



Liliana est une jeune femme de 22 ans. Sa mère, originaire d'Amérique Latine, a émigré d'abord en Espagne et ensuite à Genève, amenant avec elle Liliana et deux frères cadets, aujourd'hui âgés de 19 et 17 ans. Depuis leur arrivée à Genève, la mère de Liliana a cumulé les emplois jusqu'à arriver à trouver un emploi fixe à temps partiel. Malheureusement, suite à une période de maladie, elle a depuis perdu cet emploi ce qui a porté la famille à être de nouveau confrontée à des difficultés économiques. Liliana a suivi une formation d'employée de commerce à plein temps, mais rencontre actuellement des difficultés pour arriver à décrocher un premier emploi, principalement à cause du manque d'expérience professionnelle. En revenant sur son parcours de formation et sur sa prise d'autonomie, elle raconte les difficultés vécues à la sortie de sa formation, lorsqu'elle a réalisé qu'il lui serait plus compliqué que prévu de trouver un emploi et qu'elle s'est retrouvée à court d'argent. Elle souligne par exemple, avoir dû chercher seule, en tâtonnant, les aides qui s'offraient à elle, jusqu'à qu'une connaissance d'une connaissance lui indique de s'adresser au Point Jeunes :

Liliana « Parce qu'à l'école par exemple ils ne t'expliquent pas quels sont les différents aides que tu peux avoir quand tu termines ta formation, genre moi je ne savais pas qu'on pouvait venir à l'Hospice... ..Au fait c'est une copine à moi, qui m'avait dit que sa grande sœur à elle lui avait dit qu'elle pouvait justement venir demander de l'aide ici, jusqu'à qu'elle trouve un travail, ou qu'elle se réoriente. Et du coup, le truc qui m'a le plus marquée est qu'une fois que tu as 18 ans on doit... se débrouiller quoi ! »

Enquêtrice « Donc tu me dis qu'il a fallu aller chercher l'information ? »

Liliana « Oui, à l'école on nous avait dit qu'il serait difficile de trouver une place avec une formation d'employée de commerce, mais on ne nous disait pas quelles autres options on aurait par la suite. (...) Aussi, avant de s'inscrire à l'Hospice, il fallait aller au chômage, et moi au chômage, je me rappelle qu'il y avait la dame qui nous avait dit, à moi et à ma copine, car on y était allées ensemble, elle nous avait presque engueulées : "Ah mais pourquoi vous n'êtes pas venues vous inscrire avant ?" Parce que nous on avait attendu les vacances d'été, car bon on avait un peu l'habitude de laisser passer les vacances d'été du coup... " Et pourquoi vous n'avez pas fait plus de postulations que ça ? " Alors que nous, beh on ne savait pas ! »

Elle compare d'ailleurs cette période, où elle a dû chercher seule l'information et l'aide qu'il lui fallait, à celle où elle était encore en formation et pouvait facilement compter sur le soutien de la Conseillère sociale : « Une fois sorties d'école, puisqu'il n'y avait plus d'assistante d'école, on était un peu perdues. »

Confrontée à des difficultés d'insertion, Liliana regrette que sa mère peine à saisir les difficultés que peuvent rencontrer des jeunes, à la sortie de leur formation CFC, pour arriver à trouver un premier emploi :

« Parce que ma mère me disait : " Voilà, maintenant tu as terminé l'école et il te faut trouver un travail ", mais elle ne comprenait pas, que pour trouver un travail ça ne suffit pas juste d'avoir un CFC (...) elle, elle pense que pour avoir un travail il suffit juste d'aller postuler et c'est bon ! Moi j'essaie de lui dire que c'est parce que c'est une formation d'employée de commerce et qu'il y a plein de monde qui fait ça... mais pour elle, c'est compliqué de comprendre, car pour elle il y a du travail partout ! »

Avec le soutien des travailleurs sociaux et de conseillers en insertion à Point Jeunes, Liliana a pu suivre quelques mesures d'insertion, mais elle conserve un souvenir mitigé de ces expériences qui, selon elle, représentent des répétitions de ce qu'elle avait déjà fait appris à l'école :

Enquêtrice « Quand vous êtes venue vous inscrire au Point Jeunes, quel était le projet ? »

Liliana « Au début c'était parce qu'économiquement ça n'allait pas, mais après mon assistante m'a dit qu'ici on pourrait aussi m'aider à me remettre sur la voie du travail »

Liliana « On m'a donc proposé une assistante qui m'aidait pour ces questions d'insertion, sauf que là où on m'a inscrit, ce n'était pas du tout adapté à moi, parce qu'on me faisait faire des choses que j'avais déjà fait... des Excel, des Power points et du Word, mais j'avais le sentiment que ça ne me servait pas à grande chose »

Dans le fond, elle aurait aimé avoir la possibilité d'explorer également d'autres pistes qu'elle n'avait pas eu l'occasion d'explorer jusque-là, car elle peine encore à se projeter pour savoir dans quel domaine professionnel elle aimerait mettre à contribution ses compétences.

