



Rapport d'activité 2012

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

<i>Préambule</i>	1
Le C.A.M.R.E.S.	3
Usure des matériaux	
Résistance des hommes	
<i>Le dispositif d'accueil</i>	5
<i>L'équipe</i>	5
<i>L'organisation du travail</i>	6
<i>2012 en mots</i>	9
ou l'accueil et l'accompagnement racontés par celles et ceux qui en ont la charge	
<i>D'un univers à l'autre... participant d'un même monde</i>	11
<i>Vous avez dit : « Gestion des flux ? »</i>	13
<i>2012 : le médiateur dans la tourmente</i>	24
<i>De nouvelles donnes...</i>	26
<i>L'Accueil : A la découverte d'autrui, de soi, d'ici et d'ailleurs...</i>	27
<i>L'air de rien...</i>	29
<i>"Nous voulons de la vie au théâtre, et du théâtre dans la vie."(Jules Renard)</i>	37
<i>L'accompagnement dans tous ses états...</i>	40
<i>"Should I stay or should I go"... (The Clash)</i>	45
<i>2012 en chiffres</i>	51
ou l'accueil et l'accompagnement vus sous l'angle statistique	
<i>Le public accueilli</i>	54
❖ Données statistiques concernant la population globale	54
❖ Données statistiques concernant la population suivie	56
 <i>La fréquentation</i>	62
❖ L'accueil informel	62
❖ L'accueil collectif	63
❖ L'accueil informel d'orientation	64
❖ Les permanences juridiques	65
 <i>Evolution de l'activité</i>	66
<i>Epilogue</i>	67

Se donner du mal pour les petites choses, écrit Samuel Beckett, c'est parvenir aux grandes avec le temps.

Il faut croire que pour nous le temps n'est pas encore venu de parvenir aux grandes choses. En 2012, en effet, l'activité du C.A.M.R.E.S. s'est poursuivie, sans s'éloigner du projet qui lui donne sens, de prendre en compte simultanément le collectif et le singulier, la misère sociale et la richesse personnelle, les besoins matériels, culturels, relationnels... avec, comme seule arme, avec des moyens réduits, dans un contexte de plus en plus difficile, dans un environnement de moins en moins tolérant, la conviction partagée que travailler à alléger la charge des plus vulnérables, c'est servir l'intérêt général.

Nous avons envisagé deux « chantiers » pour cette année :

- *Revoir les modalités de l' « accueil informel d'orientation » dont le fonctionnement s'avérait insatisfaisant pour tous, en termes de disponibilité à la rencontre, les aides d'urgence se réduisant à une distribution plus ou moins mécanique et parcimonieuse,*
- *Expérimenter une nouvelle proposition culturelle : l'atelier d'écriture, dans l'idée d'inviter au C.A.M.R.E.S. des habitants du quartier et d'ailleurs, hors temps d'ouverture, pour tenter de contrer un peu la stigmatisation qui s'attache à ce lieu.*

Les exigences de la réalité en ont décidé autrement :

- *À partir de mars, l'une des éducatrices de l'équipe, salariée depuis 2001, s'est absentée pour un congé maternité, à l'issue duquel elle a choisi de se consacrer pour un temps à l'éducation de sa fille. Avec son départ, outre le vide creusé dans la dynamique collective, vide organique qui ne se comble qu'au rythme de la vie, la dimension culturelle de l'accueil éducatif s'est trouvée altérée. Elle était en effet responsable des ateliers de création et d'expression, qui ont dès lors manqué de souffle, les collègues restant en poste ayant à absorber le surcroît de travail occasionné conjointement par son départ et par l'engorgement du dispositif et la restriction des possibilités d'orientation. Des contraintes budgétaires nous ont pourtant empêchés de chercher à recruter jusqu'à la fin de l'année et contraints de remettre à plus tard le remplacement de cette éducatrice par un ou une diplômé(e).*
- *Or, l'inconditionnalité de notre accueil, garante de la vitalité de cette structure, de la possibilité d'y rire autant que de s'y reposer avant de se remettre en marche, exige une présence éducative contenante, cohérente, des « moyens humains » solides et fiables. Nous nous sommes donc remis en quête de moyens financiers complémentaires, organisant des brocantes, faisant appel à des dons privés, constituant des dossiers de demande de subsides auprès de fonds associatifs. Dans le même temps, étaient préservés et étendus les temps consacrés à l'analyse de la pratique (reprise de la supervision), à la concertation entre bénévoles et salariés (réunion mensuelle), à l'échange entre le Conseil d'Administration et l'équipe, à l'information des usagers, tant il est clair que parler et réfléchir ensemble est encore*

le moyen le plus sûr de prendre du recul sans désinvestir et faire subir à l'autre la frustration liée à la perte de sens du travail.

- *Enfin, il nous a fallu prendre la mesure de l'inconfort ressenti par les riverains, du fait de notre présence dans le passage, inconfort exprimé par des exigences accrues quant au nettoyage des abords, à l'occupation de l'espace public, aux nuisances sonores. Tant dans une volonté d'apaisement des tensions, que dans celle de réduire effectivement notre « impact environnemental », nous avons fait le choix d'embaucher un homme d'entretien plutôt que de continuer à travailler avec des salariés en entreprise d'insertion, solution moins coûteuse financièrement, mais surtout, nous le vérifions, plus satisfaisante, et sur le plan de la qualité du travail, et sur celui de la « visibilité » de notre souci du voisinage.*

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

Usure des matériaux
Résistance des hommes

Né, il y a 21 ans, de la rencontre improbable entre hard rock et mysticisme, le C.A.M.R.E.S. semble avoir reçu en héritage le chromosome du paradoxe : s'y conjuguent, non sans heurts mais sans drame, et souvent dans l'harmonie, luxe et frugalité, rigueur et désordre, humour et sérieux. Peut-être faut il voir dans cette complicité des contraires le secret de sa vitalité : le dur s'y fatigue vite (problèmes de plomberie, d'électricité, de toiture, peintures qui s'écaillent, serrures qui se bloquent), mais il ne manque jamais de bras pour réparer, rebâtir, décorer, pour offrir et partager le plaisir de l'éphémère, arme dérisoire et essentielle opposée à l'extrême dénuement.

Car, là aussi réside le paradoxe : Parce qu'il s'est donné comme mission d'accueillir, sans condition ni filtre, quiconque franchit le seuil et d'accompagner chacune et chacun sur le chemin qui est le sien, le C.A.M.R.E.S. rencontre, dans des locaux devenus exigus, dans des bureaux trop peu nombreux, des situations de détresse matérielle, sociale, psychique, difficilement soutenables, si ce n'était la singularité des êtres qui les subissent et leur disponibilité à la rencontre, dès lors qu'elle leur est proposée.

C'est dire l'âpreté des conditions de travail des salariés et des réalités auxquelles se confrontent les bénévoles. Pourtant, les uns et les autres font preuve d'une remarquable constance dans leur engagement. Nous y voyons la preuve que la prise en compte de l'égalité de dignité de tous, dans les plus petits détails et quelle que soit la position occupée, parce qu'elle autorise chacun à exprimer son humanité, tient à distance le spectre de la sclérose institutionnelle et la paralysie de l'entreprise éducative qui en est la conséquence probable.

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'Oriental °	Accueil Collectif	Accueil Informel d'Oriental °	Accueil Collectif	Permanence juridique "A.D.S.P."	Accueil Informel / d'Oriental °	
10h00								
10h30								
11h00								
11h30								
12h00								
12h30								
12h30/13h30								
13h30	Atelier	Accueil Informel	Accueil Informel	Atelier	Accueil Informel	Permanence juridique "Droits d'Urgence"	Accueil Informel	Réunion d'équipe
14h00	Modelage			Jeu d'Echecs				
14h30				Permanence culturelle				
15h00								
15h30								
16h00								
16h45								
16h45/17h00	Fermeture au public	Fermeture au public	Fermeture au public	Fermeture au public	Fermeture au public			
	Débriefing	Débriefing	Débriefing	Débriefing	Débriefing			

L'équipe

❖ 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 :

- 6 intervenants répartis sur les 5 matinées hebdomadaires, dont :
 - Anne D., photographe, bénévole depuis 3 ans,
 - Anne S., ingénieure, bénévole depuis 2 ans,
 - Angelika, traductrice français-allemand, bénévole depuis 4 ans,
 - Gilles, animateur socio-culturel, bénévole depuis 5 ans,
 - Mohamed, graphiste, bénévole depuis 5 ans,
 - Julien, éducateur spécialisé, bénévole depuis cette année.

- 1 animateur d'atelier de création « Modelage » (1 après-midi hebdomadaire) :
 - Guy, technicien d'atelier en métallurgie et syndicaliste, à la retraite, bénévole depuis 11 ans.
- 1 animatrice de la permanence d'accès à la culture (1 après-midi hebdomadaire) :
 - Isabelle, psychologue clinicienne et médiatrice culturelle, bénévole depuis 2006.
- 1 animateur d'atelier « Jeu d'Échecs » (1 après-midi hebdomadaire) :
 - Francis, auxiliaire de vie, bénévole depuis octobre.

❖ **L'équipe professionnelle**

Elle se compose de :

- 4 éducateurs spécialisés dont l'un à temps partiel ;
En mars, l'une des éducatrices est partie en congé maternité et a choisi de quitter définitivement l'association à la rentrée de septembre.
- 1 assistant de service social ;
- 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 en septembre 2011 grâce à la signature d'une convention Adulte-relais ;
- 1 secrétaire, dans le cadre d'un temps partiel, qui nous a quitté fin décembre ;
- 1 salarié chargé de l'entretien quotidien des locaux, embauché à temps partiel fin décembre ;
- 1 chef de service titulaire du C.A.F.E.R.U.I.S. ;

soit 6,97 ETP.

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 : dénommées « Réunions d'information collective », elles ont lieu en principe tous les 4 mois et portent sur l'actualité de la structure, à la fois pour en expliquer le fonctionnement, l'organisation et le sens des actions menées et pour recueillir les questions et observations des personnes présentes. En 2012, nous n'avons été en mesure d'organiser qu'une seule réunion, rendue indispensable dans une conjoncture hivernale difficile. Y ont été essentiellement abordées les préoccupations relatives à l'hébergement et aux besoins de première nécessité, dont prioritairement l'accès aux Restaurants Solidaires.

- **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 :**
 - ✓ **Débriefing quotidiens** : ils ont lieu du lundi au jeudi, à partir de 16h45. Leur durée, en principe d'un quart d'heure, tend à s'allonger jusqu'à parfois nous mener à 18h00. 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.
 - ✓ **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. Depuis maintenant 11 ans, une fois par mois, nous sommes rejoints par l'Équipe Mobile Psychiatrie et Précarité (E.M.P.P.) de l'Inter-secteur de Maison Blanche, avec laquelle, outre nos réunions consacrées à l'analyse de situations qui nous posent problème, une coopération sur le terrain tend à se développer auprès des personnes accueillies et accompagnées, soit dans le cadre de rendez-vous proposés dans nos locaux, soit sous forme d'accompagnements physiques vers des lieux de soins.
 - ✓ **Supervisions** : centrées sur l'analyse des pratiques professionnelles, elles avaient été malheureusement suspendues lors du départ à la retraite, en juillet 2011, de l'intervenante qui en assurait l'animation depuis leur origine, en raison de difficultés budgétaires. A la rentrée de septembre 2012, l'équipe a rencontré une nouvelle

intervenante avec laquelle de nouveau, un travail de réflexion a pu s'engager, à raison d'une séance mensuelle organisée en alternance à l'E.F.P.P. (École de Formation Psychopédagogique) et dans nos locaux. La chef de service y assiste ponctuellement, à des dates préalablement convenues.

