



d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale

Femme aux foyers

Le ménage, la lessive, la gestion du budget constituent la partie la plus visible de son métier. Mais l'organisation domestique n'est qu'un support. Muriel Lebeau, technicienne de l'intervention sociale et familiale à Melun, en Seine-et-Marne, apporte un soutien éducatif et psychologique à des parents débordés par des situations précaires ou des accidents de la vie. Reportage.



Aujourd'hui, j'ai deux interventions cool, mais c'est rarement le cas. Le plus souvent, on intervient à la demande des unités d'action sociale du conseil général pour des carences éducatives dans des contextes assez durs : violences conjugales, placement d'enfants, mères sortant d'hôpital psychiatrique, etc. » Depuis sept ans, Muriel Lebeau, 46 ans, est technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF). Elle travaille pour l'association Melun Domicile Action, en Seine-et-Marne, qui emploie aussi des aides à domicile. Son rôle, « préventif et réparateur », relève de l'aide à la vie quotidienne, de l'accompagnement éducatif et du soutien psychologique. « C'est assez vaste. Ça va des tâches ménagères à la gestion du budget en passant par des notions de diététique, d'hygiène, d'éducation, sans compter le rôle de confident et de relais avec l'extérieur », précise Muriel.

Il est 9 heures, ce mardi de novembre. Dans le bus qui la mène au domicile d'Ariane C., la TISF retourne à grands traits l'histoire de cette mère célibataire (1). Ariane C. a 24 ans, et trois enfants à charge. « On est intervenue à la demande de sa mère à la fin de sa troisième grossesse, parce qu'elle était très isolée. » Le père des enfants est en prison depuis plus d'un an, pour séquestration, actes de barbarie et violences conjugales, raconte la TISF. Jusqu'à maintenant, il ne s'était pas manifesté, mais il a fait récemment une demande pour rencontrer ses enfants en prison, dans un lieu de médiation. Une rencontre à laquelle la mère s'oppose. Dans ce contexte difficile, Muriel apporte son aide dans les tâches ménagères, l'organisa-

tion quotidienne, l'éducation... Avec succès, puisque la jeune mère se débrouille maintenant toute seule. « Je pense que quand on va arriver, le ménage sera fait, pour bien montrer qu'elle est capable. C'est une fin d'intervention, et, en un an, il y a eu beaucoup de progrès », se réjouit la TISF. C'est elle qui, à chaque nouvelle prise en charge, évalue elle-même la durée de son intervention, en fonction des besoins. Même si elle ne connaît pas toujours, en amont, l'ensemble de la problématique familiale. « Souvent, on découvre des choses. On nous appelle pour une grossesse ou une fatigue passagère, et on s'aperçoit qu'il y a d'autres problèmes : alcoolisme, dépression... »

En moyenne, les missions durent un an. Muriel y met fin quand elle estime que sa présence n'est plus nécessaire. « Avant d'arrêter, on espace les rendez-vous, pour que ce ne soit pas trop brutal des deux côtés. On n'est pas des robots, on s'attache quand même aux gens. » Quand elle relève de l'aide sociale à l'enfance (ASE) – en cas de carence éducative –, l'intervention est financée par le conseil général. Dans le cas d'Ariane C., la prise en charge est assurée par la Caisse d'allocations familiales au titre d'une « surcharge momentanée des tâches ménagères et éducatives au sein de la famille ». Vivant avec le RMI et les allocations familiales, la jeune mère paye un euro de l'heure.

« Mettre des limites à l'affectif »

Arrivée chez Ariane C., la TISF la complimente pour le rangement, et pour son nouveau canapé, récupéré chez les grands-parents. Comme prévu, la maîtresse des lieux a traité l'appartement contre les puces. Muriel accueille la nouvelle avec un certain soulagement. « Le pire, ce sont les cafards, confie-t-elle. Combien de fois on est obligées de travailler avec nos amis les bêtes ! » Reste maintenant à laver tout le linge de la maison, pour éradiquer d'éventuels insectes récalcitrants. La mère d'Ariane C. a proposé de laver les vêtements des enfants, ce dont Muriel se félicite : « Elles ont des rapports difficiles et je sers de médiatrice entre la fille et la mère. J'essaie de faire en sorte que cette dernière s'implique davantage, soit plus présente. » Dans la chambre des enfants, c'est le grand déménagement. Elles trient toutes les affaires à laver et à jeter pendant que le petit Jason, dix mois, joue



► TEMPORAIRE

En moyenne, les missions de la technicienne de l'intervention sociale et familiale durent un an. Chez Ariane C., jeune mère de trois enfants, Muriel Lebeau intervient au titre d'une « surcharge momentanée des tâches ménagères et éducatives au sein de la famille ».



