



Sur l'île de Groix, le travail social en mode insulaire

Employée par le conseil départemental du Morbihan, Rachel Flaire partage son temps entre deux territoires : un quartier classé en zone urbaine sensible de la ville de Lorient et l'île de Groix, où elle est la seule assistante sociale à intervenir. - © Laurent Guizard pour Le Media social

L'été, Groix attire les touristes par centaines. À l'année, cette petite île au large de Lorient ne compte que 2 300 habitants, au quotidien parfois bien éloigné de la carte postale. En cas de difficultés, ils frappent à la porte de la seule assistante sociale de l'île.

« Mesdames, Messieurs, les enfants, dans le cadre de la crise sanitaire, le port du masque est obligatoire pour tous à bord. Merci d'éviter d'entrer en contact avec les différentes surfaces du navire. »

Le soleil, teinté d'un élégant rose matinal, tente d'animer les visages des personnes entrant à bord, encore sérieusement ensommeillés pour certains.

En cette fin août, deux types de passagers s'apprêtent à embarquer pour Groix, l'île bretonne au large de Lorient : les touristes tardifs, appareils photos et jumelles en bandoulière, et les travailleurs de l'île.



Sur le Breizh Nevez I, qui relie le continent à l'île de Groix, quelques touristes tardifs, et des salariés rejoignant leur poste. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Ces derniers habitent sur le continent et travaillent à Groix comme professeurs, employés de mairie ou ouvrier du bâtiment. Parmi eux, une assistante sociale.

Entre deux territoires

Employée par le conseil départemental du Morbihan, Rachel Flaire partage son temps entre deux territoires : un quartier classé en zone urbaine sensible de la ville de Lorient et l'île de Groix. Un pied en quartier urbain défavorisé, un pied en territoire rural insulaire. Ce double ancrage change-t-il la donne, en termes de pratiques professionnelles ?

« Ma petite parenthèse »

« Moi je ne me sens pas différente dans le contact avec les gens, explique-t-elle sur le pont du bateau. Ce qui change, c'est l'univers et le rythme de travail. À Lorient, j'ai une obligation d'astreinte, je partage mon bureau avec une collègue, on a l'aide sociale à l'enfance (ASE), la protection maternelle et infantile (PMI) juste à côté. Ici, ce n'est pas le même rythme. C'est ma petite parenthèse. »

Une permanence sans rendez-vous

Après une heure de traversée, l'imposant Breizh Nevez I fait tanguer les bateaux de plaisance et accoste à Port-Tudy, autrefois premier port thonier de France. En cas de rendez-vous à domicile inscrits à son agenda, Rachel s'arrête dès l'arrivée dans une boutique de location de vélos.



Rachel Flaire arrive à sa permanence. Elle y reçoit les gens sans rendez-vous chaque mardi matin de 9h15 à 12h30. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Ce matin, pas de déplacements : elle tient sa permanence dans son bureau, au bourg. Sans rendez-vous, ce qu'elle apprécie. « À Lorient on a un calendrier de rendez-vous bloqué trois semaines à l'avance. Ici, les gens peuvent venir spontanément, c'est de plus en plus rare ! »

Tout reprendre à zéro

À l'arrivée de l'assistante sociale, un homme patiente déjà. Puis les rendez-vous s'enchaînent avec fluidité au cours de la matinée. Anais arrive vers dix heures, à pas légers. Elle fréquente l'assistante sociale depuis deux ans, car « des tas de problèmes [lui] sont arrivés », explique-t-elle calmement.

Mère de huit enfants, « sous la coupe d'un homme dominateur », elle perd tout lorsque ce dernier les abandonne et qu'un de ses fils décède. Elle se réfugie avec son fils le plus jeune à Groix, où la famille possédait une maison. Pour tout reprendre à zéro.