- **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.

2012 en mots

ou
l'accueil et l'accompagnement racontés
par celles et ceux
qui en ont la charge

C'est un passage à 4 entrées, ou à 4 issues, au choix, desservant à l'envi, le square Villemin, les quais qui courent le long du canal Saint Martin, une rue qui fait face à la Gare de l'Est, ou encore le boulevard qui non loin, rencontre la Place de la République. Un passage, jusqu'au début des années 80 encore privé, un passage qui, aujourd'hui toujours protégé du tumulte urbain, a quelque chose de confidentiel. On y réside ou on y passe, et on s'y arrête aussi, car là, au numéro 11, 2 chiffres tels 2 hommes debout, se trouve le C.A.M.R.E.S.

Une porte vitrée, le battant grand ouvert aux beaux jours et qu'il suffit de pousser l'hiver pour s'inviter, trace la frontière entre le « dehors », la rue, et le « dedans », un accueil pour tous, pour qui veut, visiteur spontané, accompagné ou orienté, parce qu'ici la seule condition est le respect de ceux, présents. Le lieu est modeste mais l'atmosphère effrontément vivante, colorée par la diversité des personnes, venues d'ici et des 4 coins du monde avec toutes cette même espérance : ne plus survivre...

Une équipe accueillie, s'affaire, à la rencontre de chacun et de tous.

Des enfants courent, rient, pleurent ou s'assoupissent, la tête enfouie dans leurs bras croisés sur la table. La nuit passée dans la rue avec leurs parents a dû être rude... Des jeunes gens attablés s'entretiennent, enthousiastes ou découragés, et somnolents aussi, noctambules malgré eux. D'autres, silencieux, patientent le temps qu'un travailleur social revienne à eux. D'autres encore, impassibles, se tiennent dans un coin de la salle, à distance du groupe important qui anime le lieu, et semblent regarder couler le temps... Les femmes sont là aussi, les mères, mais aussi celles qui n'ont plus d'enfant à leurs côtés, ou celles qui n'en ont pas, isolées, parfois depuis de longues années, toujours depuis trop longtemps. Et, il n'est pas rare de voir entrer des jeunes femmes hésitantes, le pas mal assuré, craignant une bousculade, soutenant d'une main ferme un ventre qui dit celui à venir.

Tels des passagers embarqués, nous engageons ensemble une traversée dont nous ne connaissons pas toujours ni la durée, ni la destination. Et si nous craignons, du voyage, les tempêtes qui nous feraient risquer un naufrage, nous redoutons plus encore les mers d'huile qui, telles une lente paralysie, nous enfermeraient malgré nous dans un isolement rendant l'arrivée à bon port plus incertaine encore.

Le C.A.M.R.E.S. a pris place dans ce passage voilà 21 ans, et chaque jour, depuis, il propose à ceux, qui passent et s'arrêtent, d'y prendre place à leur tour, le temps de reprendre des forces, puis de reprendre la route, jalonnée d'embûches mais aussi de belles promesses, celles d'une vie...

D'un univers à l'autre... participant d'un même monde

J'ai étudié quatre ans près de Louis Blanc entre 1998 et 2002, et depuis sept ans, je vis à côté du Quai de Valmy. J'ai donc connu les actions des Enfants de Don Quichotte, les tentes du Canal Saint-Martin ou les campements afghans situés sur les berges du Canal. Je croisais régulièrement au retour d'un cinéma ou d'une sortie nocturne ces personnes en situation irrégulière, invisibles pour nos yeux. Je n'aurais pas pensé un jour leur parler et encore moins tenter de leur venir en aide dans le cadre de mon travail.

Issu du monde de l'entreprise, je suis arrivé dans cette petite structure qu'est le C.A.M.R.E.S., il y a de cela deux mois. L'endroit ne paie pas de mine, tout est vieux, sans charme au premier abord. Et le nombre important de personnes présentes devant le Centre ou à l'intérieur ne donne pas forcément envie d'entrer dans les lieux.

La cuisine est minuscule, les cafetières fonctionnent quand elles le souhaitent, la photocopieuse est régulièrement en panne d'encre, il manque un PC dans l'un des bureaux d'entretien, les sacs et bagages de personnes accueillies et en rupture d'hébergement s'amoncellent le temps d'un « dépannage » un peu partout, le bureau de l'équipe est exigü, les dossiers et papiers s'y enchevêtrent allègrement pour la plus grande insatisfaction d'un membre de l'équipe, qui malheureusement n'arrive pas à se faire entendre par ses collègues.

Pourtant, l'endroit respire l'authenticité. Et cela ne peut se faire que grâce aux personnes qui travaillent dans ces lieux. Beaucoup de choses peuvent étonner quand on travaille au jour le jour avec l'équipe du C.A.M.R.E.S. A l'heure des nouvelles technologies, des smartphones hors de prix et d'un monde de plus en plus connecté, à l'heure où nombreux sont ceux qui utilisent un PC « pour tout et pour rien », l'équipe retranscrit encore ses débriefings dans un cahier, ou prend des notes sur papier. Il y a un côté artisanal dans cette démarche, et un souci du travail bien fait.

Que dire de cette équipe finalement ? Depuis que j'y prends part, je n'ai toujours pas vu un affrontement, une dispute entre collègues ou une remarque sèche de notre responsable. Là où dans les entreprises, les personnes peuvent se laisser

aller à répandre des rumeurs, à dénigrer l'autre, souvent pour se faire valoir, ici il n'est question que d'entraide. La collaboration entre collègues prend le pas sur la compétition, la concurrence ; personne ne triche. Tout le monde est impliqué et personne ne se plaint des conditions de travail. Affirmer que travailler dans le social est un engagement porté par des valeurs communes, prend ici tout son sens.

Côtoyer quotidiennement des personnes en situation précaire est éprouvant. Il y a une différence entre regarder un documentaire, lire des articles et se préparer à annoncer à une personne qu'elle n'aura pas d'abri où dormir ce soir. Il faut le vivre pour comprendre ce qu'on peut ressentir à ce moment-là.

J'ai toujours en mémoire l'attitude d'un monsieur, si imposant physiquement, lorsque nous lui avons donné une réponse négative : Là où je m'attendais de sa part, à un geste d'énervement, cet homme est resté silencieux, quelques secondes, puis a baissé les yeux et s'en est allé en nous remerciant. J'ai aussi en tête une autre personne qui lors de sa première visite faisait preuve de beaucoup de fierté et d'assurance, qui parlait fort et ne comprenait pas pourquoi on ne pouvait lui communiquer l'adresse d'un endroit pour dormir. Ce monsieur revient depuis régulièrement au C.A.M.R.E.S. et est depuis beaucoup plus calme, posé, et résigné malheureusement.

Peut-on alors s'habituer à la pauvreté, au manque d'hygiène des personnes que l'on rencontre, peut-on perdre cette faculté d'indignation ? La réponse est « non », car chaque jour de nouvelles personnes se présentent et l'équipe du C.A.M.R.E.S. fait face à des situations d'urgence. Confrontés chaque jour à des problèmes qui ne trouvent pas de solution immédiate, nous ne pouvons qu'être aux prises avec un sentiment de frustration. Et le comportement de chacun m'apparaît exemplaire dans ces moments-là.

Et ici, j'ai vu une équipe disponible, sans peur, d'une extrême politesse, qui ne porte pas de jugement et respecte chacun. Le fait de toujours se rappeler du nom de la personne, de dire « Monsieur » ou « Madame », de vouvoyer,

d'être patient, tout cela peut sembler normal, mais parfois si difficile à tenir au quotidien au rythme soutenu de rencontres sans cesse renouvelées. La personne en recherche d'une solution a ainsi le sentiment d'être respectée, considérée, reconnue.

Il y a beaucoup de gestes de la part de mes collègues qui m'ont touché : Ma responsable qui prend le temps d'expliquer à une personne en colère qu'il est inutile de reporter la cause de ses problèmes sur les étrangers, une collègue qui prend la peine de préparer un café et se hâte de l'apporter à un homme, manifestement depuis longtemps sans abri, alors que nous étions sur le point de fermer, une autre collègue qui défend vigoureusement son point de vue lors d'une réunion...

Le cas de Mme G... est en ce sens exemplaire. Cette dame est isolée de tous, elle vit dans la rue depuis plus d'une dizaine d'années, elle dort le plus souvent dans une gare à proximité de la structure, et peut-être n'intéresse-t-elle plus personne... Et je la vois régulièrement ici, demandant un hébergement, et l'équipe cherchant par tous les moyens à lui trouver une alternative, acceptant ses refus successifs et sans appel, l'interrogeant et s'interrogeant encore et encore sur quels seraient les moyens et la réponse les mieux adaptés... Et l'équipe, jour après jour, se montre présente et « cette dame de fer » s'en rend bien compte.

Nous sommes aussi confrontés à des actes de violence, à des affrontements, des tensions... Cela n'empêche nullement l'équipe de continuer

à faire son travail. C'est cela qui me paraît certainement le plus étonnant. Si une dispute éclate, les filles de l'équipe seront les premières à venir s'interposer ou à chercher des explications. Des accidents ont eu lieu récemment, et pourtant, étrangement, je ne ressens pas de danger dans le cadre de mon travail quotidien. Il s'agit d'une sensation curieuse.

L'équipe sait prendre du recul et essaie de se remettre sans cesse en question, sans doute trop même. Les débriefings sont quotidiens, les discussions permanentes et il est appréciable de voir à quel point il est possible de parler et d'exprimer son ressenti sans craindre d'être jugé.

On pourrait penser que travailler dans le social est un exercice simple, il suffirait d'être volontaire, serviable. Cependant, je réalise que d'autres aspects entrent en compte. Il faut savoir faire preuve de patience, d'écoute, de goût pour le contact et d'un réel intérêt pour autrui. C'est un véritable engagement pour lequel il faut être préparé, il y a un gouffre entre ce que l'on imagine et la réalité des choses, le choc peut être très rude, notamment dans un lieu comme le C.A.M.R.E.S.

Mes collègues me servent d'exemple dans leur façon d'être au travail, il existe chez eux une certaine forme d'humilité qui m'interpelle. Travailler dans le bruit, au milieu de tous ceux qui discutent et questionnent, nettoyer les tables, s'occuper de l'intendance, offrir du café ou du thé à des personnes dont certaines peuvent aussi vous traiter avec mépris, sans vous remercier ou vous saluer, est selon moi, une leçon de vie.

Carlos GARCIA
Médiateur social et culturel

Vous avez dit : « Gestion des flux ? »

Si la fréquentation a été sensiblement identique à l'année précédente, nous avons noté une augmentation significative du nombre de demandes, d'orientations et d'entretiens individuels formalisés ou non.

