

Xavier  
Bouchereau

**AU  
CŒUR  
DES  
AUTRES**

Journal d'un travailleur social



ÉDITIONS SCIENCES HUMAINES



Xavier Bouchereau

# AU CŒUR DES AUTRES

Journal d'un travailleur social

**A**ccent  
igu

ÉDITIONS SCIENCES HUMAINES

## REMERCIEMENTS

Je remercie tous mes collègues pour ce qu'ils m'ont appris, je les remercie pour tous ces idéaux communs qui rassurent, comme pour tous ces désaccords qui nous obligent à penser autrement. Je remercie J. Trémintin pour son précieux travail de relecture. Je remercie la web radio « le trottoir d'à côté » pour m'avoir donné l'occasion d'exposer quelques pages de ce livre. Enfin je remercie mon épouse pour son indéfectible soutien.

Retrouvez nos ouvrages sur  
**[www.scienceshumaines.com](http://www.scienceshumaines.com)**  
**[www.editions.scienceshumaines.com](http://www.editions.scienceshumaines.com)**

**Diffusion : Seuil**  
**Distribution : Volumen**

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement, par photocopie ou tout autre moyen, le présent ouvrage sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du droit de copie.

© **Sciences Humaines Éditions, 2013**  
38, rue Rantheaume  
BP 256, 89004 Auxerre Cedex  
Tel. : 03 86 72 07 00 / Fax : 03 86 52 53 26  
ISBN = 9782361060626

*À Naïa, Imane, Lilou et Lola.*



## Au cœur des autres

« *La souffrance d'autrui est chose qui doit s'apprendre.* »

Nietzsche, Humain, trop humain.

« *Conseiller est aisé, aider est difficile.* »

Proverbe chinois.

Une fillette meurt sous les coups de son beau-père après des années de calvaire. Ils sont tous les trois mineurs, le plus jeune n'a pas quatorze ans et un visage d'ange, il est en larmes, le juge vient d'ordonner leur mise en examen pour viol en réunion. Ces histoires font régulièrement les gros titres des journaux, ou la page des faits divers. À chaque fois, un cri d'horreur s'empare de l'opinion publique. Comment a-t-on pu laisser faire ça ? Que fait la protection de l'enfance ?

Je travaille pour la protection de l'enfance depuis bientôt quinze ans, des situations dramatiques, parfois sordides, j'en ai connu quelques-unes, elles font partie de notre univers professionnel. Ce sont les risques de la profession. L'impensable est toujours possible, là, prêt à vous saisir. Mais notre métier n'est pas ce qu'en disent parfois les médias, surtout quand il s'agit pour eux de trouver des responsables pour

soulager les consciences. Il est plus complexe, moins sensationnel. Il est fait de petites choses, de moments joyeux partagés avec les enfants, de paroles anodines mais riches de sens, de décisions graves et lourdes de conséquences. C'est un art du quotidien qui s'apprend au plus près des personnes, loin du regard de tous, dans la banalité d'une rencontre, dans les pépites d'une parole.

On accuse souvent les travailleurs sociaux de ne pas avoir vu, malheureusement c'est parfois vrai. J'en conviens, il nous arrive d'être aveugles, il nous arrive même de détourner le regard, de baisser les yeux. Mais c'est peut-être parce que, tous les jours, nous regardons en face ce que plus personne ne veut voir, le côté sombre de notre société, la souffrance sous toutes ses formes : la misère, la maltraitance, l'isolement, l'exclusion, la violence conjugale, la maladie, le désespoir, la mort... Non seulement nous regardons la souffrance dans les yeux mais nous essayons d'y déceler une raison d'y croire, et de continuer. C'est généralement là que pour nous tout commence, sans espoir démesuré mais avec la conviction profonde de pouvoir être utile.