Liliana : « Oui, parce qu'en soit, ça ne me sert à rien de refaire ce que je sais déjà faire, moi j'aurais voulu faire d'autres trucs, pour pouvoir explorer d'autres trucs, pour savoir ce que j'aime et ce que j'aime pas et vue que là j'ai refait la même chose... ».

Enquêtrice « C'est un peu ce qu'on discutait avant, du fait que tu as des compétences, mais que tu ne sais pas encore dans quoi tu voudrais ou pourrais les mettre, tu n'es pas sûre encore dans quoi tu voudrais les mettre, ce qui représente quand même un frein ».

Concernant l'**apprentissage de diverses démarches administratives**, Liliana explique ne pas avoir pas ressenti des très grandes difficultés au passage de ses 18 ans. En effet elle aurait eu, depuis toute jeune, l'habitude de soutenir sa mère, qui ne maîtrise pas bien le français. Aussi, pour des questions plus complexes ou ponctuelles, elle a appris à demander de l'aide à divers travailleurs.euses sociaux.ales.

Enquêtrice « Peux-tu me raconter comment ça s'est passé pour toi, lorsque tu as eu tes 18 ans pour diverses démarches administratives ?

Liliana « Au fait pour moi je ne l'ai pas trop senti, parce que c'est toujours moi qui ai aidé ma mère, pour tout ce qui est des assurances par exemple. (...) »

Liliana estime par exemple avoir été suffisamment renseignée (à l'école ou à Point Jeunes) sur le **fonctionnement de l'assurance maladie**.

Liliana « (...) Pour les assurances ça va, et en plus, on nous explique en Ecole de commerce tout ce qui est assurances et prime etc., ensuite j'ai eu de l'aide ici, grâce à mon assistante qui m'a aidée et m'a réexpliqué. .. ».

Tandis que concernant la **déclaration d'impôts**, elle aurait aimé que tous les employés de l'administration publique puissent se montrer tout autant disponibles, pour lui expliquer la marche à suivre sur e-démarches.

Liliana : « Pour les impôts (...) une première fois j'avais appelé, mais il y avait une dame qui m'avait dit : " Mais alors, il y a toutes les informations sur le flyer ! " ». Puis j'avais rappelé quelques jours après et il y avait un Mr et il était tout gentil, il m'a dit : « Si vous voulez on la fait ensemble ! Et il m'a expliqué, au téléphone, et j'étais trop contente de recevoir de l'aide, parce que la première Dame m'a juste dit : " il y a toutes les informations sur le flyer ! " »

Concernant la **gestion du budget**, depuis que sa mère a perdu son travail, Liliana a dû apprendre à restreindre un peu ses dépenses personnelles, pour contribuer à l'économie familiale.

Liliana « Avant ça allait, car ma mère avait encore son travail à 60%, donc elle ne me demandait pas d'aide, mais là qu'elle a perdu son travail, je dois plus aider la maison, donc j'apprends à aider et à gérer mon budget au même temps ».

Logement

Depuis que sa mère a dû rendre l'appartement qu'elle sous-louait, pour s'installer dans un autre logement plus petit, Liliana souffre de ne plus disposer d'un espace privé, car elle doit dormir dans le salon. De ce fait, elle recherche une nouvelle solution de logement, mais elle rencontre des difficultés. En effet, ayant déjà terminé sa formation, elle n'a plus accès aux hébergements pour les jeunes en formation, tandis que d'un autre côté, elle ne remplit pas encore vraiment les conditions pour avoir accès à un logement en loyer libre.

Liliana « Avant on habitait dans un appartement plus grand et du coup j'avais mon espace à moi, enfin ma mère avait fait une séparation pour moi et mes frères dans une grande chambre, et à cette époque je n'avais pas envie de partir depuis chez ma mère, car j'avais de la place pour moi, mon armoire, ma coiffeuse ... Sauf que là, on a déménagé dans un appartement plus petit, parce qu'au fait elle était en sous-location (...) et du coup du jour au

lendemain on lui a dit : " Voilà, d'ici quelques mois j'aurais besoin que vous quittiez l'appartement" Donc ma mère elle a dû prendre le premier appart qu'elle a trouvé et avec son salaire c'était compliqué, du coup elle a dû demander à une amie à elle, qu'elle lui donne ses fiches de salaire »

Enquêtrice « Pour lui faire garant ? »

Liliana « Du coup l'appartement est beaucoup plus petit, donc c'est compliqué et c'est pour ça que j'aimerais vivre seule (...) ou autrement l'idéal serait qu'on trouve un 5 pièces où on aurait chacun notre chambre, et tout irait bien ».

