

TECHNICIENNE  
DE L'INTERVENTION  
SOCIALE  
ET FAMILIALE

# Perles rares

Ni connues, ni reconnues, les travailleuses sociales de l'aide et de l'accompagnement à domicile représentent pourtant un maillon primordial en terme de prévention, de protection et d'émancipation pour les familles traversant des difficultés. Quasiment exclusivement féminine, la profession de technicienne de l'intervention sociale et familiale traverse une crise des vocations malgré des atouts qui pourraient en faire un métier d'avenir.

« **S**OUVENT après un accouchement, si je vois une maman épuisée et dépassée et estime qu'elle a besoin d'un coup de main au quotidien dans le cadre de la prise en charge globale, je demande l'accompagnement d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF), explique Dorothée Barbier, éducatrice spécialisée en centre maternel et en centre d'hébergement et de réinsertion sociale. J'envoie une demande à l'organisme d'aide à domicile de mon secteur avec qui j'ai l'habitude de travailler. Après avoir évalué précisément les besoins de la famille, il se charge de monter le dossier de prise en charge par la caisse d'allocations familiales. La TISF vient une à trois fois par semaine pour soulager des tâches quotidiennes et faire du soutien à la parentalité. Ce partenariat fonctionne bien et me permet de me consacrer à d'autres problématiques. »  
Maillon essentiel du maintien à domicile et de la

prévention au placement, les TISF partagent, ponctuellement ou durablement, le quotidien de familles confrontées à des difficultés : épuisement parental, problèmes d'insertion sociale et/ou professionnelle, violence intrafamiliale, maladie, handicap... Leurs interventions peuvent être prescrites dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance, de la protection maternelle et infantile ou de la branche famille de la caisse des allocations familiales. Ce renfort vise à favoriser un équilibre familial dans le domaine de la vie courante, des aspects éducatifs ou des dynamiques d'insertion.

L'emploi du féminin s'impose souvent dans les métiers du social, plus encore pour ces professionnelles. Dans les associations d'aide à domicile, 98 % des TISF sont des femmes. Dans les années 40, alors appelées travailleuses familiales, ce sont des féministes qui se sont emparées de cette forme d'accompagnement basée sur le « vivre avec », « faire avec ». « *Le recrute-*

ment des premières générations de travailleuses familiales et d'aides familiales rurales se fait sur une base militante, dans les viviers des Jeunesse ouvrière chrétienne féminine et Jeunesse agricole chrétienne féminine notamment, observe Bruno Duriez, sociologue spécialiste de l'histoire de cette profession (1). Ces travailleuses familiales prônent une action éducative qui passe non par le discours mais par l'exemple de l'action menée. Il s'agit d'être comme les femmes du peuple, ce que ne sont pas les assistantes sociales. »

## Expertes du quotidien

Elles acquièrent le statut de travailleuses sociales en 1974. En 1999, les travailleuses familiales deviennent techniciennes de l'intervention sociale et familiale avec une formation de deux ans, contre huit mois auparavant. Malgré cette professionnalisation, ces expertes du quotidien continuent de souffrir d'un déficit d'image et de reconnaissance. Métier de femme exercé dans la sphère domestique en s'appuyant sur les tâches ménagères, il cumule les attributs de l'invisibilité. De plus, en soulageant les mères isolées, il facilite leur émancipation : retour au travail, formation, loisirs... pas la priorité d'une société enracinée dans le patriarcat. Suite à la publication

en septembre 2020 du rapport « Les 1000 premiers jours », conduit par le neuropsychiatre Boris Cyrulnik, le secrétaire d'État en charge de l'Enfance et des Familles, Adrien Taquet, souligne quand même le rôle crucial des TISF dans l'accompagnement de cette période décisive pour rompre le cercle vicieux des inégalités sociales.