La présence de l'assistante sociale sur l'île offre une aide précieuse aux îliens. Ici, devant le pôle enfance où Rachel Flaire tient sa permanence. - © Laurent Guizard pour Le Media social

« C'est énorme qu'elle soit là »

« Je n'avais aucune identité, j'étais sous le numéro de sécurité sociale de mon mari. Vraiment, le cliché de la femme qui n'est rien. » Pousser la porte du bureau de l'assistante sociale offre un premier souffle : « C'est énorme qu'elle soit là. Quand on est à l'abandon, on ne sait rien. Je n'avais rien, rien. Elle m'a vraiment soutenue. »

Anaïs sort peu, s'isole sur son bout d'île. « Quand on perd un enfant on est dans un autre monde, on n'a pas envie de côtoyer qui que ce soit. Je ne vais jamais sur le continent ». Si l'assistante sociale ne venait pas à elle sur son île, « je n'irais pas », répond-elle, catégorique. On est un peu sauvages », admet-elle ensuite, les yeux rieurs.

Solidarité insulaire

« Il y a beaucoup de personnes seules sur l'île, pour certaines assez âgées, détaille Rachel Flaire. Des natifs de l'île qui n'ont jamais bougé, mais aussi des personnes venues s'installer à la retraite. » Les plus de soixante ans représentent la moitié des 2 300 habitants de Groix. Parmi ces personnes âgées isolées, certaines affrontent des difficultés financières, de logement ou de santé.

Face à ces difficultés, l'entraide de proximité joue à plein. « Il y a beaucoup de solidarité car tout le monde se connaît », explique Rachel Flaire. Une absence d'anonymat qui a ses avantages – la sécurité, les voisins qui veillent sur vous, vos enfants, vos parents – mais aussi ses inconvénients : difficile d'exposer ses difficultés quand tout se sait très rapidement.

On se rend compte que des problèmes énormes sont tus

Raphaële Leblanc, directrice du CCAS

« On pourrait penser qu'on est davantage protégés ici qu'ailleurs car tout le monde se connaît et se parle, explique Raphaële Leblanc, directrice du centre communal d'action sociale (CCAS). Mais en creusant, on se rend compte qu'il y a des problèmes énormes qui sont tus. »

Alors chercher un accompagnement auprès de l'assistante sociale se révèle salutaire et parfaitement complémentaire à cette solidarité de proximité.



Par souci de discrétion, les habitants apprécient le fait que l'assistante sociale (Rachel Flaire, ici en plein entretien) ne soit pas une habitante de l'île de Groix. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Se confier

« Je pense que je suis quelqu'un à qui on peut d'abord se confier et ensuite on va trouver des solutions ensemble », poursuit Rachel Flaire. Un avis que partage Sophie, née sur l'île de Groix, revenue y habiter après quelques années dans le sud de la France.*

Auprès de l'assistante sociale, elle trouve « de l'écoute et de l'aide. C'est important d'avoir une écoute extérieure autre que la famille ». Elle loue la discrétion de Rachel Flaire : « Ici, ce n'est pas pousser la porte de l'assistante sociale qui est difficile, mais le fait de faire attention à qui est derrière la porte ! »

La jeune femme reconnaît qu'elle apprécie, « pour la discrétion », le fait que l'assistante sociale ne soit pas groisillonne.

Dérouler le fil

Au fil des rendez-vous, Rachel Flaire travaille sur l'ouverture de droits concernant la santé, le logement, les difficultés financières ou administratives. Une première demande en cache souvent d'autres : *« Si vous arrivez avec une dette de loyer, en général, c'est qu'il y a autre chose. On déroule le fil et on accompagne les gens sur le long terme. »*

« Les gens abandonnaient »

Depuis quelques années, l'île a vu les institutions fermer une à une. « Avant, il y avait des personnes de Pôle Emploi, de la CAF, qui venaient une fois par semaine sur l'île », explique Raphaële Leblanc du CCAS. Quand elle a pris son poste, il y a quatre ans, « il n'y avait plus aucun service. Alors soit les gens se déplaçaient sur le continent, soit ils abandonnaient. »



Lætitia Claude, animatrice-médiatrice de la Maison des services aux publics, et Raphaële Leblanc, directrice du CCAS. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Car se déplacer n'est pas épreuve anodine. Le coût de la traversée, déjà, pèse sur les petits budgets. Le temps, ensuite : en hiver, seuls cinq allers/retours du bateau relient l'île au continent. Une simple démarche administrative peut demander une journée. Et parfois, à l'arrivée, un guichet fermé ou une pièce manquante au dossier fait échouer l'opération...

