24 h dans la vie...

d'une conseillère en économie sociale et familiale

Le quotidien, mode d'emploi

Kilomètre après kilomètre, rencontre après rencontre, **Elisabeth Batardière,** conseillère en économie sociale et familiale à la Mutualité sociale agricole, tisse du lien social sur les routes du Maine-et-Loire. Récit d'une journée ordinaire.

9H **Vihiers, Maine-et-Loire.** *« On peut dire que je suis tombée dans le travail social quand j'étais toute petite »*, s'amuse Elisabeth Batardière, en empilant les documents dans sa lourde sacoche bourrée à craquer, posée sur son bureau. Il est vrai qu'avec un frère assistant de service social, aujourd'hui directeur d'un centre de formation, et un autre éducateur spécialisé, elle pouvait difficilement échapper au travail social. Et avec des parents agriculteurs, pas question de quitter la campagne pour s'exiler en ville. *« Le milieu rural, c'est ce que je connais le mieux. Le tissu social y est plus personnalisé, on est moins anonyme »*, ajoute-t-elle en enfilant son manteau, fin prête pour une journée qui s'annonce chargée. Depuis 1995, Elisabeth Batardière est conseillère en économie sociale et familiale (CESF) à la Mutualité sociale agricole (MSA) du Maine-et-Loire. D'abord travailleuse familiale (technicienne de l'intervention sociale et familiale) pendant six ans, elle décide au début des années 90 de devenir conseillère et décroche son diplôme en 1993. *« C'était le côté concret qui m'attirait dans ce métier. J'avais besoin de travailler sur des choses pratiques. »*

Ce choix, elle ne le regrette pas. Même en ce matin d'hiver froid et humide où il lui faut, comme souvent, aligner les kilomètres sur les petites routes de campagne. Son territoire, c'est ce canton rural du sud saumurois, à mi-chemin entre Saumur et Cholet. Port d'attache : Vihiers – 4 200 habitants – où se trouve son bureau au rez-de-chaussée du centre social intercommunal. Une structure qui regroupe l'association intermédiaire, la mission locale, le point information jeunesse, la caisse primaire d'assurance maladie ainsi que les permanences de la caisse d'allocations familiales, des Assedic et de l'ANPE. *« C'est pratique d'avoir tous les services au même endroit,* se félicite la conseillère, *c'est mieux que d'être isolée dans un bureau au fin fond d'une mairie de village. Ici, on voit du monde. »* Car elle ne conçoit pas son travail en solitaire. Pour elle, le métier de conseillère, c'est d'abord le contact, faire le lien avec les familles, les autres travailleurs sociaux, les partenaires, les élus locaux... *« Je suis beaucoup sur les routes et chez les gens, mais dans ce métier, on ne fait rien seul. La plupart du temps, j'interviens avec d'autres professionnels et d'autres organismes. Mon travail, c'est de connaître tous ces dispositifs et d'aider les gens à s'y retrouver. »* Avec sa collègue assistante sociale, elle couvre 14 communes, soit quelque 10 000 habitants pour un peu plus de 2 000 ressortissants mutualistes agricoles. Toutes deux dépendent de l'antenne MSA de Doué-la-Fontaine, un gros bourg du sud du département, situé à 20 km de là, où elles retrouvent régulièrement la responsable du secteur et les six autres CESF et assistantes sociales qui composent l'équipe d'action sociale.

« Un minimum de modestie »

Dans le département, les conseillères et les assistantes sociales se partagent les rôles. *« Je m'occupe du domaine Famille, enfance et jeunesse, et, pour certaines questions, des personnes âgées et de l'insertion des personnes en difficulté. Ma collègue assistante sociale a en charge les exploitants agricoles en difficulté, les saisonniers ayant des problèmes de santé, et les personnes âgées et handicapées »*, précise Elisabeth Batardière. *« En réalité, les deux professions sont très complémentaires,* intervient Claire Cadot, responsable du pôle famille de la MSA du Maine-et-Loire. *Les conseillères travaillent en amont dans une perspective de prévention. Elles font du conseil, de l'information, de l'orientation, de l'aide à la prise de décision. Les assistantes sociales, qui ont une formation plus poussée en psychologie et en droit, s'occupent des publics déjà en difficulté. »* Capacité d'organisation et d'adaptation, sens pratique, aisance dans la relation individuelle comme dans l'animation de groupes : telles sont, pour la responsable, les qualités essentielles d'une CESF. *« Il faut aussi un minimum de modestie,* ajoute-t-elle. *Nous ne faisons rien de spectaculaire, mais toutes ces petites actions sont très importantes pour les gens. »*