Déjà en décembre 1975, leur intervention dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance faisait débat à l'Assemblée nationale. « Les difficultés que rencontrent la profession et les organismes publics ou privés qui les utilisent ont atteint un point au-delà duquel leur existence pourrait être mise en question si des mesures n'étaient pas prises très rapidement », estime le député Etienne Pinte Rapporteur du projet de loi sur les travailleuses familiales, il déplore alors que le financement des interventions « soit laissé à la discrétion des organismes sociaux qui prennent en charge les services rendus ». À l'époque, il alerte sur l'« insuffisance notoire de personnel (...) 6300 travailleuses familiales, alors qu'il en faudrait 22 000 pour répondre aux besoins des familles ». Près de cinquante ans plus tard, le nombre de TISF a légèrement diminué, elles continuent d'être perçues comme des femmes de ménage dont la rémunération – 1 750 euros brut en début de carrière – dépasse de peu le SMIC.



© M. LEON

Maillon essentiel de la prévention du placement, les TISF partagent le quotidien des familles en difficulté.



« Les gens pensent que les métiers de l'aide à domicile ne nécessitent pas de formation parce que tout le monde sait faire le ménage, alors qu'on ne s'invente pas TISF du jour au lendemain, souligne Émeline Arnoux, directrice de l'association d'aide à domicile AAFP à Marseille et Avignon. Tout le monde ne sait pas aider un parent carenciel, se positionner vis-à-vis d'une famille qui vit un conflit ou un deuil, ces compétences se travaillent, se développent, c'est très fin. Les TISF jouent un rôle complémentaire à l'accompagnement proposé par des éducateurs ou des assistants de service social. Lorsqu'un travailleur

social vient vérifier une nécessité de placement suite à un signalement, il est possible de montrer le meilleur de soi-même pendant une ou deux heures. C'est plus compliqué de tenir quatre heures deux fois par semaine avec une TISF qui fait la vaisselle ou les lits avec vous, donne le bain ou le biberon à votre enfant pendant que vous vous occupez de son jumeau, aborde les sujets sensibles quand elle va vous sentir prête. Des relations de l'intime se nouent alors : les gens se montrent beaucoup plus sincères, cela permet de repérer des situations de négligence ou de conflit difficiles à déceler sur des temps courts. »

## Les couteaux suisses du social

Accompagner un retour à domicile après placement, assurer le rôle de tiers dans une visite parentale médiatisée, intervenir sur des questions d'hygiène, faire de l'aide aux devoirs, jouer, monter un dossier administratif... La TISF est au travail social ce que le généraliste est à la médecine. Elle doit posséder un large éventail de connaissances pour pouvoir évaluer la situation et, si nécessaire, orienter vers des spécialistes. La formation (voir encadré), dont le référentiel date de 2006 et devrait être réformé en 2022, en fait des couteaux suisses du social en abordant la cuisine, les vertus du jeu, l'autisme ou encore la création de partenariats. « En réponse aux besoins des employeurs, nous demandons beaucoup et toujours plus à nos stagiaires pour qu'elles soient en capacité de s'adapter aux réalités de terrain, explique Séverine Iffly, directrice du centre de formation de l'union

### FORMATION AU DIPLÔME D'ÉTAT TISF (NIVEAU IV)

- ↳ Pas de niveau d'étude requis
- ↳ Épreuve écrite d'admissibilité (sauf si diplôme de niveau IV)
- ↳ Épreuve orale d'admission
- ↳ Durée 18 à 24 mois : selon le mode d'accès
- ↳ 950 heures formation théorique
- ↳ 4 stages d'une durée cumulée de 1155h dont au moins un à domicile.
- ↳ DF1 : conduite du projet d'aide à la personne (270 heures)
- ↳ DF2 : communication professionnelle et travail en réseau (100 heures)
- ↳ DF3 : réalisation des actes de la vie quotidienne (150 heures)
- ↳ DF4 : transmission des savoirs et techniques nécessaires à l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne (150 h)
- ↳ DF5 : contribution au développement de la dynamique familiale (150 h)
- ↳ DF6 : accompagnement social vers l'insertion (130 h)

nationale de services à la personne Admr. *Nous adoptons en formation la posture que l'on voudrait qu'elles aient avec les familles : empathie, autonomie, respect, non jugement, valorisation des compétences et accompagnement des faiblesses. L'observation et l'interprétation de l'expression non verbale représentent des compétences essentielles. En première ligne dans des situations difficiles, elles voient, entendent, reçoivent tout. Elles perçoivent des émotions toute la journée, donc on les prépare à savoir les accueillir, les gérer et les traiter en équipe.* »

