



# *RAPPORT D'ACTIVITE*

*2011*

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Introduction</b>                          | <i>Page 1</i>  |
| <b>I – L’Association</b>                     | <i>Page 3</i>  |
| 1° - <i>Le projet et ses implications</i>    | <i>Page 3</i>  |
| 2° - <i>L’engagement collectif</i>           | <i>Page 3</i>  |
| ❖ Le conseil d’administration                |                |
| ❖ L’équipe bénévole                          |                |
| ❖ L’équipe professionnelle                   |                |
| 3° - <i>L’organisation du travail</i>        | <i>Page 5</i>  |
| <b>II- La population accueillie</b>          | <i>Page 6</i>  |
| <b>III – Le dispositif d’accueil</b>         | <i>Page 9</i>  |
| 1° - <i>La fréquentation</i>                 | <i>Page 9</i>  |
| ❖ L’accueil informel (nombre de passages)    |                |
| ❖ L’accueil collectif                        |                |
| ❖ L’accueil informel d’orientation           |                |
| 2° - <i>Les propositions</i>                 | <i>Page 12</i> |
| ❖ <b>L’Accueil éducatif</b>                  |                |
| ❖ <b>L’accès aux droits</b>                  |                |
| ▪ La recherche d’hébergement                 |                |
| ▪ L’Accueil Informel d’Orientation (A.I.O.)  |                |
| ▪ L’action « Droit à la santé »              |                |
| ▪ Les permanences juridiques                 |                |
| ❖ <b>La proposition culturelle</b>           | <i>Page 25</i> |
| ▪ Les ateliers                               |                |
| ▪ Les permanences d’accès à la culture       |                |
| <b>IV - Les accompagnements</b>              | <i>Page 34</i> |
| <b>V - La médiation sociale</b>              | <i>Page 45</i> |
| <b>VI – L’évaluation</b>                     | <i>Page 55</i> |
| 1° - <i>De la pertinence des outils</i>      | <i>Page 55</i> |
| 2° - <i>De la cohérence des actions :</i>    |                |
| <i>les réunions d’information collective</i> | <i>Page 57</i> |
| 3° - <i>De la continuité de l’engagement</i> | <i>Page 58</i> |
| ❖ Les points quotidiens ou « débriefings »   |                |
| ❖ Les réunions d’équipe                      |                |
| ❖ Les réunions bénévoles/salariés            |                |
| ❖ Les supervisions                           |                |
| ❖ Les réunions avec l’E.M.P.P.               |                |
| ❖ Les entretiens individuels d’évaluation    |                |
| <b>VII – La formation</b>                    | <i>Page 60</i> |
| 1° - <i>La formation des salariés</i>        | <i>Page 60</i> |
| 2° - <i>L’accueil des étudiants</i>          | <i>Page 62</i> |
| <b>Conclusions et perspectives</b>           | <i>Page 64</i> |
| <b>Evolution de l’activité</b>               | <i>Page 65</i> |

## Introduction

« *Le chemin se construit en marchant* » a écrit Antonio MACHADO.

Rédiger le rapport d'activité de l'année écoulée, c'est sortir de l'urgence, se retourner et regarder les méandres du chemin parcouru en tentant d'y retrouver l'orientation qui s'en dégage.

Nous ne sommes parvenus à surmonter la particulière difficulté rencontrée cette année dans ce travail d'écriture qu'en revenant aux sources de notre histoire et en retrouvant petit à petit les étapes qui ont fait du C.A.M.R.E.S. ce qu'il est aujourd'hui.

Au départ donc, la volonté d'un groupe de citoyens du 10<sup>ème</sup> arrondissement d'apporter à la problématique de l'errance dans leur quartier une réponse bénévole, de type humanitaire. Quelques années plus tard, devant l'insuffisance manifeste de cette réponse, le conseil d'administration fait le choix de professionnaliser l'équipe. Pour ce faire, il choisit de s'inscrire dans le dispositif Emplois-Jeunes et remplit l'engagement de formation qu'il comporte. Par cet acte, l'association s'est intuitivement transformée en lieu de travail social.

Ce mode de fonctionnement : des constats, des intuitions, une expérimentation, est encore le nôtre aujourd'hui. Il constitue, en quelque sorte, la « marque de fabrique » de l'association. Jusqu'à ce qu'aient été trouvées des références philosophiques et pédagogiques sur lesquelles étayer sa pratique, les conflits inhérents à cette façon de faire se sont soldés par des tensions, des crises et parfois des départs. Un accord a été trouvé en 2006 sur une posture éthique : le projet associatif a été reformulé et s'est dorénavant centré sur la mise en œuvre de l'Article 1<sup>er</sup> de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

En mettant au cœur de son projet la prise en compte effective de l'égalité de tous, l'association s'est lancée dans une aventure dont elle découvre au fil du temps la richesse et les périls.

« Prendre en compte l'égalité de tous » :

- c'est en effet tourner résolument le dos à des idées reçues et fortement ancrées : l'inexorable conflit entre intérêt individuel et intérêt collectif, entre bénévoles et salariés, entre accueillants et usagers, entre pédagogie et gestion ;

- c'est faire le pari d'une recherche possible de l'intérêt général et se lancer dans l'expérimentation ;
- c'est miser en même temps sur l'intelligence collective et la prise de responsabilité de chacun, à la place où il se trouve.

Tout au long de l'année, nous avons à cœur de veiller à ce que les convictions qui nous animent s'inscrivent dans le concret du travail accompli. Pourtant – et par conséquent –, au moment d'en faire le bilan, les loups nous apparaissent crûment, les inquiétudes se font jour... Autant d'interrogations se posent à nous qui indiquent des pistes pour l'année à venir, ouvrent de nouveaux champs à défricher.

Notre rapport 2010 se concluait sur :

- le projet de construire un réseau « artisanal » avec des théâtres, pour maintenir notre proposition d'accès à la culture en dépit de la fin de notre partenariat avec « cultures du cœur ».
- Des inquiétudes concernant la prochaine mise en place du S.I.A.O dont nous redoutions que, dans le projet de rationaliser l'offre d'hébergement, il ne vienne altérer la fonction contenante qu'assurent les liens de bonne qualité entre partenaires autour de l'hébergement.
- Nous avons également à l'esprit les traces, encore douloureuses, d'un accompagnement poursuivi jusqu'à la mort, mais dans un regrettable manque de synergie entre tous les protagonistes. Nous y décelions, outre l'impact évident de la problématique personnelle de cet homme auquel nous ne pouvions plus rien changer, le signe probable de la difficulté à articuler harmonieusement culture professionnelle et approche bénévole.

Ces trois ordres de préoccupations ont orienté nos réflexions en 2011. Nous allons tenter de les faire émerger du récit de notre activité et de voir en quoi elles ont également guidé notre pratique quotidienne.

# I – L'ASSOCIATION

## 1° - Le projet et ses implications

Le principe d'un accueil ouvert à toute personne, sans préalable ni spécialisation, attire au C.A.M.R.E.S. une population importante et en grande difficulté.

Le projet de travail social qui nous réunit suppose :

- l'enrichissement du collectif par les singularités individuelles,
- la possibilité d'une autorégulation, d'une dynamique impulsée à un groupe informel,
- l'égle pertinence de l'offre culturelle et des prestations sociales comme supports d'une relation éducative.

La mise en œuvre de ce projet repose essentiellement sur :

- la qualité de l'accueil,
- la souplesse, la solidité et l'adaptabilité du cadre,
- la vigilance constante à ce que le sens de l'action ne se perde pas dans la recherche de l'efficacité.

## 2° - L'engagement collectif

L'objectif, à la fois modeste et ambitieux du C.A.M.R.E.S., est de mettre en synergie les implications, les compétences et les réseaux des divers acteurs de l'association, administrateurs, bénévoles et professionnels, de manière à agir à la fois sur les situations et les représentations, et à contribuer aux évolutions structurelles nécessaires pour une pertinence accrue des réponses apportées.

### ❖ Le conseil d'administration

Garant de la cohérence entre la politique de l'association et sa mise en œuvre, il travaille en étroite complémentarité avec la chef de service et se veut en capacité de réagir rapidement et d'improviser lorsque c'est nécessaire. Pour cette raison, il ne comprend qu'un nombre volontairement restreint de membres (de six à dix), issus pour moitié du champ professionnel médico-social et pour moitié de l'engagement militant associatif. Il se réunit au rythme régulier d'une fois tous les deux mois, et ponctuellement, sur demande de l'un de ses membres ou de la chef de service.

La gestion quotidienne étant déléguée à la chef de service, le conseil d'administration s'est donné pour mission de faire connaître l'activité du CAMRES dans le but d'en atténuer les problèmes récurrents de trésorerie, autant que de recruter des adhérents prêts à s'investir concrètement dans la vie de l'association, par la mise à disposition de compétences utiles à la poursuite des objectifs définis en assemblée générale.

## ❖ L'équipe bénévole

Le rôle des bénévoles au C.A.M.R.E.S., est d'intervenir en tant que représentants de la société civile. Ils ne sont en aucun cas, en charge de suppléer les travailleurs sociaux. D'horizons professionnels divers, ils ont en commun d'avoir décidé leur engagement bénévole sur la base de leur adhésion au projet et aux modalités de sa mise en œuvre.

Outre les temps qu'ils consacrent à l'accueil ou à l'animation d'espaces culturels, ils participent une fois par mois, à la réunion qui rassemble l'équipe au complet.

L'équipe comprend :

- 7 intervenants répartis sur les 5 matinées hebdomadaires, dont
  - Anne D., photographe, bénévole depuis 2 ans,
  - Anne S., ingénieur, bénévole depuis cette année,
  - Angelika, traductrice français-allemand, bénévole depuis 3 ans,
  - Gilles, animateur socioculturel, bénévole depuis 4 ans,
  - Mohamed, graphiste, bénévole depuis 4 ans,
  - Innocent, animateur socioculturel et ancien salarié au C.A.M.R.E.S.,
  - Isabelle, psychologue clinicienne et médiatrice culturelle, bénévole depuis 2006.
- 1 animateur d'atelier de création (1 après-midi hebdomadaire),  
Guy, technicien d'atelier en métallurgie et syndicaliste, à la retraite, bénévole depuis 10 ans.
- 1 animatrice de la permanence d'accès à la culture,  
Isabelle, psychologue clinicienne et médiatrice culturelle.

## ❖ L'équipe professionnelle

Elle se compose de :

- 3 éducatrices spécialisées, dont deux en poste depuis 10 ans,
- 1 assistant de service social,
  
- 1 travailleur social titulaire d'une licence en Psychologie clinique, chargé de la Médiation Sociale et Culturelle dans le cadre d'un poste Adulte-Relais depuis le dernier trimestre 2006, titulaire depuis décembre du diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé, obtenu par la Validation des Acquis de l'Expérience. En congé parental jusqu'en septembre, il a été remplacé par un animateur socioculturel issu de l'éducation à l'image, lui-même engagé dans un projet de VAE,
  
- 1 médiateur social, à temps partiel, plus particulièrement en charge du développement du réseau partenarial autour des publics les plus marginalisés. Embauché en juin 2009 dans le cadre d'un contrat CAE renouvelé en juin 2010, son poste a été pérennisé à la rentrée de septembre grâce à la signature d'une convention Adulte-relais.
  
- 1 secrétaire, dans le cadre d'un temps partiel,
  
- 1 chef de service titulaire du C.A.F.E.R.U.I.S.,

soit 6,75 ETP.

### **3° - L'organisation du travail**

Le travail de l'équipe salariée comporte 7 volets dont aucun n'est considéré comme subsidiaire :

- L'intendance dont l'enjeu est de garantir la qualité des conditions d'accueil :
  - Approvisionnement,
  - « Mise en place » avant l'ouverture au public,
  - Maintenance,
  
- L'accueil et l'accompagnement :
  - Présence en salle durant les permanences,
  - Recherches d'hébergement,
  - Entretiens informels et sur rendez-vous,
  - Accompagnements physiques à l'extérieur,
  - Médiation Sociale,
  - Animation des ateliers d'expression, de création,
  - Réunions avec les usagers,
  
- Le travail en réseau :
  - Participation aux réunions partenariales,
  - Appels téléphoniques et rencontres de concertation,
  
- La rédaction d'écrits professionnels :
  - Fiches de liaison,
  - Attestations de suivi,
  - Rapports sociaux,
  - Comptes-rendus annuels d'activité,
  
- Le recueil de données statistiques
  
- La réflexion collective :
  - Débriefings quotidiens,
  - Réunions d'équipe,
  - Supervisions,
  
- L'encadrement des stagiaires :
  - Entretiens mensuels avec le formateur de terrain référent,
  - Entretiens trimestriels avec le formateur de terrain référent et la chef de service.

Cette répartition pour chaque salarié entre les temps consacrés à l'accueil et ceux dévolus aux accompagnements, est organisée par un planning mensuel.

## II – LA POPULATION ACCUEILLIE

Sur 228 jours d'ouverture, le C.A.M.R.E.S. a accueilli environ 2500 personnes dont **1905** (1360 en 2010) ont été reçues individuellement.

422 personnes ont été accompagnées à leur demande dont 277 rencontrées en 2011.

**1483** personnes (1002 en 2010) ont été reçues dans le cadre de l'Accueil Informel d'Orientation.

Sur les quelques 600 autres personnes qui fréquentent le C.A.M.R.E.S., nous ne disposons pas de données statistiques dans la mesure où elles n'ont fait l'objet d'aucune inscription. Il s'agit :

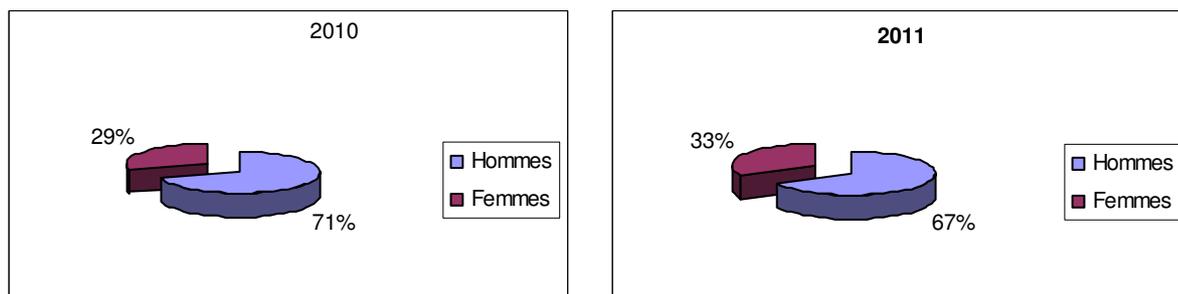
- des participants aux ateliers, **une vingtaine de personnes** aux parcours divers dont la plupart a du mal à s'inscrire dans la régularité ;
  
- des amateurs de spectacles qui fréquentent la permanence d'accès à la culture, **une vingtaine également** d'hommes et femmes souvent bénéficiaires des minima sociaux, essentiellement R.S.A et A.A.H. En 2010, nous comptabilisions une quarantaine de personnes concernées par cette action. La fin du partenariat avec Cultures du Cœur nous a amenés à développer notre propre réseau partenarial, réunissant au fil des mois une bonne dizaine de salles de spectacle parisiennes. Durant cette période de quelques mois, la suspension momentanée de la permanence a entraîné la désaffection d'une partie des usagers, ceux parmi les moins fidélisés.
  
- des habitués des accueils collectifs et informels, pour la majorité sans ressource. Nous notons la proportion importante d'adolescents ou de jeunes majeurs qui tendent plutôt à rester à distance des travailleurs sociaux et présentent les caractéristiques de jeunes concernés par l'action de Prévention spécialisée. C'est la raison pour laquelle nous avons initié en 2010 un partenariat avec l'équipe d'Arc 75 présente sur le terrain, qui passe régulièrement lors de nos matinées d'accueil collectif.

Ces jeunes publics sont pour une grande partie d'entre eux, absents de nos données statistiques alors-même que leur présence en salle d'accueil est loin de passer inaperçue.

Les données statistiques indiquent peu de variations par rapport à l'an dernier :

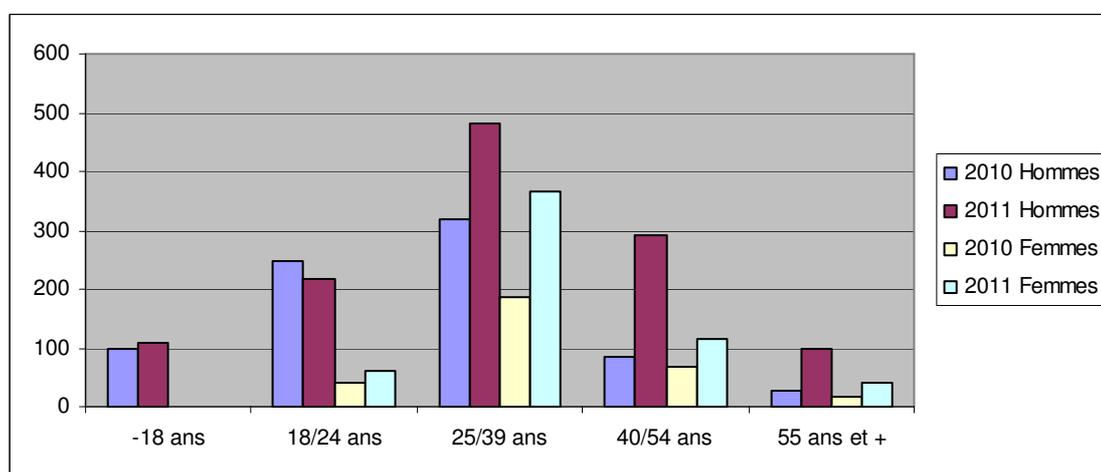
- 67% des personnes reçues sont des hommes,
- 62% sont des personnes isolées,
- 87% ne disposent d'aucune ressource.

### Répartition Hommes / Femmes



En 2011, la proportion des femmes accueillies, très souvent en demande d'un accompagnement social, a augmenté de 4%.

### Répartition en fonction des âges

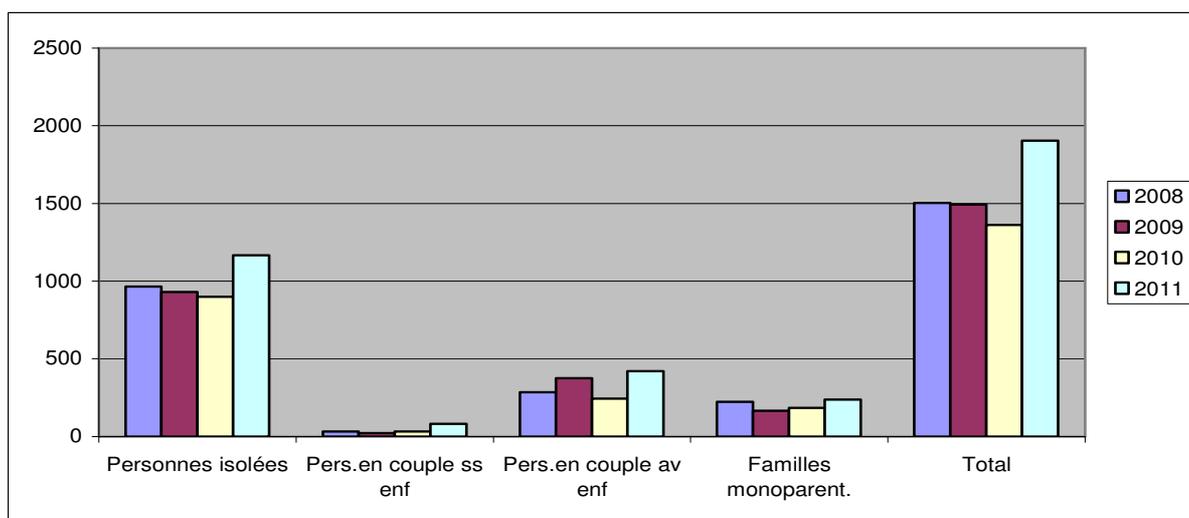


En 2011, le nombre de mineurs isolés étrangers accueillis n'a cessé d'augmenter : primo-arrivants présents jusqu'à une possible réorientation vers les dispositifs compétents, ou jeunes gens momentanément en rupture de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance. Pour ces derniers, des associations avec lesquelles nous sommes en lien interviennent le plus souvent auprès du Tribunal pour Enfants ou du Conseil Général. Fréquentent également le CAMRES quelques garçons proches de la majorité ou jeunes majeurs, en rupture depuis plusieurs mois, stagnant dans les lieux dédiés aux adultes, livrés à eux-mêmes. Nous avons avec Arc 75 maintenu une coopération étroite autour de quelques uns d'entre eux.

L'observation des différentes tranches d'âge montre, malgré la présence d'un public exilé relativement jeune, un vieillissement global du public accueilli s'expliquant en partie,

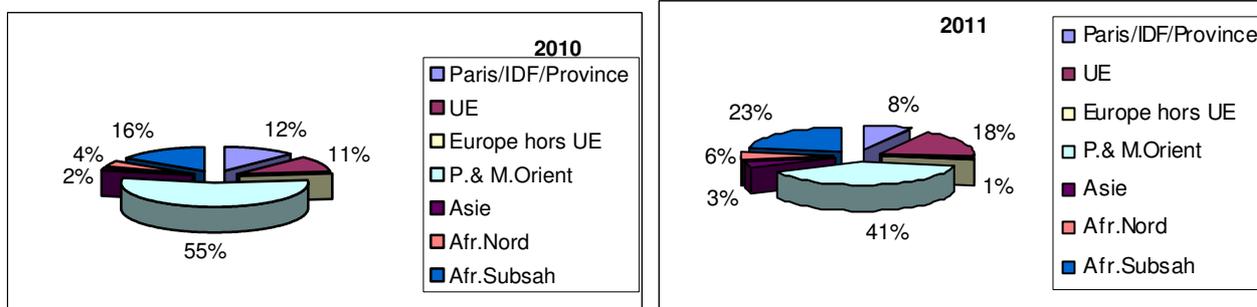
- par un nombre conséquent de nouvelles personnes, le plus souvent isolées, orientées par des associations partenaires afin d'être reçues notamment dans le cadre des Accueils Informels d'Orientation,
- et par l'arrivée d'un nombre croissant de familles afghanes primo-arrivantes et de familles roms de Roumanie et de Bulgarie généralement adressées par le Samu social de Paris.

## Situations familiales



Les chiffres en 2010 avaient révélé une diminution globale du nombre de personnes accueillies qu'il s'agisse de personnes isolées ou de familles. Seule la proportion des familles monoparentales avait montré une très légère augmentation. Cette année, la tendance s'est inversée, accusant notamment une hausse significative des personnes isolées et des couples avec enfants.

## Répartition en fonction de la provenance



Cette année, la proportion des exilés du Proche et Moyen Orient a sensiblement diminué, comparativement à celle des ressortissants de l'Union Européenne et des émigrés d'Afrique Sub-saharienne. Il s'agit pour les premières, de familles roms de Roumanie et de Bulgarie qui nous sollicitent soit à la demande du Samu social de Paris, soit sur leur propre initiative, pour se voir assurer une mise à l'abri. La plupart d'entre elles, à l'issue de ce premier contact, engage un accompagnement social afin de procéder dans un premier temps, à l'ouverture de droits, puis d'envisager progressivement la scolarisation des enfants.

Jusqu'à présent, en provenance d'Afrique Sub-saharienne, nous recevions principalement des familles monoparentales ; nous observons aujourd'hui l'arrivée d'un nombre de plus en plus important d'hommes isolés, soit orientés, soit amenés par le bouche à oreille.

De manière plus sporadique, nous notons en 2011, la venue de familles moldaves et arméniennes.

### III – LE DISPOSITIF D’ACCUEIL

Le C.A.M.R.E.S. est ouvert au public du lundi au vendredi et propose diverses modalités d'accueil selon les jours et les heures.

|             | Lundi                             | Mardi                             | Mercredi                          | Jeudi                             | Vendredi                          |   |                  |                  |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|------------------|------------------|
| 8h30        | Préparation                       |                                   | Préparation                       | Préparation                       | Préparation                       |   |                  |                  |
| 9h00        | Ouverture                         |                                   | Ouverture                         |                                   | Ouverture                         |   |                  |                  |
| 9h30        | Accueil Informel                  | Accueil Informel d'Orientat°      | Accueil Collectif                 | Accueil Informel d'Orientat°      | Permanence juridique "A.D.S.P."   | Accueil Informel / d'Orientat°          |                  |                  |
| 10h00       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 10h30       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 11h00       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 11h30       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 12h00       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 12h30       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 12h30/13h30 |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 13h30       | Atelier                           | Accueil Informel                  | Accueil Informel                  | Atelier Livres                    | Accueil Informel                  | Permanence juridique "Droits d'Urgence" | Accueil Informel | Réunion d'équipe |
| 14h00       | Modelage                          |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 14h30       |                                   |                                   |                                   | Accès à la culture                |                                   |   |                  |                  |
| 15h00       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 15h30       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 16h00       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 16h45       |                                   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                  |                  |
| 16h45/17h00 | Fermeture au public<br>Débriefing |   |                  |                  |

#### 1° - La fréquentation

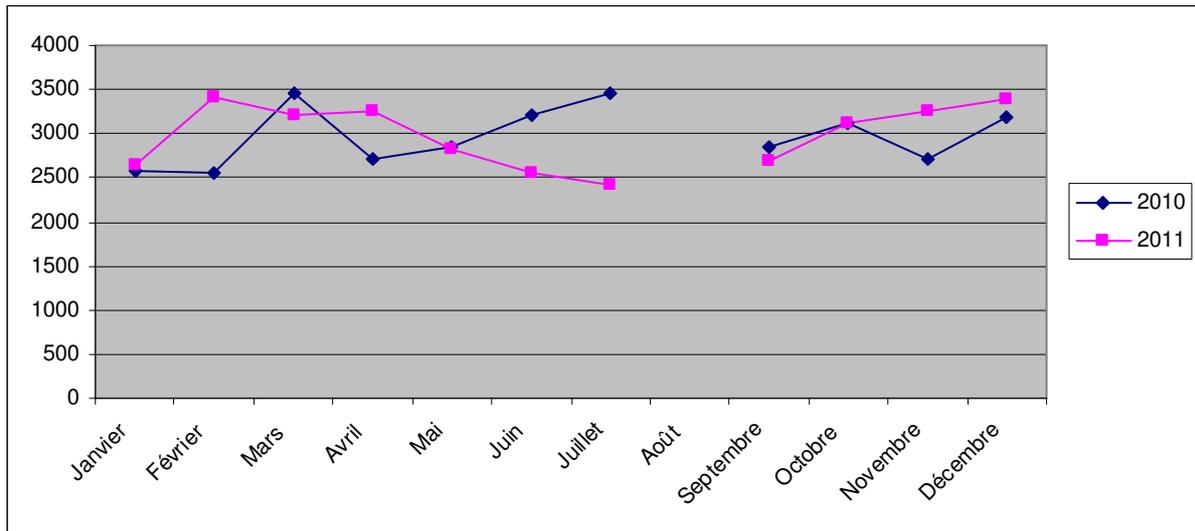
##### ❖ L'accueil informel (nombre de passages)

L'accueil informel est assidûment fréquenté (de 2500 à 3500 passages par mois le matin, de 800 à 2000 l'après-midi). Nous n'avons toujours pas d'hypothèse sur les fluctuations observées si ce n'est l'impact des conditions climatiques et les arrivées de nouveaux groupes d'exilés.

