

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

PROJET DE SERVICE

Historique

L'association C.A.M.R.E.S. (Centre d'accueil et de médiation relationnelle, éducative et sociale) est née de la volonté d'habitants du quartier, soutenus par la mairie d'arrondissement, de répondre aux problèmes de l'errance sur un territoire du 10^{ème} arrondissement caractérisé par une grande mixité sociale et culturelle et la présence de deux gares internationales.

A partir de 1992, une équipe bénévole ouvre un centre de jour et propose à toute personne en difficulté un accueil convivial.

En 1998, devant l'ampleur et la complexité des problèmes rencontrés, l'association décide de se professionnaliser et grâce aux financements accordés, crée un poste de direction puis procède à l'embauche d'une équipe dans le cadre des Emplois Jeunes, ce qui permet à la structure d'affiner et d'assouplir un dispositif d'accueil à bas seuil (niveau 1), le rendant ainsi accessible aux problématiques lourdes et intriquées.

Dans le même temps, la qualification du personnel le met en mesure d'effectuer des évaluations, de garantir des accompagnements sociaux avant d'orienter vers les structures adaptées. Les bénévoles présents sur les temps d'accueil et d'activités, sont ainsi en mesure de remplir pleinement leur rôle de représentants de la société civile, engagés concrètement dans les missions de l'association.

Fin 2002, l'appui des organismes financeurs et de la municipalité permet au C.A.M.R.E.S. l'achat de locaux entièrement rénovés, le dotant d'un cadre adapté à son activité. Le C.A.M.R.E.S. peut dès lors, s'inscrire de façon pertinente dans la politique de l'action sociale.

Dans les années 2000, l'équipe du CAMRES a été stabilisée avec des professionnels aux métiers complémentaires du champ social, éducateurs, médiateurs sociaux et culturels et assistants de service social.

En outre, en constatant les difficultés psychosociales des personnes accueillies, différentes propositions de médiation ont été mises en place. Ces médiations, artistiques, relationnelles et culturelles, inscrivent la personne dans une dynamique créative qui la mobilise au sein de collectifs informels. Face à l'attente et à l'urgence des situations singulières, les médiations ouvrent à la vie sociale et la construction progressive d'une trajectoire de vie.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

Les missions

- Accueillir, informer et orienter toute personne en situation de précarité sans condition préalable,
- Assurer l'accompagnement éducatif des personnes en rupture de droits sanitaires et sociaux mais aussi en rupture de lien et d'affiliation,
- Mener des actions de prévention et de réduction des risques sanitaires et sociaux,
- Lutter contre les phénomènes d'isolement et d'exclusion et les conséquences de vécus traumatiques par différentes médiations qui favorisent : la rencontre et l'ouverture au monde.

Parfois causes, très souvent conséquences de l'errance, les problèmes de santé somatiques et psychiques, soit au premier plan, soit sous-jacents, sont facteurs d'exclusions supplémentaires. Leur prise en charge passe, parallèlement au traitement de l'urgence sociale, par la possibilité de bénéficier de repères et d'un cadre stable et sécurisant.

Le public

1. Toute personne en errance et/ou en situation de rupture :

- Ruptures d'hébergement consécutives
 - à la perte de l'emploi puis du logement,
 - à une fin de prise en charge en centre d'hébergement temporaire,
 - à un épuisement des solidarités relationnelles ou encore à une impossibilité structurelle ou personnelle de sortir du cadre de l'urgence,
 - à la fermeture de centres à l'issue de la période hivernale.
- Ruptures géographiques provoquées
 - par l'exode économique en provenance de régions fortement touchées par la pénurie d'emploi,
 - par le danger encouru dans le pays d'origine en proie à l'instabilité politique ou à la guerre,
 - par la nécessité de traitements et de soins indisponibles dans les régions à faible développement technologique.
- Ruptures familiales et conjugales amenant
 - un nécessaire éloignement,
 - un effondrement personnel.
- Ruptures anciennes et répétées qui ont fait de l'errance un mode de vie aussi douloureux que difficile à transformer.

2. Toute personne désireuse de la rencontre ou de participer aux activités proposées ce qui favorise la mixité et l'ouverture sur le quartier.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

Le cadre

- Accueillir toute personne qui se présente au CAMRES et l'accompagner, si nécessaire, pour obtenir le plein exercice de ses droits.
- Garantir le respect de toute personne dans sa singularité et dans son intégrité physique et morale.
- Offrir un espace contenant et sécurisant, une temporalité régulière et une écoute professionnelle.
- Favoriser la rencontre par le biais de toute médiation introduisant du tiers.
- Appliquer le principe de laïcité garantissant le respect des croyances de chacun.
- Garantir le respect des lois en vigueur et droits fondamentaux des êtres humains.