## Pénurie

Peu connu des prescripteurs de l'emploi et de l'insertion, le métier attire peu et seules 384 diplômées (niveau bac) arrivent chaque année sur le marché. Faute de candidats, Séverine Iffly a même dû annuler la promotion 2020. De plus, les nouvelles professionnelles ne privilégient pas forcément l'intervention à domicile. « *Les institutions, comme les maisons d'enfants à caractère social, se rendent compte de la plus-value de ce métier et offrent des conditions de travail un peu plus confortables*, constate Sarah Ferrandi, chargée de projets enfance et parentalité à l'union nationale de services à la personne Admr. *L'intervention à domicile entraîne des déplacements et des horaires parfois très contraignants. Cela suppose une grande capacité d'adaptation et de flexibilité d'observer une multitude de situations sans savoir à quoi s'attendre à chaque fois qu'on pousse une porte. Généralement, elles apprécient cette diversité mais cela peut être effrayant quand on sort de l'école.* » Face à cette pénurie, le secteur de l'aide à domicile recrute des « faisant fonction », détenteurs du diplôme de moniteur-éducateur ou de conseiller en économie sociale et familiale ou parfois des personnes sans diplôme.

Le développement du contrat professionnel semble une piste prometteuse pour susciter des vocations mais pour motiver de nouvelles recrues, les meilleures ambassadrices restent les TISF elles-mêmes. Le 11 février dernier, à l'occasion de la journée nationale des services d'aide et d'accompagnement à domicile des familles co-organisée par les quatre fédérations associatives de l'aide à domicile, la table ronde intitulée « TISF, un métier d'avenir » (2) a été conclue par Bérangère Pitiot et Antoinette Frère. Toutes deux TISF de l'association Aide aux mères et aux personnes à Saint-Etienne, elles confirment la nécessité de s'adapter à la famille à l'instant T. « *On peut faire une intervention hygiène corporelle et découvrir une situation de violence conjugale : donc on change de priorité et on contacte les associations spécialisées. Cela demande beaucoup de gymnastique, une connaissance parfaite des partenaires sociaux du territoire pour savoir où et quand réorienter la famille.* » Elles revendiquent aussi une place particulière auprès des personnes qu'elles accompagnent. « *Cela demande énormément de respect. On entre chez les gens et on n'est pas des super héros, on ne va pas tout changer même si les objectifs sont souvent élevés, on va travailler avec les parents et progresser petit à petit. On laisse une trace professionnelle d'humanisme dans les familles.* » Ce travail de dentelle suppose patience et abnégation, pas vraiment des qualités en phase avec l'individualisme et le néolibéralisme, peut-être les valeurs porteuses d'un monde d'après.

Myriam Léon

(1) Missions implicites de la famille dans l'aide familiale à domicile, dans l'ouvrage collectif *Les implicites de la politique familiale*, 1999, Éd. Dunod.

(2) Disponible sur Youtube.



**ASSOCIATION CAVAL**  
ACCUEIL FAMILIAL ÉDUCATIF

CAVAL - 11 chemin des Borderies - 85350 ÎLE D'YEU  
Tél. : 02 51 58 35 71 • Fax : 02 51 58 72 49  
e-mail : caval-yeu@orange.fr • www.caval-yeu.fr

**Toute l'année :**  
Des familles monoparentales menacées de séparation, en proie à des difficultés psychologiques, économiques et sociales importantes, avec pour objectif de prévenir le placement d'enfants, l'échec scolaire, les mauvais traitements.