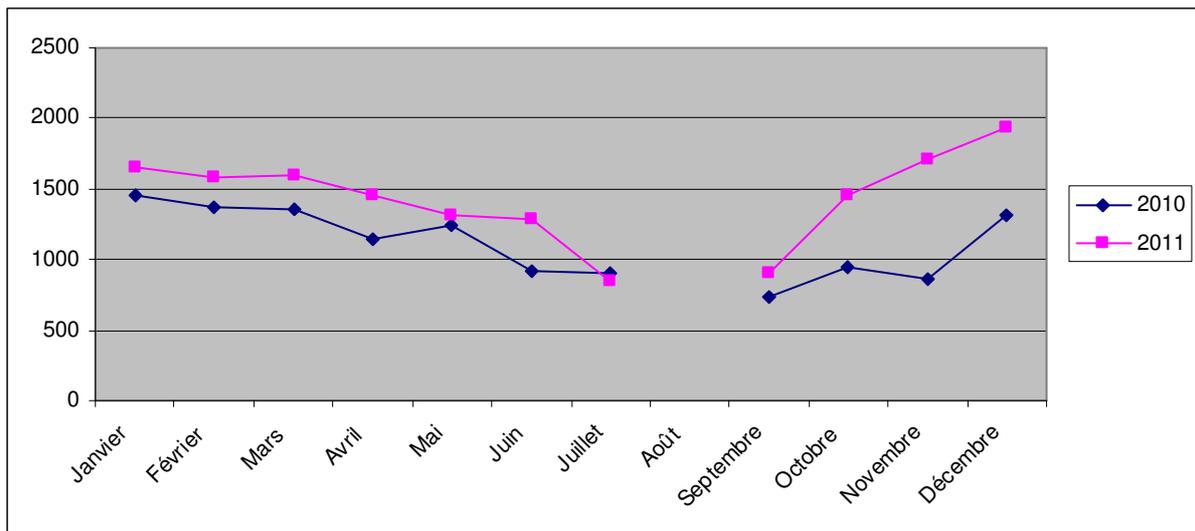
L'activité lors des matinées reste très dense, en raison à la fois de la proposition de boissons chaudes qui y est faite, mais aussi des Accueils Informels d'Orientat° pour lesquels les demandes ne cessent d'augmenter sans qu'il soit toujours possible d'y répondre favorablement compte tenu du nombre limité d'orientations possibles.

Aussi, l'équipe socio-éducative est-elle amenée de plus en plus, à différer sur les après-midi un certain nombre de demandes ou de démarches (courriers d'orientation à rédiger, informations spécifiques à rechercher, documents administratifs à compléter,...) susceptibles de mobiliser du temps, mais n'exigeant pas pour autant la prise d'un rendez-vous dont la proposition est souvent portée à une échéance d'au moins 15 jours en raison de contraintes organisationnelles.

### Matin (lundi, mercredi, vendredi)

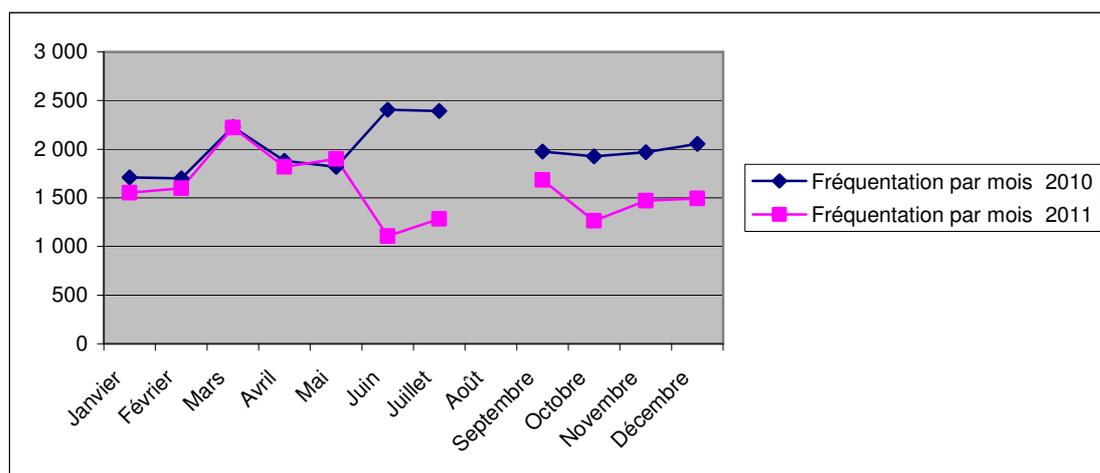


### Après-midi (lundi, mardi, mercredi, jeudi)



## ❖ L'accueil collectif

|           | Nombre de passages             |                                | 2011  |
|-----------|--------------------------------|--------------------------------|---|
|           | Fréquentation par mois<br>2010 | Fréquentation par mois<br>2011 | Fréquentation par matinée<br>(mardi et jeudi) |
| Janvier   | 1 710                          | 1 553                          | de 181 à 242 personnes                        |
| Février   | 1 699                          | 1 598                          | de 171 à 233 personnes                        |
| Mars      | <b>2 228</b>                   | <b>2 223</b>                   | de 177 à 262 personnes                        |
| Avril     | 1 882                          | 1 820                          | de 177 à 285 personnes                        |
| Mai       | 1 819                          | 1 901                          | de 164 à 248 personnes                        |
| Juin      | <b>2 407</b>                   | 1 106                          | de 138 à 230 personnes                        |
| Juillet   | <b>2 393</b>                   | 1 282                          | de 57 à 197 personnes                         |
| Août      |                                |                                |   |
| Septembre | 1 977                          | 1 685                          | de 120 à 231 personnes                        |
| Octobre   | 1 926                          | 1 263                          | de 144 à 213 personnes                        |
| Novembre  | 1 969                          | 1 470                          | de 122 à 239 personnes                        |
| Décembre  | <b>2 054</b>                   | 1 494                          | de 142 à 233 personnes                        |



La fréquentation des accueils collectifs a sensiblement diminué à compter de l'été 2011. Nous n'avons à ce jour aucune hypothèse susceptible d'expliquer ces chiffres.

## ❖ L'accueil informel d'orientation

|  |                        | 2010 | 2011       |
|--|------------------------|------|------------|
| Accueil Informel<br>d'Orientation<br>(lundi, mercredi et vendredi<br>matins) | Alimentaire            | 584  | 184        |
|  | Paris Tout P'tits      | 233  | 191        |
|  | Restaurants Solidaires |      | <b>918</b> |
|  | Vestiaire              | 883  | 608        |
|  | Buanderie / Coiffure   | 198  | 156        |
|  | Domiciliation          | 120  | <b>484</b> |
|  | CSTransport            | 49   | 20         |

En 2011, la multiplication des demandes concernant les cartes repas et les orientations régulières émanant du C.A.S.P. pour des domiciliations administratives, ont eu deux conséquences :

- la diminution du nombre d'orientations pour les colis alimentaires effectuées de manière plus privilégiée dans le cadre des accompagnements individualisés,
- l'arrivée de nouveaux publics, le plus souvent isolés, parfois en demande d'un accompagnement social.

Les orientations vers les vestiaires ont été limitées cette année du fait de la réduction des possibilités d'orientation. La recherche de nouveaux partenaires est en cours. En revanche, la partenariat privilégié mis en place il y a 2 ans avec le Centre Corot s'est maintenu tout au long de l'année.

## 2° - Les propositions

### ❖ L'Accueil éducatif

*Etudiante en 3<sup>ème</sup> année de formation au diplôme d'éducateur spécialisé, j'ai postulé pour faire mon stage dit « long » au CAMRES. Je me demandais comment créer un lien au fil du temps, dans un cadre de libre adhésion, avec des hommes et des femmes en situation de grande précarité et/ou d'errance.*

*J'ai passé les trois premiers mois de mon stage à l'accueil. Un temps réservé à l'observation m'a permis, en premier lieu, d'aller au delà de mes représentations premières liées surtout à la méconnaissance du public. Puis de percevoir ce lieu comme un repère stable et fixe, dans un quotidien caractérisé par l'errance et/ou la grande précarité qui permet, tel un point d'ancrage, d'être en lien et de prendre place dans un groupe social.*

*C'est aussi, il me semble, un repère offrant, grâce à un cadre contenant et bienveillant, la possibilité de se poser et de s'éloigner, pour un instant, du sentiment d'insécurité dans lequel vivent ces personnes.*

*Pour favoriser cet accueil éducatif et l'émergence d'un lien, l'équipe s'est dotée d'un certain nombre d'outils qui sont autant de prétextes à la rencontre.*

*Ces différents supports utilisés comme des tiers entre l'éducateur et la personne accueillie facilitent les échanges et la rencontre en évitant le face à face qui peut être difficile pour certains. Cet espace ainsi créé grâce à ce médian favorise l'émergence d'une reconnaissance mutuelle et le tissage d'un lien qui saura respecter la volonté et le rythme de la personne accueillie.*

*Différentes modalités d'accueil auxquelles sont associés des supports variés jalonnent le calendrier hebdomadaire.*

*Trois matinées par semaine l'accueil est proposé autour de boissons chaudes (thé, café, lait). Au delà du fait qu'il représente pour beaucoup de personnes accueillies une réponse à un besoin de première nécessité, c'est vraiment le prétexte, pour l'équipe, de dire « bonjour » individuellement et d'inscrire chacun en ce lieu.*

*Dès le début du stage, j'apprécie cet accueil informel qui va me permettre de reconnaître peu à peu des visages dans ce flot de personnes qui viennent chaque matin.*

*C'est le temps d'échanger un regard, une poignée de main, un geste, quelques mots tels des signes de reconnaissance.*

*Je perçois l'importance de partager le moment présent avec humanité. Le principe de libre adhésion nécessite d'accepter pleinement l'Inconnu (l'Autre) et de laisser libre cours à l'inconnu (l'avenir de la relation).*

*La fréquentation de l'accueil l'après midi est moins importante. Entre 20 et 50 personnes peuvent être présentes. Certains dorment... discutent, rient, jouent avec d'autres... se renseignent, demandent conseils... attendent en rêvassant... se réchauffent... font leurs exercices de français... s'abritent de la pluie... demandent de l'aide pour remplir des papiers administratifs...*

*2 travailleurs sociaux animent cet accueil et sont disponibles pour répondre à ces différentes sollicitations y compris celles, implicites, de laisser tranquilles les personnes venues sans rien avoir à demander.*

*Je vais m'appuyer sur un exemple pour évoquer l'utilisation de supports durant cet accueil collectif et informel.*

*Cette après midi d'Octobre, un certain nombre de parents avec leurs enfants sont présents. La famille B. attend que le travailleur social qui a contacté le pôle familles du 115 le matin même, leur communique, en retour, l'adresse de leur nouvel hébergement. Leur petite fille court partout, se fait gronder par son père. Elle passe du rire aux larmes.*

*L'attente toujours longue entre la demande et la réponse effective, augmente la tension liée à l'instabilité de l'hébergement et à la précarité de leur vie actuelle.*

*Mettre, alors, à disposition des crayons de couleur leur donne l'opportunité de se décentrer de leurs difficultés et favorise un temps d'apaisement qui permet tant aux parents qu'aux enfants de se poser, loin de leurs tracas et angoisse, et de retrouver ainsi des relations plus apaisées.*

*Je pose le pot de crayons avec des feuilles au milieu de la table centrale. Aussitôt 5 enfants se mettent à dessiner, je reste auprès d'eux et regarde ce qu'ils font. Une maman avec une petite fille demande une feuille. Le jeune homme installé en face de moi, un peu sur ma droite, me fait un signe pour m'en demander une également. Je circule autour de la table et regarde les différents dessins. Le jeune homme dessine directement au stylo bille. Son trait me semble révélateur d'une certaine pratique. Je hoche la tête et lève mon pouce pour lui dire que je trouve son dessin beau. Il me répond en baissant légèrement son visage et continue. Je ne l'ai pas entendu parler et imagine qu'il ne parle pas français. L'atmosphère générale, me semble-t-il, est moins bruyante et plus calme.*

*Mme B. vient dessiner à son tour à côté de sa fille. Elle s'amuse beaucoup et montre ses dessins de femmes à sa sœur. Depuis un moment, j'ai remarqué cette dernière en face de moi, à moitié affalée sur la chaise, ne disant pas un mot, le visage sans expression, les bras croisés. Son attitude contraste avec celle, enjouée et bavarde, des autres jours.*

*A un moment, Mr B. s'assoit à son tour autour de la table et dessine. Il se concentre sur le dessin abstrait qu'il fait. Il semble apprécier ce qu'il fait.*

*Ces deux parents peuvent trouver un moment d'insouciance loin de cette attente insoutenable pour eux et leurs enfants.*

*Quand le jeune homme a fini son dessin, il me le donne, je comprends aux gestes qu'il me fait qu'il est muet. Il communique avec moi par signes. La sœur de Mme B., assise juste à côté de lui et en face de moi, s'intéresse à notre échange. Son regard passe de lui à moi. Après avoir d'abord engagé la conversation avec moi, elle commence à poser directement ses questions au jeune homme. Il écrit qu'il a 25 ans, elle lui répond en avoir 21. Elle lui demande de lui faire un dessin. Il se remet à dessiner, l'air toujours impassible. Puis, elle lui demande d'où il vient, il écrit qu'il est roumain. Le regard de la jeune fille s'illumine, elle se montre toute heureuse car ils viennent du même pays.*

*L'utilisation de ces crayons de couleur, au delà du fait qu'elle a favorisé la création de conditions d'attente acceptables, a permis à cette famille de se poser, à la jeune fille de retrouver une petite étincelle de vie grâce à la rencontre avec une personne du même pays d'origine et à moi, de percevoir une autre facette du père qui s'était, jusqu'alors, montré assez nerveux et irrité par le comportement de sa petite fille, me permettant ainsi de poser un autre regard sur lui.*

*Le sens et la manière dont sont utilisés différents supports dans cette structure rendent compte de leur dimension éducative. Temps de partage, prétextes à la rencontre, ils sont ainsi sources de reconnaissance. Ils peuvent favoriser valorisation et estime de soi. La façon propre à chacun de s'approprier et d'utiliser différents supports engagera le professionnel dans sa manière d'être avec l'Autre.*

**Isabelle PERIER – Stagiaire éducatrice en 3<sup>ème</sup> année de formation**

## ❖ **L'accès aux droits**

### ● **La recherche d'hébergement**

*L'année 2011 aura été marquée, en octobre, par l'entrée en vigueur du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation Urgence de Paris (S.I.A.O.U.P.). Dorénavant, il revient à ce service de prendre en charge la régulation de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire parisien. Plus précisément, au sein de chaque structure d'hébergement une répartition des places a été réalisée entre celles à disposition du S.I.A.O.-up, celles relevant du 115 de Paris et celles attribuées par le centre lui-même. Seules la demande et l'offre d'hébergement d'urgence concernant les usagers isolés sont traitées. La prise en charge du public en famille, qui doit faire l'objet de développements ultérieurs, reste pour le moment une prérogative du 115.*

*Concrètement, le S.I.A.O.-up est destiné aux professionnels et aux intervenants de l'urgence sociale parisienne mais en aucun cas aux personnes elle-mêmes qui peuvent en revanche continuer à solliciter le 115. A noter que ce dernier dispositif ne nous est plus désormais accessible. Le traitement des demandes d'hébergement se fait par téléphone, à raison de trois situations maximum par appel, et dans l'immédiateté, le S.I.A.O.-up ayant vocation à ne traiter que l'urgence.*

*Du point de vue de notre organisation interne la mise en application du S.I.A.O. n'a pas révolutionné nos habitudes. Comme depuis maintenant plusieurs années, chaque matinée, un membre de l'équipe est dévolu à la recherche d'hébergement pour l'ensemble des personnes en rupture, accompagnées au sein de notre service. Après chaque recherche, les personnes sont reçues en entretien.*

*Il paraît difficile dès aujourd'hui, de tirer un bilan quant à l'efficacité de ce nouveau dispositif. D'une part, il est trop tôt, d'autre part son entrée en vigueur coïncide avec le début de la période hivernale que l'on sait mieux pourvue en places. Enfin, il nous faut encore attendre, courant 2012, la mise en place du S.I.A.O.-Insertion, dont l'articulation avec le S.I.A.O.-up, est censée renforcer la cohérence et le principe de continuité dans la prise en charge des « sans abri ».*

*C'est d'abord sur le contenu des échanges avec le service prescripteur en amont, comme avec les personnes lors des « retours hébergement », que les changements nous sont apparus les*

*plus sensibles. Plus encore, c'est du côté du sens du travail à mener que nous nous sommes interrogés.*

*En effet, jusque là, nous nous mettions directement en lien avec un certain nombre de structures d'hébergement avec lesquelles, au fil du temps, nous avons lié un partenariat opérant et efficace, mais surtout une vraie relation de confiance et de mutualisation des savoir-faire.*

*Ainsi, le préalable à chaque recherche d'hébergement exigeait d'expliquer le fonctionnement de chaque structure, d'informer de ses limites comme de ses possibles. Ce temps était aussi un temps d'élaboration, de mise en perspective favorable à l'émergence d'un désir et un premier point de fixation d'une relation encore à construire.*

*Mais surtout, cette connaissance des partenaires comme la confiance que nous leur témoignions avaient, j'en suis convaincu, un impact sécurisant sur les personnes accompagnées.*

*Aussi, ce n'est pas sans appréhension que nous avons accueilli ce nouvel outil qu'est le S.I.A.O., qui sonnait comme un abandon, celui d'un partenariat au long cours et d'un savoir faire éprouvé.*

*Sommes-nous pour autant plus isolés dans nos accompagnements ? Car malgré tout, si nous avons, il est vrai, perdu la maîtrise de nos orientations, partenariat et collaboration n'en demeurent pas moins. Bien au contraire, à nous d'assurer la continuité du suivi, ce qui passe bien souvent, nécessairement, par une prise de contact avec la structure hébergeante quant bien même la durée d'hébergement n'excède pas quelques jours. Car c'est un signe fort que l'intérêt porté à ceux dont nous partageons les difficultés. Nous avons plus que jamais à construire les nouveaux jalons d'une dynamique partenariale.*

*Mais en quoi consiste précisément cet échange avec le S.I.A.O. ?*

*Le S.I.A.O.-up ne questionne pas l'éligibilité de la demande mais la traite. Les échanges se veulent courts et guidés par un souci d'équité. Aussi, l'entretien téléphonique se déroule invariablement selon la même trame : identification de la structure et du référent prescripteurs, identification de la personne concernée, composition familiale (personne seule ou couple), vulnérabilité (l'âge, le nombre de nuits passées dehors depuis la dernière prise en charge, temps d'errance, état sanitaire), proximité souhaitée entre le lieu d'attache de la personne et l'hébergement attendu, ainsi qu'une éventuelle préconisation.*

*Aussi, la personne est réduite à son parcours, ou plus précisément à son errance, alors-même que dans le face à face, elle revendique avant tout sa singularité et a précisément confiance dans le fait que nous en témoignerons et la ferons valoir. Ce sont les limites-mêmes de cette grille d'entretien, parce qu'il nous appartient de les dépasser, qui valident et légitiment en quelque sorte cet espace d'échange que sont les « retours hébergement ». Cette part manquante, à nous de la combler! Toujours les même attentes de la part des personnes, la même espérance en notre capacité à influencer sur leurs destinées. Mr K., en appelle toujours à nous : « J'ai bon espoir, je sais que vous allez trouver une place ». Le lendemain : « Ne m'oubliez pas Monsieur Julien ». L'imperméabilité du S.I.A.O. à ses bénéficiaires ajoute au mystère et nourrit le fantasme quant aux supposés prérogatives ou pouvoirs du travailleur social. L'absence et l'incertitude sont pourtant le terreau de notre intervention, un espace à investir ensemble ou chacun peut créer et se réinventer.*

*Si notre relation à l'autre se place alors sous le sceau de la réciprocité, sous peine qu'elle se trouve réduite à un rapport d'assimilation ou d'exclusion, cela ne signifie pas pour autant*

*qu'elle soit égalitaire. Bien au contraire, le statut de référence induit l'acceptation par les deux acteurs que l'un va assumer une position d'autorité ou d'expert, celle de celui qui sait et qui est au carrefour des protagonistes et donc des possibles.*

*Le S.I.A.O. pose en fondement le principe de la référence. Etymologiquement, « référent » vient de refero, qui signifie « porter en arrière, rapporter, reporter, rétablir » et aussi « opposer en réplique, renouveler » ou encore « porter ailleurs ». Sous sa forme impersonnelle de refert, il signifie « être important, importer, intéresser ». Le référent peut être ainsi défini comme celui à qui l'on se reporte, qui est important, tant pour recevoir la réplique, l'opposition, que pour accompagner le renouvellement et la possibilité de porter ailleurs, de se transporter.*

*« Rapporter », « intéresser » pour « porter ailleurs » ? Le sentiment de responsabilité vis-à-vis de l'autre est-il possible si celui-ci est dématérialisé ? Comment donner corps à cet autre ? Comment le faire exister autrement que par sa demande légitime de mise à l'abri et au-delà des critères préalablement énoncés. Dans le même temps, que dire du S.I.A.O. à ceux pour lesquels nous le contactons, si ce n'est relayer son fonctionnement ?*

*Nous sommes ainsi pris dans ce double mouvement de « répondre » d'un dispositif qui malgré nos tentatives d'explications restera à jamais étranger aux personnes et de « répondre à » une demande alors que la réponse ne nous appartient pas.*

*Quel sens pour nous que ces mises en lien réduites à si peu en termes d'évaluation ? C'est notre place, notre utilité en même temps que notre légitimité qui sont interrogées.*

*A quoi suis-je obligé dès lors que je deviens référent pour un autre ?*

*Notre travail n'est pas tant d'assimiler la personne à un dispositif que de l'aider à s'y trouver et à s'y retrouver. Autrement dit, le dispositif doit porter en lui-même les conditions d'une intégration réussie, à savoir une souplesse nécessaire pour que coexistent les impératifs institutionnels et la singularité des personnes. Ainsi la place de référent se pose bien comme portant en elle une tension paradoxale, contrainte à la fois d'observer une conformité pré-établie induite par la grille d'entretien et la place nécessaire que chaque personne tend à revendiquer. Cette posture au croisement d'implications théoriquement contraires ne peut donc pas se décliner en termes de vérité définitive ou de mots d'ordre à appliquer. La qualité de la relation doit permettre à ces opposés de se travailler, et les faire coïncider.*

*Avec l'entrée en vigueur du S.I.A.O. dont la première spécificité est d'être un dispositif à l'usage exclusif des professionnels, il s'est agi aussi de renoncer à la pédagogie du « faire avec » que nous pratiquions dans les mises en lien avec le 115 pour les personnes isolées.*

*Si bien que la fonction de tiers à la relation que pouvait constituer le 115 ou que nous pouvions occuper dans les rapports entre la Samu social de Paris et les usagers, est devenue obsolète. Et comment, lorsque le S.I.A.O. n'est pas en mesure d'apporter une réponse d'hébergement, les personnes peuvent-elles effectivement vérifier l'absence de place, l'état de fait dont nous nous faisons les porte-voix ? En découle pour nous, travailleurs sociaux, un sentiment de responsabilité accrue à l'égard des personnes en même temps que le sentiment d'être disqualifiés en voyant notre compétence réduite en somme, à faire acte de transmission.*

*Qu'a-t-on alors à faire valoir auprès des personnes ? Que dire à Mme I., qui est parvenue à se procurer les coordonnées du S.I.A.O., quand elle nous fait part de son souhait d'appeler seule ? Qu'elle n'y est pas autorisée ? Que cette parole lui est confisquée ?*

*Une de nos fonctions n'est-elle pas de médiatiser ? C'est bien notre travail que de permettre à nos interlocuteurs, intervenants institutionnels et usagers, de matérialiser cet « autre » avec et pour lequel nous faisons lien. Notre champ d'action est encore et toujours : le discours. A cette absence de parole, il nous faut répondre par et pour la parole, offrir un espace protégé mais toujours ouvert sur l'extérieur.*

*Que dire aussi de nos propres limites ? L'autre est toujours porteur de rêves et de désirs. En effet, ce ne sont pas que des réponses que les personnes viennent chercher.*

*Ceci ne m'est jamais apparu avec autant d'évidence qu'aujourd'hui. Je me suis en effet récemment interrogé sur le fait que mes « suivis » au long cours sont ceux amorcés à mes débuts, il y a bientôt cinq ans, qui sont ceux aussi qui se sont construits précisément sur l'absence de réponses immédiates, alors bien malgré moi. Je me souviens de ces accompagnements qui comme aujourd'hui, étaient bien souvent motivés par des demandes de mise à l'abri. Les premiers échanges étaient d'abord ceux de la rencontre et du récit. Venait ensuite le temps de la recherche coopérative. Mes entretiens sont aujourd'hui plus denses, les premiers notamment. Plus maîtrisés, ils laissent moins de place aux digressions et à l'inconnu, je suis en chemin balisé. Les questions attendent leurs réponses, les problèmes leurs solutions. C'est qu'il faut aller vite. Surtout ne pas laisser les personnes s'embourber dans des situations parfois inextricables où le retour n'est plus permis et l'horizon bouché. Informer donc, et rapidement. Informer sur le dispositif et ses limites. Mettre en garde. Je crois que je ne l'ai jamais mieux fait. Mes connaissances des dispositifs se sont étoffées, mes réponses sont précises, mon travail consciencieux... mon imagination tarie. Je ne saurais dire si toutes ces personnes que j'ai renseignées et qui ne sont plus revenues, l'ont choisi parce qu'elles avaient trouvé là les réponses pour se mettre en mouvement ou si c'est le renoncement qui l'a emporté face à l'incongruité d'un travail à poursuivre au C.A.M.R.E.S., où l'échange à l'épreuve de la technicité, amenuise davantage le champ des possibles qu'il ne l'ouvre. Ma respiration est l'accueil car s'il est un espace d'information, il est aussi le lieu des échanges « gratuits », « légers », bien que jamais, sans doute, dénués d'enjeu. Alors pourquoi pour moi, cette nécessité de rendre compte des limites. Et puis à quoi tiennent-elles ? Qui accepterait de marcher aux côtés de quelqu'un qui se dit prêt à vous accompagner tout en rendant compte de l'hostilité du chemin à parcourir ? La question n'est peut-être pas de savoir si l'on doit informer mais quand. Il y a un temps pour tout, et c'est toujours celui de la rencontre qui doit primer. Non pas que certaines questions n'appellent pas de réponses immédiates, mais c'est toujours l'autre qui nous donne le mode d'emploi, qui nous guide : Etre clair sur l'état de l'environnement, du dispositif, mais toujours croire aux personnes, faire preuve de curiosité, pour enfin accepter de se laisser embarquer au-delà des sentiers battus. Il faut rêver pour se surprendre, dire et se dire pour se mettre en mouvement.*