Liliana souligne également les difficultés qu'elle rencontre pour arriver à **structurer son quotidien**, dans cette phase de sa vie où elle n'a pas d'activité régulière.

Liliana « (...) J'essaie d'avoir une vie un peu stable, j'essaie de pas de me réveiller à midi, j'essaie de me réveiller vers 8h ou 9h, mais c'est compliqué... surtout que vu que je n'ai rien à faire pendant mes journées, des fois j'ai beau me réveiller tôt pour sortir le chien, des fois je me réveille à 6 heures, mais après je me recouche, parce que je me vois et je me dis : « je vais faire quoi ? »

Enquêtrice « Ça ne doit pas être toujours facile de vivre avec ce rythme un peu fluctuant ? »

Liliana « Oui voilà, parce que des fois je vois des gens qui ont leur vie, dans le sens qu'ils savent ce qu'ils doivent faire, dans le sens qu'ils se réveillent pour quelque chose, mais moi je suis juste là et ça m'énerve parce que je ne fais rien... »

Concernant sa **santé**, Liliana souligne avoir beaucoup de la peine à l'idée de devoir se séparer depuis sa pédiatre de référence, avec qui elle avait un bon lien de confiance, pour devoir trouver un nouveau médecin généraliste pour adultes, ces hésitations, lui ont déjà valu plusieurs rappels de la part de l'assurance maladie.

Liliana « Là ça fait trois ans que chaque début d'année je reçois une lettre qui dit comme quoi je suis déjà majeure, que je n'ai rien à faire chez le pédiatre et qu'il faut que je change, sauf que vu que j'ai toujours été habituée avec elle ... »

Enquêtrice « Pour toi, ce lien privilégié que tu avais avec ce médecin était important et tu as peur de ne pas pouvoir le retrouver avec un autre médecin ? »

Liliana « Oui et vu que ce médecin connaît aussi ma mère et qu'elle parle espagnol, du coup ça me fait encore plus bizarre de devoir changer »

« Elle m'avait déjà proposé un autre médecin, pour adultes, elle m'a dit : "oui ce médecin est très bien pour les jeunes etc. ...sauf que j'ai perdu le contact parce que j'ai refusé d'y aller, car je ne me sentais pas encore prête"»

En revenant sur son parcours, Liliana souligne combien il a été difficile, pour la jeune femme qu'elle était en sortant de sa formation CFC, de devoir s'adresser à l'Hospice général pour y chercher du soutien pour la suite de son parcours d'insertion :

Liliana « Je trouve malgré tout que le système il est un peu mal fait, parce que je trouve que : « Ca y est, vous avez 18 ans, maintenant débrouillez-vous !, mais je trouve que 18 ans c'est jeune... »

Enquêtrice « Alors que toi-même tu savais faire déjà plein de choses ! »

Liliana « Oui voilà, je me débrouillais déjà bien, mais je trouve que 18 ans c'est tôt ... pour aller chercher de l'aide et aller vous-même vous informer, moi je trouve que 18 ans c'est jeune ! En tous cas maintenant que je me souviens, moi je me suis retrouvée à être à l'Hospice à 18 ans, je crois que c'est trop... »

Enquêtrice « Tu as vécu comment de devoir demander cette aide à l'Hospice ? »

Liliana « Au fait j'ai eu trop du mal, parce que ma mère elle n'avait jamais demandé de l'aide, que ce soit à l'Hospice ou ailleurs, alors qu'elle en avait besoin ! Alors moi, de devoir venir à l'Hospice à 18 ans... déjà ma mère elle l'avait mal pris parce qu'elle me disait : oui mais non, tu peux pas trouver du travail etc. ? Du coup c'était dur de me dire que moi, à 18 ans, j'étais à l'Hospice. »

Enquêtrice « Et une fois dedans comment ça a été ? »

Liliana « Oui après ça a été, parce que du coup j'avais mon assistante qui m'a rassuré, en me disant que c'était normal, surtout pour des jeunes comme toi qui ont fait plein temps école, mais au début j'avais trop du mal ».