► DOSSIERS
Elisabeth Batardière reçoit chaque année près de 80 demandes individuelles. De la simple question administrative aux problèmes de logement.

> “C’est le côté concret qui m’a attirée dans ce métier. J’avais besoin de travailler sur des choses pratiques.”
>
> *Elisabeth Batardière*

9H30 **Au volant de sa berline familiale,** la conseillère s’engage dans une cour de ferme. Elle est en retard à son premier rendez-vous de la journée avec une famille d’agriculteurs en difficulté qui vit sur une petite exploitation, à quelques kilomètres de Vihiers. Dans ce coin de campagne, on est loin des images d’Epinal sur la vie au vert. L’endroit ne paie pas de mine : un bâtiment bas au crépi hors d’âge, des herbes folles, des ustensiles agricoles en mauvais état voisinant avec des conteneurs usagés… L’intérieur, modeste, est impeccable. Au mur, les photos des enfants et un diplôme du “voisin le plus sympa”. Alain Chavannat, animateur travaux de l’association Habitat solidarité et ancien éducateur spécialisé, est déjà là. Il a organisé ce rendez-vous avec Elisabeth pour faire le point avec la famille sur son projet d’amélioration du logement.

Sur son canton, Elisabeth Batardière intervient à la demande des ressortissants de la MSA et toujours sur des questions concrètes. La permanence téléphonique qu’elle assure tous les mardis matin lui permet d’enregistrer chaque année environ 80 demandes individuelles, dont plus de la moitié pour des problèmes liés au logement. Les autres demandes concernent surtout des formalités administratives – par exemple savoir à quel régime s’affilier entre la CAF et la MSA lors de la naissance d’un premier enfant – ou encore des conseils à la consommation. *« La caisse consentant des prêts pour des achats de biens d’équipement (machine à laver, cuisinière), il est normal que les gens sollicitent notre avis »*. Autre domaine d’intervention, la nutrition. *« Il y a très peu d’interventions individuelles en la matière,* précise la professionnelle, *mais des opérations collectives sont parfois organisées, par exemple une semaine du goût en partenariat avec un comité d’expansion »*.

► LOGEMENT
La moitié des dossiers individuels traités par la CESF concerne l’amélioration de l’habitat. Comme ce jour-là, chez un couple d’agriculteurs touché par la crise de la viande bovine (en haut), puis plus tard chez un citadin expatrié confronté aux réalités de la vie rurale (en bas).

« Avez-vous pu contacter l’entrepreneur ? », questionne la conseillère en étalant ses papiers et son indispensable calculatrice sur la toile cirée. Autour de la grande table, entre la cuisinière et le buffet, chacun a sorti ses dossiers. Des papiers, études et devis en tout genre, le couple d’agriculteurs en a lui aussi une collection impressionnante. Il faut dire que les travaux qu’il souhaiterait réaliser sont conséquents : installation du chauffage central, traitement des murs pour lutter contre l’humidité ambiante, isolation de la toiture, pose d’une dalle… De quoi rendre un peu plus confortable cette vieille bâtisse où ils vivent avec leurs trois garçons, âgés de 10 à 16 ans, dont deux sont scolarisés en institution spécialisée. Avec l’animateur travaux, Elisabeth Batardière passe en revue les différentes aides financières dont pourrait bénéficier la famille : prêt de la MSA, subventions du conseil général, des agences pour l’amélioration du logement et les économies d’énergie, etc. Les chiffres défilent, puis le verdict tombe. *« Il reste plus de 10 000 francs à trouver. Vous pensez y arriver ? »* Conciliabule entre le mari et la femme. *« Ça devrait aller »*, annonce l’agriculteur. Le couple n’est pourtant pas riche. Touché de plein fouet, comme beaucoup, par la crise de la viande bovine (le revenu annuel moyen agricole n’est que de 16 700 euros dans l’Anjou), il survit grâce au RMI que lui verse la MSA. Pour réduire la facture, il faudra que la famille effectue elle-même une partie des travaux. C’est d’ailleurs l’une des originalités du dispositif d’aide aux propriétaires en difficulté mis en place par le département. Les demandeurs doivent mettre la main à la pâte, du moins dans la mesure de leurs capacités : pose de carreaux de plâtre, carrelage, peinture…