► MÉDIATION

Accomplir les tâches ménagères permet aussi de discuter des questions familiales. Chez Ariane C., Muriel Lebeau tente ainsi d'aplanir les relations difficiles entre la jeune femme et sa mère.



par terre, tout sourire. « Mes enfants, c'est le plus important, et, pour l'instant, je préfère m'en occuper moi-même », répond Ariane C. quand on lui demande pourquoi elle ne met pas Jason à la crèche. « C'est aussi une façon de prouver à sa mère qu'elle est capable de s'occuper seule de ses trois enfants », ajoute en sa présence Muriel, qui a eu le temps de mesurer toute la complexité des relations entre la mère et la fille. La TISF tente néanmoins de convaincre la jeune femme de garder du temps pour elle et d'entreprendre une formation. A ce stade de l'intervention, le rôle de la travailleuse sociale porte moins sur l'organisation matérielle de la famille que sur un soutien individuel. Elle encourage ainsi Ariane C. à reprendre un suivi psychologique. « Elle fait de l'anorexie. Avec la naissance de son troisième enfant, des événements douloureux de son passé ont resurgi... C'est une enfant adoptée, qui a été victime d'inceste. » Et comme elle va mal, elle fait parfois de mauvaises rencontres, note la TISF. « C'est destructeur pour elle, et ça se répercute sur les enfants. »

Il est 11 heures. Ariane C. va chercher les deux aînés pour le repas, à une demi-heure de marche ; dans leur école, la cantine est réservée en priorité aux enfants dont les deux parents travaillent. Pendant ce temps, Muriel Lebeau donne à manger à Jason, puis l'installe sur le canapé pour la sieste. « J'ai un peu la fonction d'une grand-mère, même si je dois faire attention de garder toujours une certaine distance, commente-t-elle. La relation

“
L'expérience venant,
on apprend à être
moins dans le jugement.
Quand on connaît
les gens, leur histoire,
on relativise,
sans pour autant excuser.

”

Muriel Lebeau

peut être amicale, mais on doit mettre des limites à l'affectif. » D'où le vouvoiement quasi systématique. Ariane C. revient avec ses deux enfants de trois et quatre ans. Ils ont trois quarts d'heure pour manger, avant de repartir en classe. Si nécessaire, Muriel conseille les familles sur l'hygiène alimentaire. La recette ? Une dose de théorie, une dose de pragmatisme : « Je ne vais pas faire un signalement parce qu'une famille ne mange que des pâtes. Je dois aussi prendre en compte la situation financière », explique-t-elle, avant de souligner que diététique et budget RMI ne vont pas bien ensemble.

Horaires élastiques

Déjà 12 h 30. La TISF dit au revoir à Ariane C., en n'oubliant pas de fixer un rendez-vous pour la semaine suivante. C'est elle qui organise directement son planning avec les familles. Pour les nouvelles interventions, sa responsable la prévient par téléphone, car Muriel ne se rend que rarement au siège du service. Elle n'en a guère le temps. En ce moment, elle suit six familles. Les interventions durent trois heures au minimum, et se déroulent parfois sur une journée entière. « Il nous arrive de travailler la nuit ou le week-end, pour nous occuper des enfants quand un parent est hospitalisé par exemple, et une intervention peut être annulée le jour même. Nos horaires sont donc très flexibles, ça fait partie des inconvénients. » La TISF travaille en théorie 36 heures par semaine, mais son temps de travail est annualisé. Son intervention peut être demandée par la personne elle-même, par quelqu'un de la famille, l'assistante sociale du secteur ou de l'hôpital, l'ASE, les infirmières de la protection maternelle et infantile (PMI), ou par le juge des enfants.