Espace France Services

Pour éviter aux Groisillons de renoncer à leurs droits, la mairie, avec les services de l'État et du département, entame un travail de rétablissement de la proximité des services publics. La Maison des services aux publics, sous l'impulsion du CCAS, ouvre en janvier 2018. « Au départ, j'avais une fonction très ciblée, détaille Lætitia Claude, animatrice-médiatrice de l'espace : accompagner les personnes dans l'usage des outils informatiques. »

Mais au fil des visites, un constat saute aux yeux de l'agent de la mairie : « les gens venaient chercher autre chose : un accompagnement de plus grande proximité dans l'accès aux droits, des conseils, de l'accompagnement social. » Fort de ce constat, le CCAS s'engage dans l'ouverture, en partenariat avec la préfecture, d'un espace France Services.

Un lieu ressource



Ouvert au début de l'année, ce lieu permet aux îliens d'effectuer de nombreuses démarches pour la CAF, Pôle Emploi, la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), mais aussi des organismes plus spécifiques comme l'Enim, la complémentaire santé des marins.



Ciblée au départ sur l'accompagnement dans l'usage des outils informatiques, la Maison des services aux publics, devenue Espace France services, a largement diversifié les services apportés aux personnes. De dos à droite, Lætitia Claude, son animatrice. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Un travail d'équipe

« Et parfois, dans la conversation, au fil de la relation de confiance qui se crée, on décèle d'autres choses, comme des difficultés financières », poursuit Lætitia Claude. L'orientation vers les partenaires comme Rachel Flaire se met alors en place.

« La mairie est souvent le premier guichet, explique Raphaële Leblanc. Dès que ça dépasse nos compétences sociales, on réoriente vers l'assistante sociale ou d'autres partenaires. Ce travail d'équipe est très important. »

Proximité géographique

Une réorientation rendue fluide par la proximité géographique : le secrétariat du CCAS, l'espace France Services, le bureau de l'élue aux affaires sociales et le bureau de Rachel Flaire se trouvent dans un périmètre de quelques dizaines de mètres. D'où l'importance de la présence de l'assistante sociale et de sa collègue puéricultrice sur place.

Faire en sorte d'être bien repérés

« Plus on vient, plus on est repérés, plus il y a de l'orientation vers nous », explique Rachel



Rachel Flaire en chemin pour une visite à domicile. Celles-ci lui permettent parfois d'orienter les usagers vers d'autres services, tels ceux du CCAS.
- © Laurent Guizard pour Le Media social

Flaire. Une orientation qui fonctionne dans les deux sens : « Lors de mes rendez-vous à domicile, je peux constater que la personne a besoin d'une aide à domicile : je contacte alors le CCAS. » Rachel Flaire poursuit : « Parfois, la rencontre se fait assez tôt pour ne pas que la situation se dégrade. »

Un enjeu important en protection de l'enfance, notamment. Trop souvent, dans l'esprit des parents et pour certains partenaires, celle-ci rime avec placement. Alors l'assistante sociale organise une réunion annuelle avec les élus, les professionnels de santé, les directeurs d'école. « Pour expliquer comment fonctionne la cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip), détailler les possibilités de demander de l'aide sans pour autant placer les enfants, etc. »

Premier contact

« Vous attendez après l'assistante sociale ? Il y a du monde ? Bon, je vais aller chercher des graines pour mes poules alors ! » L'homme, jovial, chemise bariolée, gare son vélo devant le bureau de Rachel Flaire. Pour lui, le premier contact avec l'assistante sociale s'est fait dans le cadre des rendez-vous obligatoires pour les allocataires du RSA.