*Ainsi, il s'agit pour chacun de nous de rester vigilant à ne pas se laisser enfermer ni par la technique, ni par nos outils. Le S.I.A.O., n'est-ce pas après tout que cela, un outil mis à notre disposition, au service des personnes que nous accueillons ?*

*Car l'objectif n'est pas ici de me livrer à une critique par trop facile de ce nouveau dispositif. Non seulement le S.I.A.O. tient compte de nos préconisations mais de surcroît, il participe d'ajustements réciproques au fil des accompagnements que nous menons avec les personnes. Là aussi, nous avons, entre intervenants, à favoriser un lien de confiance qui ne peut rester sans effets sur les personnes bénéficiaires. Le S.I.A.O., parce qu'il s'assume à certains égards, comme un service prestataire, rappelle le travailleurs social à ses prérogatives et à son savoir-faire : la relation.*

*Si les membres de l'équipe se succèdent pour assurer au gré des matinées la recherche d'hébergement, c'est pour offrir aux personnes autant de propositions relationnelles, un réseau de relations suffisamment solide et à même de les soutenir.*

*Je ne saurais dire ce que celles-ci viennent chercher et trouvent au C.A.M.R.E.S. Toujours est-il que le plus souvent, elles reviennent, et pour beaucoup d'entre elles s'inscrivent durablement sur le lieu malgré la pauvreté des moyens et des solutions. Ce dont je suis sûr en tous cas, c'est qu'elles peuvent vérifier notre implication et notre constance, implication à maintenir la recherche coûte que coûte, malgré les défauts de prise en charge, implication à prendre en compte et à rendre compte. Nos modalités de fonctionnement tolèrent tous les ajustements dès lors qu'ils se justifient par le souci de l'autre et de sa singularité.*

*Ainsi, à la demande de Mme B., qui supporte mal la promiscuité et l'effervescence inhérentes au C.A.M.R.E.S., nous prenons la peine de lui téléphoner chaque matin pour lui faire le retour de notre contact avec le S.I.A.O. Des « retours » qui sont d'ailleurs avant tout, là encore, des espaces d'écoute. Mme B., habituée du 115, revient avec nous sur son parcours, la violence de son quotidien mais témoigne aussi d'une certaine manière, de son refus d'être réduite à cette place de celle qui demande. Si bien que c'est nous qui téléphonons, c'est nous qui allons vers, c'est nous qui demandons... « Mme B ?... »*

*La situation de Mme B. n'est pas isolée. Du fait de la concomitance des deux dispositifs (115 et S.I.A.O.), nous contactons bien souvent en premier lieu les personnes. Il est question de savoir si elles ont pu bénéficier, tardivement la nuit passée, d'une place d'hébergement par le 115.*

*Mme A. s'épuise. Là aussi, l'équipe éducative se relaie chaque matin, souvent pour un maigre résultat : « une nuit », « trois nuits », « une semaine », « pas de place », « pas de centre pour dormir ce soir ». Dans le dernier cas, Mme A. n'aura d'autre alternative que de contacter elle-même le 115. La démarche nous dit-elle, lui coûte tant, vivant les échanges téléphoniques davantage comme des interrogatoires que comme des entretiens, se sentant cernée par des questions qui, dans l'intention de ne laisser subsister aucune zone d'ombre, sont parfois ressenties comme des effractions. Comment alors l'y préparer afin qu'elle échappe à cette position d'attente et de soumission dans laquelle nous la sentons s'enfermer ; Mme A. dépend de l'attribution, forcément ressentie comme arbitraire, de places d'hébergement. Son angoisse face à des réponses attendues qui ne viennent pas, ce défaut de prise sur l'extérieur, lui sont insupportables et freinent la construction de projets, les investissements à long terme. Aussi, lors des « retours hébergement », moments forts des accompagnements, il peut nous apparaître nécessaire de mettre parfois l'hébergement de côté et ainsi, de desserrer l'étau de l'urgence.*

*Le SIAO-up partage avec le 115 une mission de mise à l'abri. Mais de quelle mise à l'abri parle-t-on ? Parmi les plus en difficulté, il y a les sans papier, qui déboutés de leurs demandes de régularisation, se voient de nouveau, encore, installés dans cette errance faite de mises à l'abri successives. Ces dispositifs, que ce soit le 115 à l'usage exclusif des personnes ou le S.I.A.O. à l'adresse des professionnels, ne semblent être pour eux, que les deux faces d'un même miroir reflétant une réalité close. Aussi, pour nous, toujours prendre en compte, soutenir, libérer la parole, puisque les « parlêtres que nous sommes tous, ont tout à la fois à apprendre, à s'entendre eux-mêmes, à entendre l'autre, à se dire et à dire l'autre, à entendre le monde et à le dire ensemble ». (Frédérique Lerbet-Sereni : relation et éthique de la responsabilité)*

*Qu'en est t-il de Monsieur G. qui, pour peu que l'attente se prolonge, se présente au comptoir en brandissant au dessus des têtes la pancarte qui lui sert à faire la manche. Même hors de la*

*rue, dans cet espace protégé qu'est le C.A.M.R.E.S., il s'agit d'être repéré, visible, vivant, considéré. Cette considération, il ne la trouve pas dans les propositions du S.I.A.O. qu'il refuse systématiquement. Le refus ne provoque pas l'exclusion du dispositif, nous avons pu le vérifier. Il permet au contraire de collaborer à l'élaboration d'autres propositions et parfois d'ouvrir sur d'autres réponses, d'autres alternatives. Mais là encore, il reste dommage, en vertu des principes de responsabilité et de réciprocité, que cette contestation, peut être plus que toute autre parole, ne puisse s'exprimer à l'endroit de celui qui propose. Si bien que nous restons prêts, disponibles à entendre sa colère, son refus, son désir singulier, témoins que nous sommes de ce qu'il revendique comme de l'autonomie. Ceci, là encore, n'appelle pas nécessairement de réponse.*

*Mais Monsieur G. revient encore et encore et chaque matin la recherche se poursuit, pour que chacun chemine, pour que puisse s'opérer l'interpellation du désir, désir qui ne se laisse jamais assigner à une place définitive. Assumer ce travail, c'est s'employer à la fois à ne pas être le strict garant de ce qui est établi, ni à tenter de combler ce qu'on entrevoit des possibles pour l'autre. Il s'agit plutôt de s'attacher à être celui ou celle dont comptent paroles et silences par lesquels l'autre ose ce qui lui est propre. La chose n'est possible que par un engagement relationnel fort. Et c'est ceci que nous défendons.*

## **Julien CHAUMARD – Assistant de service social**

### **● L'Accueil Informel d'Orientation (A.I.O.)**

*A l'origine, l'Accueil d'Urgence est imaginé pour répondre aux besoins du quotidien : manger, prendre une douche, s'habiller, disposer d'une adresse pour recevoir du courrier, prendre les transports en commun, faire une machine, aller chez le coiffeur. Il y a 3 ans environ, l'équipe du C.A.M.R.E.S. décide de changer la dénomination de l'accueil d'urgence et l'amplitude horaire qui lui était dédiée, le transformant ainsi en A.I.O.*

*La notion d'urgence, omniprésente dans les demandes des personnes mais aussi dans la dénomination initiale de cette modalité d'accueil, a été le point de départ de cette réflexion. Repenser l'accueil pour nous permettre de porter une plus grande attention vers la personne, attention qui ne soit plus limitée à la seule demande : l'urgence empêcherait de voir au-delà de cette demande, empêcherait l'accès à la relation qui se crée avec le temps.*

*La réflexion menée par l'équipe s'est axée sur ce temps de l'urgence : prendre plus de temps, parfois autrement, aller au delà de l'urgence pour permettre l'éventuelle émergence de la relation. Qu'il y ait ou non un lien qui se crée, l'importance réside dans la place qui est laissée à l'autre pour l'y engager s'il le désire. S'installer dans un bureau, refermer une porte, proposer une chaise pour s'asseoir, se dire bonjour une fois installés sont autant de gestes simples qui invitent.*

*Pour qu'une telle liberté puisse prendre vie dans ces temps d'accueil, la notion de temps doit être réfléchie.*

*Avant même l'ouverture de la porte, nous avons déjà nos crayons et nos feuilles de papier vierges en main : de quoi établir une liste. Sorte de fil rouge de la matinée, elle devient repère pour nous, l'équipe, comme pour les personnes qui se présentent afin d'être reçues et qui s'assurent d'y voir leurs noms inscrits.*

*Nous ne donnons pas de numéro, mais il pourrait nous être rétorqué que c'est tout comme : en effet, premier arrivé, premier servi. Nous recevons les personnes par ordre d'arrivée.*

*Pas de numéro, pas d'appel en salle (sauf à de très rares occasions) mais des noms où chacun voit la garantie d'être reconnu. L'importance du nom et du prénom est chaque fois*

*mise en exergue lors de ces temps. On nous donne parfois de fausses identités, par peur, par méfiance, une manière de se rendre anonyme, mais qu'importe au fond... A l'inverse, nous mesurons à quel point il peut être important pour d'autres de nous voir retranscrire fidèlement, parfois sous la dictée, leurs patronymes dont il peut sembler alors qu'ils constituent à eux seuls le socle de leurs identités singulières.*

*Les travailleurs sociaux de permanence à l'accueil lors de ces matinées, sont le plus souvent derrière notre comptoir : thé, café et boissons chaudes sont proposés à toute personne se présentant. Dans la majorité des cas, nous sommes clairement identifiés comme ceux à qui peuvent être adressées les demandes, comme notamment celles d'être inscrit pour être reçu dans le cadre de l'A.I.O.*

*Selon la demande de chaque personne, nous l'inscrivons si nous avons la possibilité de l'orienter, en lui expliquant qu'elle devra attendre avant d'être reçue dans un bureau par notre collègue.*

*A l'urgence de cet « accueil d'Urgence » dont nous avons voulu nous débarrasser quelques années plus tôt, pour nous réapproprier ce temps nécessaire à la rencontre, il faut bien dire que nous sommes revenus bien malgré nous, aux prises à la fois,*

- *avec le sentiment ou la réalité de l'urgence vécue par les personnes que nous accueillons,*
- *avec le grand nombre de demandes quotidiennes,*
- *et enfin avec le temps qui nous est imparti pour faire coïncider le tout.*

*Aussi, je choisis dans le cadre de cet écrit, de me pencher non pas tant sur l'articulation de ces 3 dimensions mais sur la manière dont il est possible de se les représenter selon la place que l'on occupe : celle de la personne « en demande », celle des travailleurs sociaux de permanence d'accueil, celle du membre de l'équipe qui assure l'A.I.O.*

*J'évoquerai ce monsieur qui se présente pour la première fois, afin de faire renouveler sa domiciliation. Première entrée, lors d'un accueil collectif, face à moi : je lui explique qu'il n'est malheureusement pas possible pour l'équipe de le recevoir aujourd'hui, notre fonctionnement ne nous permettant pas de faire cette lettre en dehors des temps prévus à cet effet, temps qui sont d'ailleurs précisés sur le courrier d'orientation qui lui a été donné. Ne pouvant se contenter de cette réponse, il part fâché, une insulte au coin des lèvres, pour revenir une heure et demie plus tard et me présenter ses excuses, ce à quoi je ne m'attendais pas. Prise au dépourvu, je ne lui réexplique pas le pourquoi du refus mais lui répète qu'il peut se présenter à nouveau le lendemain.*

*Une semaine passe, sans qu'il se représente. Puis, la semaine suivante, lors d'un temps d'accueil informel du matin, il revient. Je me souviens de lui, je devance sa demande, avec en tête le souvenir de son premier passage. Une tentative de lui signifier que je le reconnais. Avec un peu de difficulté, compte tenu du précédent, je lui dis qu'il devra patienter, nous ne pouvons en effet le recevoir tout de suite, d'autres personnes le précédent et attendent elles-mêmes. Impossible pour lui d'attendre, il repartira à nouveau agacé. Une semaine plus tard, ce monsieur revient. Il ne va visiblement pas bien, il transpire beaucoup, il ne souhaite pas rester à l'intérieur mais ne peut pas aller dehors non plus, il semble sur le point de faire un malaise. Je lui propose un siège, non loin de notre comptoir et lui apporte un verre d'eau qu'il refuse. Il préfère du thé. Je me rapproche de lui, choisis de ne pas évoquer le renouvellement de domiciliation et l'écoute. Il me dit qu'il n'en peut plus de dormir dehors, qu'il se sent mal, qu'il a des douleurs au dos et à la jambe (il se déplace avec une béquille). Je suggère le*

médecin ou l'hôpital avant de réaliser que ce n'est pas la demande de ce monsieur. Il souhaite avoir ce papier et pouvoir s'en aller. Après discussion avec mon collègue à l'accueil, parce que nous savons qu'il devra attendre au moins une demi-heure voire trois quart d'heure avant d'être reçu dans le cadre de l'A.I.O., nous décidons de lui préparer « en parallèle » un courrier d'orientation et de le lui remettre sans délai. Quelques minutes plus tard, il se lève, la lettre dans la main, me salue et me souhaite une bonne journée. Il n'est pas revenu à ce jour.

La question de la frustration apparaît ici, avec évidence, et elle n'est pas sans relation avec le rapport que chacun peut avoir au temps. Ne connaissant pas notre accueil de jour, comment ce monsieur s'était-il figuré l'accueil qui lui serait fait? Alors qu'il nous avait été orienté par un partenaire, qu'est ce qui lui avait été transmis au juste de notre fonctionnement? Connait-il d'autres accueils de jour? Fréquente-t-il des lieux de travail social? Lesquels? Et dans ce cas, quelles sont la nature et la qualité des liens qu'il entretient avec eux? Toujours est-il que son arrivée au C.A.M.R.E.S. n'a pas été pour lui sans surprise et sans un certain dépit, au vu d'une salle d'accueil surinvestie par une multitude d'autres, également en demande.

Toutes ces questions resteront bien sûr sans réponse. Toutefois, je crois pouvoir former l'hypothèse qu'il croyait ne pas voir sa demande différée comme elle l'a été plusieurs fois, eu égard à nos contraintes d'organisation. Cet écart entre ce temps, ce délai, initialement supposé par cet homme et celui que nous lui proposons, indissociable de l'attente, pour répondre à sa demande, ne pouvait que faire naître de la frustration. Et de celle-ci, nous avons précisément à mesurer le caractère insoutenable ou non, selon les personnes et les aménagements personnels, psychiques et matériels, qu'elles sont en mesure de trouver dans leur rapport au réel, et donc au temps qui le rythme. Et ce rythme dont nous avons à tenir compte nous ramène inmanquablement à la singularité de ceux que nous rencontrons.

C'est une réalité quotidienne pour nous que d'avoir à travailler avec ce temps, celui des autres et le nôtre, institutionnel. Nous nous retrouvons régulièrement face à cette frustration que génère l'attente. Chaque fois, nous considérons l'importance d'explicitier les raisons de cette attente, comme celle de prendre en compte cette frustration : « nous comprenons que cela soit difficile pour vous de patienter », « nous nous efforçons de recevoir toutes les personnes le mieux possible », et souvent, en y intégrant les impondérables : rendez-vous à l'hôpital, à la préfecture, pour les enfants, ..., en gardant pour chacun en tête la nécessité que cette attente soit la plus agréable possible.

Si au C.A.M.R.E.S., le choix a été fait que les travailleurs sociaux assurent la fonction d'accueil, c'est non seulement parce qu'elle garantit les conditions d'une rencontre mais également parce qu'elle occupe une place centrale et charnière dans le fonctionnement du service. C'est là que s'articulent toutes les mises en lien, soit avec des structures extérieures, soit en interne sur d'autres temps, simultanés ou non.

A la fois interlocuteurs et médiateurs, il s'agit pour nous tant de prendre en compte les demandes que de pouvoir les relayer. C'est le rôle à tenir, entres autres, en direction de l'A.I.O., avec pour préoccupation essentielle de maintenir des conditions d'accueil agréables pour chacun et d'apaiser, quand cela est nécessaire, le malaise, les réactions agressives que peut susciter l'attente. Et c'est précisément dans son estimation que réside ma plus grande difficulté : qu'en dire aux personnes que j'inscris au fil de la matinée sur la liste destinée à l'A.I.O. lorsqu'elles me demandent considérant la salle d'accueil bondée : « combien de temps je vais devoir attendre? »

*En effet, comment, en ayant si peu de prise sur ce qui se passe réellement dans le bureau d'accueil, pourrais-je faire cette estimation ? Et pourtant, elle tient une importance capitale, car à répondre "10 minutes", "une demi-heure" ou "une heure", je ne vais pas susciter les mêmes réactions. Certains préféreront attendre à l'extérieur (trop de monde), fumer une cigarette, aller faire un tour dans le quartier, d'autres restent là, à quelques centimètres du comptoir, guettant les allées et venues pour veiller à ne pas être doublés, ou même, qui sait, oubliés.*

*Quand cette estimation s'avère très éloignée de la réalité, nous avons à faire avec l'agacement, l'énerverment. Alors, nous tentons, grâce à la parole, d'expliquer, à la fois cette forte demande sur laquelle nous n'avons aucune prise, et notre fonctionnement, ainsi choisi, faute d'une alternative plus satisfaisante, et dont nous sommes dès lors, entièrement partie prenante. A contrario, je suis ravie bien sûr, lorsqu'une personne se présente et qu'il m'est possible de lui proposer d'emblée de s'installer dans un bureau et d'être reçue ; malheureusement ces moments sont très rares.*

*Pendant ce temps...*

*Pendant ce temps, dans l'un des bureaux d'entretien, un travailleur social de l'équipe assure l'A.I.O...*

*La troisième partie de cette réflexion s'intéresse au rapport que nous pouvons entretenir avec le temps quand, de cette place occupée à l'intérieur-même du bureau, nous avons à faire coïncider les impératifs qui se jouent et se négocient en salle d'accueil avec un groupe très important de personnes -isolées et en famille-, et la nécessité de prendre en compte la singularité de chaque demande qui nous est adressée. La personne de l'équipe est pour ce faire chargée, dans le cadre de l'A.I.O., d'assurer ces allers-retours permanents entre le collectif et l'accueil individualisé.*

*Pour identifier la personne que nous allons inviter dans le bureau, nous en sortons à chaque fois, pour consulter la liste qui se trouve sous le comptoir, tenue par nos collègues qui servent là, thé, café et boissons chaudes. Ceci nous permet d'aller vers la personne et de l'inviter physiquement à nous suivre, ou à nous précéder. Cet accompagnement physique permet au travailleur social et à la personne accueillie d'entrer ensemble dans le bureau et de s'y asseoir simultanément : cela instaure selon moi, dès le départ, les bases d'une rencontre, d'un échange, d'une relation où la personne peut prendre place en tant que sujet et pas seulement en tant que demandeur.*

*L'A.I.O. devient plus complexe à animer lors des matinées où nous recevons en trois heures plus de 20 personnes, nous donnant le sentiment de faire du « chiffre ». Ce temps, destiné à la rencontre, individualisée, sans qu'il soit nécessaire pour cela de prendre un rendez-vous avec un travailleur social, nous paraît alors trahir son intention première. En effet, lors des matinées où nous renouvelons les cartes d'accès aux restaurants solidaires, nous accueillons jusqu'à 50 personnes, toujours sur ce laps de temps de trois heures : 4 minutes en tout et pour tout par personne... à l'issue d'une heure d'attente au moins. Il nous est parfois, tout simplement impossible de recevoir toutes les personnes qui se présentent, ou de laisser le temps à celles que nous recevons et qui le souhaitent, d'évoquer d'autres problèmes, d'autres besoins, que ceux pour lesquels elles se sont inscrites sur notre liste. Nous sommes alors confrontés à un sentiment d'impuissance, gênés en certaines occasions par ce que nous pourrions manifester d'une brutalité à couper court à un échange parce que nous anticipons sur ce qui reste à suivre, une liste de 20 personnes encore en attente. Cette place et cette posture nous sont souvent difficiles à assumer.*

*Dans ces moments d'intense sentiment d' "urgence", à se voir délivrer les cartes de restauration pour les uns et à avoir à les délivrer pour les autres ,comment continuer à faire du bureau d'A.I.O. un espace où les personnes peuvent s'installer le temps nécessaire pour évoquer leur situation ?*

*Nous nous efforçons, à chaque fois, de prendre en compte la singularité de chacun, garants qu'il puisse être entendu : cela se traduit par la proposition d'un rendez-vous ultérieur avec un travailleur social, ou avec un juriste, par une écoute attentive, même quelques minutes, parfois encore par une orientation, une adresse, un plan, un numéro de téléphone, qui ouvrent potentiellement sur la perspective d'une prochaine venue. Le plus important, lors de ces temps, est de réussir à se départir de la pression que nous savons forte de l'autre côté de la porte, dans la salle d'accueil, et d'investir ce moment, aussi court soit-il, pour que la personne face à nous, quelle que soit sa demande et la réponse que nous sommes en mesure d'apporter ou non, reparte avec le sentiment d'avoir été considérée, reconnue.*

## **Marie CORNUEL – Educatrice spécialisée**

### **● L'action « Droit à la santé »**

L'action "Droit à la santé" a pour préoccupation de répondre de la manière la mieux adaptée aux demandes quotidiennes de soins des personnes accueillies dans la structure, que ces demandes concernent des soins en urgence ou la mise en place de suivis médicaux au long cours. L'action est mise en oeuvre au sein du service en direction du tissu partenarial local composé d'une part, des services de soins hospitaliers, associatifs et plus ponctuellement des CMS, d'autre part, d'un réseau de médecins de ville généralistes et spécialistes exerçant sur l'arrondissement, le plus souvent sollicités "au coup par coup", à la demande d'usagers bénéficiaires de l'A.M.E. ou de la C.M.U., pour lesquels la mise en place d'une référence médicale s'avère nécessaire.

57% des personnes font état de maladies somatiques, invalidantes ou non, 18% soit expriment une souffrance psychique, soit manifestent des troubles du comportement.

Dans le cadre des accueils, les problèmes de santé les plus fréquemment exprimés, relèvent essentiellement de situations d'urgence liées notamment à une situation de rupture de droits. La majeure partie des orientations seront effectuées vers la P.A.S.S. de l'Hôpital Saint-Louis, Médecins du Monde, Médecins Sans Frontière (qui assure deux consultations hebdomadaires de médecine générale) ou encore vers les centres de santé et de vaccination, les centres de planification, le centre d'accueil P.M.I. de l'Hôpital Lariboisière ou SOLIPAM pour les demandes de suivi de grossesse.

C'est davantage lors des accompagnements que la question des soins portera sur des pathologies chroniques ou lourdes qui exigeront la mise en place d'une référence médicale (médecin traitant) pour viser ensuite une prise en charge par un service hospitalier spécialisé.

Ce travail partenarial et de mise en lien des usagers de notre structure avec le réseau de médecins de ville (généralistes et spécialistes) que nous avons tissé, permet à la fois d'intervenir en amont (prévention) mais aussi de veiller au maintien des personnes dans le dispositif médical. En ce sens, cette action atteint sur un plan qualitatif, les objectifs attendus dans la mesure où elle permet d'améliorer et d'affiner les réponses tout en assurant un accès facilité, du fait de la proximité de nos partenaires sur l'arrondissement, face à la pluralité des problématiques de santé que nous rencontrons.

En ce qui concerne les souffrances psychiques, les partenariats privilégiés que nous entretenons avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité (inter-secteur de Maison-Blanche) et le Centre d'écoute et de soins de Médecins Sans Frontière, nous ont permis de continuer à orienter de manière facilitée et adaptée les personnes concernées vers les services compétents (C.P.O.A., C.M.P., C.A.C., Centre Minkowska).

Les modalités de mise en œuvre de l'action s'inscrivent dans la continuité des 2 dernières années.

A l'exception d'une centaine de mineurs isolés étrangers, que nous ne pouvons orienter que sur M.S.F, le public concerné (au total, environ 2500 personnes en 2011) est une population adulte, en situation d'errance et/ou de grande précarité :

- des hommes et des femmes isolés : 62% du public accueilli dont 13% de femmes (8% en 2010),
- des familles : 34% du public accueilli dont 12% de familles monoparentales.

51% de la population globale (dont 60% de femmes) accueillies au C.A.M.R.E.S. ne disposent à la première rencontre, d'aucune couverture maladie. En 2011, environ 1200 personnes accueillies ont été orientées vers des structures de soins hospitalières, associatives ou des médecins de ville. Parmi les 422 personnes faisant l'objet d'un accompagnement socio-éducatif au C.A.M.R.E.S., une centaine a été dirigée vers des services de médecine généraliste et/ou spécialisée et une vingtaine vers des services de soins psychiatriques.

### ● Les permanences juridiques

Elles sont accessibles sans autre condition que la prise d'un rendez-vous qui sera noté par un travailleur social, sans autre information à donner que le domaine de droit concerné. Il nous paraît en effet essentiel de transmettre de manière aussi claire qu'implicite le message que le statut de travailleur social ne confère pas de droit d'ingérence. Cependant, la plupart du temps, les consultations juridiques interviennent dans le cadre des accompagnements.

L'ancienneté du partenariat avec Droits d'Urgence et Accès aux Droits Solidarité Paris, la relation de confiance et d'estime réciproques dans laquelle nous sommes engagés, constituent pour les consultants un gage de crédibilité des intervenants. L'énergie peut ainsi être entièrement consacrée à l'analyse et à la résolution du problème posé.