**Pendant les vacances :**  
Vacances familiales : accueil de familles éclatées, réunion de familles dissociées avec un encadrement éducatif important garantissant une prise en charge de qualité des séjours.

**Séjour de rupture :**  
Accueil de parents, de familles sur des séjours courts. Situations de crise, violence intrafamiliale.

## INTERVENTION À DOMICILE

## Le lien qui libère

L'association d'aide familiale populaire qui intervient à Marseille et Avignon emploie cinquante techniciens de l'intervention sociale et familiale, dont douze hommes. Trois familles accompagnées ont ouvert la porte de leur domicile pour partager cette relation intime tissée autour du quotidien.

« **A** U départ, j'avais peur. Une copine m'avait dit qu'elle travaillait avec les assistantes sociales et risquait de prendre les enfants. Donc je faisais attention à tout, je n'étais pas naturelle. Puis un jour, j'ai arrêté. » Mère de trois enfants, Afsa 10 ans, Aïman 7 ans et Amir 1 ans, Radja bénéficie du soutien d'une technicienne en intervention sociale et familiale (TISF) depuis la naissance du dernier. Deux demi-journées par semaine, elle échappe aux tâches quotidiennes. Cette respiration lui permet de se reconstruire après une grossesse tendue où elle tentait de fuir l'emprise d'un mari violent. Les services de la protection maternelle et infantile (PMI) ont d'abord prescrit une intervention périnatalité, vingt heures financées par le département. Au vu des besoins, la maison départementale de la solidarité a monté un dossier pour que la caisse d'allocations familiales finance un prolongement.

« Notre rôle est de prévenir une situation de placement, résume Julie Chambon, TISF depuis quatre ans et demi. Notre intervention peut être très ponctuelle ou plus longue. » Ce mercredi, elle arrive à 13 heures, juste à temps pour faire manger le bébé dans le salon afin que le reste de la famille déjeune en paix. « Je cherche à favoriser le lien avec les plus grands, explique la travailleuse sociale. Radja avait toujours le petit dans les jambes et ne pouvait plus répondre à leur demande d'attention. Au départ elle était méfiante mais un jour cet été, je l'ai vue très fatiguée, alors j'ai dit "bon, j'embarque les trois au parc" ». Et la confiance s'est établie.

De retour dans la cuisine, elle se lance dans la vaisselle en discutant avec Radja. « Vous en êtes où avec les téléphones ? », demande-t-elle. Comme bien des parents débordés, la mère isolée a laissé ses enfants devenir accros aux écrans. « J'en ai discuté avec eux, maintenant il n'y en a plus la semaine, juste un peu le mercredi. » Puis elle raconte ses inquiétudes concernant l'école et sollicite l'aide de Julie pour en

changer. Quand la TISF annonce qu'elle ne pourra pas l'accompagner, un vent de panique passe. « Vous avez repris confiance en vous, tente-t-elle de rassurer. Allez-y avec les actes de naissance, ça devrait bien se passer. » En revanche, pour l'inscription à la crèche totalement dématérialisée, elle va devoir l'aider de A à Z. « Notre préoccupation est de favoriser l'autonomie, parce qu'on ne sera pas toujours là, mais avant d'apprendre à pêcher, il faut donner le poisson. »

La TISF rejoint alors les grands pour lancer un atelier chanson ou devoirs. Désormais en confiance, Radja les laisse et s'affaire à la cuisine. Elle cherche à lancer une activité de traiteur à domicile. La présence de Julie lui permet de se sentir à nouveau capable et de prendre des leçons de conduite. Julie suit six familles. « Je travaille quarante heures par semaine : ça déménage ! Au départ, je ne voulais pas faire du domicile. Je visais une institution avec des adultes en situation de handicap mais j'ai réalisé que ces structures préféreraient embaucher des moniteurs-éducateurs. Alors j'ai fait un stage à domicile et j'ai adoré. »