Les personnes que nous accueillons, qui présentent déjà diverses difficultés, voire problématiques en lien avec un parcours d'exil ou marqué par des ruptures répétées, apparaissent de plus en plus mises à mal par l'absence de solutions possibles... Pas d'hébergements autres que ceux du 115, pas de possibilité d'avoir l'A.M.E. ou pas avant trois mois, pas de possibilité d'avoir des papiers, d'obtenir une domiciliation, ni de travailler...

Le champ des possibles apparaît régulièrement très restreint. Or, nous pourrions considérer que c'est l'essence même du travail de tous ceux ayant fait le choix d'intervenir auprès de personnes présentant une fragilité quelle qu'elle soit : ouvrir le champ des possibles, en les accompagnant dans la construction de leur projet de vie, en les aidant à faire valoir leurs droits, en s'efforçant de lutter contre les exclusions dont ils peuvent être victimes, etc.

En effet, comme l'a rappelé le philosophe Paul Ricoeur, le fragile oblige en cela qu'il s'impose par la responsabilité qu'il implique... « Quand le fragile n'est pas quelque chose mais quelqu'un, (...) ce quelqu'un nous apparaît comme confié à nos soins, remis à notre charge. Nous en sommes chargés. Le fragile, qui est quelqu'un, compte sur nous ; il attend notre secours et nos soins ; il a confiance que nous le ferons. C'est vers le futur d'un être qu'il faut aider à survivre, à croître, que nous sommes dirigés. » (...)

Mais qu'en faire quand l'absence de réponse (de mise à l'abri, d'ouverture de droits, de rencontrer un travailleur social, etc.) devient de plus en plus fréquente ? Le fragile oblige-t-il encore ? Quid de nos missions en tant qu'intervenants dans un accueil de jour qui ne propose aucune prestation matérielle sur le site, et travaille dans la majeure partie des cas, sur la base d'orientations vers le dispositif parisien par la création d'un réseau d'intervenants pluridisciplinaires et l'instauration de partenariats privilégiés avec d'autres services ? Comment faire avec la saturation du dispositif dont dépendent les réponses qui seront éventuellement apportées aux personnes qui nous sollicitent ? Et mis face à cette absence de réponses, comment accompagner, soutenir l'utilisateur ? Plus encore, comment initier la relation de confiance censée étayer le travail d'accompagnement à venir, lorsque l'impossibilité et un sentiment d'impuissance partagée signent la première rencontre ?

Si je ne devais analyser l'année écoulée que par le prisme de cette relation entre fragilité et responsabilité, « en tension », serait, selon moi, l'expression qui qualifie le mieux l'exercice 2012... Cet état de tension concerne, tout autant, les usagers que les différents intervenants socio-éducatifs du dispositif, et nous n'échappons malheureusement pas à ce phénomène. Les tensions des uns interagissent avec celles des autres dans une réciprocity « nocive ».

Comment accueillir la détresse et la souffrance sans pouvoir y apporter même un début de réponse concrète pour l'apaiser ? Et inversement, comment percevoir la bienveillance et l'empathie chez le professionnel qui ne peut

apporter l'aide, demandée et espérée, invariablement ressentie comme nécessaire ? Comment réagir face à cette personne dont le travail est d'accueillir et d'aider et qui ne semble visiblement pas en mesure de le faire ?

D'un côté, les usagers connaissent des conditions de subsistance de plus en plus précaires, subissant le durcissement de contraintes administratives et confrontés à l'absence de perspectives, à un avenir toujours plus incertain. De l'autre, l'ensemble des intervenants socio-éducatifs, subissent les impératifs des réalités économiques et, sont confrontés à la détresse, la souffrance ainsi qu'à leur propre impuissance. Et à l'intérieur même de ce second ensemble, nous, les intervenants bénévoles et salariés du C.A.M.R.E.S., notre projet si singulier et ses intentions, les aspirations qui nous fédèrent, en sont immanquablement impactés.

Un public « en tension »

En effet, nous avons pu constater, au cours de l'exercice 2012, que le public, dans sa grande majorité, était de plus en plus mis à mal par le dispositif, dans son ensemble, trop souvent saturé et inadapté, voire à certains égards maltraitant, ce notamment par une complication croissante de l'accès aux droits. Pour exemple, les exigences accrues des administrations publiques/services publics (C.P.A.M., C.A.F., etc.) en matière d'informations et de justificatifs demandés aux usagers coïncident avec des temps d'instruction toujours plus longs. Certains dossiers d'A.M.E. nous sont ainsi revenus après plusieurs semaines car il manquait des éléments : l'énumération exhaustive des dates de rendez-vous auprès du référent social, des informations considérées comme incohérentes dans la tentative de justification d'absence de revenus réguliers, etc.

Certaines personnes fraîchement régularisées tentant de faire ouvrir leurs droits au R.S.A., se heurtent à des procédures et autres formulaires administratifs inadaptés à la particularité de leur situation administrative. Certains, réfugiés statutaires, ont vu l'instruction de leur dossier freinée car la C.A.F. leur demandait des éléments complémentaires à propos des revenus de leurs épouses restées au pays ou ayant cherché refuge dans un pays frontalier, alors que pour la plupart, ils n'en ont plus de nouvelles.

D'autres, plus nombreux encore, se trouvent dans une impasse administrative en raison de la saturation du tissu associatif en matière de domiciliation, préalable incontournable à toute existence administrative. En effet, l'impossibilité de présenter une adresse exclut toute ouverture de droit quel qu'il soit. A cela s'ajoute la question des agréments préfectoraux permettant une utilisation contingentée des domiciliations postales, certaines n'étant agréées que pour les démarches relatives à l'assurance maladie, d'autres que pour les services de la Préfecture, etc. Beaucoup, qu'ils soient isolés ou en famille, n'ont pu déposer leur demande d'affiliation à l'A.M.E. qu'après plusieurs mois.

Cette année le nombre de demandes de retour volontaire s'est multiplié. En effet, à l'issue de longues années d'exil aboutissant à une impasse administrative, quelques demandeurs d'asile ont fini par faire le choix de repartir dans leur pays.

L'enjeu financier que représente l'aide au retour mais également des situations individuelles ou familiales très préoccupantes ont généré un climat de tension autour des attestations de présence en France (d'au moins trois mois) exigées par l'O.F.I.I. avant l'enclenchement de la procédure de retour volontaire. De plus en plus de demandeurs d'asile, ayant ou non, engagé leur procédure, ne voyant aucune perspective de régularisation optent pour « l'issue de secours », pertinente ou non, que constitue un retour au pays. Dans la plupart des cas, nous ne sommes pas en mesure d'affirmer avec certitude que nous connaissons l'intéressé depuis trois mois ou plus. Comment être sûrs quand plusieurs dizaines de personnes fréquentent notre accueil quotidiennement ? De leur point de vue, il nous serait aisé de leur établir cette attestation, c'est l'histoire de cinq minutes, d'autant plus que ce « bout de papier » constitue pour eux un sésame. Il n'a pas toujours été évident d'objecter une obligation professionnelle, un positionnement éthique – le fait ne pas délivrer de faux, d'attestation de complaisance - à la détresse de certains exposant l'usure liée à un long ou douloureux parcours d'exil, ou des drames familiaux survenus au pays (proches parents malades ou décédés) rendant le retour indispensable. D'autre part, la question financière demeure centrale pour la plupart qui n'envisage pas de rentrer démunis, après avoir dépensé

parfois plus de 10000 dollars US au cours de leur exil ...

La préoccupation concentrant bon nombre de tensions demeure la question de la mise à l'abri...

Je prendrai pour exemple, la situation de **Mr A.**, jeune homme afghan d'une trentaine d'années, arrivé en France en 2010 afin de déposer une demande d'asile politique. Relevant du règlement dit Dublin II, une procédure de « réadmission » vers la Grèce est rapidement engagée par les services de la Préfecture de Police, le privant ainsi des droits théoriques, à l'hébergement et à l'allocation temporaire d'attente, auxquels peuvent prétendre les demandeurs d'asile. Il est, dès lors, contraint de faire appel au dispositif parisien d'urgence pour trouver des solutions de mise à l'abri et tenter de satisfaire ses besoins les plus élémentaires. Pour lui, le choc est bien évidemment très rude, trop... Journaliste en Afghanistan, il s'est heurté aux réalités du 115, puis du Plan Atlas et d'une manière générale, aux conditions d'accueil du dispositif d'asile. Progressivement, nous l'avons vu, impuissants, insidieusement décroché malgré la multiplication des intervenants interpellés par sa situation. Ruptures répétées d'hébergement, inadéquation entre ses attentes et les propositions du dispositif, la question du logement et des conditions d'hébergement est devenue à ce point prégnante, presque obsédante, qu'il a abandonné toute démarche administrative, même après qu'il lui ait été possible de redéposer sa demande d'asile. Il nous a ponctuellement sollicités afin que nous puissions l'aider à trouver une solution convenable et pérenne d'hébergement, mais du fait de cette inadéquation entre ses attentes et les solutions proposées, il « s'est découragé », ce jusqu'à un isolement relationnel et le rejet du lien créé avec certains intervenants sociaux.

Durant cette même période, des contacts avec d'autres intervenants (du Plan Atlas ou encore du Comité de soutien aux exilés du 10^{ème}) nous ont permis de vérifier que les difficultés linguistiques – Monsieur ne comprenant que très peu le français et n'étant pas plus anglophone – ne pouvaient expliquer à elles seules son « décrochage ». D'autres observations nous ont amenés à nous interroger sur une possible dégradation de son état psychique : des discours pouvant apparaître incohérents et inadaptés, l'apparition de mécanismes d'ordre interprétatif et d'une attitude de méfiance et de rejet vis-à-vis

d'individus d'autres communautés, le tout empreint d'une animosité latente.

En décembre dernier, lors du retour que je lui faisais de la recherche d'hébergement du matin, pendant que je lui expliquais une énième fois dans un farsi très approximatif qu'il n'y avait eu aucune proposition de place par le S.I.A.O., profondément marqué il a simplement quitté le bureau, ce après avoir « lâché » : « en France, y'a pas « canoun », c'est-à-dire, il n'y a pas de lois, de règles.

A l'issue de cet entretien, bien que fréquentant presque quotidiennement la structure, il limitera, autant que possible, ses contacts avec les différents membres de l'équipe à un simple salut, ce pendant plusieurs mois, sans plus rien demandé et en se gardant bien de saisir nos tentatives de réamorcer quelque chose, malgré un quotidien demeurant tout autant difficile. Ce constat d'inadéquation entre les attentes des usagers et les réponses du dispositif, est de plus en plus fréquent, notamment, encore une fois, en matière de mise à l'abri. Nombreuses sont les personnes que nous avons rencontrées, aguerries au dispositif qui ne souhaitent plus se rendre dans la plupart des structures d'hébergement (bien qu'en situation réelle de rupture) à la suite de mauvaises expériences, nombreuses également celles qui renoncent après une ou deux premières expériences éprouvantes.

Par ailleurs, de nombreux demandeurs d'asile venus chercher protection en Europe découvrent, comme Mr A., les conditions d'accueil. Des familles venues afin d'assurer un meilleur avenir à leurs enfants, cantonnées depuis plusieurs années au dispositif de l'urgence, se retrouvent, au mieux, à changer régulièrement d'hôtel, de département avec toutes les conséquences inhérentes à des déplacements géographiques répétés.