#### ➤ L'association Droits d'Urgence

Droits d'Urgence a assuré 45 permanences en 2011 (39 en 2010), permettant à 132 personnes d'être reçues par un juriste et/ou un avocat.

36% des personnes reçues en entretien sont déjà suivies par un intervenant de Droits d'Urgence.

Le profil des personnes reçues n'a pas sensiblement changé. Il s'agit toujours majoritairement d'hommes (51%), âgés de 26 à 40 ans (59%), souvent célibataires (45%) et originaires d'Afrique subsaharienne (50%). Une majorité réside à Paris (61%) et beaucoup sont sans ressources (46%). La moitié des personnes reçues en 2011 étaient soit hébergées par des proches (27%), soit sans domicile fixe (23%).

Les questions relevant du droit des Etrangers restent très majoritaires, elles représentent 75% des domaines de droit abordés en permanence (contre 83% en 2010, 70% en 2009 et 80% en 2008).

Dans 43% des cas, les situations exposées par les usagers n'appelaient qu'une simple information juridique. Dans d'autres cas, la situation nécessitait des démarches

supplémentaires : recherches, rédaction d'un courrier, aide pour effectuer une demande d'aide juridictionnelle, etc.

➤ L'association Accès aux droits Solidarité Paris

Sur 45 permanences, la juriste détachée par A.D.S.P. a reçu 250 personnes sur des questions concernant majoritairement le droit des Etrangers (73%) mais aussi, dans une nettement moindre mesure, le droit Administratif et de l'Action sociale (8%), le droit Pénal (6%) et le droit de la Famille (6%).

L'intervenante étant farsiphone, la permanence est largement investie par le public exilé afghan et iranien qui fréquente la structure. Les hommes représentent 66% du public reçu, 79% des personnes sont isolées, 42% sont sans domicile fixe et 73% ne disposent d'aucune ressource.

Dans la plupart des cas, le rôle de la juriste consiste à délivrer l'information la plus précise et la plus détaillée possible. Cependant, chaque fois que nécessaire et de manière plus soutenue cette année, elle rédige des courriers et recours (52 en 2011, 43 en 2010), constitue des dossiers (43 en 2011, 28 en 2010) ou assure des suivis (76 en 2011, 53 en 2010).

### ❖ La proposition culturelle

Il s'agit de proposer des espaces de création, d'expression, ouverts à tous, sans condition préalable, visant à favoriser l'accès à la culture, à l'information, de publics marginalisés, le plus souvent isolés, en situation de grande précarité.

Cette année, les ateliers ont été plus étroitement couplés à la permanence d'accès à la culture dans le cadre d'actions communes transversales utilisant la culture comme vecteur de (re)socialisation, ce en misant sur la mixité sociale, culturelle et l'ouverture sur l'extérieur.

L'atelier « Modelage » est animé les lundi après-midi par l'éducatrice spécialisée chargée des ateliers et par un bénévole, qui mettent à la disposition des participants leurs savoir-faire tant pédagogique que technique. La manipulation de la terre favorise création et expression artistiques. Elle s'appuie sur la transmission de techniques spécifiques et rigoureuses et sur une présence, autant que faire se peut, régulière. L'atelier « Livres » est animé les mercredi après-midi (simultanément à la permanence d'accès à la culture) par une éducatrice spécialisée qui a été à l'initiative de ce projet. Une bibliothèque proposant des ouvrages dans différentes langues et dans des genres littéraires variés, offre l'occasion d'emprunts d'oeuvres choisies avec l'animatrice mais surtout d'échanges initiés et organisés autour d'auteurs ou de thématiques. Depuis 2010, des journaux, quotidiens et hebdomadaires, ont été intégrés à cet atelier afin de l'ouvrir à des personnes qui ne s'autoriseraient pas spontanément à aborder la littérature "classique". Cette nouvelle modalité à compter du second semestre 2011, s'est inscrite dans un espace commun avec la permanence d'accès à la culture, co-animée par une bénévole formée à la médiation culturelle, qui propose des invitations à des spectacles à l'affiche des théâtres partenaires et informe sur l'actualité culturelle.

Enfin, impulsées par l'animatrice de la permanence d'accès à la culture et l'éducatrice, des visites « en groupe » de lieux culturels avaient été organisées en 2010. L'idée cette année, était de maintenir cette proposition culturelle à raison d'une sortie tous les 2 mois, selon un calendrier déterminé en fonction de l'actualité, en constituant des groupes ouverts, non seulement aux familiers des ateliers et de la permanence culturelle mais aussi aux personnes accueillies sur d'autres temps.

Les participants aux ateliers et à la permanence d'accès à la culture sont majoritairement des personnes isolées, hommes et femmes, d'origines culturelles variées, en errance sur l'arrondissement, hébergés dans des foyers voisins ou habitant le quartier, bénéficiaires du RSA, de l'AAH, de la retraite ou sans aucun revenu. Les groupes sont de fait, très hétérogènes.

L'atelier Modelage a concerné une vingtaine de personnes en 2011, dont la participation a été relativement régulière.

Les mercredi après-midi ont pour leur part, également réuni une vingtaine de participants tout au long de l'année autour de l'atelier Presse et de la permanence d'accès à la culture. Début 2011, la fin de notre partenariat avec Cultures du Cœur a entraîné une désaffection des "amateurs de spectacles" qui fréquentaient jusqu'en 2010 cet espace de manière très assidue. Notre volonté de maintenir cette proposition nous a amenés à tisser notre propre réseau partenarial dont l'opérationnalité a été effective à compter du printemps 2011.

## ● Les ateliers

### ➤ L' atelier Modelage

*A la veille de mon congé maternité, je ressens le besoin de faire le bilan de ces dix dernières années mais aussi de cette année 2011, dont ressort le visage de quelques personnes qui resteront pour moi emblématiques.*

*Dix ans donc que l'atelier « prendre sa terre en main » perdure au sein du C.A.M.R.E.S. En une décennie, les populations reçues ont changé, notre association a connu de nombreux réajustements, mais l'atelier modelage n'a jamais perdu son sens car, malgré tous les bouleversements, nous nous sommes attachés à maintenir, dans la continuité, un espace favorisant la mixité, la créativité et l'expression.*

*Des souvenirs engrangés au fil des ans, me semble émerger clairement la validité d'un tel projet.*

*En effet, ont fréquenté cet espace certains lundi après midi, des personnes venant d'horizons différents : jeunes retraités, exilés d' Afghanistan et d'ailleurs, familles roumaines, français de souche, plus ou moins marginalisés... Rencontres improbables, parfois réduites, du fait de la barrière de la langue, à des croisements de regards, à des sourires, à quelques mots échangés,..... C'est en veillant à maintenir cette mixité, que nous avons permis à certains des participants de mieux se connaître, se reconnaître et d'accepter l'autre comme ayant une place légitime, préalable éventuel à la création de liens plus personnels.*

*Depuis la mise en place de l'atelier, un nombre considérable d'oeuvres ont été créées (nous les avons d'ailleurs à plusieurs reprises exposées dans nos locaux, dans le cadre des journées portes ouvertes des ateliers d'artistes de l'arrondissement). Chaque fois, j'ai été non seulement admirative devant la capacité d'expression artistique de certains participants, mais surtout impressionnée par la manière dont les œuvres réalisées témoignent, parfois intentionnellement, la plupart du temps à l'insu de leur auteur, d'un parcours de vie, d'une histoire, d'une culture. Me reviennent en mémoire, un Monsieur maghrébin qui sculptait en argile des gâteaux orientaux, de jeunes afghans modelant des chars d'assauts, ou des postes*

*frontière, ou même encore des visages tristes façonnés par des mains tristes et des regards éteints qui s'éclairent à mesure que la terre prend forme.*

*Le modelage est le seul support non verbal proposé à nos visiteurs, grâce à l'engagement dans la durée du bénévole qui en a pris l'initiative. Le rapport direct qu'il suppose avec la matière abolit les barrières souvent élevées par les victimes de traumatisme entre le corps, siège des émotions et l'esprit qui tente de les évacuer à défaut de parvenir à les maîtriser. La singularité s'y exprime avec d'autant plus de force et pourtant sans brutalité : la plasticité du matériau, le calme et la concentration requis, la sérénité collective qui s'installe progressivement, quelque soit le sujet de l'oeuvre produite, rendent possible de l'offrir en partage, de transformer la violence en énergie.*

*En 2011, la fréquentation a légèrement baissé, mais elle a surtout été plus irrégulière que les années précédentes. La participation n'en a pas été moins riche. Je souhaite évoquer à cet égard deux personnes accueillies qui, par leur présence, ont confirmé l'importance de cet atelier de création dans l'accueil et l'accompagnement éducatifs que nous proposons.*

*Monsieur A. se présente pour la première fois au C.A.M.R.E.S., accompagné d'un compatriote qui se dit inquiet de son état de santé.*

*Il fréquentera le service pendant plus d'un an. De nationalité irakienne, âgé d'une vingtaine d'années, il a quitté son pays natal depuis presque dix ans, aussi il comprend plutôt bien le français quoiqu'il le parle avec difficulté.*

*Il est tout d'abord suivi par une éducatrice spécialisée de l'équipe dans le cadre d'un accompagnement éducatif et social, puis lorsque cette dernière quitte l'association, le relais est assuré par un un collègue assistant de service social.*

*Monsieur A. n'est pas régularisé d'un point de vue administratif, plusieurs demandes auprès de la préfecture ont déjà été effectuées mais sans succès. Néanmoins le travailleur social qui le suit, l'accompagne vers une nouvelle demande de titre de séjour pour soin. En effet Monsieur A souffre de troubles psychiques. Il bénéficie d'un suivi psychologique auprès d'un CMP parisien, il est conscient de ses problèmes de santé et évoque même un séjour en psychiatrie dans un autre pays d'Europe, sur son chemin d'exil.*

*Au fur et à mesure que les mois passent, toute l'équipe assiste à la dégradation progressive de l'état physique et psychique de Monsieur A. Il peut passer plusieurs heures le regard fixé sur un point de la pièce, sans bouger. Il est amaigri, fatigué et se montre parfois un peu agressif avec certains membres de l'équipe. Il sollicite son référent quotidiennement sur la question des papiers comme si notre association était décisionnaire de son éventuelle régularisation. Nous sommes aussi inquiets par la manière dont il s'administre son traitement médical, passant de la surconsommation à la rupture de soins. Sa situation est évoquée de nombreuses fois en réunions d'équipe, et nous décidons de faire appel à l'équipe Santé Mentale et Précarité afin qu'une rencontre soit organisée.*

*Un lundi après midi, jour de l'atelier, Monsieur A. est présent, comme tous les jours, en salle d'accueil.*

*Il est seul et isolé, le regard dans le vide. Parfois, il sourit et se parle à lui même. Je l'invite à se joindre à nous, invitation réitérée dans sa langue maternelle par un compatriote. Monsieur A. accepte, bien qu'il exprime le fait qu'il ne sait pas manier l'argile. Il s'installe, Guy, le bénévole qui anime l'atelier, lui donne une boule de terre et lui indique rapidement quelques techniques. Nous sommes surpris de constater la soudaine capacité de Monsieur A. à se concentrer sur sa création. Il semble décidé à modeler une tour et s'y attelle avec*

*patience et précision. Parfois son regard se perd à nouveau dans le vide, mais je profite de ces moments pour l'interroger sur sa sculpture et il se remobilise sur son œuvre. Il participera à plusieurs séances jusqu'à ce qu'il estime avoir fini sa création et pourra même rester concentré deux heures durant sur des petits détails de finition.*

*La participation de Monsieur A. à l'atelier n'a évidemment fait évoluer en rien sa situation administrative, je ne prétends pas qu'elle a changé quelque chose à sa pathologie mentale. Pourtant, dans l'espace de création, pendant quelques heures, Monsieur A. s'est montré différent, plus serein, moins perdu dans ses pensées.*

*Ces observations, transmises à son référent, lui ont permis de considérer Monsieur A. d'un autre point de vue, de lui reconnaître des capacités d'adaptation, de concentration, de patience, jusque-là méconnues, rappel nécessaire de la richesse, de la complexité, de la surprise possible. L'autre est toujours à découvrir.*

*Monsieur L. est connu de l'ensemble de l'équipe depuis plusieurs années et suivi par le même référent depuis son arrivée au C.A.M.R.E.S.*

*Agé d'une cinquantaine d'année, il est français de souche, homme agréable, souriant, qui aime échanger, discuter avec quiconque présent en salle d'accueil.*

*D'un point de vue administratif, il bénéficie de l'Allocation Adulte Handicapé. Il sollicite régulièrement son référent pour que nous l'aidions à trouver un hébergement. Il n'est jamais sorti du dispositif de l'urgence. Monsieur L. montre certaines difficultés à aller au bout des choses et met en échec tous les projets visant à le stabiliser. Aussi dans le cadre de l'accompagnement éducatif mis en place avec lui, le travail consiste principalement à le rassurer, et à remettre régulièrement à jour ses droits : domiciliation, A.A.H., couverture maladie,... Il fréquente le C.A.M.R.E.S. de façon très irrégulière, il peut être présent tous les jours durant plusieurs mois puis ne plus venir pendant une longue période, ce qui rend d'autant plus compliqué un accompagnement sur un autre mode que celui de l'urgence.*

*Sa participation à l'atelier s'est faite au final assez tardivement, puisqu'elle a débuté en septembre 2011. Sa présence les lundis après-midi ne répond pas à une proposition de ma part, mais bien à sa propre volonté de rejoindre le groupe des participants. Peu confiant en lui, Monsieur L. se rassure en nous disant qu'il vient à l'atelier pour nous faire plaisir, ou encore pour étoffer le groupe de personnes présentes. Pour autant, au cours de l'atelier, l'enjeu semble consister pour lui à aller au bout de son œuvre, à finir ce qu'il a commencé, quitte nous dit-il, à devoir revenir sur plusieurs séances.*

*La première fois, Monsieur L. entame le modelage d'un vase. Il est très à l'écoute des conseils de Guy, et particulièrement dans l'échange avec les autres artistes. Avec moi, en revanche, il ne cesse d'exprimer sa gêne d'être observé par d'autres personnes présentes en salle d'accueil et curieuses du déroulement de l'atelier. Je le rassure, l'encourage à poursuivre en tentant de ne pas se soucier du regard de l'autre. A l'issue de la première séance, Monsieur L. n'a pas terminé sa sculpture, mais c'est avec fierté qu'il nous montre ce qu'il a réalisé. Il nous affirme vouloir la poursuivre, ce dès le lundi suivant. Le jour dit, il se présente le matin, nous confirmant sa participation pour l'après midi même. Pourtant, à 14h00, lorsque débute l'atelier, Monsieur L. est absent. Nous ne le verrons plus de la journée.*

*Dans les jours qui suivent, il revient au C.A.M.R.E.S., je ne le questionne pas sur son absence à l'atelier, jusqu'au lundi matin suivant où je lui rappelle qu'il reste le bienvenu s'il le souhaite, qu'il lui est possible de se remettre sur son ouvrage dès l'après-midi. Il semble touché par l'attention et m'affirme qu'il viendra. Cette fois, il sera là, comme prévu.*

*Il se plaint cette fois encore, auprès de moi, du regard des autres et du malaise qu'il en ressent, je le rassure à nouveau. A la fin de l'après-midi, il a achevé son vase. C'est semble-t-*

*il, une grande victoire pour lui, il ne manque de nous le faire savoir, il s'attache à montrer son oeuvre à chacun des membres de l'équipe, il semble fier. Aussi, nous l'encourageons à poursuivre dès la semaine suivante.*

*Monsieur L. ne viendra qu'une seule et unique autre fois à l'atelier. Le plus important reste qu'il aura pu aller au terme de ce qu'il avait commencé. L'enthousiasme, le plaisir, la joie, la satisfaction qu'il en aura éprouvés, même brièvement, nous ont donné l'occasion de découvrir un autre homme que celui dont nous avons pris l'habitude de n'entendre et de ne constater que les déboires, les difficultés, les doutes, les inquiétudes, les échecs. Une petite victoire peut-être, mais qui nous a ramenés à la pleine mesure de qui il est. Le déficit de confiance en lui dont nous avons observé jusque-là, à quel point il le paralysait, a pu cette fois être dépassé, même s'il est indéniable qu'il aura été difficile pour lui de s'affranchir totalement du regard des autres.*

### **Chloé VERDET – Educatrice spécialisée chargée des ateliers de création et d'expression**



#### ➤ L'atelier Livres

*Cet atelier a été imaginé et mis en place il y a maintenant 6 ans, motivé par l'intérêt particulier que je porte à la littérature et l'envie de favoriser des échanges autour de ce support dont la portée culturelle et artistique constitue une source d'enrichissement mutuel et par là-même, participe pleinement à la mise en œuvre du projet associatif.*

*Dans le même temps, nous observions depuis toujours que les quelques ouvrages mis à disposition en salle d'accueil, étaient régulièrement consultés. Le sens de ce projet s'en voyait dès lors confirmé.*

*L'idée fut donc de constituer une bibliothèque achalandée d'œuvres multiples et variées, et de lui dédier un temps hebdomadaire et un espace propices à la lecture où il soit également possible d'emprunter des livres.*

*Pour autant, malgré des débuts très prometteurs, nous avons pu repérer au fil des ans, notre difficulté à maintenir le projet initial, ce pour plusieurs raisons : la transformation des publics, l'augmentation de la fréquentation, la barrière linguistique...*

*Chaque année, pourtant, nous avons tenté de nous réajuster, de réadapter l'atelier au gré des changements. A maintes reprises, nous avons réorganisé l'espace afin de susciter l'envie de s'y installer et d'y consulter les ouvrages, à l'abri de l'effervescence qui règne dans la salle d'accueil, dans une atmosphère que nous voulions protégée et agréable. Simultanément, dans le souci d'en favoriser l'accès au plus grand nombre, nous avons élargi au fur et à mesure du temps, l'éventail des supports : dans d'autres langues (anglais, persan), dans d'autres formats (bandes dessinées, imagiers...), et ouvert la bibliothèque sur tous les temps d'accueil, limitant toutefois, pour en faciliter l'organisation, les échanges et les emprunts aux mercredi après-midi.*

*Au terme de ces 6 années, le bilan reste mitigé. La dégradation quotidienne des livres, la difficulté de susciter l'intérêt et la participation des personnes non francophones, l'augmentation de la charge de travail qui m'a rendue de fait, moins disponible lors de ces temps, ont été autant de paramètres à prendre en compte et de freins au bon déroulement de cet atelier.*

*Si je reste convaincue de la pertinence de ce projet, les conditions de sa mise en œuvre, complexes et trop souvent mises à mal, ont progressivement eu raison de notre obstination. En effet, comment faire valoir l'intérêt d'une telle proposition auprès d'un public constitué en majorité d'exilés dont les priorités et les préoccupations sont généralement de l'ordre de la survie, une population souvent en attente et en errance ? Comment leur glisser l'idée que la littérature permet de s'évader, de s'enrichir de nouveaux récits, d'ouvrir les portes d'un imaginaire trop souvent bridé par un réel pesant et coercitif, d'oublier, le temps de quelques pages, les soucis du quotidien ? Ces questions nous sont revenues à chaque fois, lorsque nous doutions notamment, telles des leit-motiv, non seulement pour dégager de nouvelles pistes de travail mais aussi pour nous rappeler le sens de cette action, convaincus que nul ne peut être réduit à ses besoins primaires.*

*Chaque année nous avons réaffirmé l'importance d'espaces dédiés à la création et à la culture, outils privilégiés d'expression, de rencontre, d'échange. Autant de manière de lutter contre l'isolement, la solitude, de mettre en avant les singularités, d'assurer à chacun une place qui lui soit propre.*

*Tout au long de l'année 2011, nous avons décidé de centrer plus particulièrement l'atelier autour de la Presse quotidienne et hebdomadaire (le Parisien, le Courrier International, Herald tribune, Libération, l'Equipe), afin d'une part, de donner aux personnes accueillies une vision plus globale de l'actualité grâce au panel de journaux proposés et d'autre part, de provoquer à partir d'articles et d'illustrations le plus souvent humoristiques, des discussions qui parfois mènent vers de tout autres sujets, plus légers, plus personnels aussi, et ce sont plus fréquemment avec les personnes non francophones, des cours d'apprentissage de la langue française qui s'improvisent là. La Une d'un journal, la légende d'une photographie, que nous nous employons à déchiffrer, coûte que coûte, en passant par l'anglais, en mimant,... Chaque mercredi après-midi, je me suis donc installée en salle d'accueil, disposant les journaux sur la table centrale et invitant les personnes accueillies à prendre place.*

*Très souvent ma présence en salle, disponible, posée, invite des personnes à me solliciter sur d'autres sujets que l'atelier et les invitations aux spectacles que propose Isabelle, animatrice*

*de la permanence culturelle, assise à mes côtés. Il s'agit de questions relatives à leur situation administrative ou sociale, et, à observer mes collègues de permanence d'accueil pour leur part, déjà affairés à répondre à une succession de demandes, je me trouve être alors une interlocutrice toute désignée. Tirillée entre la nécessité d'assurer la continuité de l'atelier et la difficulté de renvoyer ces personnes vers les autres membres de l'équipe ou sur d'autres temps, je me laisse finalement entraîner, un peu malgré moi, à considérer ce qu'elles expriment de leur urgence et m'attache alors à leur répondre. C'est une position difficile à tenir que d'assumer et de tenter de réduire ce décalage entre la réalité des préoccupations quotidiennes portées par les usagers du C.A.M.R.E.S., et les ambitions que je mets à faire vivre cet atelier.*

*Toutefois, ces moments hebdomadaires, aussi fragiles soient-ils à maintenir, restent un prétexte, l'occasion d'ouvrir sur une autre manière d'être ensemble, sur une autre parole, à la recherche des mots qui nous permettront de mieux composer ensemble.*

*« La poésie, un mot enterré dans la bibliothèque, un autre qui ressuscite au bout de la langue. »*

## **Chloé VERDET – Educatrice spécialisée chargée des ateliers de création et d'expression**

### **• Les permanences d'accès à la culture**

*Je conclusais mon texte dans le rapport d'activité 2010, en m'interrogeant sur la poursuite ou non de notre partenariat, conclu en 2006, avec Cultures du Cœur. Malheureusement, des divergences sur certaines nouvelles obligations portées dans un avenant à la Convention initiale, nous ont amenés, début 2011, à refuser de signer la nouvelle charte. Dès lors, nous ne pouvions plus être « relais » Cultures du Cœur. Suite à cette décision, il nous a fallu tout d'abord informer les usagers de la permanence et leur expliquer nos arguments. Pour ce faire, nous avons organisé une réunion à l'occasion de laquelle, nous nous sommes également enquis de leurs attentes en matière culturelle afin, de dessiner les orientations à venir et d'élaborer pour ainsi dire un projet « à la carte ». Après cette première étape, tout restait à faire. Qu'allions-nous pouvoir proposer comme alternative à l'offre de contremarques garantie jusqu'alors par Cultures du Cœur ?*

*Nous nous sommes attelés à la rédaction de notre propre projet culturel que nous avons envoyé à des salles de spectacles parisiennes dont nous avons dressé la liste lors de la réunion, soit une douzaine d'établissements que nous avons pris soin de contacter par téléphone quelques semaines plus tard. A ce jour, notre réseau réunit 7 structures partenaires : le Théâtre des Bouffes du Nord, le Théâtre de l'Athénée, le Théâtre de l'Épée de bois, le Théâtre de l'Odéon, le Tarmac, le Centre Pompidou et enfin, le Forum des Images. A l'exception du Théâtre de l'Odéon, ces salles mettent à notre disposition des places gratuites, chaque semaine, selon la programmation en cours. Dans chacune d'elles, nous avons un interlocuteur privilégié que je contacte tous les mardis (veille de la permanence) pour faire le point sur les spectacles et le nombre d'invitations possibles pour chacun d'eux. Le Forum des Images travaille différemment : une vingtaine de cartons d'invitations nous sont envoyés - et sont régulièrement renouvelés - , lesquels sont remis aux usagers lors des permanences, après qu'ils aient choisi un film et une séance. Le Théâtre de l'Odéon quant à lui, nous propose des places à 6 euros, dans le cadre de sorties de groupe. Compte tenu de nos difficultés financières, une seule sortie a pu être organisée cette année.*

*L'offre est évidemment beaucoup moins large et diversifiée qu'à l'époque où nous travaillions avec Cultures du Cœur, mais ceux que nous comptons aujourd'hui parmi nos partenaires sont des théâtres parisiens reconnus à la fois, pour la qualité de l'accueil, la beauté des lieux et une programmation de qualité et parfois prestigieuse.*

*Notre réseau une fois constitué, il nous a fallu ensuite renouer les liens avec les fidèles de la permanence qui, durant ces quelques mois de carence en matière de proposition culturelle, s'étaient dirigés vers des structures « relais » Cultures du Cœur. Les numéros de téléphone laissés par certains lors de la réunion, les visites impromptues d'autres pour prendre des nouvelles, savoir où nous en étions de notre projet, nous ont permis progressivement de reconstituer le groupe initial d'amateurs de théâtre. Depuis, nous maintenons des contacts, à l'initiative de chacun, pour informer des programmations en cours, échanger sur celles à venir mais aussi sur celles passées à propos desquelles nous recueillons les appréciations, les impressions...*

*Au regard de tous ces changements, nous avons également réfléchi sur la manière dont nous pourrions organiser cette nouvelle version des permanences culturelles. Alors qu'être « relais » Cultures du Cœur nécessitait d'avoir à disposition un ordinateur, afin de consulter le site et de procéder aux réservations en présence des bénéficiaires, nous n'avions plus de raison dès lors, de circonscrire cette permanence à un bureau. Aussi, avons-nous choisi de l'assurer dans la salle commune d'accueil, abandonnant des modalités de rencontre individualisée pour une approche plus collective, étayée par l'animation de l'atelier Presse dorénavant couplé à la permanence. Ce temps commun dédié à la culture, au sens large, nous nous sommes amusés à l'intituler « les mercredi culturels ». Ces nouvelles modalités de mise en œuvre ont montré un certain nombre d'avantages, notamment une meilleure visibilité de cette permanence pour les publics jusque-là restés en retrait de cette proposition et une meilleure coordination entre l'éducatrice spécialisée chargée des ateliers et moi-même, dans l'organisation de sorties collectives.*

*Nous avons, sur la seconde moitié de l'année, réalisé 3 sorties collectives dont 2 avec des familles :*

- à la représentation de « Cendrillon » donnée au Théâtre de l'Odéon.
- à la grande galerie de l'Evolution au Jardin des Plantes,
- et enfin, au Grand Palais.