## En première ligne

Quand le contact se passe mal, les TISF de l'association d'aide familiale populaire (AAFP) en réfèrent à leur chef de service qui les aide à explorer des pistes de conciliation. Si malgré ses conseils, le lien ne se noue pas, on change d'intervenante. L'équipe est soutenue par une psychologue une fois par mois. Avant la pandémie, la supervision durait une journée avec l'ensemble de l'équipe. Avec la crise sanitaire, elle a été aménagée sur une heure par groupe de trois.

TISF depuis 14 ans, Esther Durand a traversé des expériences douloureuses. La plus cuisante a été une garde à vue alors qu'elle accompagnait une famille dont l'enfant subissait des violences. Elle n'avait rien vu et a été soupçonnée d'en être l'auteure. « Nous sommes en première ligne de la protection de

*l'enfance, donc avec une forte responsabilité. Si nous soupçonnons une mise en danger, nous en discutons avec la famille et si nous ne voyons pas d'amélioration, c'est notre rôle de faire un signalement ».*

Ce matin, elle a trouvé porte close lors d'une première intervention dans le cadre du dispositif périnatalité. « *C'est un travail sur soi d'accepter de se faire renvoyer mais nous ne pouvons rien imposer.* » Cet après-midi en revanche, elle est accueillie tel le Messie. « *J'ai deux TISF qui interviennent le jeudi, se réjouit Sabrina qui a accouché un mois et demi plus tôt. Grace à elles, j'ai une journée à moi et je peux étudier pour obtenir une reconnaissance de mon diplôme de gynécologue-obstétricienne.* » Déjà mère d'une fille de 19 ans, d'un fils de 15 ans et d'Isaac, 3 ans et demi porteur de trisomie 21 et sourd, elle exerçait en Algérie avant d'immigrer. Chargée d'accompagner Isaac, Esther s'attache à le sortir des jupes de sa mère et s'initie à la langue des signes pour faciliter la communication. Après l'avoir changé et passé un temps de jeu partagé avec la maman, elle l'emène au centre d'action médico-sociale précoce. Sur le chemin, après l'avoir laissé descendre les escaliers à son rythme, elle s'arrête dans un parc, veillant à développer son autonomie tout en assurant sa sécurité. Pour partager leurs observations, les TISF produisent des écrits sur l'état physique de la maman et du bébé, l'organisation et l'entretien du lieu de vie, les soins au bébé et le lien mère/enfant.

## Venir en soutien

« *C'est trop dur ce métier, assène Claudette (1), 37 ans, mère de quatre garçons de 16, 15, 3 ans et demi et de cinq mois. Femme de ménage, au moins tu es seule, là, il faut faire avec le jeune.* » Originaire d'Afrique, la jeune mère de famille nombreuse a déjà

connu l'intervention d'une TISF avec les deux ainés. À l'époque, elle avait mal vécu la mesure imposée par un juge. Cette fois, elle apprécie le soulagement procuré depuis deux mois et demi grâce à l'intervention d'Alexiane Caron. Tandis que la maman se prépare pour son rendez-vous chez le dentiste, la TISF donne le biberon au nourrisson et fait faire des dessins à la petite boule d'énergie de 3 ans et demi. « *Quand elle vient, j'arrive à planifier des choses, sinon je me sens débordée. La PMI vient de m'annoncer que l'intervention allait être prolongée, heureusement.* »