Le dispositif

Trois modalités d'intervention ont été élaborées et mises en place afin d'accomplir les missions définies par le projet associatif :

1. L'accueil

L'accueil collectif se fait sous forme d'ateliers. En atelier, les personnes sont accueillies dans leur singularité par le collectif.

Conçues dans une perspective de socialisation et d'échange, les modalités d'accueil se veulent clairement démarquées d'une logique distributive. Les personnes sont d'abord installées autour d'une table centrale où chacune partage un moment de convivialité autour d'un thé ou d'un café.

Cela vise ainsi à permettre aux usagers de se situer non comme « consommateurs de prestations sociales » mais comme acteurs de leur propre vie et du projet collectif.

Co-animés par des intervenants expérimentés et des travailleurs sociaux, les ateliers proposent des **médiations relationnelles** à la fois aux usagers et aux habitants du quartier.

Conçus comme espaces de socialisation, de mixité sociale, et lieux de création et d'expression, ils ont pour objectifs :

- de proposer un prétexte à la constitution d'un groupe afin de recréer des liens d'affiliation et de solidarité,
- de susciter l'expression de la créativité individuelle, moteur d'une revalorisation de l'image de soi,
- de permettre aux participants de s'inscrire dans un cadre de travail et d'apprentissage de techniques, amorce d'une re-mobilisation qui débouchera à plus ou moins long terme sur un projet d'insertion ou de réinsertion professionnelle,
- de permettre une réinscription dans des processus de communication dans la vie sociale.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

Les différentes modalités relationnelles sont les suivantes :

- **Ateliers de médiations artistiques**
Différents médiums sont proposés : musique, arts plastiques, photographie, cinéma, modelage, écritures.
L'atelier de médiation artistique n'est pas un atelier de pratique artistique mais un dispositif de création accompagnée accessible à tous.
- **Ateliers transculturels d'expression et de conversation**
Ces ateliers accueillent volontiers les différences culturelles de chacun pour l'enrichissement de tous.
- **Ateliers de médiation sociale**
Ces ateliers facilitent les échanges entre les personnes en difficulté et l'administration pour l'accès aux droits économiques et sociaux et à l'emploi.
- **Ateliers de médiation par le jeu**
Le jeu est au cœur de la constitution de la personnalité, étant à la fois contenu et contenant. Il est également un prétexte à la relation dans le respect d'un cadre.
- **Sorties culturelles**
Accompagnées par l'équipe ou proposées dans le cadre de partenariats permettant aux personnes de sortir seules ou accompagnées par la personne de leur choix.

2. L'accompagnement éducatif

Assuré par l'équipe de travailleurs sociaux,

- il débute par un entretien individuel sur rendez-vous, dont les fonctions premières sont d'expliquer le fonctionnement de la structure (le règlement intérieur en est l'un des supports) et de poser les bases d'un travail en synergie,
- il répond en priorité à un objectif de mise à l'abri et de mise en lien,
- il s'appuie ensuite essentiellement sur l'instauration d'une relation d'écoute individualisée, plus ou moins formalisée, qui permettra l'évaluation de la situation, la mise en œuvre des outils adaptés et la constitution d'un réseau partenarial autour de la problématique singulière de l'usager,
- il permet aux personnes reçues de sortir de l'isolement et d'aller vers plus d'autonomie. A partir d'une évaluation initiale et au regard des problématiques repérées (réouverture des droits, démarches d'orientation vers l'emploi, l'hébergement, le logement, les soins, la culture,...) un accompagnement est mis en œuvre, le temps nécessaire pour qu'une orientation vers des structures spécialisées soit possible.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

3. L'accueil d'urgence

Face à l'urgence, accueillir c'est proposer une inscription dans le temps long via les différentes modalités d'accueil.

Assuré par un travailleur social, il répond sans prise de rendez-vous préalable mais toutefois, dans le cadre d'un entretien individuel aux demandes de première nécessité :

- par l'orientation vers des structures proposant vestiaires, colis alimentaires , douches, services buanderie et coiffure, et établissant des domiciliations administratives,
- par la mise en lien avec les dispositifs d'hébergement.