*Nous avons également, Chloé et moi-même, eu l'opportunité de participer à une journée de formation proposée par le Centre Pompidou, dont l'objectif était de nous transmettre les outils nécessaires à l'organisation de visites en groupe des collections permanentes.*

*Si, dans cette nouvelle formule, la fidélisation des usagers s'est révélée être la part la plus difficile de ma tâche, il n'en reste pas moins que les conditions d'accueil aujourd'hui, permettent une plus grande proximité avec l'ensemble des personnes accueillies et de fait, de plus nombreuses occasions, informelles, d'échanges et de retours sur les spectacles. Quelle satisfaction quand un usager revient et me dit son bonheur d'avoir pu voir telle ou telle pièce !*

*Nous n'avons pas été en mesure pour cette année, de mettre rapidement en place des outils statistiques susceptibles de rendre compte de la fréquentation, ce à quoi nous avons remédié depuis, dans la perspective de 2012.*

*A l'heure actuelle, nous comptons une demi-douzaine d'usagers qui bénéficient régulièrement de places et quelques autres qui viennent plus épisodiquement.*

*Pour 2012, mon objectif est triple,*

- *accroître le nombre de nos partenaires culturels,*
- *travailler de manière plus privilégiée avec la D.P.V.I. dont les nombreux contacts qu'elle entretient avec des organismes culturels, des associations, les collectivités territoriales, constituent une mine d'informations en matière d'événements culturels à Paris,*
- *toucher de nouveaux publics, notamment dans le cadre des sorties collectives.*

*En tant que bénévole, cette nouvelle façon de travailler me demande beaucoup plus d'investissement tant en temps qu'en énergie, mais elle nous permet de maintenir auprès des usagers, une offre culturelle de qualité. A l'issue de cette première année, l'expérience est positive et gageons quelle prendra de l'ampleur en 2012.*

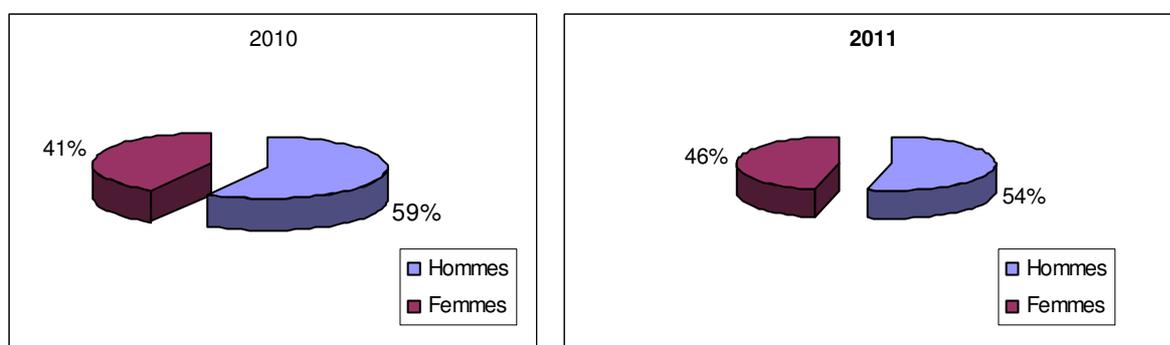
**Isabelle LECOR-MASURIER – Médiatrice culturelle bénévole**

## IV – LES ACCOMPAGNEMENTS

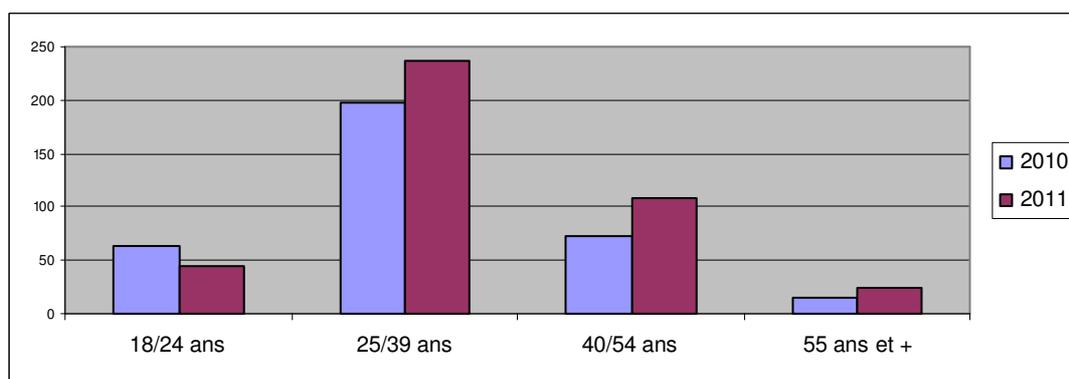
Pour rappel, 422 personnes ont été accompagnées à leur demande dont 277 rencontrées pour la première fois, au cours de l'année.

Les données statistiques concernant les personnes accompagnées confirment les tendances générales.

### *Répartition Hommes / Femmes*

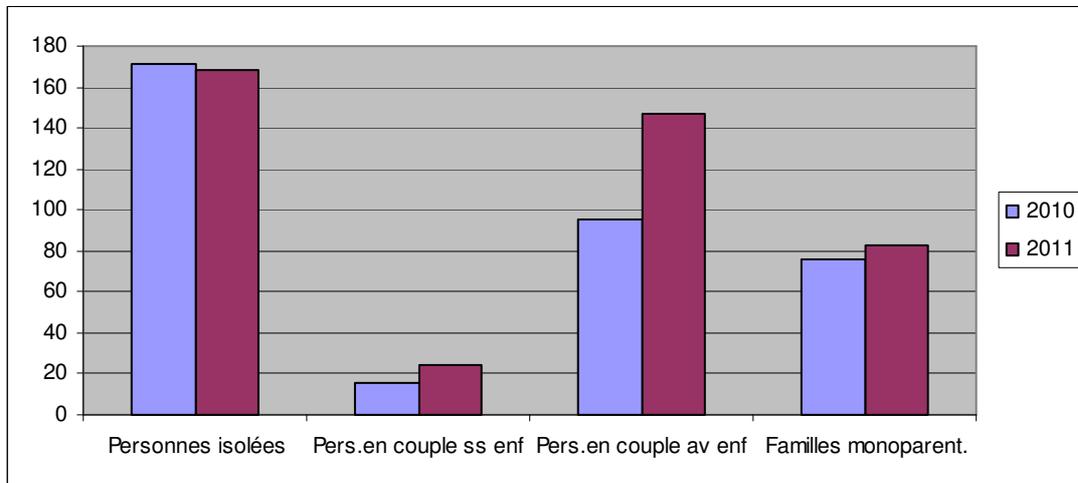


### *Répartition en fonction des âges*

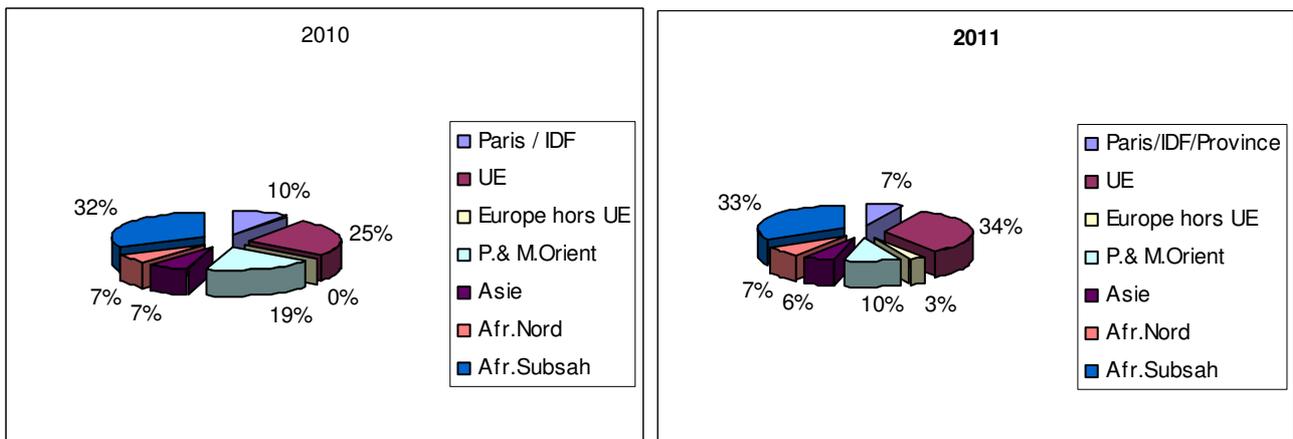


Si nous avons noté peu de variations entre les chiffres de 2009 et 2010, nous observons en revanche cette année une augmentation très importante du nombre de couples avec enfants ayant nécessité un accompagnement social global (27% en 2010, 35% en 2011).

Proportionnellement, la part des personnes isolées accompagnées (39%) a elle, sensiblement diminué. Elle était de 48% en 2010.



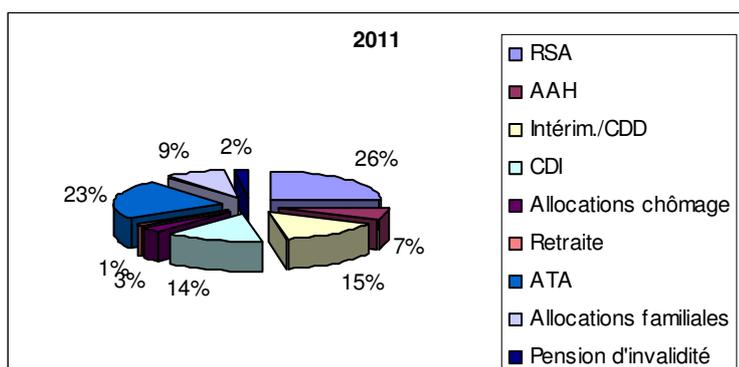
### Répartition en fonction de la provenance



Le nombre de personnes originaires du Proche et Moyen Orient a diminué de 9%. S'agissant essentiellement de jeunes gens isolés, d'origine afghane, ayant sollicité en 2010 un accompagnement avec pour principal objet l'hébergement, nombre d'entre eux a cessé de fréquenter la structure faute de réponse adaptée.

La proportion des personnes originaires de l'Union Européenne a quant à elle, fortement augmenté et concerne majoritairement les familles en provenance de Roumanie et de Bulgarie.

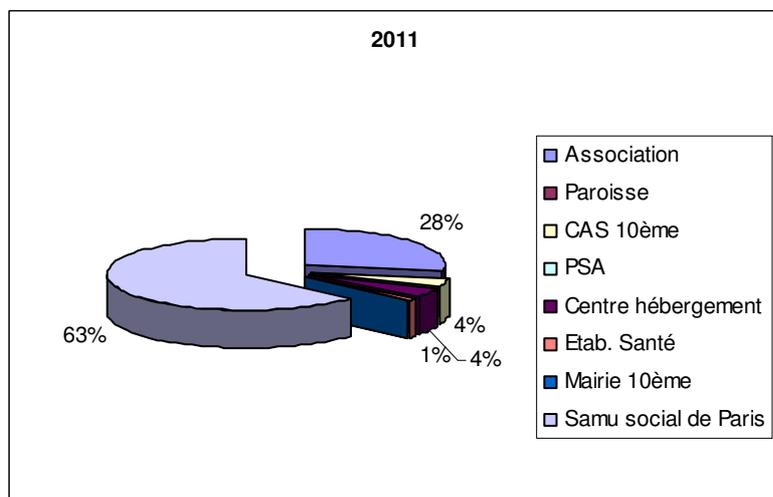
### Répartition en fonction des ressources



78% des personnes accompagnées en 2011 ne disposent d'aucune ressource.

L'augmentation remarquable du nombre de bénéficiaires du RSA par rapport à 2010 (14%) s'explique notamment par le nombre croissant de personnes statutaires accompagnées au sein du service, leur orientation vers les dispositifs d'insertion étant le plus souvent empêchée par la barrière linguistique.

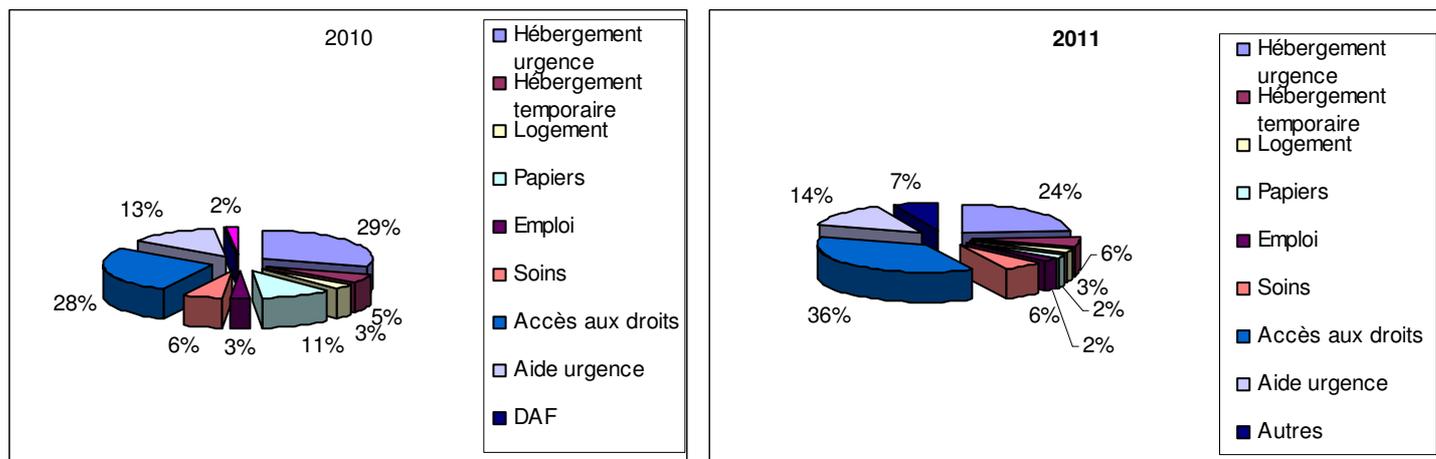
### Origine des orientations



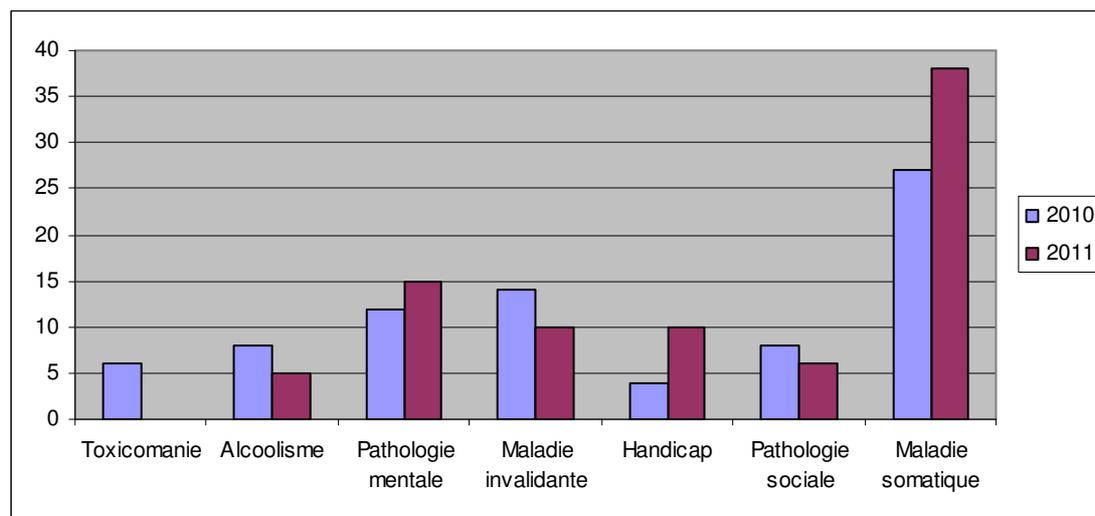
Cette année, 28% des personnes reçues (20% en 2010) ont été orientées par des structures partenaires. Parmi elles, le C.A.S.P., EMMAÛS, France Terre d'Asile, M.S.F., et pour les centres d'hébergement, les Sœurs Missionnaires de la Charité, la Maison d'Accueil Eglantine (C.A.S.P.), et plus ponctuellement le C.H.U. de Montrouge.

Le Samu social de Paris reste en termes d'orientation un partenaire privilégié.

## Demandes initiales



## Problématiques repérées



La question des soins somatiques et/ou psychiques reste au cœur des problématiques repérées auprès des publics accueillis et accompagnés.

A ce titre, les réponses apportées dans le cadre de l'action « droit à la santé » continuent de démontrer la pertinence du réseau mis en place depuis 2007. En effet, les demandes de soins somatiques représentent une part importante des demandes qui nous sont adressées, soit à l'occasion d'une première rencontre, soit dans le cadre des accompagnements individuels engagés au sein du service.

A la diversité des problématiques répond nécessairement une pluralité d'offres d'accompagnement, étayées par un travail en réseau sans cesse renouvelé, réactualisé. Parfois, la complexité de certaines situations met plus particulièrement en exergue la complexité des relations partenariales en jeu.

*Parmi les personnes que nous accompagnons, nous accueillons des familles. Familles qui spontanément, du fait du bouche à oreille, ou parfois amenées par des personnes, elles mêmes accueillies dans notre structure, sollicitent un accompagnement social, un hébergement d'urgence. Elles nous sont aussi par ailleurs orientées par le 115 qui prend en charge l'hébergement d'urgence mais ne peut assurer un accompagnement social. Ces familles ne peuvent, du fait de leur situation administrative être orientées sur le secteur ou la permanence sociale du Chemin vert. Parmi ces dernières, un certain nombre est rom originaire de Roumanie et de Bulgarie.*

*Bien que faisant partie des pays nouvellement entrés dans l'Union Européenne, elles ne peuvent prétendre à aucun droit relevant du dispositif de droit commun, les ressortissants de ces pays, à leur arrivée en France ne sont pas autorisés à travailler et ne peuvent bénéficier des prestations de la C.A.F (allocations familiales, minima sociaux).*

*Ces orientations étant de plus en plus fréquentes depuis maintenant plusieurs années, du fait de l'incapacité pour le 115 d'orienter des familles sur les services sociaux de droit commun, nous ont conduits à prendre contact avec d'autres associations, elles mêmes plus spécialisées dans l'accueil des personnes roumaines, telles que les associations « Coup de Pouce », « Hors la rue », qui, dans un cadre d'échanges organisés lors de nos réunions d'équipe, nous ont fait part de leurs activités, de leurs pratiques, de leurs missions, du regard qu'elles pouvaient porter sur cette population, tant sous l'angle culturel, que sous un angle social, éducatif.*

*Il s'est alors agi pour nous, équipe du C.A.M.R.E.S., de constituer un réseau professionnel : un réseau spontané, informel, que M.Dumont, éducateur spécialisé de formation, définit dans le cadre de son intervention sur le « travail en réseau et partenarial en travail social et médico social », comme caractérisé par « la réciprocité des échanges entre les acteurs qui reconnaissent partager des valeurs communes afin de permettre une plus grande cohérence dans leur intervention relative aux mêmes usagers».*

*Ce travail en réseau et l'accompagnement au quotidien de ces familles nous ont permis d'acquérir un certain savoir-faire par rapport aux réalités de ces dernières : orientation sur une domiciliation administrative, ouverture des droits à l'A.M.E, mise en lien avec les centres de planification familiale, avec les services de maternité, les P.M.I.,...*

*Nous contactons par ailleurs régulièrement les mairies des communes où sont hébergées les familles afin de leur faciliter les démarches de scolarisation des enfants ; leur inscription à la restauration scolaire et aux activités périscolaires (en constituant des dossiers de demande de réduction pour le calcul du quotient familial).*

*Dans le cadre plus particulier de la scolarisation des enfants qui est une préoccupation majeure de la plupart des familles, nous sommes amenés à prendre contact avec le service scolaire, le cabinet du Maire parfois (quand il y a un refus de la part de ce dernier de scolariser les enfants), les établissements scolaires pour échanger selon les nécessités avec les chefs d'établissement ou les assistantes sociales scolaires, mais aussi avec le C.I.O en cas d'orientation des enfants nouvellement arrivés sur le territoire français, en âge d'être scolarisés au collège.*

*Nous entrons aussi en contact avec le tissu associatif (Restaurants du Cœur, Secours Populaire...) des communes où les familles sont hébergées par le 115 afin de les orienter au mieux pour que leur soit délivré une aide matérielle (les aidant à subvenir à leurs besoins les plus élémentaires,), la question de l'alimentation restant un problème majeur.*

*Enfin, nous entretenons des rapports très fréquents avec le 115 de Paris, dans la mesure où nous les contactons quotidiennement (plusieurs fois par jour) pour nous assurer des demandes de relance d'hôtel, de prolongation, de changement d'hôtels.*

*En effet, les familles séjournent sur de courtes durées dans des hôtels (une nuit, quatre jours, une semaine) et, à l'issue de ce séjour, sont amenées à recontacter le 115 pour solliciter une nouvelle prise en charge. De fait, elles changent d'hôtels à de multiples reprises, dans différents départements, la perspective d'une stabilisation en long séjour étant parfois rendue impossible pendant plusieurs mois.*

*Nous ne pouvons donc, sur ce temps, envisager de démarches telles que la scolarisation des enfants. Enfin, les conditions d'hébergement, décrites par les familles comme particulièrement insalubres (infestation de puces, punaises, souris, moisissures, humidité, délabrement des chambres, saleté) ou complètement inadaptées (absence de micro-ondes, de frigidaire, interdiction de cuisiner, location d'hôtels dans des zones industrielles, des parcs d'activités, induisant l'absence de commerces de proximité, des temps et des coûts de transport beaucoup trop importants, nécessitant de prendre métro, RER, train, bus), nous amènent à contacter le 115 pour relayer ces difficultés, échanger sur les possibilités de changement, faire part éventuellement de nos inquiétudes.*

*Ces demandes, même si le 115, pour des raisons logistiques, financières, ne peut y répondre, sont, autant que possible, prises en compte.*

*S'amorce donc autour des familles un travail de développement de réseaux visant à favoriser la coordination et la complémentarité des différents opérateurs afin de garantir une continuité dans l'accompagnement des usagers.*

*Ce travail de partenariat, soit la démarche volontairement coopérative dans laquelle s'engagent telles personnes ou groupes amenés à travailler ensemble, nous permet un accompagnement sur la durée d'un certain nombre de ces familles, la mise en place d'actions et la possibilité de vérifier, sur cette même durée, que petit à petit ces dernières sont parties prenantes du travail engagé.*

*Ainsi lorsque la famille T. se présente au C.A.M.R.E.S., orientée par le 115, c'est encore une fois, le souci d'appréhender dans sa globalité la situation dans laquelle elle se trouve, d'entreprendre pas à pas les démarches incontournables à sa réinscription dans le dispositif social, qui nous anime. Nous engagerons à sa demande un accompagnement qui progressivement nous mettra, outre les obstacles administratifs, face à des écueils essentiellement d'ordre relationnel, déroutés peu à peu par ce que nous observons du fonctionnement intra-familial et de la capacité de la famille à mettre en « porte à faux » les multiples intervenants qu'elles sollicitent tour à tour.*

*La famille T. alors composée des parents et des 2 enfants, leur fille N., et leur fils F., respectivement âgés de 11 et 2 ans, se présente pour la première fois à notre service en février 2011. Arrivée depuis peu de Roumanie, sa seule demande concerne une mise en lien avec le 115 de manière à pourvoir à sa mise à l'abri. Nous prenons contact avec le Samu social de Paris qui invite la famille, qui ne peut justifier d'un mois de présence sur le territoire parisien et ne peut prétendre dès lors à une prise en charge, à le recontacter quotidiennement en soirée à titre humanitaire. Durant près d'un mois, la famille se représentera ponctuellement afin que l'on interpelle chaque fois le 115 sur sa situation d'errance.*

*C'est à compter du mois de mars suivant, quand le 115 est en mesure de proposer un hébergement plus pérenne en hôtel, que nous pourrons engager un accompagnement visant dans un premier temps, à la stabilisation sur le plan administratif.*

*Une domiciliation administrative sera établie au Comité des Sans Logis (75015), le dossier de demande de renouvellement de l'Aide Médicale d'Etat sera déposé et instruit dans les délais requis. Nous apprenons au fil des entretiens organisés avec la famille, que préalablement à*

*son dernier retour en Roumanie, elle a déjà séjourné en France de mai 2009 à octobre 2010. Alors bénéficiaires d'allocations familiales, Monsieur et Madame T. nous engagent à solliciter la C.A.F. du 95 afin de faire procéder au transfert de leur dossier sur Paris de manière à ce que les prestations leur soient à nouveau versées. Cette démarche se soldera par une notification de refus sur la base de défaut de titre de séjour. Le couple se révélera tout au long de l'accompagnement mis en œuvre jusqu'en décembre 2011, dans l'incompréhension de cette décision et des motifs avancés. Ils nous réitéreront sans relâche la nécessité de recontacter la C.A.F. afin de faire valoir leurs droits.*

*Simultanément, notre attention se porte sur la grossesse de Madame qui nous est annoncée en avril et pour laquelle nous l'orientons vers le Service Maternité d'un hôpital parisien, de même que sur la mise en place d'un suivi médical pour les enfants et sur la scolarisation de l'aînée d'entre eux, N.*

*Sur ce dernier point, malgré l'adhésion initiale manifestée par Madame et Monsieur T., nous rencontrerons un certain nombre d'obstacles à l'aboutissement de cette démarche, obstacles en partie liés à ce que nous pourrions comprendre comme des « résistances » intra-familiales mais aussi conditionnés par des changements d'hôtels successifs, au nombre de 8 au moins, de mars à décembre 2011.*

*C'est en décembre, suite à une série d'entretiens visant à faire le point sur l'accompagnement et les perspectives à venir, que Monsieur et Madame T. choisiront de mettre un terme au suivi social engagé jusque-là avec eux.*

*Le décalage entre les demandes insistantes des parents et la réalité des actes qu'ils posent, la mise en échec répétée des actions mises en place et les observations de l'équipe, mettent en lumière une problématique familiale et sociale particulièrement sérieuse.*

*Ainsi, outre les questions relatives à l'hébergement, la famille est très demandeuse de prestations familiales, et malgré le travail d'information, d'explication du cadre, du dispositif légal, M. et Mme T. n'entendent pas et sont persuadés que je « sabote » leur dossier, que je « ne veux pas » accéder à leur demande. Dans le même temps, M. et Mme T. insistent sur ce qu'ils nomment le handicap de leur fille. Dans leur discours, N. n'est pas normale, ils veulent qu'elle soit prise en charge dans un établissement spécialisé. Les regards croisés des différents membres de l'équipe ne nous permettent pas d'arriver à une telle conclusion, nous observons bien au contraire que N. est intelligente, loin de la déficience mise en avant par les parents, voire particulièrement fine dans ses réflexions, observations, raisonnements.*

*Il y a donc un écart entre une demande d'orientation spécialisée qui pourrait laisser croire qu'il s'agit d'une attention portée à N. et la manière dont cette demande est formulée qui, à certains égards, peut être ressentie comme maltraitante à l'égard de N.*

*Enfin, si M. et Mme T., une fois stabilisés à l'hôtel, envisagent que N. soit scolarisée, ils mettent en place des résistances telles, que tout le travail effectué autour de cette scolarisation s'avère totalement infructueux.*

*Ces décalages permanents nous amènent à prendre contact avec les multiples partenaires tant pour mener à bien les différentes démarches engagées (conseillère d'orientation, C.I.O., inspection académique, C.P.E. : rencontre avec l'équipe éducatrice, CMP, 115, C.A.F., C.P.A.M.), que pour tenter d'avoir un autre regard sur cette famille, de recueillir des éléments de compréhension et d'évaluation sur son parcours, de concourir à mettre en commun l'expérience et les compétences de chacun (ancienne assistante sociale que la famille avait sollicitée lors de son précédent séjour en France, assistante sociale du service de maternité que Mme a rencontrée suite à notre orientation, E.S.I. familles que la famille fréquente, médecin du service P.M.I.).*

La famille est bien connue, demandeuse, elle sollicite, s'inscrit dans un certain type d'accompagnement, se présente aux rendez-vous et pourtant ...