Beaucoup de professions partagent cette promiscuité avec la souffrance ordinaire : les médecins, les policiers, les pompiers... mais peu, je crois, la vivent comme nous, de l'intérieur, au sein même des familles, en franchissant une à une les frontières de l'intime. J'ai passé des heures chez les personnes, assis autour de la table du salon à écouter leur soli-

tude, un café à la main, debout dans la cuisine à tenter d'apaiser des conflits conjugaux. J'ai maîtrisé un adolescent en crise dans le couloir devant sa sœur médusée, je me suis recueilli devant la photo d'une mère disparue, accrochée au mur du salon, sa fille de deux ans dans mes bras, ses grands frères à mes côtés. J'ai réconforté une femme, le visage meurtri par les coups d'un mari jaloux, en me demandant comment j'allais bien pouvoir m'occuper de son fils le temps d'une hospitalisation. Ce sont des moments qu'on n'oublie pas, des histoires de tous les jours, des histoires passées sous silence, dont on ne ressort pas indemne mais qui vous construisent professionnellement et humainement. C'est toute la richesse de ce métier, il bat au cœur des autres.

À moins de se forger une épaisse cuirasse, à moins de devenir sourd et aveugle, ce métier ne peut pas vous laisser indifférent. Il vous bouscule, renverse vos certitudes les plus solides sur la nature humaine, vous oblige souvent à comprendre l'incompréhensible, à constamment revisiter votre rapport aux autres. Au fil des années, ce métier vous change en profondeur, laissant en vous sa trace, une empreinte indélébile...

La protection de l'enfance soumet les professionnels à toutes les émotions. La colère, la joie, le dégoût, la peur, la passion... Elles sont notre allié le plus fidèle, et notre ennemi le plus implacable; elles nous rendent disponibles à l'autre, perméables à ce qu'il vit, empathiques, c'est une nécessité;

mais elles peuvent aussi nous faire perdre tous nos repères, nous écorcher et nous plonger dans l'obscurité. Il faut apprendre à se connaître, s'ouvrir à soi pour mieux s'ouvrir aux autres, se laisser traverser par ce qu'ils ressentent, mais savoir aussi surseoir au bouillonnement des sentiments que les souffrances réveillent pour décider et agir avec sérénité. C'est un apprentissage au long cours, à jamais inachevé.

Chaque professionnel s'arrange comme il peut pour dépasser les embarras du métier, pour ne pas se laisser submerger par ce qu'il voit. Depuis mes premières années j'écris. Quelques mots griffonnés à la va-vite sur un carnet après un entretien difficile, des pages entières de réflexion pour essayer de comprendre ce qui m'arrive, une phrase qui ramasse ce qui m'encombre. Je livre ici quelques-unes de ces pages. Elles couvrent plus d'une décennie passée à accompagner l'enfance en danger. Elles échouent à décrire tout ce que j'ai vécu, les mots atténuent toujours le réel pour le rendre acceptable... Elles lèvent cependant un coin du voile.



# **Journal**

(Juin 2000 - Mars 2009)

## AVERTISSEMENT

Les prénoms, les dates, et certains détails ont été volontairement modifiés afin de garantir l'anonymat des personnes.

## Année 2000

MARS

### *Mon premier jour*

Il est neuf heures. Une grande maison bourgeoise au bord de la route, seule une petite pancarte indique qu'il s'agit bien des locaux du service de milieu ouvert où je viens tout juste d'être embauché. J'ai vingt-six ans et je finis mes études d'éducateur spécialisé. Trois ans pour apprendre son métier, entre théorie et pratique, c'est peu pour prétendre aider les autres. J'ai beaucoup appris, mais j'ai encore tout à apprendre. Je suis accueilli par le chef de service. Nous faisons ensemble le tour du propriétaire, il en profite pour me présenter les collègues qui sont présents, puis nous passons dans son bureau. Là, d'un ton posé, à la fois grave et rassurant, il m'explique les conditions et les obligations de mon nouveau travail. Je vais assurer le suivi de trente mineurs en danger, en allant chez eux, au sein même de leur famille. Toutes les mesures sont des décisions du juge des enfants. La majorité fait suite à un signalement, soit des services sociaux, soit de l'école. Quelques-unes ont été décidées après une demande des parents. L'entretien s'achève, je suis un peu assommé par ce flot continu d'informations, il faut que je digère tout ça. Il m'accompagne

vers le bureau qui sera désormais le mien. Je ressens une certaine fierté. Je vais le partager avec une éducatrice, Laurence. D'ailleurs elle est là. « Bonjour, moi c'est Laurence, bienvenue. » Le chef de service dépose devant moi quelques dossiers à consulter. « Ce sont les plus urgents, tu vas commencer par en prendre connaissance, on en reparle après. »

