

"Ils se sentent lésés dans ce qu'ils sont..."

Entretien avec Cidalia JACINTO, Accueillante à l'ADATE (Grenoble)

Propos recueillis par Abdellatif CHAOUITE

Ecarts d'identité : *Vous occupez à l'ADATE une fonction à la fois de personne accueillante et de personne ressource sur les problématiques de la retraite et des droits sociaux. Qu'est-ce que cela signifie concrètement par rapport aux usagers qui viennent vous voir : les aidez-vous dans leurs démarches ?...*

Cidalia JACINTO : Oui, car ce sont des démarches assez complexes et que le Droit Commun, qui englobe la Sécurité sociale et les Caisses complémentaires, la plupart du temps, leur délivre seulement les dossiers sans explications. Et puis, il faut bien le dire, il y a des guichets où c'est à la tête des clients : certains ont droit à des explications et à une aide pour remplir leur dossier et d'autres pas.

E.d'I. : *Est-ce aussi en lien avec les difficultés concrètes de la communication ? Des usagers qui ne parlent pas bien le français et des agents de guichet unilingues ?...*

C.J. : Oui, tout à fait. Mais quand on prend le temps, on peut quand même arriver à comprendre et à bien communiquer. Personnellement, je reçois des usagers de toutes nationalités. Et en dehors du français, du portugais et un peu de l'espagnol,

je ne parle pas les autres langues. C'est plutôt la pratique et une écoute attentive qui m'aident à communiquer. C'est un problème d'accueil plus globalement plus qu'un simple problème de langue.

E.d'I. : *Quels sont les problèmes concrets qu'ils rencontrent : manqué d'informations, manqué d'éléments dans leur dossier ? Perte de papiers ?...*

C.J. : C'est tout cela à la fois. Sachant tout de même que les choses ont changé ces dernières années : il y a eu beaucoup d'efforts au niveau de l'information depuis une dizaine d'années de la part des Caisses elles-mêmes qui font un gros travail par courrier. Certaines organisent même des stages d'information mais qui ne sont pas fréquentés par le public que nous recevons parce qu'il y a la barrière de la langue. De notre part également, et de la part d'autres associations, au niveau aussi bien de l'information que d'un premier travail de tri des papiers, à l'occasion du chômage par exemple, et puis le bouche à oreille fait le reste. Actuellement, les choses se présentent un peu comme cela : soit ils sont informés mais il leur manque la « culture des papiers », ce sont plutôt des gens issus de cultures populaires orales,

soit ils sont informés par le bouche à oreille et ces informations se révèlent parfois tronquées. Donc ils viennent ici et on les informe. On les oriente d'abord vers les organismes en leur expliquant que sont là pour les aider, et s'ils n'arrivent pas à s'en sortir, ils reviennent nous voir pour une aide plus conséquente. Souvent notre travail est d'abord de repositionner l'individu dans sa problématique et dans le droit par rapport aux informations erronées qu'il pouvait avoir.

E.d'I. : *D'une manière générale, quelles traces écrites les personnes proches de la retraite que vous recevez ont-elles gardé de leur trajectoire professionnelle ?*

C.J. : Des valises, des sacs, où les papiers sont amassés en vrac. On en voit un peu moins qu'il y a quelques années mais on en voit encore. Un des gros problèmes qu'ils ont est le morcellement du parcours. A partir du début des années 70, avec l'intérim, les gens qui ont fait toute leur carrière dans une seule entreprise sont devenus rares. Beaucoup ont eu un certain nombre de petits employeurs. Donc souvent les papiers sont dispersés entre ici et le pays, ou alors ils ont déménagé et perdu les papiers. Il y a sans doute aussi le fait que dans la

tête de certains était ancré la croyance : «la retraite, on n'y arrivera pas». L'immigration des années 60 ne visualisait pas ses droits à la retraite. C'était trop loin. Ils ne voyaient pas la nécessité de garder les papiers ou ils pensaient qu'ils ne seraient plus là. Et il y avait encore le mythe du retour. Il existe des personnes qui n'ont quasiment rien gardé. Donc si les employeurs ont bien fait leur déclaration et les caisses ont bien enregistré (pas d'homonymes, pas de doubles numéros différents...), il n'y a pas trop de problèmes. Mais certains se retrouvent avec des trous dans leur trajectoire ou avec rien, et on doit reconstituer leur carrière professionnelle à partir de leur mémoire. Parce qu'il faut à chaque fois donner des éléments aux Caisses pour qu'elles puissent faire des recherches (des noms d'employeurs, des lieux...). Mais si on ne retrouve pas ces éléments, il y aura des périodes vides et les conséquences sont graves : une réduction de la retraite, moins de salaires versés, moins de trimestres cotisés ou de points pour les caisses complémentaires, non-

validation des périodes de maladie... Ce sont alors des retraites tronquées et diminuées pour des carrières parfois conséquentes.

E.d'I. : Du côté des organismes, est-ce qu'il y a une conscience et une prise en compte de ces problèmes ?

C.J. : Oui, bien sûr. Mais il faut les épauler en croisant plusieurs éléments qui permettent la recherche sinon, ce n'est pas évident. Un exemple : une personne que j'ai reçu ces jours-ci. Lorsqu'elle a fait à 65 ans sa demande de retraite, la CRAM et la Caisse de retraite lui répondent «Mais Monsieur, cela fait 5 ans que vous percevez votre retraite à Paris !». Ce qui veut dire qu'il y a eu deux individus qui ont cotisé sous le même numéro. Nous avons donc travaillé avec la CRAM pendant un an, avec des lettres, etc., pour qu'elle revoie les carrières des deux individus et qu'elle lui donne une retraite. Avec la Caisse complémentaire, le travail continue toujours pour qu'elle revoie son dossier. Sans notre appui, c'est désespérant pour la personne. Cela

fait deux ans que cette personne attend sa retraite complémentaire alors qu'en général cela prend six mois.

E.d'I. : Dans ce type de situation, comment les personnes concernées vivent cela ?

C.J. : Très mal, elles sont perdues et elles ressentent cela comme une injustice. La personne dont je viens de parler avait beaucoup d'énergie au début mais au fil des mois je l'ai vue dépérir comme une fleur qui se fane. Il a un droit, mais il ne le voit pas aboutir et il ne comprend pas pourquoi. Cela se traduit physiquement par un abattement et une démoralisation. Donc, s'il n'a pas un entourage comme la famille ou même des organismes comme l'ADATE qui le soutiennent et l'accompagnent, il est perdu et devient rancunier contre la France et contre tout le monde.

E.d'I. : Il y a donc bien un lien entre ce que les papiers traduisent d'une situation, la reconnaissance qu'ils permettent ou pas, et le sentiment de l'identité sociale d'une personne...

C.J. : Tout à fait. Déjà que les retraites de ces personnes ne sont souvent pas énormes par rapport aux travaux pénibles et souvent dangereux qu'ils ont dû accomplir, alors si en plus, même ce à quoi ils ont droit, ils n'arrivent pas à le toucher pour des raisons qui les dépassent, ils se sentent lésés dans ce qu'ils *sont* et non seulement dans ce qu'ils ont ou n'ont pas. La représentation dominante c'est : «pourquoi est-ce que c'est moi qui doit justifier des choses administratives ? Cela devrait être les caisses, moi, j'ai fait mon travail».