*Plutôt que de nous faciliter la compréhension du fonctionnement de M. et Mme T., plus nous recevons de renseignements, plus nous avons le sentiment de nous y perdre. Nous sommes perplexes, face à un profond sentiment d'incompréhension. La famille ne donne pas à voir les mêmes choses aux différents partenaires ; l'écart entre la demande de M. et Mme T., ce qu'ils disent de leurs préoccupations et ce que nous observons des problèmes périphériques, se creuse plus encore. Nous prenons la mesure de cet écart, de ce « fossé » et nous questionnons sur la nature des ajustements à adopter avec la famille. Les relations avec cette dernière se dégradent. Nos tentatives pour comprendre, nous assurer également d'être compris, nos propositions de soutien, les nécessités ponctuelles de recadrage, restent vaines.*

*L'enjeu étant : comment construire du sens dans un environnement qui semble aussi paradoxal ?*

*Pour répondre à cette question, Elisabeth Vidalenc, chercheur en sociologie, dans son article sur « le défi du partenariat dans le travail social ou le paradoxe du partenariat obligatoire » (09106), nous rappelle que « le paradoxe est une contradiction entre deux termes à des niveaux logiques différents. Le paradoxe découle d'une obligation de penser une chose et son contraire. Chaque proposition étant valide à son niveau logique, l'acteur se trouve dans l'impossibilité de faire un choix ».*

*Ce paradoxe se révèle tant dans la demande et le fonctionnement manifeste de la famille à l'égard des intervenants que, dans le travail d'accompagnement réalisé auprès d'elle et qui nous conduit effectivement, alors que nous avons pensé avoir proposé les réponses les mieux adaptées qui se trouvent en réalité inopérantes, à l'impossibilité ensuite d'élaborer de nouvelles hypothèses de travail, de faire des choix, d'opter pour telle ou telle orientation. Et c'est dans cette configuration singulière et paradoxale que s'exprime toute la complexité du partenariat.*

*Face à la complexité de cette situation, au regard des échanges réguliers avec les partenaires qui traduisent sans ambiguïté des préoccupations communes, nous organisons dans nos locaux une réunion de synthèse avec, entre autres objectifs, celui de « susciter une nécessaire lecture transversale et une innovation réactivée ». R.Dumont et P.Dumoulin « travailler en réseau » Dunod 2004.*

*A cette réunion de synthèse sont présentes l'assistante sociale du service de Maternité de l'hôpital B. où Mme T. est suivie, accompagnée de sa cadre socio-éducatif, toutes deux particulièrement alarmistes, et deux éducateurs spécialisés d'un club de Prévention qui connaissent la famille du fait de sa présence quotidienne depuis plusieurs années sur leur territoire d'intervention, pour leur part assez tranquilles quant à l'évolution de la situation. Le C.A.M.R.E.S. est représenté par la chef de service et moi-même, référente de la famille : nous sommes quant à nous relativement inquiètes.*

*Ce croisement des regards, selon la place, le statut et les missions de chacun, l'expression partagée d'appréciations, d'évaluations différentes, complémentaires, voire divergentes, nous ont paradoxalement confrontés aux difficultés de travailler ensemble. L'intention était de donner du sens là où nous n'en trouvions respectivement plus, ce dans une recherche commune d'alternatives les mieux adaptées à l'intérêt de la famille, recherche rendue pourtant difficile car nous étions chacun porteurs de cadres d'intervention distincts, animés de logiques ou de motivations différentes. Si la collaboration, « c'est-à-dire le fait d'avoir à*

*travailler avec d'autres » est effective, la coopération « qui implique un degré minimum d'engagement et de confiance réciproque »<sup>1</sup> apparaît bien moins évidente.*

*Les diverses relations en jeu dans le travail social sont sources d'injonctions paradoxales, elles-mêmes générant des incompréhensions, des conflits. Car, « ce partenariat peut également se révéler menaçant dans sa différence et renvoyer chaque professionnel à une solitude difficilement supportable qui va générer de l'agressivité »<sup>2</sup>. La confrontation à la différence des autres membres est difficile.*

*Ainsi, les partenaires du service Maternité souhaitent-ils, au regard des éléments en leur possession et de ceux portés à leur connaissance, faire une note d'information préoccupante : la situation est alarmante, le temps semble presser, l'assistante sociale du service de Maternité n'ayant plus prérogative à suivre la famille, Mme étant sortie de la maternité. Toute la difficulté lors de l'échange sera de savoir à quels éléments ignorés de nous ils font référence, l'information nous apparaissant dans ce cadre comme sortie de l'incertitude, de l'ignorance.*

*Or, le partage d'information se heurte ici de manière quelque brutale à l'obligation de secret. La question du secret partagé et de ce qu'entend chacun du point de vue de son statut est implicitement posée par nos interlocuteurs du Service Maternité.*

*La coopération dans sa dimension d'engagement, de confiance, réciproque est mise à mal. Le C.A.M.R.E.S. se voit renvoyé à son statut d'association, la légitimité du type d'accompagnement qui y est effectué, l'évaluation proposée de la situation et sa possible validation sont clairement mises en cause.*

*Nous exposons par ailleurs nos inquiétudes et réfléchissons aux éventuelles conséquences sur la famille d'un signalement, aux réels bénéfices qui en résulteraient pour N. Nous proposons de laisser à la famille un délai de deux mois qui donne à chacun, y compris à la famille, la possibilité de se positionner différemment. Nous envisageons de solliciter des traducteurs lors des prochains entretiens avec M. et Mme pour s'assurer de leur compréhension de la situation, des enjeux de cette réunion dont nous les avons préalablement informés, des préoccupations qui sont les nôtres, mais aussi de la nécessité, de l'obligation, du devoir des parents de se positionner et d'assurer les conditions propres à garantir le bien être, et un développement harmonieux de leurs enfants et notamment de N.*

*Les éducateurs du club de prévention apportent quant à eux, des éléments complémentaires issus de leur connaissance spécifique des familles roms et de ce qu'ils ont pu observer du fonctionnement de M. et Mme. En effet, ils relèvent que N., même si elle constitue une ressource économique pour la famille en faisant la manche, grâce à son aisance à entrer en contact et à sa parfaite maîtrise du français, n'est néanmoins jamais livrée à elle-même, restant sous le regard permanent de ses parents. En outre, la famille maintient des liens avec les éducateurs, les sollicitant sur des demandes relatives aux enfants : suivi PMI régulier, vaccinations, ..., ce qui semble témoigner d'une préoccupation réelle à leur égard.*

*Ces échanges, s'ils sont instructifs, se déroulent dans un climat relativement tendu, laissant l'étrange impression d'une remise en question des compétences professionnelles de chacun, de la validité de ses arguments, de la légitimité de sa posture tant la tonalité générale reste sur un mode défensif.*

---

<sup>1</sup> E.Vidalenc « Le déficit du partenariat dans le travail social ou le paradoxe du partenariat obligatoire »

<sup>2</sup> Ibid

*Selon l'analyse d'E.Vidalenc, si « l'équipe de travail est le lieu de validation du professionnel et aussi le lieu d'émergence d'une certaine objectivité par croisement entre les différentes subjectivités, la limite de cette idée est que le croisement de visions parcellaires ne donne pas accès au réel » comme pourrait l'illustrer la recherche de consensus en réunion... Ces différences d'interprétations constituent en effet une chance pour la personne en difficulté (on dresse d'elle ou de sa situation un portrait nuancé) comme pour le professionnel (amené à réfléchir sur ses ressentis). Or, le travail d'équipe « lorsqu'il est orienté vers la recherche d'une seule et unique représentation à partir de l'expression de chacun, conduit à des réunions interminables, chacun cherchant à convaincre l'autre de la validité de sa représentation. »*

*A l'issue de cette réunion de synthèse, malgré des informations, des représentations, des discernements plus ou moins partagés mais complémentaires, nous décidons d'attendre deux mois et de tenter, pendant ce délai, de mettre en place des initiatives nouvelles avec la famille, avant de se rencontrer à nouveau et de décider d'un éventuel signalement. Si M. et Mme n'engagent rien dans cet intervalle pour que N. évolue dans un environnement qui lui soit plus adapté, nous rédigerons alors individuellement et/ ou conjointement, une note d'information préoccupante.*

*Cette réunion de synthèse me semble assez emblématique des difficultés, des limites du travail de partenariat. Car, si le fonctionnement même de la famille induit une difficulté, si ce n'est parfois une incapacité pour les intervenants à collaborer ensemble, ces limites tiennent aussi à nos propres résistances, en jeu dans la relation. La relation d'aide implique une part d'investissement personnel et de positionnement professionnel qui se répercutent sur les relations avec les différents partenaires. Or ce travail en partenariat, engagé avec le souci permanent d'avoir des éléments d'information, puis d'évaluation permettant de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de travail, nous expose aussi inmanquablement au regard de l'autre et présumément à son jugement. La réunion de synthèse peut dans ce cas être vécue comme un lieu déstabilisant, voire conflictuel.*

*Les travailleurs sociaux sont souvent pris dans l'urgence, dans les contradictions de leurs commanditaires, dans la complexité de leurs tâches, ils peinent parfois à se représenter ce qu'ils font et à le partager avec d'autres. Chacun s'inscrit dans un temps qui est le sien lié à l'institution dans laquelle il travaille, à la fonction et aux missions qui sont les siennes.*

*Ainsi, le temps de l'accompagnement dans le cadre d'un service social de Maternité, celui d'un accompagnement dans le cadre d'un accueil de jour inconditionnel de type associatif et celui d'un travail de rue mené par une équipe de Prévention spécialisée ne sont pas les mêmes. « Tenir compte du point de vue de l'autre pour élaborer des solutions négociées, demande un effort de la part de chacun des protagonistes. »*

*Enfin, outre les réelles difficultés à travailler en équipe et en réseau, le fonctionnement particulier de cette famille, la perplexité dans laquelle elle nous plonge en termes d'incompréhension et d'un tâtonnement dont nous n'aurons réussi à sortir qu'au terme de l'accompagnement (lequel fut à l'initiative de la famille), renvoient à 3 enjeux éthiques en cause dans l'intervention sociale auprès des familles<sup>3</sup> :*

*L'idéal de départ mis à l'épreuve de l'expérience quotidienne, la remise en question des valeurs des intervenants par le travail quotidien auprès des familles : des représentations des familles rencontrées qui entrent en contradiction avec leurs conceptions de la famille, et les conflits vécus dans l'exercice des fonctions d'aide, de surveillance et de contrôle social.*

---

<sup>3</sup> VP.P.Parent prof en psycho socio, dans les cahiers de l'actif n°2761277 « Les interventions auprès des familles : questions éthiques soulevées au sein des pratiques »

*Autant d'enjeux qui interviennent de façon plus ou moins latente, plus ou moins obscurément, dans la difficulté à mettre en place une action commune, action « comme validation de la signification et de la valeur à l'épreuve du réel. »*

**Delphine MARROUCHI – Educatrice spécialisée**

## V – LA MEDIATION SOCIALE

Elle est de deux types, l'une visant à initier et développer les contacts avec de nouvelles structures, l'autre davantage impliquée dans la consolidation des relations partenariales existantes.

*Durant cette année 2011, les activités engagées les années précédentes ont été poursuivies en accord avec la définition du poste afin de permettre un meilleur accueil et une meilleure orientation du « public exilé », principalement afghans et iraniens, mais aussi d'autres publics très marginalisés, et de faciliter le travail de l'équipe à travers les activités d'accueil en salle et l'élaboration de documents facilitant l'information des exilés.*

### **Activités de médiation/d'information/d'orientation au C.A.M.R.E.S.**

- *élaboration de divers documents pour l'orientation des exilés selon leurs demandes :*
- *orientations médicales (PASS, MSF, bus dentaire) ;*
- *informations sur les démarches administratives (sécurité sociale, mission locale, préfecture, OFII, ambassades...) ;*
- *informations sur le droit d'asile, le droit des mineurs, le retour volontaire ;*
- *aide sur des traductions ponctuelles lors de l'A.I.O. ;*
- *présence permanente en salle pour faciliter l'accès des exilés aux activités du C.A.M.R.E.S., et répondre à leurs demandes.*

*Une estimation faite durant deux semaines indique qu'en moyenne, chaque jour, cette présence permet de répondre à plus de 20 demandes. Les questions portant sur l'asile et le droit des Mineurs Isolés Etrangers représentent environ 40% de ces demandes : 14 % de demandes en matière de droit pour chacun de ces points et 12% d'informations diverses (notamment des orientations).*

### **Accompagnements physiques**

- *Vestiaire Corot*

*Chaque lundi après-midi, puis chaque jeudi matin depuis septembre, j'ai accompagné chaque semaine, hors vacances scolaires, en moyenne 5 jeunes afghans. Le vestiaire Corot est en effet le seul vestiaire où ils peuvent trouver des vêtements à leur taille. Ce temps d'accompagnement est aussi un temps d'échange permettant lors du trajet d'aborder des sujets très divers, et de discuter tant de leur avenir que des moyens de découvrir Paris. C'est un moment privilégié pour établir un dialogue, personnaliser des relations.*

- *M.S.F.*

*Les orientations vers ce centre proche du C.A.M.R.E.S. sont très fréquentes, orientations vers les deux permanences de soins de médecine générale, mais aussi pour les mineurs hors des temps réservés aux consultations. Les contacts réguliers avec les membres de cette antenne permettent d'établir une collaboration efficace garantissant une coordination de nos actions respectives concernant certains usagers. Le regard croisé de l'équipe de M.S.F. et du C.A.M.R.E.S. ont permis de trouver des solutions tant pour des mineurs que pour des majeurs en grande difficulté.*

➤ *Sécurité sociale*

*Des accompagnements, 5 durant cette année, ont été réalisés pour des besoins de traduction et aussi pour permettre aux personnes de s'y retrouver dans les différentes restructurations des services de la C.P.A.M. ouverts au public.*

**Contacts extérieurs**

*Des contacts ont été pris avec différentes structures afin de pouvoir étendre et diversifier les réponses apportées aux usagers.*

➤ *Vestiaires*

*La fermeture du centre Emmaus à Javel et du centre de la Croix Rouge rue de Babylone a créé un vide qu'il a été nécessaire de combler. Des contacts ont donc été repris avec l'Entraide de l'Eglise Réformée de l'annonciation, rue Cortambert et le Secours Populaire rue du faubourg du Temple.*

➤ *Coiffure*

*Les contacts pris avec l'école de coiffure St Louis ont permis d'orienter régulièrement des personnes accueillies au C.A.M.R.E.S. vers deux ateliers situés rue Fénelon et Boulevard du faubourg Poissonnière. Le seul problème reste la contribution d'un euro que certains ne peuvent fournir.*

➤ *Formation linguistique*

*La forte demande en matière de cours de français a conduit à de nombreuses orientations vers l'association Français Langue d'Accueil. Si le public cible de cette association reste les adultes demandeurs d'asile, il a été possible d'y faire accepter quelques mineurs en attente d'une prise en charge.*

➤ *Montparnasse Rencontres*

*Des contacts ont également été pris avec cette structure pouvant offrir une aide en termes de domiciliation, de vestiaires, de cours de français et de colis alimentaires. Plusieurs orientations (notamment de familles afghanes) ont été faites vers cette association.*

➤ *Mineurs isolés étrangers*

*Les mineurs isolés étrangers, notamment afghans, sont de plus en plus nombreux dans le 10<sup>ème</sup> arrondissement. Le nombre de mineurs afghans arrivant à Paris a augmenté de 12 % entre 2010 et 2011 et de 27% entre 2009 et 2011. Leur fréquentation du C.A.M.R.E.S. a donc également augmenté. Ceci nous a amenés à avoir des contacts fréquents avec la Plateforme d'Orientation et d'Evaluation de F.T.D.A. mise en place en septembre au 127 boulevard de la Villette.*

**Les jeunes mineurs afghans en rupture**

*La plupart ne dispose pas d'autres endroits pour se poser dans la journée après une nuit passée soit à l'E.S.I. (Armée du Salut) de la rue Bouret, soit pour nombre d'entre eux, dehors. La majorité relève des dispositifs de mise à l'abri mais la présence au C.A.M.R.E.S. et au Parc Villemin d'un groupe de plus en plus important de jeunes afghans en rupture nous a interpellés. Ceci a donné lieu à de nombreux échanges avec l'équipe d'Arc 75 et aussi, plus ponctuellement, avec M.S.F.*

*Ce groupe était constitué, en nombre variable de :*

- mineurs en rupture avec l'A.S.E. pour différents motifs, comme G.et A., ce sur une durée plus ou moins longue ;*
- mineurs pris en charge par l'A.S.E. mais ayant des difficultés à s'intégrer dans le dispositif, comme Rm ;*
- mineurs récemment arrivés sur lesquels le groupe exerçait son influence, comme Rz.*

*De jeunes majeurs étaient également régulièrement présents dans ce groupe.*

### ***La parole de ces jeunes***

*Ces jeunes présents le jour et pour une partie d'entre eux la nuit dans ou près du parc Villemin, fréquentent régulièrement le C.A.M.R.E.S. permettant ainsi de tisser progressivement avec eux des liens de confiance. N'étant pas en position de pouvoir institutionnel (principe de libre-adhésion) vis-à-vis de ces jeunes, la parole est plus libre et il leur est plus facile de nous exposer leurs problèmes lorsqu'ils le souhaitent.*

*Que nous disent-ils ?*

➤ *« L'absence d'écoute et de prise en compte de leurs problèmes »*

*Rm, est âgé de 14 ans. A son arrivée à Paris et encore assez longtemps après, il semblait incapable de se débrouiller seul dans la capitale. Il se perdait régulièrement dans le métro. La première fois qu'il s'est rendu à l'A.S.E., il nous a téléphoné plusieurs fois incapable de trouver son chemin (en fait il était parti dans la direction opposée). Pour se rendre à son hôtel, il prenait un itinéraire compliqué et long, le seul qui lui garantissait de ne pas se perdre.*

*Plus que d'autres jeunes, il n'avait aucune notion de l'heure.*

*Dès sa prise en charge par l'A.S.E., il a été logé dans un hôtel. Il nous disait alors se sentir abandonné à lui-même, forcé malgré lui, à une autonomie qu'il ne sait pas gérer. Après un voyage difficile, il aurait aimé avoir le soutien nécessaire pour s'acclimater à son environnement, se familiariser avec cette nouvelle vie.*

*Aussi, ce garçon s'est-il retrouvé de manière répétée, dans des situations qui exacerbent peu à peu le sentiment de ne pas être pris en compte, compris, et donc soutenu. Ce fut le cas à l'occasion d'une audience avec le Juge des enfants. Rm s'est présenté, comme convenu et à l'heure prévue, à l'A.S.E. pour retrouver sa référente éducative qui devait l'y accompagner. Il lui a alors été dit qu'elle était malade et qu'il devait aller directement et seul au Palais de Justice. La démarche lui était simplement impossible. Lorsqu'il est revenu nous voir, il était énervé et démoralisé ; il nous a dit ne pas comprendre pourquoi un rendez-vous aussi important pour son avenir en France, n'avait pas été pris plus au sérieux, comment il avait pu être ainsi négligé.*

*Peu après, un autre problème est survenu, le jour où le directeur de l'association où il prenait des cours de français a téléphoné à l'A.S.E. pour signaler son manque d'hygiène. Cet élément nous semblait souligner une fois encore, le besoin pour ce jeune, d'un suivi rapproché. Rm profondément blessé par les remarques de sa référente à ce propos, n'a plus voulu fréquenter à compter de ce jour, les cours de français.*

*Peu sûr de lui, très influençable et relativement instable, nous avons vu ce jeune passer de plus en plus de temps avec le groupe d'autres jeunes en errance sur le quartier ; il a de moins en moins été capable, le temps passant, d'intégrer les schémas de protection dont il soulignait*

*ses difficultés à s'y adapter, à en comprendre la logique, alors que nous-mêmes nous interrogeons le sens des propositions et des réponses qui lui avaient été faites jusqu'alors : Rm ne s'était manifestement pas senti protégé, n'avait pas trouvé ce cadre suffisamment sécurisant pour investir et la relation avec sa référente et les modalités de sa prise en charge, ce qui a eu pour conséquence une rupture progressive avec les services de l'A.S.E.*

➤ *« Un sentiment d'injustice »*

*A., 15 ans, lors de son passage dans un lieu de vie dans le sud de la France, s'est vu confisquer par l'équipe éducative l'argent qu'il possédait, et ce sans qu'il ait pu saisir le sens d'une telle décision. Cette incompréhension a constitué pour lui un facteur de blocage important. Il a dès lors, conditionné toute forme de prise en charge à la restitution de cet argent. Il estimait que cet argent lui appartenait et a vécu cette confiscation comme une injustice sur laquelle il n'a eu de cesse de revenir, cherchant des explications et l'occasion d'être reconnu dans sa demande.*

*Il exprimait également son incompréhension et un sentiment d'injustice lorsque logé dans un hôtel à Gaité dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement,, il n'avait pour assurer ses repas que des cartes d'accès au restaurant d'insertion Santeuil, tandis qu'il voyait d'autres jeunes bénéficier d'une allocation pour leurs repas. Le fait que ce restaurant accueille des personnes adultes en grande précarité, (et de fait qu'il semble inadapté pour des jeunes mineurs), a renvoyé à A. une image dévaluée de lui-même. De plus, il devait faire un trajet de 30mn pour s'y rendre de son hôtel. De même, à midi il lui était impossible d'aller de la Mairie de Montreuil où il suivait des cours de français au restaurant (40 mn de trajet aller) durant l'heure de pause prévue. Il disait avoir l'impression que tout contribuait à le mettre en échec, et estimant impossible de suivre des cours sans avoir mangé de la journée (ses petits déjeuners à l'hôtel étaient sommaires), il a décidé d'abandonner ses cours de français.*

*G, 15 ans, n'a pas compris d'être le seul renvoyé du foyer où il était hébergé, à la suite d'une bagarre avec un éducateur, alors qu'un jeune français également impliqué n'avait lui, pas fait l'objet d'une exclusion. Rentré à Paris, il a refusé tout contact avec l'A.S.E. et est resté presque un an à la rue.*

➤ *« Le découragement lié au sentiment d'être mal traité »*

*Rz, âgé d'une quinzaine d'année, à peine arrivé à Paris, s'est trouvé rapidement intégré dans le même groupe de jeunes évoqué plus haut, alors qu'il était constamment en demande d'une protection. Il nous sollicitait très souvent pour différents motifs – vêtements, rhume, mal de gorge, réparation de son téléphone mobile...- et le lien de confiance qui s'est établi progressivement, au fil des discussions et des accompagnements, lui a permis d'intégrer le parcours normal pour une prise en charge. Il est revenu avec les autres mineurs le soir place du Colonel Fabien pour être mis à l'abri à l'ESI de la rue Bouret et a pris contact avec la P.A.O.M.I.E. (Plateforme d'accueil et d'Orientation des Mineurs Isolés Etrangers) de FTDA pour sa prise en charge par l'A.S.E. Devoir rester dehors toute la journée et n'avoir qu'une mise à l'abri précaire la nuit lui semblait au début acceptable mais au fil du temps, il s'est découragé voyant que d'autres jeunes restaient dans cette situation des semaines. Il a fallu insister pour que la procédure de prise en charge par la P.A.O.M.I.E. s'accélère et il a enfin eu un rendez-vous avec l'A.S.E. Le jour du rendez vous, y étant envoyé avec un « accompagnateur », mineur isolé étranger, aussi jeune que lui, et qui n'avait comme compétence que de connaître le chemin, il a été reçu par un travailleur social de l'A.S.E. qui, par méconnaissance du nouveau dispositif peut-être, l'a renvoyé assez brutalement. Très*

*choqué de cet accueil et découragé, ayant perdu confiance, il a décidé de ne plus y retourner et de partir.*

➤ *« Les non-dits, là où la parole ne peut que difficilement s'exprimer »*

*En dehors de ce qu'ils nous disent, l'observation du comportement de ces jeunes au C.A.M.R.E.S. ou en d'autres lieux, fait apparaître d'autres éléments. Leur méfiance envers les adultes nécessite du temps avant qu'ils osent nous aborder et nous solliciter. Toutefois, à constater leurs actes, comme leurs paroles, parfois extrêmement durs, voire violents, nous faisons l'hypothèse que dans la plupart des cas, il s'agit aussi très probablement, de l'expression des conséquences de traumatismes vécus, dans leur pays, ou au cours d'un voyage périlleux et pour d'autres parfois mortel. Il nous semble important que cet aspect, cette dimension de leurs parcours, de leurs vécus, qui participe de fait à leurs identités, soit suffisamment pris en compte dans le dispositif et les modalités de mise en œuvre de la protection due aux mineurs car si cela reste rarement exprimé, nombre de jeunes adolescents isolés disent avoir le sentiment que la singularité de leur parcours n'est pas prise en compte.*