Maltraitance, alcoolisme parental, fugue d'adolescent, suspicion d'inceste, carence de soins... Dossier après dossier, page après page je m'immerge un peu plus profondément dans cet univers. Mon premier contact n'est fait que de carton et de papier, mais je mesure déjà l'ampleur de la tâche. Toutes ces vies, toutes ces souffrances, posées là, entre mes mains, noir sur blanc, épinglées en quelques pages, en quelques adjectifs... Ça y est, j'y suis. Je suis éducateur spécialisé, j'ai vingt-six ans, et je travaille pour la protection de l'enfance.

AOÛT

### *Un mur nous sépare*

C'est une infection, un mélange d'urine animale et de vêtements humides. Nauséabond. Les volets sont clos, et la femme me guide dans la pénombre jusqu'au salon. Là, elle m'invite à m'asseoir puis me propose un café. Je refuse poliment. L'odeur est insoutenable, j'esquisse un sourire, en prenant soin de ne pas trahir mon dégoût. Il y a de la nourriture par terre, la table est jonchée de détritrus, des restes du repas, des bonbons mâchouillés. Près du mur,

un matelas posé à même le sol, sans drap ni alèse. Il est noir de crasse, et piqué de moisissures. « Je dors ici, me confie-t-elle, Marina dort dans la chambre, juste là, comme ça, elle n'entend pas la télévision. » Elle ouvre la porte pour me montrer. La pièce est vide, sans décoration ni jouets. Les morceaux d'une tapisserie déchirée pendent par endroits. Un vieux clic-clac sert de couchage, une lampe torche traîne par terre. « Marina a peur du noir », m'explique-t-elle en souriant.

C'est ici, dans cet univers sordide, qu'elle élève sa fille de cinq ans, c'est ici que mon accompagnement commence. Mais par où commencer? Comment parler d'éducation à cette mère quand c'est sa dignité qui l'a quittée? Comment lui parler d'école, d'hygiène, de règles quand tout désir a fui les lieux et les corps? J'ai en face de moi une femme sans âge, le visage jauni par la pauvreté. Elle est là, sans être là, comme absente d'elle-même. Elle me parle, mais rien ne se passe, on parle, c'est tout, les mots ne servent plus à rien, ils se chargent de vide au moment même où on les prononce. Chacun veille à maintenir une certaine distance avec l'autre, pour se protéger. Ce n'est pas de la méfiance, plutôt une forme d'ignorance, on se protège de celui qu'on ne comprend pas. Un mur invisible nous sépare, je crois d'ailleurs que je n'ai pas très envie de passer de l'autre côté. C'est un monde où les personnes s'habituent à la misère parce qu'insidieusement la misère s'est emparée d'eux. Cette femme ne voit

plus ce qui me répugne, elle ne sent plus ce qui me dégoûte. C'est un monde où l'on apprend à baisser la tête et à se taire pour se faire oublier, où l'obscurité vous soustrait au regard des autres, et où le silence vous soulage de leurs jugements. Elle ne viendra pas vers moi. Trop abîmée. Il va falloir que je prenne sur moi, c'est à moi de passer de l'autre côté du mur.

OCTOBRE

*Une vie de voyou !*

Il se cure les ongles avec un couteau, les muscles de son épaule se contractent doucement donnant presque vie aux tatouages qui la recouvrent. Il a le visage émacié et le teint buriné. Il ne dit rien. Cet homme est impressionnant. Plusieurs fois condamné à de la prison ferme, dont cinq ans pour braquage à main armée, il a vécu en marge de la société toute sa jeunesse, une vie de voyou, une vie choisie me dira-t-il plus tard, pour l'ivresse de liberté qu'elle procure. À ses côtés, un berceau. Clara dort, elle vient d'avoir huit mois.