Les problèmes d’habitats dégradés sont particulièrement nombreux dans ce secteur rural où beaucoup de maisons sont encore dépourvues de tout confort moderne : sanitaires, chauffage, isolation… *« Certaines situations sont réellement choquantes. Je rencontre parfois des familles dont les conditions de vie sont très difficiles »*, se désole Elisabeth Batardière qui intervient de plus en plus souvent auprès de citadins récemment installés dans le département, attirés par le mirage de la vie à la campagne. *« Ils débarquent en milieu rural, croyant que ce sera plus facile qu’en ville. Mais bien souvent, ils se retrouvent encore plus marginalisés,* →

déplore la CESF. *Ils achètent des maisons délabrées qu'ils n'ont pas les moyens de remettre en état et comme ils ne sont pas du pays, ils ne profitent même pas des réseaux d'entraide locaux. »* Comment faire ses devoirs quand le toit ne tient pas debout et qu'on n'a pas un mètre carré pour se poser ? Comment mener une vie de famille normale dans le froid et l'humidité ?

11H **Second rendez-vous de la matinée** pour la CESF qui retrouve cette trajectoire de la désillusion avec le parcours de Thierry C. La quarantaine approchante, queue de cheval et pull à grosse maille, il vit dans une vieille ferme pittoresque mais délabrée. La porte ne ferme pas et la cheminée peine à chauffer la grande salle commune entièrement consacrée à la passion dévorante du propriétaire : les Indiens. Partout, des objets et des photos, souvenirs de ses voyages dans l'Ouest américain. *« Un monsieur particulier, un peu bohème »*, résume Elisabeth Batardière. Six personnes vivaient dans cette maison sans confort où la salle de bains, réduite à sa plus simple expression, se confond avec la cuisine. Le maître des lieux s'y retrouve seul après le départ de sa femme et de ses enfants. Son problème ? Obtenir des financements pour installer une salle de bains, une cuisine, des toilettes intérieures, de nouvelles menuiseries et un chauffage digne de ce nom. Des travaux qui permettraient à Thierry C. de recevoir ses enfants dans de meilleures conditions. Mais la maison n'est pas finie de payer et son propriétaire, sans emploi, perçoit uniquement l'allocation spécifique de solidarité.

Informer et accompagner

« Certaines personnes pensent qu'on va tout régler d'un coup de baguette magique », soupire la conseillère, qui doit naviguer au plus près entre les demandes parfois irréalistes des ressortissants et le principe de réalité. *« En fait, nous n'avons aucun mandat. Ce sont les gens qui décident. Nous sommes simplement là pour leur donner les informations utiles et les accompagner dans leur projet. Le problème, c'est que nous leur laissons entrevoir des choses qui ne pourront peut-être pas se réaliser. Alors, il faut continuellement tempérer, faire la part entre l'idéal et le réalisable »*, explique-t-elle. Il faut aussi les soutenir, car certains dossiers demandent des mois avant d'aboutir. *« J'essaie de faire en sorte que les personnes que j'aide ne se démoralisent pas. L'administratif est tellement lourd. Mais il faut aussi leur laisser faire ce qu'elles peuvent faire. C'est à doser en fonction de chaque situation. »* Autant de difficultés qui ne font pas reculer Elisabeth Batardière, dont le réalisme professionnel est sous-tendu par une patience et un optimisme inoxydables. *« Ce qui me motive, c'est que les gens ont toujours du ressort. Même dans des situations difficiles, ils ont envie de s'en sortir. »* Quant au "burn out", à l'usure professionnelle, elle ne connaît pas ! *« Bien sûr, il y a toujours un écart entre ce que l'on peut faire et ce que l'on aimerait faire, mais, dans l'ensemble, je suis heureuse dans mon métier. »*