« Quand notre intervention est imposée au titre de l'aide sociale à l'enfance, il arrive que les personnes ne nous acceptent pas au domicile », souligne la TISF, citant l'exemple récent d'une famille très difficile. Une grand-mère violente, sa fille de quarante ans handicapée avec trois enfants de trois pères différents. « Le petit-fils frappe sa mère, il y a de la violence à tous les niveaux, à tel point que l'adolescent risque d'être placé. » Muriel a réussi à dépasser le stade du rejet et à nouer un contact avec lui. Sa méthode ? S'adresser directement aux enfants. « Même si les parents ne prennent pas le →

24 h dans la vie...

→ *relais, j'instaure un fonctionnement avec l'enfant. Il sait que quand je suis là, il doit me parler poliment, se laver les mains... Et en général ça se passe très bien.* » La TISF s'appuie aussi sur des structures extérieures, comme les centres d'animation de quartier. *«Souvent, les enfants hyperactifs en sont exclus. Il faut donc réussir à convaincre les animateurs.»* Les services sociaux, ludothèques, maisons Soleil (lieux où des éducateurs accueillent parents et enfants, avec des jeux à disposition) sont également de précieux relais pour faciliter les rencontres avec d'autres parents et aider les familles à sortir de l'isolement. Enfin, Muriel peut organiser des sorties avec les enfants des familles ; avec une collègue, elle a fait une demande d'aide financière pour les emmener à Eurodisney pour Noël.

Autonome, pas isolée

Un coup d'œil aux horaires de bus, un autre sur son plan. *«Finalement, j'aurai plus vite fait d'y aller à pied»*, conclut Muriel. La TISF intervient dans un rayon de vingt kilomètres, et ses déplacements ne sont pas compris dans son temps de travail. D'où son habitude de manger un sandwich sur un banc ou dans les transports en commun. Muriel profite de sa pause pour passer un coup de fil à l'une de ses collègues avec qui elle travaille en binôme sur l'intervention du lendemain – une mère dépressive qui vient d'annoncer qu'elle partait en Tunisie pour une semaine, alors que ce n'était pas du tout prévu. *«C'est une intervention qui ne progresse pas. Je pense qu'on va faire un rapport écrit»*, explique-t-elle. Muriel travaille souvent en partenariat avec d'autres professionnels intervenant dans les mêmes familles et a *«une excellente collaboration avec l'assistante sociale de secteur. On n'intervient pas au même moment au domicile, mais on se téléphone régulièrement pour faire le point.»* Elle peut aussi faire appel à une infirmière de la PMI si un bébé a des problèmes de santé, ou demander l'intervention d'une auxiliaire de vie sociale en renfort. Inversement, il arrive qu'un éducateur demande une TISF pour une famille dont il s'occupe. *«Parfois on sert de médiateur, ça m'est arrivé avec un adolescent qui avait besoin de ma présence pour parler avec l'éducateur, ça le rassurait. On sert aussi de relais au travail de l'éducateur, qui n'intervient qu'une demi-heure au domicile. Les familles sont prévenues de ce partenariat, elles savent qu'on communique entre nous sur ce qui ne va pas.»*

14 heures. Muriel arrive chez Jocelyne F., qui va accoucher dans quelques jours d'un troisième enfant et bénéficie d'une aide sur 200 heures, réparties avant et après l'accouchement. Pour démarrer avec quelques heures de repassage, Muriel Lebeau aurait pu se faire remplacer par une aide à domicile, mais elle a préféré faire connaissance avec la personne et la mettre en confiance avant de s'occuper de son bébé. *«Avec*

les femmes enceintes, malades ou dépressives, on participe souvent aux tâches domestiques ; ce sont parfois des moments privilégiés de discussion.» Mme F. vient de la Guadeloupe et a rejoint son mari en métropole depuis un an. Tout en repassant, Muriel discute d'accouchement avec la future maman, qui commence à avoir ses premières contractions. La TISF connaît bien le sujet : elle a suivi, dans le cadre de sa formation, un stage obligatoire dans une maternité. Une fois le fer rangé, elle l'emmène faire un tour et téléphoner à sa famille en Guadeloupe.