Proche en âge, les deux femmes se tutoient, une exception à la règle, nécessaire pour établir la confiance. Cette relation privilégiée permet d'évoquer les problèmes. Régulièrement, le garçonnet marque le réflexe d'éviter une gifle potentielle. Vigilante sans juger, la TISF tente d'expliquer que la violence ordinaire est à la fois illégale et contre-productive. Le lien aidant, les remarques ne paraissent pas intrusives. « *Avec les éducatrices, j'avais l'impression de devoir faire mes preuves, alors qu'Alex m'aide dans mes tâches quotidiennes, constate Claudette. Elle me donne des conseils sur l'alimentation, m'explique que si je veux que mon fils ne crie pas, je dois parler doucement. J'y arrive pas mais j'y pense.* » Avant de se lancer dans ce métier, Alexiane Caron était accompagnante d'enfant en situation de handicap (AESH). Diplômée depuis juillet 2020, elle suit sept familles du lundi au vendredi avec une demi-journée de libre dans la semaine. « *C'est un métier très riche mais je ne sais pas si je pourrais continuer quand j'aurais mes propres enfants.* » En attendant, elle file pour attraper le tramway et rejoindre une nouvelle intimité.

My. L

(1) Le prénom a été changé.



Pour décrypter les forces et les besoins des familles, la TISF partage des moments de soin comme de jeu, attentive à la communication non verbale.

Par Jacques Trémintin, *Lien Social*

## Paroles de TISF

Leur rôle est inversement proportionnel à la considération dont elles bénéficient. Leur donner la parole ne relève pas seulement d'une légitime reconnaissance. Ces professionnelles ont aussi beaucoup à nous apprendre.

« **D**OMICILE action Trégor » intervient dans les familles du Trégor (Côtes d'Armor) depuis 1943. Cette association a traversé près de quatre-vingt ans de l'aide à domicile, en affichant une capacité d'adaptation, en cultivant créativité et réactivité. Elle n'a cessé d'innover, en concevant des ateliers collectifs de couture ou de cuisine permettant aux mères de sortir de leur isolement; en organisant des opérations vacances dans des « mobil-home » où se côtoient familles et TISF; en intégrant le secrétariat aux évaluations au sein même des familles demandeuses; en favorisant l'accès à la culture; en proposant des activités physiques extérieures, etc. Une écrivaine de talent, Gersende de Villeneuve, a regroupé les témoignages des vingt techniciennes en intervention sociale et familiale (TISF) et des treize aides à domicile salariés de l'association dans une belle monographie (1).

Que de chemin parcouru depuis sa formation suivie dans les années quatre-vingt se souvient Maryvonne: « *J'ai suivi des cours de cuisine, de couture (raccommoder des chaussettes, raccourcir un pantalon, changer une fermeture éclair) appris à m'occuper d'un enfant (peser un bébé, faire une toilette). Les familles pouvaient nous demander d'apporter notre machine à coudre et réclamer certaines filles, selon leur talent : l'une pour la couture, l'autre pour le repassage, une autre pour la cuisine. Il s'agissait surtout à mon époque de faire le ménage. On était des surdouées de la propreté. Les maisons devaient être nickel du sol au plafond. La directrice passait pour vérifier avec ses gants blancs ces détails quotidiens plus que la relation avec les familles.* » Cette rigidité caricaturale a disparu. Le diplôme est dorénavant préparé sur deux ans. La dimension du ménage perdure : « *J'imagine le plaisir et le soulagement de ceux qui retrouvent leur intérieur*

*tout propre et rangé comme j'aimerais moi le retrouver moi-même* », concède Gwénaëlla. Mais pas au point de surpasser une toute autre satisfaction : « *J'ai besoin de la relation, besoin d'échanger, d'aller vers l'autre, besoin d'aider. J'essaie d'apporter des sourires ou des rires, je fais en sorte que la personne soit plus joyeuse quand je pars qu'à mon arrivée* », continue-t-elle. De son côté, Julie confirme la diversité de son travail : « *C'est un métier qui demande énormément d'adaptation. Il faut être prête à tout. On ne sait jamais à l'avance où va nous conduire une nouvelle intervention à domicile. J'interviens dans dix familles différentes pour aider aux devoirs ou accompagner aux activités le mercredi après-midi. J'interviens aussi*