Et puis aussi, parmi les personnes accueillies, quelques salariés, traversant seulement « une mauvaise passe » et nous demandant de joindre pour eux les S.I.A.O. Urgence et Insertion, ne comprennent pas d'être mélangés aux publics fréquentant traditionnellement les C.H.U. et refusent de leur être assimilés.

Plus préoccupant encore, les familles, souvent primo-arrivantes, se retrouvent subitement contraintes à solliciter le dispositif d'hébergement d'urgence et amenées à éprouver

la saturation du Pôle hôtelier du Samu social de Paris. Certaines familles, venues en France afin de déposer une demande d'asile politique, se sont ainsi retrouvées sans solution d'hébergement plusieurs jours consécutifs. Épuisées, stupéfaites par la réalité du dispositif d'accueil, parfois désespérées, nous interrogeant une énième fois afin de savoir ce qu'il va advenir de leurs enfants, où elles vont pouvoir se mettre à l'abri pour la nuit.

Il nous est arrivé un jour, d'avoir à faire appel à la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris pour un père ayant fait un malaise à l'accueil après que lui et sa famille se soient retrouvés sans solution d'hébergement quatre jours consécutifs. Les tensions, la fatigue et le stress ont déclenché une attaque d'angoisse chez ce père de famille dont la détresse était palpable, la scène se déroulant sous le regard de son épouse et de ses enfants, paniqués et en larmes.

De nombreuses personnes, en famille ou isolées, sont ainsi « laissées pour compte » car elles ne peuvent pas, malgré leurs démarches, trouver un service ou une structure d'accueil susceptibles d'engager avec elles un suivi social global, se voir soutenues dans leur tentative de trouver une solution de mise à l'abri, ni, à défaut, se voir accorder un temps, pour être prises en compte dans leur demande et leur isolement.

Un dispositif « en tension »

Le dispositif d'accueil et d'accompagnement est également en tension. C'est ce que nous avons vérifié à l'occasion d'une rencontre avec l'équipe du Pôle Famille du Samu Social de Paris, mais aussi lors d'échanges téléphoniques avec les S.I.A.O. Urgence et Insertion.

En ce qui concerne le dispositif d'hébergement, l'activité du Pôle famille du Samu Social, comme je viens juste de l'évoquer, a malheureusement été marquée par l'apparition de D.N.P. (Demande Non Pourvue), les familles concernées étant alors fréquemment dirigées vers les services d'urgence des différents hôpitaux parisiens.

De manière moins exceptionnelle, le Pôle Famille semble manquer de marge de manœuvre pour toujours prendre en compte la réalité quotidienne des familles hébergées : déscolarisation des enfants, hébergement en grande banlieue occasionnant l'éloignement des

structures socio-éducatives assurant l'accompagnement des familles, l'isolement, l'augmentation des temps et du coût des transports en commun, etc. Le P.H.R.H. (Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière) paraît subir, dans une certaine mesure, le dictat des hôteliers. En dehors de questions de normes et de sécurité ou d'abus flagrant et avéré, la décision d'interrompre un partenariat commercial doit être longuement soupesée au regard des conséquences sur le nombre de places disponibles.

Alors, le fragile oblige-t-il encore quand cette absence de marge de manœuvre ne permet pas le changement d'hôtel d'une femme venant d'accoucher par césarienne et voyant sa cicatrice saigner car elle est hébergée au 3^{ème} étage sans ascenseur ? Oblige-t-il encore quand le manque de moyens empêche de pourvoir à la mise à l'abri d'enfants, parfois en bas âge, quelque soit leur état de fragilité ?

Le S.I.A.O. Urgence semble également avoir atteint des limites, puisqu'en dehors de l'ouverture de la période hivernale, il n'a eu que trop peu de réponses à proposer. Effectivement, une fois les structures constituant le dispositif hivernal complètes, il n'est souvent resté que trois solutions proposées « régulièrement » : la Halte hôtel (avec au minimum 1 mois de carence entre deux séjours d'un mois), la Mie de Pain et le Fleuron (avec au minimum 3 mois de carence entre deux séjours de trois ou quatre semaines). Face au nombre croissant de demandes d'hébergement, le S.I.A.O. n'apparaît plus en mesure de répondre. Et là encore, la fragilité, les problèmes sérieux de santé, la détresse psychologique ne garantissent plus une mise à l'abri rapide, non pas qu'ils ne soient plus pris en compte mais ils ne peuvent plus l'emporter face à une logique comptable voire mathématique. En effet, que faire lorsque le nombre maximum de places disponibles est pourvu ?

Le fragile oblige-t-il encore quand aucune solution d'hébergement ne peut être apportée durant plusieurs semaines à un Monsieur, handicapé (handicap reconnu par la M.D.P.H.) dans sa motricité par une blessure le contraignant à se déplacer avec des béquilles et appareillé d'une prothèse oculaire ?

Le S.I.A.O. Insertion, bien que moins familial, laisse la même impression. Ainsi, sur les 24 fiches d'évaluation adressées par les membres de l'équipe, il n'y a eu que 4 propositions en un

an. Parmi les usagers pour lesquels nous avons engagé cette démarche, certains n'ont eu aucune proposition après même 8 mois d'attente... Il nous est, de fait, difficile d'intégrer cet « élément » du dispositif comme outil de travail régulier et fiable dans un projet individualisé, au regard à la fois d'un certain manque de transparence et du caractère trop peu fréquent de réponses, lesquelles sont faites dans un temps souvent trop décalé par rapport au temps de l'utilisateur...

L'état du dispositif d'accompagnement des familles n'est pas moins alarmant, puisqu'en dehors de l'A.P.T.M., de la plateforme familles de l'Ordre de Malte et de la C.A.F.D.A., chacune ciblant un public bien spécifique, aucune orientation ne semble possible pour les familles n'ayant pas régularisé leur situation administrative en dehors de l'E.S.I. famille d'Emmaüs et du C.A.M.R.E.S. C'est, en tout cas, ce que nous transmettent régulièrement nos interlocuteurs du Pôle famille du Samu Social.

Au cours du dernier trimestre 2012, la C.A.F.D.A. n'avait d'autre choix que de renvoyer les familles primo-arrivantes à des échéances de 3 ou 4 mois pour un premier rendez-vous, ces dernières ne pouvant alors débiter aucune démarche, ni ouvrir de droits avant la date fixée : sans domiciliation administrative, pas de rendez-vous auprès des services de la Préfecture, donc pas de récépissé, donc pas d'inscription possible auprès de Pôle Emploi donc pas d'allocation temporaire d'attente, et pas plus de possibilité d'ouvrir ses droits à la CMU,...

Le constat est le même pour les accueils de jour parisiens, les E.S.I et les P.S.A. qui relatent fréquemment leur propre saturation.

A tout cela viennent s'ajouter, les difficultés grandissantes, dont j'ai fait état, en matière d'accès aux droits : exigences administratives, temps d'instruction des dossiers, difficultés spécifiques liées à la barrière linguistique – bon nombre d'usagers ne maîtrisant pas « suffisamment » (selon l'appréciation des différents interlocuteurs) le français, sont éconduits sans autre forme de procès et invités à revenir avec un traducteur.

De plus, la plupart des migrants ne sont pas familiarisés avec la « culture administrative » et la rigueur qu'elle implique. Un exemple significatif apporté par les quelques personnes que nous avons été amenés à réinscrire très

régulièrement au Pôle Emploi, six ou sept fois dans l'année pour certaines.

Bien entendu, derrière l'ensemble de ces services, administrations et associations, pouvant être appréhendés de manière impersonnelle, réduits à leur dimension institutionnelle, se trouvent autant d'acteurs et d'intervenants, également en difficulté, mis à mal dans leurs missions et leurs postures professionnelles. En filigrane, le risque de dérive insidieuse vers tous les écueils allant de pair (absence d'empathie, perte du sens de l'accueil, maltraitance, rigidification des postures administratives, violence institutionnelle, etc.) comme autant de mécanismes de défense mis en place afin « d'accepter » et de faire accepter l'inacceptable. Pourtant, comme le rappelle Catherine SIBBILLE (formatrice IRTS et praticienne en analyse des pratiques), « Le personnel accueillant doit faire preuve de capacité de discernement en ce qui concerne l'urgence vécue par ces personnes et les protocoles établis doivent comporter des marges de souplesse dans leur application. »

Une équipe « en tension »

Cet état de faits n'a, bien évidemment, pas manqué de jalonner et de fortement marquer notre activité en 2012.

Parallèlement, la conjoncture budgétaire a également, en interne, agrémenté l'exercice 2012 d'une difficulté supplémentaire, due au non-remplacement d'une des éducatrices spécialisées de l'équipe partie en congé maternité à l'issue duquel, elle a décidé de ne pas reprendre son activité professionnelle au C.A.M.R.E.S.. Nous avons ainsi été en sous-effectif durant les trois derniers trimestres, et conduits à tenter de faire face dans cette configuration, à un nombre de demandes toujours croissantes.

La conjugaison de ces facteurs défavorables (la situation de sous-effectif, la saturation des différents dispositifs d'accueil et d'hébergement et les conséquences inhérentes sur les usagers) nous a nous-mêmes placés dans un « état de tension ». La préoccupation qui a le plus mobilisé nos efforts de réflexion étant de savoir quel travail mener au regard de l'état actuel du dispositif ?

En effet, les difficultés rencontrées pour assurer nos missions initiales de réorientation et d'inscription dans le dispositif de droit commun ont entraîné une forme de saturation de notre propre capacité d'accueil et d'accompagnement.

Tout au long de l'année, nous avons régulièrement été dans l'impossibilité de répondre à l'ensemble des demandes d'accompagnement social. L'inconditionnalité de notre accueil, notre accessibilité, le bouche à oreille, la proximité de nos locaux avec les deux gares internationales, mais également les partenariats professionnels établis de longue date donnant lieu à bon nombre d'orientations vers notre service, peuvent largement expliquer le nombre exponentiel de demandes (d'accompagnement social global, d'aide administrative, d'ouverture de droits, de mise à l'abri, d'accès aux soins, d'informations, etc.) que nous avons dû accueillir.

De ce fait, nous avons très vite eu le sentiment d'être débordés. Les matinées d'accueil informel se sont révélées plus particulièrement éprouvantes, en raison de la multiplicité et de la simultanéité des tâches à assurer : l'accueil des nouveaux arrivants, la production et le service des boissons chaudes, l'inscription des personnes ayant formulé la demande d'être reçues dans le cadre de l'A.I.O., les demandes d'information diverses, de photocopies, l'accueil des personnes en attente d'être reçues pour les retours de la recherche d'hébergement, sans compter les personnes ayant déjà engagé un accompagnement avec un membre de l'équipe, venues solliciter leur référent.

Comment se montrer disponible dans ces conditions ? A de nombreuses reprises chacun de nous s'est retrouvé à amorcer, tant bien que mal, un temps d'écoute avec un usager – dans le brouhaha de la salle d'accueil – avec ce sentiment d'être présent sans l'être car mis dans l'impossibilité de se dégager « psychologiquement » et intellectuellement : du collègue que l'on est en train de laisser seul au comptoir, du coup de téléphone que l'on se doit d'aller passer le plus rapidement possible, ou encore des autres demandes que l'on a différées et que l'on s'efforce de ne pas oublier.