«C'est rare d'avoir un accueil comme ça, confie Muriel, qui se rend chez cette personne pour la deuxième fois. Sur les six familles que je suis en ce moment, c'est la seule qui n'a pas de problèmes sociaux.» Et Muriel d'évoquer le manque de reconnaissance de certains usagers, à qui il faut expliquer qu'une TISF n'est ni une femme de ménage ni une aide à domicile. Elle raconte aussi *«les insultes, parfois»*, *«[son] sac fouillé si [elle] le pose quelque part»*, *«le manque de respect de certains parents envers les enfants»*, *«l'absence d'hygiène corporelle»*... Pour évacuer sa colère, échanger sur sa pratique ou sur la problématique des familles, Muriel rencontre régulièrement une psychologue à l'association. *«C'est indispensable»*,



► PREMIERS CONTACTS

Muriel Lebeau aurait pu se faire remplacer par une aide à domicile pour faire le repassage. Mais elle a préféré venir, pour gagner la confiance de Jocelyne F., chez qui elle n'intervient que pour la deuxième fois.

► PLANNING SERRÉ

La TISF se rend rarement au siège du service, elle établit elle-même son emploi du temps. Ses déplacements n'étant pas compris dans son temps de travail, elle prend souvent ses repas sur un banc, ou dans les transports en commun.

a affirme-t-elle. Avec le temps, la TISF a mis de côté ses considérations morales et ses *a priori* sur les femmes alcooliques et les parents maltraitants. « *L'expérience venant, on apprend à être moins dans le jugement. Quand on connaît les gens, leur histoire, on relativise, sans pour autant excuser.* » Désormais, elle a ses méthodes. Exemple, pour l'alcoolisme: d'abord faire admettre à la personne qu'elle est dépendante, puis l'amener à se faire soigner et, s'il y a danger pour les enfants, faire un signalement.

A l'école du terrain

Muriel Lebeau a obtenu son diplôme de travailleuse familiale en 1996, après une formation de deux ans en alternance. Mais l'essentiel de son travail, elle l'a appris sur le terrain. « *Ce qu'on nous enseigne en formation est en décalage complet avec les situations que l'on rencontre* », regrette-t-elle. La TISF aurait bien aimé, par exemple, qu'on lui explique comment aborder des situations de violences conjugales ou d'alcoolisme. « *Cela m'aurait évité de commettre des impairs au début, et de perdre du temps au détriment des personnes.* » Depuis, elle a renoncé à vouloir tout changer et se dit qu'elle est seulement « *un tout petit antalgique* ». « *Lorsqu'une famille va mieux en fin d'intervention, on éprouve une certaine satisfaction, mais quand on la revoit quelques années plus tard dans la même galère, c'est décourageant.* »

Muriel, qui a exercé différents métiers avant de devenir travailleuse familiale, reconnaît qu'elle n'aurait pas pu faire ça toute sa vie: « *C'est un métier usant, qui demande beaucoup d'énergie.* » Rien d'étonnant donc si cette profession connaît une pénurie importante. Elle constate que beaucoup de techniciennes de l'intervention sociale et familiale arrêtent au bout de quelques années, soit parce qu'elles ont des enfants, soit pour devenir assistante sociale ou éducatrice. Melun Domicile Action, qui emploie trente TISF sur tout le département de la Seine-et-Marne, manque en permanence de personnel formé. Pour réaliser le volume horaire annuel demandé par ses financeurs – le conseil général et la CAF –, l'association est obligée de faire appel à des TISF en cours de formation. Muriel se souvient d'une période où l'équipe était si maigre sur le secteur de Melun qu'elle était obligée d'annuler des interventions pour en prendre d'autres en urgence.

Cette pénurie est en partie due à une méconnaissance et une mauvaise image du métier, qui n'est en outre accessible que par des formations privées payantes. De plus, l'association craint que les financeurs préfèrent recruter des auxiliaires de vie. « *On se bat pour préserver le métier de TISF, car il répond à de réels besoins*, explique Martine Soupain, directrice de Melun Domicile Action. *Une TISF est capable de rédiger une synthèse, d'avoir une analyse sur ce qu'elle fait.* » La réforme de la

Fiche métier

Technicienne de l'intervention sociale et familiale

> Mission

Appelées jusqu'en 1999 travailleuses familiales – la profession est essentiellement féminine –, les techniciennes de l'intervention sociale et familiale (TISF) s'appuient sur les tâches de la vie quotidienne (entretien du domicile, cuisine et hygiène, gestion du budget, aide aux devoirs, etc.) pour mener une action socio-éducative visant à maintenir la continuité de la vie familiale et à permettre le développement et l'autonomie des personnes aidées. Intervenant soit à domicile, soit dans des institutions, leur action traditionnelle auprès des familles en butte à des difficultés ponctuelles (longue maladie, naissance

d'un enfant, hospitalisation ou décès d'un parent) tend à se diversifier et à s'étendre à de nouveaux publics, comme les personnes âgées ou handicapées et les personnes en situation d'exclusion.