14H30 **Dans les locaux de l'antenne MSA,** au pied des ruines de l'ancienne abbatiale de Doué-la-Fontaine, Elisabeth Batardière retrouve les trois autres conseillères de l'équipe d'action sociale. Elles travaillent depuis déjà plusieurs semaines sur une enquête concernant les travailleurs agricoles saisonniers. Avec plus de 20 000 équivalents temps plein, le Maine-et-Loire est le deuxième département le plus important en nombre de travailleurs agricoles. Et dans le cadre du projet européen Equal sur l'égalité dans le travail, la caisse départementale souhaite encourager la professionnalisation et l'emploi durable des saisonniers agricoles. Pour les quatre CESF, il s'agit de réfléchir à des solutions d'accueil pour les jeunes enfants des travailleurs saisonniers, particulièrement en été et à l'automne, lors des périodes de vendanges et de cueillette des fruits. Elles ont conçu un questionnaire qu'elles ont soumis à une vingtaine de saisonniers afin de mieux comprendre comment

► EQUIPE
Le métier de CESF n'est pas solitaire. Dans les locaux de l'antenne de la MSA, Elisabeth Batardière et ses trois consœurs dépouillent les premiers résultats d'une enquête menée auprès de salariés agricoles saisonniers.

► LIEN SOCIAL
La nuit est déjà tombée sur le Maine-et-Loire. Dernier rendez-vous pour la conseillère. *« Ce qui me motive, c'est que les gens ont toujours du ressort. Même dans les situations difficiles. »*

ils se débrouillent pour faire garder leurs enfants lorsqu'ils travaillent. Autour de la table, chacune fait le point sur les questionnaires déjà remplis : âge et nombre des enfants, périodes de travail, moyens de transport, possibilités de garde… *« Plusieurs mères de famille ont justement expliqué qu'elles n'avaient pas pu faire les vendanges faute de mode de garde »*, souligne Fabienne Charier, CESF du secteur sud-est.

Efficaces, organisées, les conseillères se mettent d'accord sur la suite de l'enquête et commencent déjà à réfléchir à l'utilisation des données recueillies. Chacune va affiner ces informations avec ses partenaires, en particulier les professionnels de la petite enfance, pour envisager des solutions à proposer aux associations et aux collectivités. Il est ensuite prévu de réaliser un répertoire de tous les modes d'accueil des jeunes enfants du secteur et de travailler sur les adaptations possibles, par exemple l'élargissement des horaires d'ouverture des structures d'accueil petite enfance. *« Un gros chantier mais passionnant »*, souffle Elisabeth en quittant la réunion. Chaque année, elle participe ainsi à deux ou trois projets collectifs. *« Nous préparons en ce moment, avec une collègue, un module de formation sur l'accession à la propriété, en lien avec la communauté de communes. »* Objectifs : éviter les mauvaises surprises aux candidats à la propriété et créer une dynamique entre des personnes souhaitant emménager dans le même secteur géographique. Créer du lien, encore une fois… Initiés dans les années 80 par la caisse centrale de la MSA, ces actions de développement social local constituent une part essentielle de son travail. *« Cela fait partie des orientations du service et c'est quelque chose qui me tient vraiment à cœur : partir des besoins de la population pour monter des projets en partenariat avec les associations, les élus… »*. Et les partenaires ne manquent pas : le centre social, la communauté de communes, le pays, le conseil général, les services de polyvalence de secteur, l'aide sociale à l'enfance, les missions locales, les comités d'expansion, les fédérations professionnelles… Un véritable réseau personnalisé avec des relais dans tous les villages de la région.