### ***Le C.A.M.R.E.S. face à la parole des jeunes***

*Intervenir auprès de ces jeunes, déçus et révoltés contre ce qu'ils disent considérer comme de la maltraitance n'est pas facile. Cela demande de rétablir un lien de confiance avec des adultes et les « structures »... lien extrêmement fragile qui peut se rompre au moindre obstacle rencontré.*

*Cela demande du temps, de la patience et une compréhension de leurs parcours, de leurs problèmes. Cela fait aussi appel à une connaissance de leur réalité quotidienne qui ne peut être que le résultat d'un travail de terrain au-delà des murs du C.A.M.R.E.S. Grâce à des échanges réguliers avec l'équipe Nordway d' Arc 75 et aux maraudes, le soir, auprès des exilés dans un autre cadre que le C.A.M.R.E.S., nous parvenons à appréhender de manière plus globale les réalités quotidiennes de ces jeunes. Ce travail nous permet peu à peu de gagner leur confiance et d'être en capacité d'échanger avec eux, parfois sans complaisance, au sujet de leurs dérives.*

*Que pouvons-nous faire pour ces jeunes exilés présents dans le 10<sup>ème</sup>, en rupture?*

*Dans un premier temps, ne pas les rejeter et les accueillir, leur donner un espace où ils peuvent se poser et être écoutés sans être « évalués », « jugés ». Ils sont accueillis au même titre que toutes les autres personnes fréquentant le C.A.M.R.E.S. avec pour souci de prendre en considération leurs situations individuelles, ensuite, de répondre à leurs demandes, dans la mesure du possible. Ces demandes peuvent être de différentes natures : pour les vêtements, par exemple, le partenariat avec le vestiaire du Centre Corot est un élément appréciable, notamment par l'accueil qui y est réservé à ces jeunes et par la disponibilité des bénévoles qui s'emploient à répondre aux mieux à leurs attentes. Concernant les demandes de soins, la collaboration avec M.S.F. nous permet d'y orienter des jeunes mineurs à tout moment.*

*Enfin, notre préoccupation vise à les mettre ou les remettre en contact avec un dispositif de suivi socio éducatif. Cette démarche passe par les contacts avec la Plateforme d'accueil et d'Orientation des Mineurs Isolés Etrangers de F.T.D.A., avec l'Aide Sociale à l'Enfance, avec l'association Français Langue d'Accueil qui permet d'inscrire rapidement des jeunes désirant apprendre le français et sortir de la rue durant la journée, et enfin avec l'équipe d' Arc 75 qui les rencontre dans la rue ou dans le jardin Villemin.*

**Jean-Michel CENTRES – Travailleur social chargé de la médiation sociale**

*Pour des associations comme la nôtre qui, ayant fait le choix de ne proposer aucune prestation matérielle, travaillent dans la majeure partie des cas, sur la base d'orientations vers le dispositif parisien, la création d'un réseau d'intervenants pluridisciplinaires ainsi que l'instauration de partenariats privilégiés avec d'autres services sont primordiales, ce à double titre :*

*– Tout d'abord, le réseau mis en place permet de disposer d'un éventail d'alternatives susceptibles de répondre aux besoins des personnes reçues, que ce soit dans le cadre des accompagnements individualisés ou de l'Accueil Informel d'Orientation (A.I.O.).*

*Ces demandes portant essentiellement sur les besoins de première nécessité (alimentaire, vestimentaire, soins, hygiène, etc.), peuvent constituer un prétexte à un premier contact avec l'équipe et la structure. Ainsi, la façon d'accueillir cette demande, voire le fait d'être en mesure d'y répondre, conditionnent la possibilité pour la personne reçue de laisser émerger d'autres demandes plus implicites et contribuent par là même, à instaurer les balbutiements de la relation de confiance qui sera peut-être à construire par la suite.*

*C'est là l'objectif même de l'A.I.O., ouvrir un espace qui soit l'occasion d'une rencontre. C'est en tout cas, l'intention qui nous anime dans sa mise en œuvre. De nombreuses personnes qui y sont reçues sollicitent ultérieurement un membre de l'équipe afin de bénéficier d'un entretien individuel. Cette modalité d'accueil remplit à ce titre, parfaitement sa fonction de « porte d'entrée » car elle donne la possibilité aux usagers d'utiliser ce cadre probablement vécu comme moins intrusif et moins formalisé, pour éprouver la rencontre avec le professionnel.*

*– Dans le même temps, le travail en réseau, dans sa fonction et ses objectifs, participe pleinement au sens du travail également mené à l'accueil. En effet, l'accueil est pensé comme un outil favorisant, via la prise en compte de chacun dans sa singularité et la volonté d'offrir un espace convivial où chacun peut prétendre trouver sa place, la résurgence ou la consolidation du sentiment d'appartenance, d'affiliation. Ce dernier est le socle de l'identité sociale, clef de voûte de la socialisation.*

*Le travail en réseau vise alors à permettre la réinscription des personnes accueillies dans « un tissu social » et parfois ainsi, à rompre avec l'isolement et/ou le cloisonnement géographique, en leur proposant de s'approprier certaines réponses et de constituer ainsi leur propre réseau de lieux et d'interlocuteurs ressources. Nous remplissons ainsi une fonction de médiation incombant aux intervenants socio-éducatifs dont une des missions est d'aider les personnes en difficulté, notamment sociale, à appréhender l'environnement dans lequel elles sont amenées à évoluer, de favoriser leur mise en lien avec d'autres structures. Cette démarche, eu égard aux perspectives qu'elle implique, ne manque pas de soulever la question de la responsabilité quant aux orientations que nous sommes amenés à proposer, et de la position symbolique de garants dans laquelle elle nous place. Garants symboliques de l'accueil qui sera assuré par notre partenaire à la personne que nous lui adressons et à la demande dont elle est porteuse.*

*Aussi, cette année encore, l'élargissement et la consolidation de notre réseau partenarial a été au centre du travail de médiation sociale et culturelle. Deux principaux axes de travail nous ont particulièrement mobilisés :*

- 1) dans une dimension prospective, répondre aux besoins d'élargissement de notre réseau partenarial,*
- 2) porter une attention particulière à la qualité de ce travail partenarial non pas seulement du point de vue des usagers mais aussi de celui des intervenants avec lesquels nous mettons en œuvre une coopération. Il s'agit, à chaque fois que nécessaire, de créer les conditions pour échanger sur l'appréciation qu'a chacun du*

*travail commun engagé où à initier, afin d'y apporter les ajustements requis ou d'en définir les modalités, dans une dynamique concertée.*

*C'est principalement dans le cadre de l'A.I.O. que nous pouvons repérer les demandes les plus formulées, répertorier les besoins les plus fréquemment identifiés. Le nombre croissant des personnes accueillies à l'A.I.O. (1002 en 2010, 1483 en 2011) rend incontournable cette recherche de réponses face à la pluralité des besoins exprimés ; les demandes les plus fréquentes ont pour objet l'accès à un vestiaire, l'orientation vers une structure habilitée à délivrer une attestation de domiciliation administrative, l'alimentation ou encore la possibilité d'obtenir un rendez-vous avec une permanence juridique.*

*Ce sont ces collaborations que le sociologue Patrick Dubéchet regroupe sous le concept de « partenariat palliatif ou spontané » car elles naissent de « la nécessité de trouver des solutions aux situations rencontrées. »*

### **1) Etat des lieux de notre réseau partenarial et identification des besoins**

*C'est sur la question des vestiaires que notre principal effort s'est porté. Au regard des conditions de subsistance, notamment liées à l'errance, de bon nombre de ceux qui fréquentent notre accueil, la possibilité de pouvoir régulièrement disposer de changes s'avère une nécessité. Les sacs perdus lors d'un parcours d'exil ou dérobés lors de nuits passés dans la rue, les vêtements rendus inutilisables par l'humidité, l'usure, la contraction de maladies parasitaires sont autant de situations quotidiennes que nous avons à prendre en compte.*

*Pourtant, malgré le travail sur le terrain conduit par Jean-Michel Centres (notamment pendant mon congé parental lors des trois premiers trimestres en 2011), nous peinons à trouver de nouveaux partenaires. En effet, la distribution de vêtements est très souvent proposée par des organisations paroissiales circonscrivant leur action à leur arrondissement ou aux arrondissements limitrophes. D'autres demandent une participation financière qui, même lorsqu'elle est très modique, exclut les plus précaires.*

*Parallèlement, cette année a vu la fermeture du vestiaire Emmaüs situé rue de Javel (75015) vers lequel nous orientons nombre de personnes reçues dans le cadre de l'A.I.O. Au jour d'aujourd'hui, il n'a toujours pas été remplacé. Puis, en septembre, un vestiaire de la Croix-Rouge a également fermé ses portes en raison de travaux. Enfin, les membres de la Paroisse Saint Jacques du Haut Pas ont interrompu leur activité jusqu'à nouvel ordre.*

*Pour les hommes isolés, ne demeurent que très peu d'orientations à proposer et bien de nouveaux contacts restent à prendre. Seule éclaircie, une rencontre avec un vestiaire du Secours Populaire est déjà prévue au tout début de l'année 2012.*

*A contrario, sur la question des domiciliations administratives, la mise en place d'un partenariat soutenu avec le Centre d'Action Sociale Protestant (C.A.S.P.) (concernant les domiciliations administratives,) nous a permis de trouver une alternative à l'impasse dans laquelle se trouvait bon nombre de personnes accompagnées. Pour exemple, Madame D., reçue fin 2011 en entretien, dont le projet de faire une demande de réexamen était retardé par la difficulté d'obtenir une nouvelle adresse postale agréée par la Préfecture. France Terre d'Asile n'a en effet, vocation qu'à accompagner les primo-arrivants, et les associations telles Dom'Asile, la Cimade ou d'autres encore, débordées par le nombre important de demandes, s'obligent quant à elles, faute de mieux, à restreindre l'accès à leurs services. Notre collaboration avec le C.A.S.P. aura permis à cette dame, d'obtenir rapidement le fameux sésame et de surcroît, de bénéficier du partenariat qui lie le C.A.S.P. aux services de la*

*Préfecture du boulevard Ney (75018) - en charge de l'accueil des demandeurs d'asile - lui permettant ainsi de se voir fixer un rendez-vous par téléphone, occasion d'être dispensée des conditions et du climat éprouvants de la file d'attente qui précède l'entrée du bâtiment administratif.*

*Cette relation privilégiée est d'autant plus significative et importante au regard de l'état actuel du dispositif en matière de domiciliation administrative ; passablement saturé, de nombreux services de domiciliation se trouvent souvent dans l'impossibilité d'inscrire de nouvelles personnes. A ceci s'ajoute la question des différents types d'agrément, certaines domiciliations n'étant valables que dans le cadre de démarches auprès des services de la Préfecture, d'autres uniquement pour l'assurance maladie (Aide Médicale de l'Etat ou Couverture Maladie Universelle).*

*En contrepartie des orientations que nous effectuons, le service domiciliation du C.A.S.P. nous adresse toutes les personnes sollicitant une domiciliation ou son renouvellement, afin qu'après évaluation de leurs situations dans le cadre de l'A.I.O., elles puissent reprendre contact avec le C.A.S.P. Cela a évidemment contribué à l'augmentation du nombre de personnes reçues lors de cette permanence.*

*Une rencontre avec l'association Montparnasse Rencontres fin 2011, nous a également permis de disposer de solutions supplémentaires en matière de domiciliation administrative et d'aide alimentaire.*

*Sur la question alimentaire, un contact établi avec une assistante de service social hospitalier dans le cadre d'un accompagnement individualisé nous a permis de découvrir l'existence d'une association issue de Sol en Si, laquelle propose une aide pour le lait infantile et les couches. Nous l'avons bien évidemment contactée. Bien qu'une participation financière soit demandée, cela nous a offert une alternative de suite, longuement recherchée, à l'issue de « la prise en charge » proposée par Paris Tout P'tits.*

*Sur la question juridique, les intervenants des permanences juridiques assurées au sein de notre service par Droits d'urgence et Accès au Droit Solidarité Paris (A.D.S.P.), restent des interlocuteurs privilégiés. Toutefois, nous avons davantage sollicité le réseau parisien d'assistance juridique que composent les cinq Points d'Accès aux Droits (P.A.D.) et les trois Maisons de la Justice et du Droit (M.J.D.) de la Ville de Paris. Tout d'abord, afin de réinscrire certaines des personnes s'adressant à nous dans un réseau de proximité en fonction de leur arrondissement ou commune de résidence, et ensuite, afin de ne pas emboliser les permanences de Droits d'urgence ou d'A.D.S.P.*

*En matière d'hygiène, une rencontre avec une école de coiffure nous a donné la possibilité de six orientations hebdomadaires contre une participation d'un euro. Cela a eu pour conséquence un accroissement significatif du nombre d'orientations possibles, auparavant limitées à 2-3 par semaine vers la Halle St Didier (suite à la volonté du centre René Coty de ne plus accueillir un public auquel nous ne pouvions que très difficilement, en raison de la barrière linguistique, expliciter leurs fonctionnements et impératifs internes). Le fait que deux salons soient situés sur le 10<sup>ème</sup> arrondissement et soient par conséquent accessibles à pied, est un atout considérable, notamment pour les jeunes hommes afghans et iraniens implantés géographiquement sur ce territoire et fréquentant massivement l'A.I.O., dont émane l'essentiel des demandes.*

*Enfin, fait notable cette année, les répercussions de la mise en place du S.I.A.O. sur le réseau partenarial en matière d'hébergement qui a signé la fin des orientations en voie directe et ainsi, de partenariats privilégiés dont certains de longue date (Fleurion, Cantagrel,*

Centre Israélite de Montmartre, la Cité St Martin, etc.). Seule subsiste la possibilité d'une place par semaine entre le 15 novembre et le 15 mars vers le centre Le Relais à Levallois-Perret. Ce changement dans le dispositif francilien d'hébergement d'urgence a clôturé un chapitre de l'activité du C.A.M.R.E.S. dont l'équipe, depuis 2002, dans le cadre de la recherche d'hébergement menée quotidiennement, avait tissé un réseau partenarial fiable et relativement bien adapté à l'hétérogénéité du public accueilli.

## 2) **Relations partenariales et modalités de coopération**

Compte tenu de la saturation du dispositif en matière de domiciliation, d'hygiène et autres prestations relatives aux besoins de première nécessité, une attention a été portée de manière plus particulière encore aux remarques et aux contraintes évoquées par nos partenaires dans le cadre de nos échanges ...

Il est à souligner l'importance de maintenir des contacts réguliers pour s'assurer de la qualité des relations partenariales. Nous avons, en effet, pu observer depuis de nombreuses années, que les collaborations les plus pertinentes, efficaces et durables sont celles qui fonctionnent sur la base de contacts téléphoniques ou de rencontres fréquentes, que ce soit dans le cadre de prises de rendez-vous (par exemple pour le service buanderie du centre René Coty ou l'accès aux salons de coiffure) ou d'accompagnements physiques.

La permanence du lien permet d'être à l'écoute de nos interlocuteurs, de s'assurer de leur satisfaction, plus globalement d'évaluer la qualité de ce travail en commun.

Ainsi, une rencontre avec l'**Entraide de l'Eglise Réformée de l'Annonciation**, lors d'une de leurs réunions d'équipe, nous a permis de mieux connaître nos structures respectives et le public que nous accueillons, et de reposer ainsi, les modalités de notre collaboration concernant leur vestiaire sis rue Cortambert. Nous avons à cette occasion, convenu de deux orientations hebdomadaires, avec la possibilité de demander la gratuité après évaluation. Cette rencontre était consécutive à un appel téléphonique de leur part afin de repréciser le public que leur organisation entendait toucher.

De même, la pertinence du partenariat avec le vestiaire sis rue **Corot** tient aux accompagnements physiques qu'effectue Jean-Michel Centres en se rendant sur place chaque jeudi matin, avec les personnes orientées. L'équipe du vestiaire réserve un temps d'ouverture spécifique à notre public, ce qui donne par ailleurs l'occasion d'échanger directement.

Autour de la question du soin, l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité (**E.M.P.P.**) de l'inter-secteur de l'hôpital Maison Blanche et l'équipe du centre de soins et de suivi psychothérapique de Médecins Sans Frontières (**M.S.F.**) demeurent nos interlocuteurs privilégiés.

L'efficacité du partenariat avec l'E.M.P.P. sont éprouvées et nos rencontres mensuelles lors de la réunion d'équipe y participent largement.

Le voisinage avec **M.S.F.** et le fait d'avoir un certain nombre d'usagers en commun rendent évidente la poursuite et la consolidation du travail partenarial entrepris. Là encore, la qualité de nos interactions tient à la prise en compte mutuelle de nos spécificités respectives. Ainsi, des contacts téléphoniques sont pris préalablement à toute orientation afin d'en évaluer la pertinence. Le fait que leur structure ne soit située qu'à quelques mètres seulement de la nôtre permet également d'accompagner physiquement les personnes ou d'aller discuter de vive voix de situations communes ... Nous avons pu travailler de concert notamment sur la question de l'acquittement des timbres fiscaux pour l'Aide Médicale de l'Etat, orienter

*parfois même au pied levé, sur leurs permanences de médecine générale des personnes reçues à l'accueil ou lors d'entretiens individualisés. Pour exemple, une famille roumaine a été reçue par notre service avec pour demande initiale une mise à l'abri par le 115. Nous repérons toutefois assez rapidement que les parents présentent de sérieux soucis de santé et les orientons vers M.S.F. Ils formuleront alors la nécessité pour eux d'accéder à un programme méthadone pour lequel ils seront adressés à l'Association Charonne. Le travail en synergie aura permis la prise en charge rapide des parents à la fois par les services du centre Beaurepaire de l'association Charonne et par un hôpital parisien où s'est engagé leur suivi médical.*

*Dans le cadre des partenariats avec les associations d'aide juridique A.D.S.P. et Droits d'urgence, j'assure le rôle d'interface entre les permanenciers et le reste de l'équipe professionnelle, et je porte une attention particulière au « confort » des intervenants (l'accueil, le respect de leurs modalités de travail, la qualité et la fréquence des échanges formels et informels, etc.) ainsi qu'au bon déroulement des permanences.*

*Plus globalement, Jean-Michel Centres et moi essayons d'être les principaux interlocuteurs des structures avec lesquelles nous interagissons, avec pour souci, comme nous le mettons en œuvre avec les usagers, de prendre en compte la singularité de nos interlocuteurs, de manière à mettre en adéquation les nécessités de notre service et les moyens qui sont les leurs, ce de manière concertée.*

*Ainsi, selon cette même logique, les relations partenariales ont pu être maintenues avec Paris Tout P'tits, les restaurants solidaires Vellefaux et Boutebrie et le restaurant d'insertion Santeuil....*

*L'urgence et parfois la complexité des situations dans lesquelles se trouvent certains usagers, peuvent affecter le professionnel, chez qui peut alors prévaloir le besoin d'apporter une réponse, au détriment du respect de ce « confort » des partenaires.*

*La pérennité du travail en réseau dépend fortement de cette attention portée au degré de satisfaction des différents acteurs engagés dans une même action et trouve son fondement dans une confiance mutuelle, un intérêt professionnel réciproque, des valeurs et objectifs communs, comme dans le respect du fonctionnement, des limites, des missions et des prérogatives de chacun.*

*C'est ce vers quoi nous tendons car nous restons convaincus que le réseau est un outil fondamental pour la qualité et la pertinence de la démarche d'accompagnement des personnes en difficulté. La mise en synergie des savoirs et des compétences permet l'émergence de possibles voire de solutions, parfois inattendus, auxquels l'isolement professionnel n'aurait pas permis d'aboutir.*

**Franck STEFFEN – Educateur spécialisé (jusqu'en septembre 2012, chargé de la médiation sociale)**

## VI – L’EVALUATION

Ainsi que nous le rappelions dans l’introduction à ce compte-rendu d’activité, les actions se décident, au CAMRES, sur la base de besoins repérés, d’intuitions, d’expérimentations, de confrontations des effets obtenus aux effets escomptés, puis de tentatives d’élaboration et d’étayage théoriques qui permettront d’affiner les modalités de mise en œuvre. C’est dire la nécessité de l’évaluation, non des personnes mais des pratiques. Consciente de cette nécessité, l’équipe s’implique collectivement dans ce croisement des regards, stratégie de résistance à l’usure qui guette les travailleurs sociaux, trop souvent confrontés à des situations, d’emblée présentées comme inextricables par ceux qui les vivent.

En matière de travail social, ce n’est que sur la qualité des moyens mis en œuvre que peut s’appuyer la fierté professionnelle, indispensable, selon nous, à la constance de l’investissement de chacun. Ainsi seulement, les travailleurs sociaux peuvent-ils éviter d’ajouter la charge de leurs espoirs et de leurs déceptions au poids que portent déjà les personnes qui s’adressent à eux.

Il s’agit donc, à travers diverses instances, d’évaluer :

### **1° - La pertinence des outils : réflexion sur l’accueil informel d’orientation (A.I.O.)**

Les temps d’échanges informels et formels, notamment les débriefings, sont souvent l’occasion pour l’équipe de s’exprimer sur les impressions laissées par la journée ou la semaine écoulée. De manière régulière, les conditions d’accueil dans le cadre de l’A.I.O. comme la question du temps, trop restreint, dévolu aux accompagnements, reviennent au premier plan des préoccupations. En effet, ces deux dimensions de notre activité nous confrontent à l’écart, parfois important, qui peut être observé entre l’intention qui porte un projet, une action, et les modalités de sa mise en œuvre, nous laissant sur un sentiment de malaise et d’insatisfaction.

L’ A.I.O., depuis sa mise en place ne s’est pas révélé aussi satisfaisant dans son animation et son déroulement que nous l’avions espéré, ce tant du point de vue de l’équipe que de ce que nous observons des besoins des usagers. En outre, nous n’avons plus d’autre choix que d’y circonscrire uniquement les réponses, quasi-systématisées, aux besoins de première nécessité. Les autres demandes sont différées.

Pour celles-ci, lorsqu’il serait nécessaire de donner un rendez-vous, le délai n’est pas porté à moins de 2 à 3 semaines, voire parfois plus... qu’il s’agisse de premiers rendez-vous ou d’entretiens dans le cadre des accompagnements au long cours. Cet état de fait n’est évidemment pas satisfaisant, eu égard aux problématiques des personnes et parfois aux situations d’urgence, mais également du point de vue de conditions de travail que nous voudrions mieux adaptées à ses impératifs.

Que l’urgence de la situation soit avérée ou non, l’important pour la personne n’est-il pas d’avoir le sentiment d’être prise en compte? Il s’agit pour nous, encore, d’améliorer notre dispositif pour disposer de la souplesse nécessaire aux ajustements que nos actions exigent, et ainsi nous extraire de modalités de travail qui tendent à se rigidifier, au risque de produire des pratiques de plus en plus figées, de provoquer des réactions parfois inadaptées, consécutives à la démultiplication de situations problématiques auxquelles nous ne serions pas en mesure de répondre de manière appropriée.

C'est avec pour point de départ, le constat que nous en faisons mais aussi ce que nous observons des réactions des usagers, ce que nous entendons de leurs remarques, que nous avons engagé au dernier trimestre de cette année, une réflexion visant à trouver des alternatives à ces difficultés.

L'intuition d'abord, puis l'évaluation partagée, au croisement des besoins exprimés ou identifiés et de modalités d'intervention qui perdent en élasticité, laissant de moins en moins de marge de manœuvre en termes de temps dans la prise en compte de l'autre dans sa subjectivité, nous ont conduits à imaginer un autre temps, superposé à ceux existants.

Selon les objectifs qui lui seraient assignés, nous l'avons conçu sous deux formes, chacune à expérimenter :

- l'une consisterait à proposer un temps, le matin, simultanément à l'accueil informel et à l'A.I.O., où seraient reçues les personnes ayant sollicité les jours précédents un rendez-vous et celles se présentant le jour-même avec cette même demande. Assuré par l'un des travailleurs sociaux de permanence d'accueil, ce temps permettrait à la fois de réduire le délai d'attente à moins d'une semaine pour les premiers rendez-vous et de soulager d'autant les plannings dédiés aux entretiens.
- l'autre, prévue l'après-midi, simultanément à l'accueil informel, permettrait de recevoir au pied levé et individuellement ceux pour lesquels une simple information en salle d'accueil ne serait pas suffisante.

Dans les deux cas, l'aide aux démarches administratives (dossiers A.M.E. et C.M.U., formulaires administratifs, la recherche de nouvelles structures vers lesquelles orienter, etc...), « chronophages », pourrait y être effectuée. Généralement différée sur les après-midi et entreprise en salle d'accueil par les travailleurs sociaux de permanence, elle contribue à alourdir dans ce cadre, leur charge de travail, les rendant de fait, moins disponibles pour les autres personnes présentes à l'accueil et moins attentifs sans doute, aux nouveaux venus.

Ces conditions de réception, plus posées et confidentielles qu'en salle d'accueil, exemptes du rythme soutenu, parfois tendu, de l'A.I.O. ou des après-midi sur lesquels les demandes plus complexes sont différées, nous permettraient de nous réinscrire avec les personnes dans un « ici et maintenant », afin d'y proposer à chaque fois que nécessaire, à la demande des personnes accueillies, le cadre d'un premier entretien diagnostique, qui ne souffrirait plus d'être proposé à plusieurs semaines d'intervalle, et qui rendrait possible dès lors, une orientation plus affinée. En outre, nous mesurons dans notre travail quotidien, dans la rencontre avec les personnes, combien le premier contact, la prise en compte des premières demandes sont primordiaux et peuvent conditionner la nature d'une relation peut-être à venir... Nous vérifions également, en de nombreuses occasions, leur incidence sur le climat général de l'accueil.

C'est en décembre que nous avons effectué un « galop d'essai » avant que toute décision impliquant une modification de nos modalités de fonctionnement, ne soit prise.

A l'issue de cette expérience, les observations sont assez positives et soulignent l'intérêt de tels aménagements pour nous réinscrire, nous, travailleurs sociaux, dans une logique de temporalité avec l'autre où il soit possible de nous positionner, plutôt que dans l'immédiateté ou le report d'une réponse, dans une recherche concertée de solutions et d'alternatives. Catherine Sibille, formatrice et praticienne en analyse des pratiques, rappelle à ce titre que « le temps du demandeur, ..., différent du temps du professionnel, peut inviter ce dernier à limiter son écoute et à satisfaire des réponses immédiates sécurisantes, sans évaluer d'autres possibles et sans vérifier la fonction aidante de ces réponses. L'accueil est un outil de dédramatisation et de prévention de l'urgence... ».