*auprès d'un jeune homme en situation de retard intellectuel. Je fais un peu le ménage, on parle, on échange. Je prends en considération ce qui est important pour l'autre et me mets toujours en position d'écoute afin de recueillir la parole, même pour de petites choses* ». La satisfaction recherchée est clairement affichée, là aussi, par Anne-Laure: « *Ce que j'aime le plus dans mon métier, c'est la diversité. C'est très varié. Je ne fais jamais la même chose. En fait, j'agis comme je le sens en fonction des objectifs qui me sont fournis. À*

*nous de les interpréter. Il s'agit de faire preuve de bon sens* ». Ce n'est pas évident pour tout le monde d'accepter ainsi l'intervention d'une personne étrangère au cœur de son intimité. Nathalie évoque bien cette nécessité de prendre en compte ces réticences : « *Les familles ont peur d'être jugées. On pourrait ne pas les croire à la hauteur d'élever leurs enfants. Faire une demande d'aide, c'est accepter que quelqu'un entre dans l'intimité de la famille. Il nous faut avancer tout doucement. Nous avons un sacré travail à faire pour ne pas arriver avec nos gros sabots en disant : « Je vais vous aider »* ». D'où la nécessité de ne pas conce-

La précarité,  
on la vit avec  
les familles.  
On a parfois du mal  
à se défaire de  
ce réel qui reste  
collé à nous



© LUC KLAINE

Maryvonne, TISF, se souvient des années 80 où son métier se concentrait sur le ménage plus que sur la relation aux familles.

voir l'action engagée comme un remplacement des personnes accompagnées. « *Nous ne sommes pas des substituts de la mère. Il ne s'agit pas de la remplacer mais de développer ses compétences* » Et de donner comme exemple de l'aider « *à passer des petits pots à la fabrication de purées maison. Ça coûte cher les petits pots pour bébés : ensemble, on épluche, on coupe, on cuit, on congèle et hop c'est prêt pour plein de repas !* ». Nathalie complète par une formule qui résume pour elle le mieux sa fonction : « *notre rôle est d'aider les familles à devenir actrices et non spectatrices de leur vie* ».

Toutes ces paroles pourraient faire penser que ce métier est idyllique. Il y a pourtant des moments difficiles. « *On n'imagine pas la pesanteur des domiciles, la précarité de certaines personnes. Cette précarité, on la vit avec les familles. On est plongé dedans et c'est dur. On a parfois du mal à se défaire de ce réel qui reste collé à nous* », confie Nathalie, relayée par Chantal qui reconnaît que « *dans les familles je sais rester sereine, mais en rentrant chez moi le soir il n'est pas rare que je laisse sortir mes tensions et ma mauvaise humeur. Mon mari me répète que ce n'est pas de sa faute si ça s'est mal passé dans la journée.* »

Anna reconnaît avoir construit une carapace : « *il faut apprendre à se protéger. Quand j'ai dû passer deux heures à la gendarmerie pour témoigner des choses graves qui s'étaient déroulées dans une famille, je n'ai pas été en mesure de mettre des mots sur les*

*souçons que j'avais eus.* » Mais toutes les confrontations aux familles en difficulté ne se traduisent pas par des signalements. Et d'évoquer cette famille vivant dans un état d'hygiène déplorable : « *un jour les enfants m'ont fait la remarque que je sentais drôlement bizarre : habitués à la crasse et aux odeurs corporelles, ils étaient étonnés de sentir le propre.* » Elle fera le maximum pour nettoyer et maintenir réunie cette famille hors norme mais si aimante.

Les professionnelles rencontrées ne changeraient pour rien au monde d'employeur. Elles y sont écoutées, participent à des groupes de parole. Mais c'est surtout la créativité qu'elles peuvent y déployer qui les motive. Ce n'est pas dans la rémunération qu'elles reçoivent qu'elles trouveront la reconnaissance qu'elles méritent : « *une partie non négligeable de mon salaire, ce sont les sourires des gens, leurs remerciements, leurs regards de bienveillance, leurs petites attentions* », conclut Gwenaëlla. Les caisses d'allocations familiales ou les conseils départementaux qui les financent ne mesurent peut-être pas suffisamment le gain occasionné par ces professionnelles qui par leur travail de prévention et d'accompagnement économisent pour la société des coûts sociaux, économiques et humains considérables. ●

(1) *Histoires de familles*, Éd. Du Léguer, 2021, (215 p.).