17H30 **Une fenêtre brille dans la nuit** au bout d'un chemin de terre à Passavant-sur-Layon, à l'extrême sud du département. Le dernier rendez-vous de la journée attend Elisabeth Batardière. Là aussi, il y aura des papiers à remplir, des chiffres à aligner, des procédures à expliquer… En dépit des heures et des kilomètres accumulés, la conseillère en économie sociale et familiale prendra le temps de s'informer, d'être à l'écoute, de créer du lien. *« Mon rôle consiste à proposer des solutions concrètes aux gens, c'est vrai. Mais ce serait une erreur de s'en tenir à une relation purement technicienne. Il faut les considérer dans leur globalité, entendre leur demande. C'est cet aspect humain qui fait toute la richesse de mon travail. »* ■

Jérôme Vachon
Photos Eléonore Henry de Frahan

Fiche métier

Conseillère en économie sociale et familiale

> Mission

Aider à résoudre les problèmes de la vie quotidienne : telle est la principale fonction des conseillères en économie sociale et familiale (CESF). Peu connue du grand public, cette profession n'en constitue pas moins l'une des filières phares du secteur social avec un diplôme d'Etat sanctionnant trois années d'études post-bac.

Héritières des monitrices d'enseignement ménager de l'école primaire, les conseillères relèvent d'un diplôme d'Etat depuis 1973. Elles s'adressent surtout aux adultes, intervenant dans tout ce qui touche à l'organisation de la vie familiale : budget, alimentation, santé, logement, vie sociale et culturelle…

La fonction requiert un intérêt certain pour les problèmes économiques et sociaux ainsi que pour les aspects techniques et pratiques de la vie quotidienne. Les CESF travaillent aussi bien dans le cadre d'entretiens individuels qu'auprès de groupes et en partenariat avec d'autres professionnels.

> Formation

La formation se déroule en deux temps. Les deux premières années sont consacrées à la préparation du brevet de technicien supérieur (BTS) en économie sociale et familiale. Une fois cette étape franchie, les étudiants peuvent passer la sélection pour être admis à la formation complémentaire d'une année menant au diplôme d'Etat de CESF (niveau III).

Au programme : 480 h de formation théorique et 360 h de stages pratiques (il existe un cursus en cours d'emploi). Le diplôme de conseiller en économie sociale et familiale (DCESF) est délivré au terme d'un examen final comprenant une épreuve écrite, la soutenance d'un mémoire et la soutenance d'un rapport de stage.

A noter qu'une réforme du diplôme d'Etat est en chantier depuis plusieurs années, le BTS ayant, lui, été réaménagé en 1999.

> Employeurs

Les quelque 7 000 conseillères en exercice sont employées au sein de différents organismes : caisses d'allocations familiales, services sociaux de collectivités locales, hôpitaux, etc. Elles exercent également dans les offices HLM, les associations d'aide à domicile, les structures accueillant des personnes handicapées ou inadaptées, ou encore dans les associations de consommateurs. Plus de 40 % d'entre elles ont un statut de fonctionnaire.

> Perspectives

Après quelques années d'expérience, les CESF peuvent accéder à divers postes de responsabilité ou d'encadrement, notamment de responsable de circonscription d'action sociale ou de conseiller technique dans la fonction publique territoriale.

CONTACTS

> France ESF
13, place de Rungis, 75013 Paris
Tél. : 01 45 81 08 96

> Groupement national des instituts du travail social
13, bd Saint-Michel, 75005 Paris
Tél. : 01 43 29 32 39
Fax : 01 43 29 32 39
E-mail : gni@gni.asso.fr
Site : http://www.gni.asso.fr

> Association française des organismes de formation et de recherche en travail social
1, cité Bergère, 75009 Paris
Tél. : 01 53 34 14 74
E-mail : aforts@aforts.com
Site : http://www.aforts.com

> Pour connaître les établissements préparant au diplôme d'Etat, consulter la Drass de votre région (liste sur le site internet des ASH : www.ash.tm.fr).