Au-delà des tensions apparues ponctuellement entre nous, cette effervescence a entraîné des biais bien plus préjudiciables pour le travail d'accueil et donc pour les usagers à qui il est destiné. Tout d'abord, tout travail éducatif, et a fortiori l'accueil, requiert notre disponibilité car accueillir une demande c'est avant tout se mettre dans une attitude d'écoute qui, pour reprendre la définition qu'en donnent M. Capul et M. Lemay, suppose « une disponibilité attentive pour ce qui

est dit et pour ce qui est fait, afin de transmettre aux différents protagonistes la conviction de leur valeur et de leur faire sentir que les réponses apportées à leurs formulations ou sollicitations cherchent le plus possible à rester conformes à leurs demandes. ». Or, comment conserver et préserver cette disponibilité en étant constamment traversé par les impératifs antagonistes décrits ci-dessus, en permanence mis en situation d'urgence ?

Ensuite, comme le rappelle C.SIBBILLE (formatrice IRTS et praticienne en analyse des pratiques), « l'accueil est un outil de dédramatisation et de prévention de l'urgence... ». La posture éducative doit permettre d'appréhender et de prendre en compte l'individu que nous recevons dans sa globalité, dans la disposition dans laquelle il se trouve sur l'instant mais aussi d'accueillir la subjectivité de l'urgence qu'il peut potentiellement ressentir tout en ayant pour objectif d'apaiser l'angoisse liée à cette urgence. Mais comment sortir les usagers du sentiment d'urgence quand nous-mêmes sommes dans l'urgence ? Que véhiculons-nous à travers notre « agitation » ? Dans ces moments-là, sommes-nous encore vraiment à même d'opérer ce travail de « dédramatisation » ? Au regard de ces quelques éléments, je demeure persuadé que cette année la fonction d'accueil a été trop régulièrement mise à mal, voire mise en péril. Or, en reprenant à nouveau les termes de C.SIBBILLE, « en tant que travailleur social, l'accueil est le premier acte posé dans l'intervention. Il constitue en soi une pratique. ». L'accueil est, en effet, le premier contact entre le professionnel et l'utilisateur qui sollicitera peut-être ultérieurement un entretien individuel et un accompagnement dans la réalisation de son projet de vie. Ces premiers contacts s'avèrent très importants car ils sont souvent les prémices de la rencontre qui se trouve au centre de toute relation éducative, plus simplement ils donnent à voir quels professionnels nous sommes. Trop souvent, en suractivité, nous sommes pris en défaut, manque de disponibilité, demandes éconduites ou différées sans égards : « je n'ai pas le temps », « pas maintenant », « revenez cet après-midi »...réponses récurrentes souvent faites par les membres de l'équipe en mouvement vers un ailleurs, une autre tâche, une autre sollicitation.

Je propose d'illustrer cet état de tension en relatant le tout premier contact que j'ai eu avec une famille roumaine.

En fin de matinée, un jeudi d'accueil collectif, cette famille s'est présentée, cherchant du regard un interlocuteur potentiel au milieu des gens attablés, d'autres debout en train de discuter dans une langue étrangère, et nous, membres de l'équipe salariés ou bénévoles, théière en main, affairés à débarrasser et à achalander les tables en corbeille de pain, confiture, sucre, etc., constamment en mouvement.

Je suis alors occupé à la production de thé, derrière le comptoir de la cuisine, Monsieur choisit de s'adresser à moi. Je m'efforce de comprendre sa demande, mais sans m'arrêter, en poursuivant les tâches qui m'occupaient jusqu'alors. Je comprends qu'il est question d'hôtel, de 115 et de scolarisation. Je ne suis pas disponible, occupé à autre chose et n'engage pas beaucoup d'effort pour me rendre disponible. Le premier réflexe est d'inviter ce père de famille à revenir l'après-midi même ou le lundi suivant. Toutefois, un échange s'amorce, moi dans mon ballet frénétique au rythme de la musique d'ambiance – afin de préciser, ne pas le perdre mon rythme – et Monsieur G. tentant de m'exposer son problème dans l'inconfort des conditions d'accueil qui lui sont proposées. Voilà comment se déroule la première rencontre, ma première – j'ose à peine l'écrire – « évaluation ». Je comprends tout de même que la famille G. est prise en charge par le Samu social... je l'interromps, lui répondant que nous ne sommes pas en capacité de l'aider à appeler le 115 à cet instant. Il me répond alors qu'il est déjà en ligne avec le 115, en attente de l'adresse de l'hôtel, et m'explique que le 115 nous les a adressés afin que nous puissions les aider à scolariser leurs enfants. Mais je ne suis pas disponible... et l'échange se poursuit, en pointillé... je lui demande s'ils sont stabilisés sur un hôtel, s'ils ont en leur possession un certificat d'hébergement... il me répond par la négative... A cet instant, ma première pensée est « pourquoi le 115 nous adresse cette famille alors qu'elle n'est pas stabilisée en long séjour ? » et « pourquoi le 115 ne leur a pas fourni le certificat d'hébergement indispensable à la démarche ? », et une forme d'agacement me gagne presque à mon insu... Continuant toujours à m'atteler à mes tâches du moment, je commence à lui tenir le discours rôdé, car récurrent, à propos du fait que nous sommes saturés, que nous ne sommes pour le moment plus en mesure de proposer de rendez-vous, que... et soudain, un éclair de lucidité, je prends conscience que ce qui est en train de se

jouer est tout simplement impensable, que l'accueil fait à ce père de famille est plus qu'inadapté. Alors, j'arrête mes explications et lui demande de bien vouloir patienter cinq minutes. J'ai besoin de ce temps, pas pour finir ce que je suis en train de faire, mais pour me rassembler car je suis, dans une certaine mesure, bousculé par la violence de ce que je viens de mettre en acte et passablement en colère contre moi-même. Je m'efforce de faire passer cette sensation fort désagréable du désaccord intérieur, et je me ressaisis. J'invite alors Monsieur G. à me suivre dans un des bureaux d'entretien, j'en referme la porte sur l'agitation et le bruit de fond très présent, et commence par le prier de m'excuser pour la façon dont s'est déroulé cette première prise de contact, puis reprends notre échange, mes explications sur un ton, une attitude et un cadre beaucoup plus appropriés... Je me rends ensuite dans le bureau de l'équipe, consulte le mur des plannings et retourne vers Monsieur G. afin de lui proposer un rendez-vous en vue de l'aider dans la démarche de scolarisation de ses enfants, lui précisant que je me mettrai, préalablement à ce rendez-vous, en lien avec le 115 afin de leur demander de bien vouloir prendre en compte la nécessaire stabilisation de cette famille sur un hôtel, et de faire une demande de certificat d'hébergement...

Sur la base de ce premier contact chaotique et peu engageant, un accompagnement a, toutefois, débuté: nous avons pu orienter Monsieur et Madame G. vers le C.A.S.P. afin qu'ils obtiennent une domiciliation administrative, puis je me suis chargé de leur dossier d'A.M.E. Une relation de confiance s'est construite au gré des rencontres, Monsieur G. me tenant régulièrement informé de l'avancée des démarches pour lesquelles il démontre une grande autonomie, notamment pour la scolarisation de ses enfants dont il s'est occupé seul. Pour moi la tentation est grande d'y voir une ironie du sort – comme on dit – car c'est précisément l'objet qui l'avait conduit à se présenter au C.A.M.R.E.S. en sollicitant notre aide.

Les temps d'accueil des après-midi n'ont pas été plus épargnés, mais j'y reviendrai un peu plus tard, car les limites de notre capacité à répondre à l'ensemble des sollicitations concernant un suivi social global et à assurer ceux antérieurement engagés, sont loin d'être étrangères aux difficultés rencontrées sur les temps d'accueil de l'après-midi.

En effet, cette année plus particulièrement, chacun de nous a pu constater le manque de temps afin de mener, de manière satisfaisante, les accompagnements débutés. Les temps y étant spécifiquement dévolus ne suffisent plus, il nous devient malheureusement impossible de recevoir les personnes autant que nécessaire pour la continuité des démarches engagées, ou autant qu'ils le nécessitent au regard de leurs difficultés ou problématiques. En dehors des plages horaires dédiées aux rendez-vous, nous faisons le même constat de manque de temps pour effectuer les démarches administratives : rédiger des courriers, prendre contact avec les différents interlocuteurs, remplir les dossiers administratifs, etc.

Malgré les aménagements mis en place (tels qu'intégrer dans les plannings des plages hebdomadaires dédiées aux premiers rendez-vous), j'ai rencontré de grandes difficultés à respecter les engagements pris, parfois oubliés du fait des conditions dans lesquelles nous sommes amenés à recevoir certaines informations ou certains documents,... Oubliés aussi certaines échéances administratives, appels téléphoniques à donner, ou encore courriers à rédiger.

De ce fait, les accompagnements prennent de plus en plus de place sur les temps d'accueil des après-midi. Certaines personnes accompagnées, faute de pouvoir leur proposer un rendez-vous, sont invitées à se présenter l'après-midi afin de pouvoir leur accorder un temps d'écoute, de remplir un dossier d'A.M.E., ou d'effectuer toute autre démarche.

D'une manière plus générale, l'ensemble des sollicitations auquel nous devons faire face chaque matin nous amène à en différer bon nombre sur les temps d'après-midi.

Selon moi, c'est précisément la conjonction de ce manque de temps et du nombre exponentiel de sollicitations, qui met à mal notre fonction d'accueil puisque de plus en plus fréquemment, notre présence continue en salle d'accueil est rendue impossible. Les membres de l'équipe de permanence d'accueil n'ont d'autre choix que de multiplier les aller-retour entre la salle et les bureaux d'entretien équipés de postes informatiques et téléphoniques afin de répondre aux différents besoins exprimés par les usagers : rechercher et imprimer un plan via internet, prendre un rendez-vous médical par téléphone, actualiser une situation auprès de Pôle Emploi ou effectuer une déclaration trimestrielle pour le R.S.A. directement par internet, etc.

Ce désinvestissement physique, subi, s'opère en corrélation avec un glissement insidieux dans, ce que certains d'entre nous ont qualifié, une « frénésie du faire ». Je pense, qu'au-delà du simple fait de répondre à une demande formulée par un usager, ce phénomène, dans sa dimension symbolique, représente une forme d'aménagement psychique pour les professionnels que nous sommes. Confrontés quotidiennement à une certaine forme d'impuissance face à des situations plus que préoccupantes, et donc remuantes, nous pouvons ressentir la nécessité de faire ce qui peut encore l'être facilement et rapidement. Nos inquiétudes quant à l'obturation du fameux « champ des possibles » ont ainsi probablement participé à cette logique du faire.

Par ailleurs, une autre explication réside dans l'impossibilité de renvoyer vers un hypothétique voire improbable autre temps, ni autre service, en devant assumer le fait de laisser la personne éventuellement sans réponse ou solution possibles alors que nous serions, théoriquement, capable d'en prendre le temps (principalement quand il s'agit d'ouverture de droits ne réclamant que de remplir un formulaire). Il s'avère parfois plus rapide « de faire », moins coûteux, si l'on considère la difficulté et l'énergie qui serait à déployer avec certaines personnes pour leur expliquer que ce n'est pas possible à l'instant, pas possible avant la semaine prochaine ou le mois prochain.