ENTRETIEN AVEC **Alain Simon**

Administrateur de domicile action Trégor  
à Lannion, Côtes d'Armor

# Oser l'expérimentation

La prochaine revalorisation des salaires et la récente attention portée aux travailleuses sociales à domicile doivent s'accompagner de moyens et de réflexions.

## Qu'est-ce que la crise Covid a révélé du rapport des pouvoirs publics avec l'aide à domicile et les TISF ?

Le travail à domicile a été un peu plus oublié que les autres. Dans les premières semaines, les TISF se sont senties abandonnées, seules pour aller au front. Le point positif, c'est que pour ne pas laisser tomber les familles, elles ont dû trouver d'autres modalités d'accompagnement, faire preuve d'inventivité et de créativité. Puis on a vu se succéder des protocoles, des contre-protocoles, qui ont déstabilisé

les équipes. Cette situation a contribué à une usure, une fatigue dont on ne mesure pas encore tous les effets mais qui sont préoccupantes. Il faudra tirer un bilan de cette période pour qu'elle prenne sens même si ce n'est pas encore le moment.

## L'avenant 43 à la convention collective va permettre une revalorisation des salaires, apporte-t-il une réponse au manque d'attractivité du métier ?

Attention à ne pas faire du salaire le seul critère de reconnaissance. La prise en considération de tous ces métiers du lien est un enjeu de société. Alors que nous approchons de l'élection présidentielle, j'espère que ces questions seront au cœur des débats et que ceux-ci ne se réduiront pas aux questions classiques comme la sécurité. Le rapport « 1 000 jours » souligne l'importance des TISF, tant mieux, mais depuis plusieurs années un certain nombre d'associations et de fédérations soulevaient déjà l'enjeu important de la période de grossesse et des premiers mois qui suivent la naissance. Elles ont fait des propositions en terme d'accompagnement, reste à voir si les moyens financiers et humains seront au rendez-vous de cette ambition. Il y a aussi une question d'organisation pour créer, au niveau des territoires, les conditions d'une approche globale et concertée de l'accompagnement des personnes avec une meilleure articulation entre profes-

sionnels concernés. Tout un chacun souhaite vivre et mourir chez soi, il faudrait donc mettre le paquet sur l'accompagnement à domicile, mais aussi à partir du domicile. Les professionnelles doivent jouer sur les deux tableaux pour faciliter la participation à la vie sociale et l'exercice de la citoyenneté.

## Le manque de candidats aux formations de TISF aggrave le problème de recrutement. Comment inciter l'orientation vers ce métier ?

Outre la communication et la rémunération, il faudrait que les structures d'aide à domicile portent des actions innovantes. Un travail de réflexion reste à faire pour que les TISF se saisissent de l'accompagnement collectif des familles. Cela demande du temps, de l'énergie et la formation initiale pêche un peu dans ce domaine. Pourtant, les projets d'actions collectives apportent des réponses de qualité aux familles et aux enfants. Atelier de cuisine, départ en vacances, accès à la culture, auto réhabilitation de logement... constituent une manière de présenter et d'enrichir la palette d'outils utilisés par les TISF. En plus, les actions collectives mobilisent très souvent du partenariat avec d'autres professionnels et brisent le sentiment d'isolement en ouvrant vers l'extérieur.

Propos recueillis par My. L

## La prise en considération de tous ces métiers du lien est un enjeu de société



Domicile action trégor publie *Histoires de familles* Gersende de Villeneuve, Éd. Du Léguer, 2021