> Formation

Aucun diplôme n'est requis pour accéder à la formation de TISF. Seule condition: réussir les tests de sélection des centres de formation (une épreuve écrite pour mesurer l'expression et la culture générale, et une épreuve orale pour apprécier la motivation et les aptitudes relationnelles). Débouchant sur le diplôme d'Etat de TISF, de niveau IV, la formation dure de 18 à 24 mois. Elle comprend 8 mois de stages, dont 5 en

situation professionnelle. Les titulaires des certificats d'aptitude aux fonctions de moniteur-éducateur, d'aide médico-psychologique, d'aide soignante, d'aide à domicile, et les titulaires du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale peuvent bénéficier d'un allègement de formation d'un tiers.

> Employeurs

La majorité des quelque 9 000 TISF travaillent pour le secteur associatif et les collectivités locales. Elles peuvent être rattachées aux services d'AEMO (action éducative en milieu ouvert), aux Sessad (services d'éducation spéciale et de soins à domicile), à des crèches parentales, mais aussi aux services d'aides aux

familles des caisses d'allocations familiales, de la mutualité sociale agricole et des caisses d'assurance maladie. Enfin, selon l'Association française des organismes de formation et de recherche en travail social, les TISF intéressent de plus en plus les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, les foyers féminins et les maisons d'accueil pour personnes âgées.

> Perspectives

Les TISF qui désirent entreprendre une autre formation du secteur social peuvent bénéficier, sous conditions d'expérience notamment, d'allègements de formation, d'un tiers pour les formations d'éducatrice de jeunes enfants ou de moniteur-éducateur.

formation des travailleuses familiales en 1999 et la création du diplôme de technicien de l'intervention sociale et familiale, de niveau IV, avaient justement pour objectif de revaloriser la profession, en termes de salaire, de qualification et de reconnaissance. « *Aujourd'hui, elles sont reconnues comme de véritables travailleurs sociaux, capables d'évaluer, d'orienter la famille dans sa situation sociale* », ajoute Martine Soupain. Une TISF est désormais payée 1 200 euros net par mois et peut exercer en institution, auprès d'enfants, personnes âgées ou handicapées. « *En institution, on est plus cadré, il y a davantage de réunions d'équipe; mais au domicile, on est plus autonome, et ça, j'apprécie* », confie Muriel.

Elle, ce qu'elle préfère, ce sont les projets collectifs. En ce moment, elle intervient avec d'autres travailleurs sociaux auprès de familles roumaines installées dans des caravanes sur un terrain aménagé. « *Avant, ils vivaient dans les bois, c'était vraiment la survie*, raconte-t-elle. *Maintenant, ils ont*

réussi à avoir des papiers; ils vont pouvoir travailler et peut-être avoir un appartement. » Sa mission: sensibiliser les familles à la scolarisation des enfants, à l'hygiène corporelle et alimentaire, à la contraception. « *On discute du statut des femmes: pourquoi il faut les respecter, leur laisser porter des pantalons, ne pas les marier à 14 ans, il y a beaucoup de choses à changer. Certaines familles le comprennent, d'autres pas.* » Muriel, qui a souvent travaillé avec des familles africaines, apprécie particulièrement ce travail de médiation culturelle: « *Il y a d'énormes souffrances, mais aussi beaucoup de vie, on voit intervenir les marabouts, on discute avec les femmes, ce sont des échanges très riches.* » Il est 17 heures. Avant de partir, Muriel Lebeau prend encore le temps de parler avec les deux enfants et le mari de Mme F. qui, c'est promis, lui apprendra la recette du colombo. ■

Mariette Kammerer

Photos Eléonore Henry de Frahan

(1) Les noms des usagers ont été modifiés.