La recherche d'hébergement, principalement pour les familles, empiète aussi largement sur les permanences d'accueil des après-midi puisque le temps y étant dévolu chaque matinée se limite, désormais, à vérifier auprès du Pôle famille du 115 que les demandes de prise en charge sont bien « relancées ». Le Pôle famille n'est, en effet, plus en mesure de communiquer les adresses dès le matin, nos interlocuteurs nous invitent systématiquement à rappeler, au mieux en début d'après-midi. Ainsi, un membre de l'équipe doit souvent quitter l'accueil afin de téléphoner puis faire retour aux familles des informations communiquées.

Globalement, nous déplorons que l'adaptation de nos modalités d'intervention à diverses contraintes, nous ait conduits à nous situer de plus en plus dans le « faire » et de moins en moins dans le « faire-avec » si important dans tout travail socio-éducatif qui, en partie, vise à accompagner l'usager dans la réappropriation de

certains outils du dispositif, de son devenir, avec en perspective un retour à une autonomie la plus grande possible. Nous sommes ainsi trop souvent réduits à notre fonction de médiateurs, faisant tiers entre les usagers et les administrations, les autres structures d'accueil, le dispositif d'hébergement d'urgence, etc. Cette fonction de médiation, bien que primordiale, est souvent rendue ingrate dans la situation globale que nous traversons. Elle se borne trop souvent à expliquer les impossibilités du dispositif, à transmettre tel ou tel refus, d'affiliation, de prise en charge, de régularisation, etc.

Ébranlés dans nos fonctions et postures éducatives ainsi que dans l'organisation même de notre travail quotidien, le partage de nos différents constats, ressentis, ainsi que la recherche de solutions, d'aménagements, afin de préserver les conditions d'accueil, la qualité des accompagnements, mais tout autant de nous préserver, ont occupé nombre de nos réunions d'équipe.

Éprouvant, de manière récurrente, que nous atteignons les limites de notre capacité de travail, nous avons été contraints de faire le choix de fréquentes interruptions : de prise de premier rendez-vous, d'inscription de nouveaux usagers pour la recherche d'hébergement d'urgence, etc.

Sans s'arrêter à la simple saturation de nos capacités d'accueil, comment appréhender sereinement l'augmentation de la file active alors même que l'on n'arrive plus à assurer un travail de qualité pour des suivis déjà engagés ?

Pour ceux, nombreux, à qui nous ne pouvons plus proposer de rendez-vous, plane l'ombre du risque d'être laissés pour compte, réorientés de service en structure en quête d'un rendez-vous, peut-être jamais décroché...

Malgré toutes les tentatives d'ajustement et les efforts réflexifs, dominant les sentiments d'être mis à mal, de frustration, d'inconfort liés à des décisions prises par défaut, sans conviction car apparaissant nécessaires. Les situations dans lesquelles, à l'instar de celle décrite à propos de la famille G., nous sommes amenés à tenir un discours ou à porter une réalité à la connaissance d'un usager, ou encore à adopter une posture en contradiction avec ce que nous sommes, ce dont nous sommes convaincus, se multiplient. Comme je l'ai déjà évoqué, nous travaillons avec le sentiment douloureux que les réalités du dispositif réduisent nos fonctions à expliquer les

impossibilités, accueillir les frustrations et la détresse inhérentes sans toutefois avoir de réponse concrète ou matérielle à apporter.

Un sentiment de morcellement a d'ailleurs été évoqué à plusieurs reprises lors de réunions d'équipe, sentiment d'être la fois partout et nulle part, avec le risque qu'à vouloir tout faire et essayer de pallier les manquements du dispositif, on finisse par tout rater, tout mal faire, à la fois en matière d'accueil et d'accompagnement. « Morcelés » aussi bien dans notre organisation de travail, que dans nos postures professionnelles, nous avons attendu, espéré la fermeture estivale idéalisée dans son potentiel de régénération, une pause imposée qui devait nous permettre de nous recharger, de redémarrer en septembre emplis d'une énergie nouvelle. Or, dès les premiers jours de reprise, nous faisons tous le même constat préoccupant : « ce n'est pas possible de continuer comme ça ». Voilà pourquoi, très vite, une réunion rassemblant le Conseil d'administration et l'équipe dans son entier, bénévole et salariée, a été organisée afin de partager ces difficultés quotidiennes et tenter de trouver ensemble des solutions pour que nous puissions remplir nos missions et fonctions (d'accueil, d'accompagnement et de médiation) dans les conditions les plus satisfaisantes possibles pour les usagers et pour l'équipe.

Cette rencontre aura lieu assez rapidement et posera les jalons du travail de réflexion qui sera plus particulièrement poursuivi début 2013, le Conseil d'Administration nous proposant, en outre, d'interrompre, une nouvelle fois, la prise de nouveaux rendez-vous et de suspendre l'A.I.O.

A ces difficultés plurifactorielles s'ajoute l'absence de supervision au cours du 1^{er} semestre. Là encore, suite au départ à la retraite de l'intervenante ayant assuré la supervision de l'équipe depuis 2006, des contraintes économiques ont rendu impossible la poursuite de ce travail, pourtant essentiel, jusqu'au dernier trimestre 2012, où la directrice de l'E.F.P.P. à débiter avec nous un nouveau travail de supervision...

La rencontre de ces différents éléments en tension a été difficile à appréhender, à gérer et à éprouver. C'est ce qui a rendu l'exercice 2012 si compliqué.

Alors que faire lorsque le travail mené auprès des personnes accueillies ne peut plus s'étayer sur l'apport de réponses concrètes?

Revenir à l'essentiel : la relation, reprendre conscience que nous sommes notre principal outil, qu'à défaut de pouvoir répondre à une demande, l'essentiel réside souvent dans la manière de l'accueillir, d'assurer celui qui la formule qu'il est entendu, pris en compte, considéré dans sa légitimité.

Toutefois, ce n'est pas si aisé car paradoxalement c'est parfois ce lien relationnel qui a été mis à mal par les limites mêmes de l'accompagnement, comme ce fut le cas avec Mr A., là où selon le schéma théorique traditionnel du travail d'accompagnement socio-éducatif, l'instauration de ce lien, de cette relation de qualité est, à la fois un pré requis nécessaire et un outil fondamental de l'accompagnement.

Je demeure cependant persuadé que c'est ce vers quoi doivent tendre nos investissements, malgré l'adversité, car dans l'absence de réponse pragmatique, concrète ou matérielle, l'important est d'être là, présents et disponibles, notamment pour faire repère, cela s'avère essentiel dans la problématique d'exclusion, que l'origine en soit l'exil ou tout autre forme de ruptures (familiales, sociales) et quelles qu'en soient les causes. Dans le cas des populations en exil, le déracinement ne se limite pas à ses dimensions géographique et linguistique. En effet, ils ont quitté leurs familles, leurs amis, privés ainsi, de leurs repères, de leurs figures et facteurs de socialisation primaire. Ainsi, nous devons nous efforcer de proposer un espace d'accueil, d'une qualité suffisante, afin qu'ils puissent y trouver des figures et facteurs de socialisation secondaire pouvant agir comme un « baume » nécessaire, et constituer un étayage, aussi fragile soit-il, à leur identité individuelle et sociale.

Pour les personnes en situation d'exclusion, de grande précarité, c'est-à-dire, en rupture partielle ou totale de lien et d'affiliation, le partage d'une quotidienneté réamorce le sentiment d'appartenance à un même groupe, prémices de la resocialisation et socle de l'identité sociale. Tenter de désengager l'usager de sa situation, lui faire sentir qu'il est accueilli en tant qu'individu singulier, ne pouvant, ne devant en aucun cas être réduit à sa demande ou à sa problématique, ce faisant, il s'agit de le remettre, même momentanément, à sa place de sujet. Offrir un espace où l'individu lui-même est centre d'intérêt, une pause durant laquelle il peut être écouté, lui, et pas seulement l'usager d'un

accueil de jour, en lui proposant, dans une certaine mesure, de ré expérimenter la relation.

Ainsi, face à ce rétrécissement du « champ des possibles », il est primordial de continuer à étayer le lien relationnel au travers des échanges quotidiens aussi anodins qu'ils puissent paraître, accueillir la parole, la souffrance, et à défaut de réponses, assurer de son empathie, de sa considération.

Comme ces familles, sans réponse d'hébergement au moment de notre fermeture du soir, que nous accompagnons vers la porte en prodiguant les derniers conseils et en prenant le temps de répondre une dernière fois aux inquiétudes, mais également d'accueillir et d'accompagner les silences, les regards souvent lourds de sens.

Pour résumer, il nous faut poursuivre ce travail d'accueil inconditionnel malgré la détresse grandissante des personnes rencontrées qui nous remue tant, et dans une certaine mesure, partager et surtout témoigner... avec comme abîme face à nous, notre impuissance à apporter les réponses matérielles tant espérées.

Mon questionnement initial, « le fragile nous oblige-t-il encore, nous, acteurs du C.A.M.R.E.S. ? » En ne répondant à cela qu'à travers le prisme de l'aide, de l'assistance concrète et pragmatique que le fragile impose, la réponse est bien souvent « non » et nous avons à l'assumer quand bien même la responsabilité de la non-réponse ne nous incombe pas.

En revanche, du point de vue de la posture éducative et de l'éthique professionnelle, oui, le fragile nous oblige encore, car ce mal-être personnellement professionnel, cette gêne, parfois ressentis ont précisément pour origine ce sentiment de responsabilité. La pression voire l'agacement parfois éprouvés démontrent l'absence d'indifférence car c'est bien l'impossibilité de répondre à une urgence, réelle ou subjective, légitime, qui met tant à mal.

C'est pourquoi nous devons être extrêmement vigilants à ne pas rendre l'usager responsable de ce mal-être, à éviter, autant que faire se peut, les écueils possibles que j'ai précédemment évoqués.

Notre volonté et nos efforts de ténacité à continuer d'accueillir la détresse, d'essayer de prendre en compte, et d'étayer les individus que nous rencontrons malgré cette impuissance

partielle et ce qu'elle peut générer d'affects négatifs, malgré le fait que nous puissions être professionnellement et personnellement bousculés, sont le gage de notre implication, de notre engagement vis-à-vis d'eux et de la responsabilité que nous nous efforçons de porter. Comme l'a évoqué P. Gaberan, « La particularité du métier d'éducateur veut que les qualités professionnelles ne peuvent pas se construire indépendamment des qualités personnelles. », d'où cette impossible neutralité éducative, et cette indifférence qui ne devrait jamais advenir.

Nous avons, d'ores et déjà, planifié la poursuite des réflexions à mener en 2013, quant à des aménagements à apporter, à certains de nos outils et supports à ajuster voire à repenser, ce toujours dans le souci d'améliorer l'accueil fait aux personnes. Ainsi, notre priorité sera la

concrétisation d'un projet de longue date, à savoir la mise en place d'un nouvel espace d'accueil rendant possible ce temps du premier accueil, de la prise en compte. Il s'agira de nous doter enfin, d'un outil permettant de proposer ce premier accueil dans le cadre plus approprié, confidentiel, d'un bureau d'entretien qui nous permettrait d'accueillir la demande, à l'écart pour un moment du tumulte de la salle d'accueil et de ses sollicitations incessantes.

