Accompagnement social /2

Le travail d’accompagnement social lié au logement est d’abord un travail de terrain, au contact des locataires. Nous suivons aujourd’hui Najat Abbadi, chargée d’accompagnement social chez 3F, à la rencontre de deux familles sur le point de changer de logement.

•Le changement de logement, une proposition de secours pour des locataires en situation de vulnérabilité.

Sur le chemin de l’immeuble de Mme A., la locataire avec qui Najat Abbadi a rendez-vous à dix heures, la chargée d’accompagnement social salue les gardiennes et les gardiens qu’elle croise. L’entente est chaleureuse, nul doute que les différents membres de l’équipe se côtoient et collaborent souvent.

Le but des visites à domicile du jour est simple : finaliser le changement de logement. Mais c’est aussi l’occasion pour Najat Abbadi de refaire un point avec la famille sur sa situation, son dossier de candidature et son état d’esprit. En effet, le changement de logement peut être déstabilisant.

Néanmoins, il s’agit souvent de la meilleure option offerte à des personnes qui doivent faire face à certaines difficultés. Aucune des deux familles que nous rencontrerons ce matin ne quitte son domicile pour des appartements plus spacieux. La raison est financière et/ou médicale.

Ainsi, Mme A. est veuve, atteinte d’une maladie chronique et mère de trois enfants, dont deux sont encore à charge.
Aide-soignante, elle a arrêté de travailler il y a quelques années pour aider son mari souffrant, mais, malgré ses hospitalisations fréquentes, elle compte bien reprendre le travail et ne souhaite donc pas constituer de dossier d’invalidité. Mme A. répète en effet plusieurs fois qu’elle « aime travailler ». Son RSA a été interrompu au moment de sa dernière hospitalisation. Elle n’a donc à ce jour aucune ressource et compte sur l’aide de sa fille aînée, qui travaille dans une ville voisine. Impossible désormais de payer le loyer de l’appartement de cinq pièces dans lequel elle a vécu avec sa famille pendant dix ans. 3F lui a donc proposé un F3, en rez-de-chaussée. L’on pourrait s’en étonner, mais cette solution est un véritable soulagement pour Mme A. qui est déjà prête à partir, comme en témoignent les cartons qui

s’accumulent dans son salon.

Quant à Mme B., ses problèmes de santé ne lui permettent plus de vivre dans l’appartement qu’elle partage avec son mari depuis… quarante ans. Il lui faudrait une salle de bains aménagée. 3F a trouvé mieux : un logement adapté dans une ville voisine. Cela sera également l’occasion d’une décohabitation pour le fils de la famille, indépendant financièrement, en le relogeant dans un studio lui permettant de prendre son envol.

• L’empathie, l’écoute et l’efficacité, au service d’un suivi personnalisé

Si ce genre d’état des lieux ne ferait sauter de joie personne, Najat Abbadi est loin du cliché d’un contrôle rigide et mécanique. La chargée d’accompagnement social multiplie les questions. À Mme A., Najat Abbadi demande à plusieurs reprises des nouvelles de son fils, qu’elle sait fragile depuis le décès de son père. Puis elle évoque avec son interlocutrice la question de sa dette locative, pas énorme, mais néanmoins existante. Najat Abbadi lui demande le nom de son assistance sociale, et lui explique qu’elle peut également mettre en place un plan d’apurement. Najat Abbadi examine ses papiers, ceux qui concernent son chômage et son allocation de veuvage. Après avoir réalisé que Mme A. n’avait à ce jour aucune ressource si ce n’est l’aide limitée que lui apportent ses filles, Najat Abbadi tente de trouver une solution, avec pragmatisme et patience. Le RSA est bloqué ? Elle contactera la CAF. Mme A a besoin d’aide pour son déménagement ? Des proches seront là pour l’aider, tout ira bien. Le contact est particulièrement constructif. On sent que Najat Abbadi a su développer avec cette femme une relation de confiance.

La situation de Monsieur et Madame B. est différente, mais le sens du contact joue encore une fois son rôle. Najat Abbadi est cette fois-ci accompagnée par le gardien qui s’occupe de cet immeuble. Ce dernier fait un tour de l’appartement, tout est en ordre. Il est simplement nécessaire de réparer une poignée : Monsieur B. assure que ce sera fait sans difficulté. Si ce n’est cette réparation minime, rien ne sera mis à la charge de ce couple en retraite.

Comme avec Mme A., Najat Abbadi s’assure que tout est en règle, administrativement : avis d’imposition, attestation de l’employeur du fils… Avant d’effectuer un rapide calcul pour voir si le couple pourrait bénéficier d’une aide. Les ressources du couple se situent cependant juste au-dessus du montant maximum. Le couple n’a contracté aucune dette locative, tout est en règle. Une fois encore, Najat Abbadi se préoccupe aussi de l’état d’esprit des personnes qui se trouvent en face d’elle : « Après tant d’années passées dans ces locaux, comment vivez-vous ce déménagement ? » s’inquiète-t-elle. Le couple semble serein, conscient de la nécessité de ce changement. Au sujet de la séparation d’avec leur fils, pas de problème non plus : « On ne va pas rompre le contrat comme ça ! », la rassure Mme B., semblant chercher une confirmation dans le regard de celui-ci.

• Le travail social : un métier engageant et centré sur l’attention à autrui

En quittant Monsieur et Madame B., Najat Abbadi toque à la porte voisine. Sans succès. La femme doit être absente. Najat Abbadi voulait simplement saluer cette autre locataire, qui lui doit une fière chandelle. Quand le compagnon de cette dernière a été contraint de partir s’installer en maison de retraite, ne figurant pas sur le bail, elle aurait normalement dû être sommée de quitter les lieux. Mais Najat Abbadi s’est battue pour qu’elle reste dans l’appartement.

Personnalité discrète, Najat Abbadi prend son travail très à cœur. Elle nous explique sur le chemin du retour que c’est un métier qui peut être difficile : « Je me sens parfois démunie. On s’investit beaucoup et ça ne marche pas toujours. » Selon Najat Abbadi, « le travail social, c’est du temps. On ne peut pas avoir de résultats tout de suite. Mais lorsque les résultats sont là, la satisfaction est immense. »

Publié le 14/01/2019