Aujourd'hui il s'est rangé... Sans regret ni remords. Il reste fier de ce qu'il a vécu, non pas des nombreux délits qu'il a commis, ni des bagarres qui ont laissé leur trace sur son visage, mais de cette rébellion qui bouillait en lui, ce refus de la norme, cette haine du conformisme qui l'ont poussé à côtoyer les hommes les plus en marge, cette idée tenace qu'être quelqu'un c'était surtout ne pas être

comme les autres. Il a connu la violence du milieu, la brutalité carcérale, mais ce qu'il retient c'est une certaine philosophie de la vie : ni Dieu ni Maître.

Plus de dix ans qu'il a quitté ce monde. Pour sa femme, il a tout arrêté, les petits trafics, la drogue, les fréquentations douteuses... même l'alcool il fait attention. Pour elle, il s'est installé dans une petite maison ouvrière comme on en faisait des centaines dans les années soixante-dix pour loger la main-d'œuvre des usines avoisinantes. Une petite vie tranquille, comme les autres, comme tous ceux qu'il méprisait. La maison bon marché, un bout de jardin, un chat, la télévision, quelques missions d'intérim... Plus tard il me confiera avoir bien des fois eu envie de craquer : tout plaquer pour rejoindre ses potes, redevenir un loup pour ne pas mourir comme un mouton.

Clara se réveille doucement. Ses grands yeux bleus explorent son monde. Elle regarde son père en babillant. Il lui sourit.

NOVEMBRE

### *Une vie apprise par cœur*

Elle n'y arrivera probablement pas seule. L'éducation de deux enfants c'est trop de responsabilités pour cette femme pour qui le moindre changement est une épreuve, pour qui le plus petit événement fortuit est une source d'angoisse. Depuis qu'elle est adolescente, sa vie est rythmée par l'habitude, ses journées sont soigneusement découpées,

avec pour chaque heure une tâche prescrite, et pour chaque tâche une consigne précise. Elle n'anticipe pas, elle ne s'adapte pas, elle reproduit des gestes appris par cœur en institution pour déficients intellectuels, des gestes qui la tranquillisent.

Le matin elle se réveille à sept heures trente, elle se lave, lève les enfants, prépare le petit-déjeuner. À huit heures trente, elle les emmène à l'école. À neuf heures, elle les dépose devant la grille, jamais elle ne parle à l'institutrice. Elle revient il est neuf heures trente. Elle regarde la télévision jusqu'à dix heures trente, à onze heures, elle consulte le planning sur lequel est inscrite la liste des menus, deux menus par jour, un planning par semaine, puis elle va faire ses courses au petit magasin du centre-ville, elle s'y rend à pied ; elle achète des plats surgelés, quelques légumes, et craque parfois pour un paquet de bonbons. Elle est de retour vers douze heures, elle se prépare à manger ; elle mange, seule, devant la télévision. À quatorze heures, elle regarde *Les Feux de l'amour*, elle n'a jamais raté un épisode, elle connaît tous les personnages, vibre pour chacun d'eux. Puis, elle fait un peu de ménage, s'occupe d'une panière de linge. À seize heures, elle appelle une copine. À seize heures trente, elle va chercher ses enfants, dès qu'ils arrivent, ils goûtent puis ils font leurs devoirs autour de la table ; elle surveille de loin, son fils est en CM1, elle ne peut plus l'aider. À dix-neuf heures, elle prépare le repas, ils mangent tous ensemble à dix-neuf heures trente.

À vingt heures trente elle les couche, à vingt heures cinquante elle se prépare une tasse de café décaféiné, toujours la même marque, elle s'assied dans le canapé et regarde la télévision. Elle s'endort après le film, vers vingt-deux heures trente. Le lendemain, elle recommence.