Par ailleurs, les temps de réflexion en équipe, les rencontres avec l'E.M.P.P., ainsi que la reprise du travail de supervision vont nous permettre de poursuivre la démarche analytique de notre pratique afin d'éviter autant que faire se peut, les nombreux écueils liés aux tensions qui nous traversent, de veiller à ne pas être figés dans nos pratiques et de toujours viser à l'amélioration de ce que nous avons à proposer.

Franck STEFFEN
Éducateur spécialisé

2012 : le médiateur dans la tourmente

Les conditions du travail du médiateur social en 2012 ont été particulièrement difficiles. Les contraintes propres au C.A.M.R.E.S. et celles liées à la diminution des partenariats ont posé de graves problèmes, mettant en cause le cœur même de cette activité.

En interne, la nécessaire disponibilité, la qualité d'écoute des demandes, les possibilités de repérage des demandes à peine formulées ont été compromises, situation trop souvent aggravée par l'impossibilité de donner une réponse satisfaisante aux différentes demandes, faute d'orientation possible vers des partenaires extérieurs.

Tout ceci a profondément affecté l'Accueil, mission pourtant essentielle au C.A.M.R.E.S.

Des contraintes internes conjoncturelles mais graves de conséquences

Le départ en mars d'une éducatrice de l'équipe qui ne sera pas remplacée avant 2013, nous a mis en situation de sous-effectif alors même que l'activité n'a cessé d'augmenter : le nombre de personnes accueillies quotidiennement reste très important (jusqu'à 200 personnes sur une matinée) et les demandes, quant à elles de plus en plus nombreuses, trouvent de moins en moins de réponses. Nous avons été au mieux 5 travailleurs sociaux présents le matin au C.A.M.R.E.S., et compte tenu des activités simultanées à l'Accueil Informel, à savoir la recherche d'hébergement et l'Accueil Informel d'Orientation, seuls trois d'entre nous étaient en mesure d'assurer une présence en salle d'accueil, si ce n'est le plus souvent deux, en tenant compte des congés, des arrêts de travail et des récupérations.

Dans ces conditions, notre action se limitait quasi-exclusivement, en l'absence de bénévoles, à un accueil « au comptoir » autour du thé et du café.

Il était alors particulièrement difficile de pouvoir prendre le temps nécessaire à une écoute digne de ce nom, à une compréhension correcte des questions et problèmes posés surtout lorsque les demandes étaient formulées en farsi ou dari, seules langues parlées par une proportion

importante des personnes accueillies auprès desquelles le médiateur est censé intervenir.

Les réponses étaient alors trop rapides, trop concises, faute de disponibilité et de temps pour des développements complémentaires, voire inadaptées, générant incompréhensions ou frustrations, tant pour les personnes que pour mes collègues ou moi-même.

La transmission des informations nécessaires aux personnes exilées (droit d'asile, droit des mineurs étrangers) a de fait et malgré nous, perdu en qualité, faute de pouvoir prendre le temps de donner les explications nécessaires à la compréhension de processus administratifs complexes.

La pression permanente, les sollicitations nombreuses et constantes, régulièrement renouvelées faute de réponse ailleurs et ici, ou encore réactualisées au regard d'obstacles, de complications dans la démarche conseillée ou l'orientation effectuée, la charge de travail et la fatigue qui en a découlé, ont réduit fortement ma capacité d'écoute et ma disponibilité. Le temps imparti pour mener à bien mon travail, ce temps nécessaire à la compréhension de la demande et à la formulation d'une réponse s'en est trouvé dès lors, morcelé et réduit, avec si peu de marge de manœuvre pour s'extraire du tumulte, s'isoler dans un bureau pour personnaliser l'échange, de crainte de laisser un collègue seul à cet accueil « au comptoir », collègue lui-même débordé à la fois par les sollicitations et par l'intendance du service de boissons chaudes.

J'ai ainsi été conduit à prioriser des demandes, selon mes critères et non pas en fonction de l'importance ressentie par les personnes, dont certaines ont pu ainsi se sentir lésées, déconsidérées, non prises en compte, oubliées : « Pourquoi répond-il à celui-ci alors qu'il a différé ma demande ou refusé de prendre le temps de me répondre? »

Et même différer sur l'après-midi, temps durant lequel nous ne proposons aucune boisson chaude, devenait difficile, car là encore, l'équipe se trouvait débordée par la somme des demandes à l'accueil et les contacts téléphoniques à réitérer auprès du Pôle Famille du 115.

Cantonné la majeure partie de la matinée aux alentours du comptoir pour, si nécessaire, intervenir en renfort auprès de mon collègue, il est devenu très souvent impossible pour moi de circuler dans la salle d'accueil. Ce positionnement, tant spatial que symbolique, est pourtant nécessaire, voire indispensable, pour sentir l'atmosphère, pour maintenir une attention plus fine au groupe important des personnes accueillies, dont certaines hésitent à poser des questions, à solliciter les travailleurs sociaux manifestement débordés au comptoir. C'est également essentiel pour repérer des situations particulières, singulières, et des demandes non formulées oralement. Se promener et être présent en salle suscite des questions, des interpellations mais aussi permet de prendre en compte des attitudes, des expressions et d'ouvrir un dialogue qui ne pourrait avoir lieu autrement. Enfin, cette mobilité en salle, parmi les uns et les autres, au gré des échanges, permet de prévenir les tensions et d'éviter certains problèmes. Cette manière de faire n'a plus été possible à mettre en œuvre au cours de l'année.

S'isoler quelques instants pour parler de situations délicates, ne pouvant pas ou difficilement s'exprimer au milieu des autres, n'a également plus été possible.

Dans ces conditions, je me suis trouvé aux prises avec une logique nouvelle où efficacité (faire le maximum en un minimum de temps) et utilitarisme (répondre à ce qui nous paraît important) prédominaient, ce qui ne correspond en rien à la philosophie d'un accueil inconditionnel garantissant la prise en compte des singularités.

Et cette situation ne s'est pas seulement limitée aux temps d'accueil informel. Lors des accueils collectifs autour d'un petit déjeuner, moments qui auparavant permettaient d'échanger plus tranquillement et librement, moments où il était possible d'aborder d'autres sujets que « ce qui fait problème », le fait d'être en sous-effectif a conduit à ce que ce temps convivial devienne également un temps de « réponses urgentes » à apporter, entre des activités de distribution de thé, de café, de pain, devenues pour ainsi dire notre préoccupation principale.

Des contraintes externes devenant de plus en plus nombreuses et coercitives

L'évolution de l'environnement associatif et institutionnel a par ailleurs conduit à la réduction des possibilités de réorientation. L'état du dispositif local et parisien a évolué au cours de l'année et s'est notamment traduit par :

- la limitation de l'accès aux soins à l'antenne de M.S.F.,
- le durcissement des conditions d'accès à d'autres structures médicales comme la P.A.S.S. odontologie ou le bus dentaire,
- la réduction du nombre des vestiaires,
- la limitation des possibilités de domiciliation administratives,
- le durcissement des conditions de prise en charge des Mineurs Isolés Étrangers,...

Ces nouvelles réalités ajoutées à celles déjà préoccupantes des dernières années, ont conduit, face aux demandes, à une multiplication des réponses négatives, situations fort mal vécues par des usagers renvoyés de jour en jour pour pouvoir obtenir des orientations adaptées et importantes pour des personnes à la rue, surtout si elles sont étrangères et ne parlent pas le français. Ceci a contribué à accentuer la pression et à rendre plus difficile encore l'action de médiation.

Les perspectives pour l'année 2013, si elles laissent espérer une amélioration des contraintes internes avec un retour à l'effectif normal de l'équipe du C.A.M.R.E.S., restent cependant assez sombres en ce qui concerne les possibilités d'orientation et de réorientation. Il est peu envisageable que d'autres partenariats puissent se développer et ouvrir des réponses satisfaisantes aux demandes des personnes accueillies. Si nous pouvons espérer plus de temps à consacrer à la compréhension des demandes, nombreuses seront les réponses négatives, générant incompréhensions, frustrations et sentiment d'impuissance.

Jean-Michel CENTRES
Travailleur social chargé de la médiation sociale

De nouvelles donnes...

Depuis un certain temps, à vrai dire, je ne sais plus quelle attitude adopter face aux personnes fréquentant le C.A.M.R.E.S. D'un côté, je sens que les nombreux efforts faits pour rendre l'accueil plus agréable et pour améliorer le travail en équipe ont porté leurs fruits. Aussi, une nouvelle disposition des tables et des chaises dans l'espace permet aux personnes de se sentir mieux à l'aise en s'installant en de petits groupes.

Parfois, je vois des petits déjeuners s'improviser à l'aide de quelques parts de gâteaux partagées, des joueur de cartes, la démonstration d'un nouveau portable ou de prises de vue, j'entends de très vifs échanges et au comptoir, je suis le récit sur l'état de santé, les réussites et les échecs rencontrés par les uns et les autres.

Je vois et j'entends comment certaines personnes investissent le temps selon la particularité qu'offre le lieu chaque jour de la semaine. Les mercredis matin, nombreux sont ceux qui disent maintenant « bonjour », la plupart du temps en français, et dans un style propre à chacune. De mon côté, j'ai adapté ma conduite et ma rhétorique afin de faire exister le plaisir commun d'apprendre les uns des autres.

Les mercredis matins seraient de petits moments de bonheur s'ils n'étaient pas fortement contrariés par une toute autre réalité : la lutte quotidienne de certaines personnes pour trouver les bons contacts, les bonnes informations et pour accéder aux droits les plus élémentaires. Ainsi récemment une famille, présente depuis deux semaines me dit n'avoir obtenu accès à aucun

hébergement d'urgence, ni par le fameux « 115 », ni par un hôpital, ni par une maraude de la police. La détresse au féminin, c'est le visage de très belles femmes, mais isolées, perturbées, de femmes enceintes, de parents isolés avec un enfant en bas âge ou de jeunes familles épuisées par des nuits passées à veiller de peur que quelqu'un s'approche pour les toucher, leur voler un bien, voire un enfant. Les yeux cernés et la nervosité en disent long sur l'état d'épuisement dans lequel se trouve une personne. Au cours de l'année, l'équipe a été obligée de se rendre à l'évidence que les moyens mis à disposition pour venir en aide aux personnes en détresse étaient quasiment supprimés : plus d'accès à une domiciliation avant de longs mois d'attente, aux cartes alimentaires, à un vestiaire, ou à un coiffeur, des aides très limitées aux femmes et aux familles.

Par une réunion collective, ces restrictions et la suppression de moyens ont été communiquées aux usagers.

Personnellement, je vis très mal le fait qu'une personne soit traitée comme si ses droits n'existaient pas, ou comme s'il n'y avait pas ou plus de possibilité pour elle d'y avoir accès. Il y a des personnes qui sont peut-être dans l'illégalité, mais même dans l'illégalité, elles gardent leurs droits. Dans mon travail de bénévole et en tant que membre de l'association C.A.M.R.E.S., cet accès à leurs droits, je continue à le défendre, non pas pour jouer à l'avocat, mais simplement pour rester cohérente avec mes propres convictions et avec mon adhésion aux idéaux démocratiques inscrits aux statuts.

Angelika GROSS
Bénévole intervenant sur les matinées d'Accueil informel

L'Accueil : A la découverte d'autrui, de soi, d'ici et d'ailleurs...