La perspective de mettre en place de manière pérenne cette nouvelle modalité d'accueil se heurte toutefois à 2 difficultés :

- le nombre restreint de bureaux d'entretien disponibles,
- le départ en congé maternité (prévu au premier trimestre 2012) d'une des éducatrices spécialisées, dont nous ne savons pas alors si elle sera remplacée.

Si ce projet ne trouve pas encore aujourd'hui les conditions matérielles et opérationnelles de sa mise en œuvre, il n'en demeure pas moins le point d'ancrage d'une réflexion collective en cours.

## **2° - La cohérence des actions : réunions d'information collective**

L'intérêt d'évaluer la pertinence et la cohérence de nos actions autrement qu'à travers nos propres observations et représentations, et d'inciter les usagers à s'impliquer dans les modalités de fonctionnement de la structure est au cœur de nos préoccupations. Outre l'importance pour eux en termes de revalorisation personnelle, ce qui suppose que les moyens d'expression leur soient offerts, cette invitation à l'implication est, nous semble-t-il, la condition incontournable d'une mise en œuvre effective des principes directeurs de notre action, quelle que soit l'affluence. Ces réunions remplissent une fonction de régulation ; par une meilleure compréhension de l'organisation, les usagers échappent au sentiment d'arbitraire, peuvent choisir en connaissance de cause de se saisir ou non des propositions qui leur sont faites ce qui prévient l'installation de jeux et d'enjeux concurrentiels entre les usagers eux-mêmes, mais aussi entre les usagers et l'équipe. La dynamique d'autorégulation qui tend ainsi à s'instaurer, favorise l'apaisement d'éventuelles tensions et le maintien d'une qualité d'accueil satisfaisante en dépit de l'exiguïté des locaux.

Aussi, depuis l'automne 2008 avons-nous organisé, d'abord de façon ponctuelle, des réunions d'information collective. Depuis le printemps 2009, elles sont instituées à raison d'une réunion tous les 4 mois et davantage si nécessaire. Elles rassemblent les usagers qui le souhaitent (la libre adhésion étant un principe) et l'ensemble de l'équipe, salariés et bénévoles dont il est important que les statuts et les fonctions soient clairement identifiés.

Leur objectif est d'abord d'informer sur le cadre institutionnel, l'association et son projet, ses règles, ses modalités de fonctionnement, et d'expliquer la nature de l'accueil et des accompagnements individualisés proposés, en lien avec le réseau partenarial, le choix des supports, et les moyens dont nous disposons pour répondre au mieux aux demandes qui nous sont adressées.

La mise en place de cette instance régulière d'information et d'expression des usagers nous a semblé d'autant plus nécessaire qu'elle s'adresse à un public constitué en majorité de personnes d'origine afghane et iranienne, exilées. Ce public maintenu dans des conditions de vie extrêmement précaires, en errance sur l'arrondissement, dont l'inscription dans les procédures d'asile et dans le dispositif de prise en charge afférant rencontre de nombreux obstacles, se renouvelle assez régulièrement avec le départ de ceux, désabusés, en quête d'une autre terre d'accueil et l'arrivée constante de nouveaux migrants. Leur méconnaissance du dispositif social, du fonctionnement des administrations françaises, des moyens susceptibles d'être mis à leur disposition donne à beaucoup d'entre eux le sentiment d'être « ballottés » d'un lieu à un autre sans prise possible sur le réel. Les explications fournies sur les tenants et

aboutissants de notre structure et sur nos liens avec les partenaires sont autant de clés de compréhension, d'appels à l'intelligence singulière et collective.

Elles ouvrent dans un second temps, sur des échanges qui nous permettent d'une part, de répondre aux questions mais aussi de prendre note de remarques, de suggestions et de propositions à partir desquelles sont élaborées les réunions suivantes et de nouvelles perspectives de travail.

Le problème de la langue se pose évidemment et dans le souci de toucher la majeure partie des personnes accueillies, nous faisons appel à la juriste détachée par Accès aux Droits Solidarité Paris, qui fait office d'interprète en farsi. Nous regrettons l'absence d'interprétariat en d'autres langues qui laisse à l'écart de ces réunions d'autres usagers non francophones. La traduction en anglais, quand elle est nécessaire, est assurée par un membre de l'équipe.

### **3° - De la continuité de l'engagement**

#### **❖ Les points quotidiens ou « débriefings »**

Ils ont lieu du lundi au jeudi, à partir de 16h45. Leur durée, en principe d'un quart d'heure, tend à s'allonger. En effet, initialement conçus pour la transmission d'informations, ils sont aussi devenus des temps de réflexion sur l'Accueil, où se confrontent les observations, se formulent des hypothèses et s'ébauchent des stratégies de réajustements.

#### **❖ Les réunions d'équipe**

Elles se déroulent tous les vendredis après-midi et sont essentiellement consacrées, une fois transmises les informations générales, à définir des positions cohérentes par rapport aux points d'achoppement de la semaine écoulée et à approfondir les situations rencontrées dans les accompagnements.

Les questions de l'Accueil étant traitées durant les points quotidiens, la réunion d'équipe permet d'élaborer une pensée collective sur la pratique de chacun.

#### **❖ Les réunions bénévoles/salariés**

Depuis leur mise en place et jusqu'en mai 2010 environ, les réunions bénévoles/salariés fréquentées assidûment par tous, étaient essentiellement consacrées à des questions d'organisation pratique, de logistique, de tentatives de résolution des tensions engendrées par les différences de point de vue. Convaincus de l'impérieuse nécessité de faire de ces rencontres des temps de réflexion et d'élaboration collectives, nous avons choisi depuis le dernier trimestre 2010, d'aborder un thème défini ensemble lors de la réunion précédente, à propos duquel chacun reçoit pour étayer sa propre réflexion, un ou plusieurs textes théoriques « dénichés » par ceux, bénévoles ou salariés, qui souhaitent en prendre l'initiative.

Ont été travaillées cette année :

- La place
- Le refus : refus d'être aidé, refus d'accéder à une demande
- La proposition culturelle au C.A.M.R.E.S. » (au terme du partenariat avec Cultures du Cœur),
- Le soin : qu'est-ce que prendre soin de... ?
- Les bénévoles au C.A.M.R.E.S. : « représentants de la société civile », sens et implications »
- Bénévoles, salariés : valeurs et représentations ...

Certaines autres réunions ont été consacrées à la préparation de réunions d'information collective ou encore, à dresser un état des lieux des activités communes afin d'ouvrir ensemble sur les perspectives à venir.

Cette modalité de concertation bénévoles/salariés a reçu l'assentiment de tous et ses effets positifs, non seulement sur le climat et l'intérêt des échanges mais aussi sur la dynamique collective à l'œuvre durant les accueils, se sont confirmés tout au long de l'année.

### ❖ **Les supervisions**

Animées par une assistante de service social formée à la supervision, elles ont débuté en septembre 2006, à la demande de l'équipe salariée alors que l'institution traversait une période de crise importante. Depuis, centrées sur l'analyse des pratiques professionnelles, elles ont été reconduites chaque année, au rythme d'une fois par mois. La chef de service y participait une fois par trimestre.

En septembre 2011, l'intervenante a cessé son activité. A ce jour, nous n'avons pas été en mesure d'assurer son remplacement, notamment en raison des problèmes financiers que rencontre l'association. Nous espérons remédier à ce manque dès le second semestre 2012. En effet, les supervisions constituent un espace d'élaboration et d'échange indispensable pour maintenir les bases d'une dynamique d'équipe, souvent mise à l'épreuve par la charge et les impératifs de travail.

### ❖ **Les réunions avec l'E.M.P.P.**

Le partenariat engagé il y a maintenant 9 ans, avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité de l'Inter-secteur de Maison Blanche et formalisé par une Convention, s'est poursuivi selon des modalités inchangées, à savoir :

- une intervention mensuelle dans le cadre de nos réunions d'équipe, consacrée soit à l'analyse de situations qui nous posent problème, soit à l'abord de thématiques récurrentes,
- des contacts ponctuels concernant des personnes accueillies ou accompagnées, soit pour des conseils, des orientations, des hypothèses diagnostiques, soit pour proposer des rendez-vous, en urgence si nécessaire, à des usagers en souffrance psychique.

Au fil des ans, cette collaboration améliore notre capacité à faire face aux situations de crise, à orienter de façon plus pertinente et surtout plus rapide et à solliciter leur intervention avec davantage de discernement.

### ❖ **Les entretiens individuels d'évaluation**

Depuis 2009, ils ont eu lieu chaque année, en septembre. L'interruption de l'activité durant le mois d'août permet aux membres de l'équipe de porter un regard plus distancié et serein sur l'année écoulée et les perspectives à venir.

Ils sont l'occasion à la fois de vérifier l'adéquation entre les pratiques professionnelles et le projet associatif, d'interroger le sens des missions et des actions qui en découlent et de recueillir l'expression des salariés sur leurs parcours, leurs projets, leurs éventuels besoins en formation.

## VII – LA FORMATION

Dès le moment où l'association a décidé de professionnaliser son travail, la formation a fait partie intégrante du projet, ce dans un double objectif :

- donner aux salariés non seulement les outils théoriques et techniques nécessaires à la bonne exécution de leurs missions mais aussi le moyen d'envisager la poursuite de leur carrière dans une autre institution lorsqu'ils le souhaiteront.
- participer à la formation d'étudiants en travail social à la fois pour transmettre et pour soutenir l'effort de réflexion et de conceptualisation.

### 1° - La formation des salariés

Cette année, la démarche de validation des acquis de l'expérience engagée par l'un des salariés en 2007, dans le cadre d'un poste Adulte-relais chargé de la médiation sociale et culturelle, s'est poursuivie et a abouti en décembre à l'obtention du diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé.

*Les motivations, qui ont déterminé mon choix d'exercer une activité professionnelle dans le domaine de l'intervention socio-éducative, puis d'entreprendre cette démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (V.A.E.) pour l'obtention du Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé (D.E.E.S.), ont trouvé tout d'abord leur fondement dans mon parcours de formation.*

*Au cours de mes études universitaires, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage dit d'observation de 7 mois au Centre Médico-Psycho-Pédagogique (C.M.P.P.) d'Ivry sur Seine dans le Val de Marne. Le C.M.P.P. est un centre de consultations et de traitements pour les enfants et adolescents éprouvant des troubles physiques ou des difficultés d'ordre psychologique : problèmes avec le langage, échec scolaire, troubles alimentaires, perturbation des relations familiales, mal-être...*

*Cette première approche du champ professionnel m'a permis d'être en relation directe avec le public accueilli et d'appréhender le fonctionnement institutionnel et sa dimension conflictuelle.*

*Cette expérience a renforcé mon besoin de confronter les apports théoriques de la formation au terrain.*

*Etant très intéressé par la psychopathologie, j'ai souhaité effectuer un stage facultatif de 10 mois, en psychiatrie au cours de ma deuxième année de maîtrise. C'est ainsi que j'ai été accepté comme stagiaire dans un service du Centre Hospitalier Les Murets à la Queue en Brie, dans le Val de Marne.*

*Ce stage m'a permis de prendre conscience de mes aspirations à travailler autour de la relation à l'autre, dans une dynamique d'aide et de soutien, car j'y ai rencontré des individus singuliers, ne pouvant être réduits à leurs pathologies.*

*Ainsi, marqué par ces rencontres humaines, je désirais exercer une activité professionnelle davantage axée sur une prise en charge globale de l'individu, à appréhender dans son intégrité, au-delà de ses problématiques quelles qu'elles soient.*

*J'ai alors décidé de réorienter mon projet professionnel vers le champ de l'intervention socio-éducative.*

*Lors d'une évaluation en milieu de travail qui s'est prolongée durant un mois et demi, j'ai exercé en tant qu'« assistant éducateur » auprès de jeunes adultes sous main de justice, en utilisant le sport et plus particulièrement la boxe comme support éducatif. Suite à cela, j'ai multiplié les candidatures spontanées afin d'intégrer une structure, si possible pluridisciplinaire, répondant à mes aspirations.*

*En septembre 2003, j'ai été engagé sur un poste d'« animateur-éducateur » faisant fonction d'éducateur spécialisé au C.A.M.R.E.S.*

*J'y suis en poste depuis huit ans. Depuis septembre 2006, je suis, en plus de mes fonctions d'éducateur spécialisé, chargé de la médiation sociale et culturelle intervenant, principalement, en direction de nos partenaires. Ces huit années de pratique m'ont permis d'acquérir et de développer bon nombre de connaissances et de compétences relatives à l'exercice du métier d'éducateur spécialisé. Mon activité au sein du C.A.M.R.E.S., largement tournée vers l'accueil, m'a également conforté dans mon choix d'intervenir auprès de publics, en tant que professionnel, en articulant mes actions autour de la relation à l'Autre.*

*J'ai aussi pu mettre à profit mon sens de l'initiative et mes capacités d'adaptation au sein de cette structure exigeant de ma part une grande polyvalence en raison, d'une part de la diversité des publics rencontrés et de leurs problématiques variées et complexes, et d'autre part des différentes missions et tâches qui me sont confiées. Par ailleurs, j'ai eu l'occasion de participer à la mise en œuvre du projet associatif et au travail d'élaboration et de conceptualisation de nos pratiques. Ma fonction de médiateur social m'a également permis de mieux cerner les interactions et les coopérations nécessaires entre notre équipe, les partenaires et collaborateurs extérieurs, le conseil d'administration de l'association, les financeurs.*

*Mon épanouissement tant personnel que professionnel, en lien avec cette expérience, m'a conduit à entreprendre cette démarche de V.A.E.*

*Ce projet était motivé à différents niveaux, d'une part, il rejoignait une volonté institutionnelle de parachever la professionnalisation de l'équipe socio-éducative, ainsi, j'ai bénéficié du soutien de la chef de service et du conseil d'administration.*

*D'autre part, à titre personnel, l'obtention du D.E.E.S. signifiait la reconnaissance officielle de mes compétences acquises au cours de ces huit dernières années, et l'accès à un statut professionnel clairement défini et sécurisant.*

*J'ai donc profité du congé parental pris à l'occasion de la naissance de ma seconde fille, pour investir mon énergie et mon temps dans la rédaction du livret. Le fait d'être éloigné pendant huit mois de ma pratique professionnelle quotidienne m'a également donné l'occasion de prendre le recul nécessaire à cette démarche et de confronter mon expérience de terrain et mes aptitudes aux diverses fonctions incombant à un éducateur spécialisé et aux domaines de compétence qu'il doit savoir mettre en pratique.*

*L'obtention du diplôme m'offre aujourd'hui, des perspectives d'évolution, la possibilité d'intervenir auprès d'autres publics, dans d'autres types de structures, et de mettre à contribution mes compétences professionnelles dans d'autres champs de l'intervention socio-éducative comme le handicap ou la santé, notamment psychique.*

*Cependant j'aspire, pour le moment, à poursuivre ma carrière au sein du C.A.M.R.E.S., tant son projet associatif et les valeurs qu'il défend sont en accord avec les miens.*

**Franck STEFFEN – Educateur spécialisé**

## 2° - L'accueil des étudiants

Il fait partie intégrante du projet associatif dans l'objectif de contribuer, à notre modeste mesure, à l'évolution des pratiques de travail social. La nécessité de transmettre les savoir-faire, les outils, d'explicitier le sens, fait de cette implication dans la formation des étudiants en travail social une responsabilité dont nous mesurons les enjeux et une source d'enrichissement et d'approfondissement de notre pratique.

Cette année, nous avons accueilli dix stagiaires :

- une collégienne, en stage de découverte des métiers du champ socio-éducatif,
- un étudiant en 2<sup>ème</sup> année et une étudiante en 3<sup>ème</sup> année de formation d'Éducateur spécialisé, tous deux dans le cadre de leur stage à responsabilité,
- un groupe de 6 étudiantes en 1<sup>ère</sup> année de formation à l'I.R.T.S. de Montrouge, constitué de 2 éducatrices de jeunes enfants, d'une assistante de service social et de trois éducatrices spécialisées, pour un stage dit « d'initiation » dont ce fut en 2011 la première édition. Premier stage de formation, d'une durée de 8 semaines, il doit permettre une entrée progressive dans le champ du travail social en initiant les étudiants aux différents axes du travail socio-éducatif, quelque soit leur choix de métier. Ce stage a pour objectif de les sensibiliser aux domaines de compétences qu'ils vont avoir à acquérir pour devenir professionnels : relation à l'usager, compréhension des problématiques, travail d'équipe, diagnostic territorial, politiques sociales en lien avec le champ dans lequel se situe le lieu de stage, partenariat,...
- une étudiante en formation C.A.F.E.R.U.I.S. qui, dans le cadre de ce stage, a construit son dossier d'expertise technique : « Penser l'accueil et l'accompagnement des familles en grande précarité en centre d'accueil de jour tout public ».

*Éducatrice de jeunes enfants de formation initiale et responsable technique d'une crèche parentale associative depuis cinq ans, j'ai souhaité suivre une formation C.A.F.E.R.U.I.S. dans le but d'étayer ma pratique par des apports théoriques concernant ma fonction d'encadrement d'équipe, mais aussi de découvrir lors de stages d'autres publics et d'autres professionnels du secteur social. J'ai choisi de faire mon premier stage au sein d'un service d'accueil de jour pour personnes en situation de grande précarité et/ou d'errance, public auprès duquel je n'ai pas eu l'occasion d'exercer professionnellement. L'inconditionnalité de l'accueil des personnes dans ce service, c'est-à-dire sans condition préalable de ressources, quelle que soit leur situation familiale, administrative ou sociale et leur provenance géographique, m'a attirée. La taille de l'institution, un service unique de huit salariés et sept bénévoles, a également participé de mon choix car il me semblait possible d'en appréhender plus aisément les problématiques et les rouages.*

*Parmi la diversité des publics accueillis, mon attention s'est très vite portée sur les familles en grande précarité fréquentant le service. Lors de mes premières observations, s'est confirmée mon envie de réfléchir à l'action des professionnels auprès des familles et à l'accueil des enfants dans un lieu qui ne leur est pas spécifiquement destiné. Lors d'un entretien avec la chef de service du centre, celle-ci a relevé mon emploi de l'expression « salle d'attente » pour parler de la salle d'accueil. Sa remarque m'a rappelé que j'avais vu le jour même un enfant d'environ dix-huit mois rester plus de trois quarts d'heure, impassible, sur les genoux de sa mère qui attendait d'être accompagnée par un professionnel. J'ai réalisé à quel point les enfants subissaient la précarité et le parcours administratif de leurs parents. Par la suite, j'ai découvert un contexte politique et institutionnel où les conditions d'accueil de jour et l'hébergement d'urgence se trouvent particulièrement malmenés par les restrictions budgétaires. Je me suis rendu compte combien, étant donné les*

*réalités quotidiennes de ces familles, il est important que les acteurs de ce service offrent un accueil de qualité tant dans l'attention portée aux familles qu'en termes de moyens à mobiliser pour qu'elles se sentent bien dans ce lieu. J'ai donc choisi de m'interroger sur le rôle du chef de service dans l'accompagnement et l'animation des réflexions de l'équipe pour « Penser l'accueil et l'accompagnement des familles en grande précarité en centre d'accueil de jour tous publics ».*

*Au début de ma recherche, j'ai élaboré plusieurs hypothèses. Si l'équipe du centre a un grand souci de la qualité d'accompagnement des usagers et une volonté de les accueillir de manière inconditionnelle, il n'y a pas de réflexion engagée à propos des spécificités de l'accueil des familles, c'est-à-dire la nécessité de considérer la famille dans sa globalité et de soutenir la fonction parentale. De plus, certaines ressources internes au service ne semblent pas être exploitées au profit des familles.*

*Afin de penser l'accueil des familles en grande précarité dans ce service, j'ai étudié le contexte dans lequel l'équipe de travailleurs sociaux intervient en considérant le centre d'accueil de jour, le public ciblé par l'action, l'équipe professionnelle et les bénévoles intervenant auprès des usagers, le dispositif d'accueil et le réseau partenarial au regard de l'accompagnement des familles, et les politiques sociales auxquelles sont soumises le service. J'ai ensuite effectué un diagnostic, basé sur des observations et une série d'entretiens semi-directifs avec l'équipe de travailleurs sociaux, afin de mettre en évidence les éléments efficaces dans l'accueil et l'accompagnement des familles, ainsi que les limites rencontrées par les travailleurs sociaux et les freins à considérer.*

*Ces limites concernent plusieurs domaines : l'organisation des temps de travail, l'affluence des usagers, l'ambiance due au grand nombre d'usagers, un réseau partenarial saturé par la demande et le défaut d'application conjoncturel de certaines lois. Le diagnostic a également permis de définir des freins à l'accompagnement des familles propres aux professionnels : des incohérences dans la manière de considérer l'accueil des familles, une motivation mise à rude épreuve et des ressources existantes qui pourraient être mieux exploitées. Ce travail de réflexion m'a permis de comprendre la complexité de proposer, conformément à la loi du 2 janvier 2002, une prise en charge adaptée aux familles en grande précarité au sein d'un service d'accueil « tous publics ». J'ai pu également définir quatre axes de travail qui pourraient permettre d'améliorer l'accueil des familles : impulser une dynamique de réflexion à propos des spécificités de l'accueil des familles auprès de tous les acteurs de l'association, développer les ressources mises à profit des familles, développer un travail partenarial spécifique et lutter contre la fatigue professionnelle.*

**Carole FILAIRE - Stagiaire CA.F.E.R.U.I.S.**

## Conclusions et perspectives

Arrivés au moment de clore ce récit à plusieurs voix d'une année de vie associative, la tentation est grande de ne pas conclure.

Au cours de cet exercice, nous avons une fois de plus vérifié la fonction primordiale de l'accueil, la possibilité d'une action éducative non sécuritaire, dès lors qu'elle est mise en œuvre par une équipe référée à un projet collectif et le bien-fondé d'un modèle pédagogique basé sur la coopération plutôt que sur la soumission à l'autorité.

Nous avons exposé, le plus sincèrement possible, ce qu'a été le travail social effectué par le C.A.M.R.E.S. en 2011. Nous avons fait part de nos constats, des besoins que nous avons repérés, des réponses qu'il nous a paru pertinent d'apporter. Nous avons témoigné du caractère insuffisant de ces réponses, de leur approximation, décrit les écueils auxquels nous nous sommes heurtés, mais aussi ceux que nous avons apparemment su éviter.

Nous avons fait état des inquiétudes qui sont les nôtres devant le risque, inhérent à toute recherche de solution générale, de disparition des singularités. Nous avons apporté nos arguments, proposé les éléments qui confirment à nos yeux la validité de nos choix pédagogiques et politiques, résolus que nous sommes à conserver au C.A.M.R.E.S. sa dimension « artisanale ».

Outre le souci de continuer d'améliorer, par l'attention portée au détail, la qualité de cet accueil éducatif qui fait du C.A.M.R.E.S. un lieu vivant, nos projets pour l'année à venir sont :

- de mieux répondre aux demandes concernant les besoins de première nécessité, en préservant le temps de la rencontre. Dès la fin de la pause estivale, nous expérimenterons une modalité d'accueil « au pied levé », destinée à réduire, autant que faire se peut, les délais d'attente et ce qu'ils évoquent d'une machine à dissoudre les individualités, ainsi qu'à libérer les travailleurs sociaux du sentiment de faire « de l'abattage ».
- d'élargir la palette des propositions culturelles : Passages d'Écriture, association d'éducation populaire, nous propose de mettre en place un atelier de Mail-Art, occasion de franchir les frontières linguistiques et administratives, de créer et d'expérimenter de nouvelles formes de lien. Une réflexion est d'ores et déjà engagée sur les conditions de réalisation de ce projet.

Ces deux axes d'intervention sont, de notre point de vue, indissociables et aussi nécessaires l'un que l'autre à la reconnaissance de l'égalité de tous, dans l'accueil et l'accompagnement de personnes en situation d'extrême précarité.

## Evolution de l'activité

228 jours ouvrés

|   |  | 2010  | 2011        |
|---|--|-------|-------------|
| ENTRETIENS  | Entretiens sur RDV                                   | 771   | 776         |
|   | Entretiens informels                                 | 1040  | 973         |
|   |  |       |             |
| Ecrits professionnels   | Rapports sociaux/ Fiches de liaison/ Attestat° suivi | 93    | <b>128</b>  |
|   |  |       |             |
| Hébergement/Logement  | Recherches Héb.Urgence                               | 652   | <b>765</b>  |
|   | Recherches Héb.Temporaire                            | 161   | 163         |
|   | Recherches de logement                               | 9     | 25          |
|   |  |       |             |
| Aides administratives   | Aides administratives                                | 271   | 289         |
| Contacts téléphoniques avec les services sociaux, de soins, l'ASE, les centres d'hébergements, la CPAM, la MDPH, la CAF,... |  |       | 627         |
|   |  |       |             |
| Accompagnements physiques   |  | 53    | 76          |
|   |  |       |             |
| ORIENTATIONS  | Orientations soins                                   | 1 046 | <b>1140</b> |
|   | Orientations soins Psy                               | 21    | 16          |
|   | Orientations Serv.Soc.                               | 156   | 129         |
|   | Orientations CAFDA                                   |       | 68          |
|   | Orientations emploi                                  | 6     | 12          |
|   |  |       |             |
| ACCES aux DROITS  | RDV Dts d'Urgence                                    | 107   | <b>132</b>  |
|   | RDV ADSP   | 237   | <b>250</b>  |
|   | Ouverture RSA  | 1     | 2           |
|   | Ouverture CMU  | 28    | 37          |
|   | Ouverture AME  | 28    | <b>80</b>   |
|   | Ouverture AAH  | 4     | 2           |
|   | Ouverture CAF  | 45    | 34          |
|   | Ouverture autres                                     | 48    | 42          |
|   |  |       |             |
| Aides financières au titre de l'ASE   |  | 1     | 6           |
|   |  |       |             |
| AIDE d'URGENCE<br><i>(dans le cadre des accomp. et de l'A.I.O.)</i>   | Alimentaire  | 584   | 384         |
|   | Paris Tout P'tits                                    | 233   | 207         |
|   | Restaurants Solidaires                               |       | <b>919</b>  |
|   | Vestiaire  | 883   | 695         |
|   | Buanderie / Coiffure                                 | 198   | 161         |
|   | Domiciliation  | 120   | <b>561</b>  |
|   | CSTransport  | 49    | 41          |