Puis la relation de confiance s'est tissée. « Comme dans tout territoire, le premier contact est très important, explique Rachel Flaire. Si ça ne « passe pas », il y a un risque que la personne ne revienne pas. » Avec Michel*, visiblement, « ça passe ».

« Il y a des îliens pauvres »



Michel apprécie la présence de l'assistante sociale sur l'île, qui lui évite les déplacements compliqués et coûteux sur le continent. - © Laurent Guizard pour Le Media social

Lui s'est installé sur l'île « pour être tranquille. J'aime bien être isolé ! ». Mais il en reconnaît les difficultés sociales. Nourriture 30 % plus cher, faibles opportunités de travail : « C'est beau l'été, il y a de belles bagnoles. Mais il y a des îliens qui sont pauvres. »

Lui aussi apprécie la présence de l'assistante sociale sur l'île : « On est déjà carrément isolés, si en plus il fallait prendre le bateau pour voir l'assistante sociale ! C'est cher, ça prend la journée, et si vous ratez le dernier bateau il faut attendre le lendemain ! Ça m'est arrivé : j'ai dormi à l'embarcadère sur des cartons... ! »

Des problématiques spécifiques...

Côté emploi et logement, l'île fait face à des problématiques spécifiques : un emploi souvent rythmé par la saison touristique, des logements monopolisés pour plus de la moitié par des résidences secondaires. En réponse, la commune bénéficie de 145 logements sociaux. Neuf nouveaux logements sont en passe d'être mis en service, pour 42 demandes en attente.

L'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) accueille quant à lui 47 personnes âgées. Elles sont par ailleurs une cinquantaine à bénéficier de services à domicile. Enfin, la mairie dispose de deux logements d'urgence pour les personnes qui se retrouvent brutalement sans domicile ou pour les femmes victimes de violences.

... mais pas si exceptionnelles



Chantal Huet, fraîchement élue conseillère municipale adjointe aux affaires sociales. - © Laurent Guizard pour Le Media social

L'île, peuplée en été de touristes et résidents secondaires aux revenus souvent confortables, montre le revers de sa médaille en hiver. « *Il y a des problématiques psychiatriques, d'addictions, notamment dues à l'isolement*, indique Chantal Huet, fraîchement élue conseillère municipale adjointe aux affaires sociales. *Mais elles se révèlent similaires à celles d'autres territoires ruraux.* »

Et pas seulement. Pour Raphaële Leblanc, du CCAS : « *On retrouve les mêmes problématiques en milieu urbain, en milieu rural et en milieu insulaire : les femmes victimes de violences, l'alcoolisme, la pauvreté. En ville, s'il faut prendre trois bus pour accéder à un service, on est face à la même problématique d'isolement.* »

Un temps de présence doublé

Elle qui travaillait auparavant dans les Alpes-Maritimes, un département très urbanisé, se confrontait aussi à des problématiques de logement. « *Là-bas, tout est beaucoup trop cher. Ici, le problème c'est qu'il n'y a pas de logements. Les causes ne sont pas les mêmes, mais les problèmes, oui !* »

Après son dernier rendez-vous, Rachel Flaire s'apprête à rejoindre le port. La sirène du Breizh Nevez I, chargé de la ramener sur le continent, se fait entendre. L'assistante sociale reviendra deux jours plus tard sur l'île, pour les visites à domicile cette fois. Avant le (premier) confinement, elle ne venait qu'une journée par semaine. Face à une demande grandissante, le choix a été fait de doubler sa présence à Groix.

* prénom d'emprunt



Contact : Rachel Flaire, Pôle enfance – Groix, permanence sans RDV le mardi matin, cms-lorientherriot@morbihan.fr, 02 97 83 81 74.

En bref

- 2300 : c'est le nombre d'habitants à l'année sur l'île de Groix. Ce chiffre est multiplié par dix en été.
- 315 : autant d'entretiens réalisés par l'assistante sociale sur l'île en 2019.
- 60 % : c'est la part de son poste consacrée au territoire de Groix, les 40 % restants étant consacrés à un quartier de Lorient.