Elle fait ce qu'elle peut, elle est appliquée, attentive, elle aime ses enfants, cela ne fait aucun doute. Mais l'amour et quelques habitudes ne suffisent pas. Plus les années passent et moins ils suffisent. Désormais, la spontanéité de sa fille la déboussole, la curiosité de son fils l'inquiète, ils ont des demandes qu'elle ne comprend pas. L'autre jour, devant ses copains, son fils a eu honte d'elle, elle l'a vu à sa manière de l'ignorer, elle n'a rien dit, elle n'a pas osé l'embrasser. Sa vie, chronométrée, au cordeau, ne laisse aucune place à l'inattendu, tout devient compliqué, appeler le médecin, prévoir une sortie pour l'école, répondre au père qui ne vit plus avec eux, prendre le temps d'un câlin qu'elle n'avait pas prévu. Alors, pour ne pas perdre le fil de sa vie, elle reprend le cycle de ses habitudes, se laisse guider par la pendule du salon et les *post-it* collés sur le réfrigérateur.

Le matin, elle se réveille à sept heures trente, elle se lave, lève les enfants, prépare le petit-déjeuner. À huit heures trente, elle les emmène à l'école. À neuf heures, elle les dépose devant la grille, jamais elle ne parle à l'institutrice. Elle revient, il est neuf heures trente. Elle regarde la télévision jusqu'à dix heures trente...

DÉCEMBRE

*D'où je viens...*

Comment penser sa pratique sans partir de soi, de son histoire ? Notre parcours raconte aussi notre manière d'incarner ce métier. Car bien avant d'être des professionnels, nous sommes des hommes et des femmes, des sujets avec un rapport au monde singulier, des souvenirs, des émotions, des rêves, et cette subjectivité est nécessairement agissante dans les métiers de l'humain. On ne noue pas des relations, même professionnelles, en mettant de côté ce que l'on est.

Nos origines, ce que nous ont transmis nos parents, et à travers eux nos grands-parents, ont forcément laissé leurs empreintes sur ce que nous sommes. Je suis moi-même traversé d'un double courant : ma mère catholique, humaniste, un peu naïve il est vrai – et c'est avec beaucoup de tendresse que j'ose le qualificatif « naïf », car la naïveté est aussi une qualité –, ma mère, donc, m'a légué son goût des autres, ce désir d'aider et de dépasser le chacun pour soi. J'ai le plus grand respect pour sa capacité à donner d'elle-même sans compter. Je ne suis d'ailleurs sûrement pas à la hauteur de son altruisme, je le trouve un peu trop aveugle, elle le sait. Je n'ai ni sa foi ni ses certitudes. Et mon athéisme m'entraîne bien plus souvent vers le doute presque systématique. Je suis un sceptique. Non que je refuse la réalité telle qu'elle est mais je la crois trop complexe pour pouvoir la saisir dans sa totalité.

## Année 2006

- JANVIER <i>Un retour impossible ?</i>	93
- MARS <i>Il m'agace</i>	95
- AVRIL <i>Nous nous sommes vus grandir</i>	97
- JUIN <i>Ça vaut le coût !</i>	98
- AOÛT <i>Jour de deuil</i>	100
- SEPTEMBRE <i>Honteux !</i>	102
- OCTOBRE <i>Ils remplent ?</i>	103
- DÉCEMBRE <i>De génération en génération...</i>	107

## Année 2007

- JANVIER <i>Des parents trop attentifs</i>	109
- FÉVRIER <i>Des gens très ordinaires</i>	113
- FÉVRIER <i>Urgence</i>	115
- AVRIL <i>Violence</i>	117
- MAI <i>Une audience très particulière</i>	119
- AOÛT <i>Ils sont où ?</i>	123
- DÉCEMBRE <i>Déménagement</i>	127

## Année 2008

- MARS <i>La colère ou la honte</i>	129
- AVRIL <i>Désir(s) et Impasse(s)</i>	131
- AVRIL <i>Ténir</i>	132
- MAI <i>Le prix à payer...</i>	135
- MAI <i>Pause-café</i>	136
- MAI <i>À la marge</i>	137
- SEPTEMBRE <i>Quelques années plus tard...</i>	139
- NOVEMBRE <i>Chercher la part d'humanité</i>	143

Au cœur des autres

Année 2009

- |           |                                   |     |
|-----------|-----------------------------------|-----|
| - FÉVRIER | <i>La pauvreté se vit cachée</i>  | 145 |
| - FÉVRIER | <i>Une maison si loin de tout</i> | 147 |
| - MARS    | <i>Mon dernier jour</i>           | 150 |