Les moyens matériels et humains

• Les locaux

Le C.A.M.R.E.S. dispose :

- d'une salle commune d'environ 50 m2, équipée de tables et de chaises, ouverte sur une petite cuisine,
- de 2 sanitaires,
- et de 4 bureaux, l'un consacré au travail administratif, un autre dévolu à l'équipe, les 2 derniers réservés aux entretiens.

• L'équipe salariée

L'équipe pluridisciplinaire se compose de :

- 2 éducateurs spécialisés
- 1 médiateur social et culturel
- 1 médiateur social
- 1 assistante sociale
- 1 médiateur artistique et art-thérapeute
- 1 agent d'entretien
- 1 responsable administrative

• L'équipe bénévole

Elle comprend des intervenants en appui des travailleurs sociaux de permanence sur les temps d'accueil informel.

• Les partenaires

La collaboration avec des partenaires spécialisés et diversifiés est la condition incontournable pour que les actions engagées débouchent sur leur objectif de remise en lien des personnes accueillies avec l'environnement social et les dispositifs de droit commun.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

Compte tenu de la diversité des problématiques, le réseau partenarial se doit d'être pluridisciplinaire :

- structures administratives : C.P.A.M., C.A.F., A.S.E., Services Sociaux, Préfecture...
- structures associatives proposant : hébergements, assistance juridique, accès à la culture, vestiaires, distribution alimentaires, hygiène, accès aux soins et aux droits...
- structures sanitaires : Hôpitaux, centres médicaux, PASS, médecins de ville,
- structures psychiatriques : Urgences, C.M.P., Equipes mobiles.

Les outils de travail et d'évaluation

- **Les concertations d'équipe quotidiennes**

Elles permettent les transmissions et l'échange des observations faites durant la journée, ce qui garantit la cohérence du fonctionnement d'équipe, condition indispensable pour maintenir la stabilité du cadre et la fiabilité des repères nécessaires aux personnes les plus fragilisées.

- **La réunion d'équipe**

Une demi-journée par semaine, elle est consacrée :

- aux questions relatives à l'organisation du service,
- à la réflexion collective sur les accompagnements individuels et collectifs,
- à la mise en place de relais dans le cadre des accompagnements lors d'absences de travailleurs sociaux,
- aux rencontres avec des partenaires potentiels en vue d'une collaboration.

- **Les concertations entre salariés et bénévoles**

Elles ont lieu une fois par mois sur le temps de la réunion d'équipe et permettent l'articulation entre les interventions professionnelles et les fonctions assumées par les bénévoles de terrain.

- **La supervision**

Elle est assurée une fois par mois et comporte à la fois l'analyse de la pratique et une réflexion clinique sur les personnes en situation de crise.

- **Les statistiques**

La saisie est effectuée quotidiennement par les travailleurs sociaux. Les données rendent compte à la fois des caractéristiques de la population reçue et des actions menées en terme d'accueils et d'accompagnement. Leur analyse permet de vérifier la congruence entre les besoins repérés, les moyens mis en place et les objectifs du service.

C . A . M . R . E . S .

CENTRE D'ACCUEIL ET DE MEDIATION RELATIONNELLE EDUCATIVE
ET SOCIALE

- **Les évaluations individuelles des salariés**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, elles se situent dans une démarche d'évaluation qualitative et d'optimisation des compétences de l'équipe professionnelle.

Elles se déroulent dans le cadre d'un entretien annuel entre le Bureau et chaque salarié sur la base d'un écrit précisant :

- les tâches accomplies,
- les difficultés rencontrées,
- les suggestions de modifications techniques ou organisationnelles susceptibles d'améliorer le service rendu et les conditions de travail,
- les aspirations professionnelles en termes de formation et/ou d'évolution de carrière.

- **Le Conseil d'Etablissement**

Une fois par trimestre, il réunit des représentants des personnes accueillies, des équipes bénévoles et salariées et du Conseil d'Administration.

Lors de ce conseil, les participants sont invités

- à exprimer leurs remarques et suggestions sur le fonctionnement de l'accueil,
- à donner libre cours à leur imagination pour proposer des initiatives festives ou conviviales.

L'engagement associatif

Garantir le fonctionnement démocratique des instances de l'association, miser sur l'inventivité de chacun, usager, professionnel ou bénévole, créer les conditions d'une implication citoyenne, c'est promouvoir la restauration du lien social en faisant de la mixité sociale l'enjeu de chaque action.

Des temps sont organisés dans l'année pour échanger sur le fonctionnement de l'association entre tous ces acteurs ainsi que des temps festifs.