L'envie de donner et d'aider est partagée par de nombreuses personnes. Et je ressentais moi aussi ce désir de soutenir, de trouver des solutions pour des personnes en difficulté. Sans formation dans ce domaine, je me lançais néanmoins dans ce nouveau projet grâce au C.A.M.R.E.S.; j'avais envie de voir de mes propres yeux ce qu'était le travail social, de vivre cette nouvelle expérience.

A mon arrivée et pour quelques mois, je me trouve à l'Accueil, à la fois pour m'y familiariser, pour faire connaissance avec les usagers mais aussi pour appréhender et éprouver cette posture si particulière qu'est accueillir.

Les matins, je m'occupe de la préparation des boissons chaudes ou des petits déjeuners pour les proposer dès l'ouverture de la structure. La première fois que je suis entré au C.A.M.R.E.S. pour obtenir l'e-mail de la responsable, j'ai été étonné par le grand nombre de personnes présentes dans la salle, et cette sensation n'a nullement disparu.

A chaque petit-déjeuner, jusqu' à 200 personnes viennent chaque matin boire un café, un thé, manger, et discuter l'espace d'un instant avec l'un de nous. Malgré le stress que cela peut engendrer, je n'ai encore jamais vu une friction entre collègues, tout le monde est impliqué et disponible. Réussir à offrir du café, à informer, à temporiser quand nécessaire, à être là quand il faut, impliquent une concentration de tous les instants. Nous travaillons dans la bonne humeur et avec le sourire, mais pour obtenir ce résultat, une organisation quasi-militaire est requise. En cela, je pourrai nous comparer aux fourmis, chacun connaît son rôle, ce qu'il doit faire. L'organisation est rôdée. Sans cela, tout deviendrait vite ingérable.

Un entraîneur disait que les sportifs handicapés ne se sentaient nullement inférieurs aux sportifs "normaux", qu'un champion

handicapé avait la même envie de gagner, le même esprit de compétition, pouvait ressentir les mêmes colères et frustrations et être aussi égocentrique et capricieux qu'un champion « normal ». De voir différentes personnes venir prendre leur café ou leur thé au C.A.M.R.E.S., je ressens la même chose, je n'ai pas l'impression de rencontrer des personnes "dans le besoin", mais des "gens normaux " ayant les mêmes attentes et exigences que quiconque.

Je participe chaque jour au théâtre de la vie en rencontrant différents types de personnes qui ont chacune leur propre personnalité. Un monsieur âgé, patient et attentionné, une dame qui vient trouver son habituel thé au citron et qui souhaite parler quelques instants de tout et de rien, un jeune musicien qui ne s'attarde jamais et qui ne veut que son café, une personne introvertie et polie, économe en paroles, celui qui ne sourira jamais et ne nous dira jamais "bonjour" ni "au revoir" malgré nos efforts répétés, ceux qui viendront inlassablement chaque jour pour retrouver leurs amis et discuter ensemble...

Ainsi, un lien se crée au fil du temps avec la majorité des habitués, je vois des afghans qui, au début, n'osent rien dire et qui par la suite, progressivement, m'esquissent un sourire et me serrent la main, d'autres qui pendant des semaines ne me saluent pas et qui un beau jour, me tendent la main et me disent "au revoir" et "merci"... Les personnes que nous accueillons ont besoin d'un sourire et d'être bien reçues, et nous aussi, inconsciemment, nous souhaitons recevoir quelques signes de reconnaissance, et lorsque cela se produit, une certaine forme de satisfaction apparaît.

Il est difficile de ne pas se sentir touché par certaines personnes, même si nous ne parlons pas la même langue, certains gestes prennent tout leur sens. Je me pose beaucoup de questions par

rapport à ces personnes, "qui sont-elles?", "d'où viennent-elles?", "que faisaient-elles dans leur pays?", "que doivent-elles ressentir?". Du jour au lendemain, on constate que des personnes ne viennent plus, de nouvelles têtes apparaissent, je me demande si elles se souviendront de nous ou pas et si elles réussiront à se construire un avenir.

Derrière notre comptoir, il est parfois difficile de ne pas se faire une idée a priori sur les personnes qui se présentent à nous et je me demande à cet égard quelle image elles-mêmes peuvent avoir de nous. Quelle ne fut ma surprise, lorsqu'un jour, un monsieur afghan que je voyais assez régulièrement commença à me poser des questions concernant ma manière de voir le monde, mes goûts, mes centres d'intérêt,...., m'interrogeant au fond sur qui je suis. J'ai parlé de moi, et cet homme discret s'est raconté aussi. Je dois reconnaître avoir été surpris qu'un usager puisse faire preuve de curiosité à mon égard, et j'ai apprécié cet échange qui a été pour moi l'occasion de constater que ceux que nous accueillons sont aussi en recherche de réponses sur les personnes que nous sommes derrière notre fonction d'accueillant.

L'après-midi, le temps est dévolu à un accueil plus personnalisé, et j'essaie d'informer et de conseiller les personnes en demande. J'avoue, au début, avoir été surpris par la disponibilité de mes collègues, quelle que soit la demande, parfois aussi apparemment futile soit-elle. Et dans la mesure de nos moyens, nous essayons d'apporter une réponse.

Nous sommes comme des docteurs sociaux, à faire un diagnostic de la situation et tenter de trouver une solution, un remède. Il m'est arrivé plusieurs fois de me demander où j'étais, au milieu du brouhaha permanent, essayant de faire une photocopie pour quelqu'un tout en attendant d'avoir accès à l'ordinateur afin de trouver une information pour une autre personne m'attendant dans la salle. C'est un beau numéro d'équilibriste. Les journées se révèlent denses mais peuvent aussi apporter leur lot de satisfactions.

La situation qui m'a le plus marqué fut celle d'un homme âgé, algérien, qui ne savait pas écrire et souhaitait de l'aide pour la rédaction d'une lettre. Après l'avoir rédigée ensemble, ce monsieur m'a regardé, les larmes aux yeux tout en affichant un large sourire, il était soulagé et pouvait partir l'esprit tranquille. Il a pris le temps de discuter encore quelques instants avec moi et le voir s'en aller, apaisé, m'a fait oublier ma fatigue.

Malheureusement, nous sommes aussi confrontés à des situations bien plus dures. Lorsque nous nous trouvons avec des familles qui ne savent pas où aller dormir le soir, il est difficile de leur dire que nous n'avons pas de solution pour elles. Il en est de même lorsque nous avons à donner des réponses négatives, faute d'orientation possible. Certains se mettent en colère, d'autres se taisent, et leur silence est pesant, d'autres encore reviendront avec l'espoir qu'une alternative soit enfin trouvée...

Là où nous pourrions penser que le C.A.M.R.E.S. n'est qu'une simple association de quartier, je me rends compte qu'il est en fait bien plus que cela. Je reste encore étonné de voir autant de personnes venir de toute l'Ile de France pour demander une aide. Certains viendront de Sevran, d'Aubervilliers, de Mantes La Jolie, du 12ème arrondissement aussi, pour trouver des solutions à leurs problèmes administratifs.

Je m'attendais à être confronté à de nombreuses situations difficiles et complexes, et je constate une situation plus grave que je ne l'avais imaginée.

Et si le travail quotidien au C.A.M.R.E.S. est éprouvant et parfois déstabilisant, l'équipe constitue un véritable soutien. J'y trouve toujours quelqu'un pour me soutenir, que ce soit la responsable ou mes collègues. Je ne me sens jamais seul.

Carlos GARCIA
Médiateur social et culturel

L'air de rien...

Le C.A.M.R.E.S. est d'abord ce lieu de socialisation dont nous travaillons quotidiennement à garantir la sécurité et la convivialité tout en misant sur la capacité de chacun à faire vivre une parole. Car « l'homme n'est homme que parmi les hommes » (Johan Gottlieb Fichte), autrement dit le rapport à soi se construit dans le rapport à l'autre. Cette seule phrase pose d'emblée la question de la reconnaissance et interroge la place que l'on prend, celle qu'on laisse et les moyens dont chacun se dote pour être repéré.

Nous pouvons nous représenter l'intégration sociale comme un processus d'inclusion qui se joue à travers des formes réglées de reconnaissance : Juridiques, mais aussi sociales et existentielles. La société moderne accorde à tous ses citoyens, une reconnaissance politique et juridique. La reconnaissance dépend alors des droits qui nous sont attribués et qui permettent le respect de soi, à savoir la certitude de la valeur de notre liberté. Cette dimension de la reconnaissance est vécue de manière particulièrement aigüe par les sans-papiers ou les exilés dans l'attente et l'espérance d'une régularisation.

L'annonce de l'obtention du premier sésame justifiant de la légalité de circulation sur le territoire est toujours un moment à part, à la fois porteur d'espoir et premier jalon d'un parcours long et chaotique. Alors, la première demande de pochette plastique, doublée d'une photocopie, traduit un peu plus la rudesse des conditions de vie de ces personnes qui ne semblent cesser d'être des migrants. Le document obtenu est traité avec égard. Agrafé avec soin dans son support, on le glisse dans la poche intérieure. Cette identité de papier se confond avec l'individu lui-même. Au plus proche, elle colle à la peau. Du point de vue de l'administration, elle devient même l'original, dont la personne en chair et en os n'est qu'un double. De récépissé en récépissé, de pochettes plastiques en pochettes plastiques, la relation se tisse au plus près de la photocopieuse.

Dans certains cas reconnaître signifie admettre que quelque chose a eu lieu et parfois, en conséquence, accepter la légitimité d'une revendication. La posture n'est pas simple à tenir auprès de ces personnes enfin régularisées, entre

le rappel à la réalité d'un dispositif toujours plus coercitif et la nécessaire reconnaissance de ce changement de statut tant attendu.

Toujours est-il que, quand les réponses, de régularisation, d'hébergement..., se font attendre mais ne viennent pas, installant les personnes dans un état de soumission, se précipiter dans la société devient un besoin irrépressible. L'objectif de réinsertion est ainsi tributaire d'objectifs, beaucoup moins ambitieux mais non moins importants et fondamentaux, qui sont ceux liés à cette forme de reconnaissance de l'individu dans sa singularité. Ce qui en soit est déjà beaucoup. Car « n'être pas » est un état plus angoissant que d'être soumis, « être seul c'est ne plus être ». La reconnaissance interpersonnelle doit permettre alors de réintroduire du jeu et renvoie chacun à sa capacité d'acteur. Ainsi, on en vient à modifier nos objectifs parce que l'on est embarqué dans une aventure qui les modifiera en cours de route. Mais si les objectifs sont sans cesse réévalués, le projet demeure et la personne en est au cœur. Celui de son épanouissement. Seulement, on avance au coup par coup, car il n'est pas aisé de reconnaître ce mystère qu'est l'autre. Accompagner, c'est faire acte d'humilité tout autant que faire acte de présence. C'est faire le choix de porter son attention sur les compétences de la personne accompagnée, et de la confiance dans sa capacité à évoluer de manière positive. Comme le souligne Hennezel, « ce que nous pouvons apporter de plus précieux, c'est la profondeur de notre présence, la finesse de notre attention à l'autre ».

Une autre forme de la reconnaissance est celle de l'intimité, traversée des sentiments qui rendent possible la confiance en soi, c'est-à-dire la conscience de la qualité de notre propre existence d'être de désirs et de besoins. Seulement, ces capacités relationnelles supposent une socialisation antérieure suffisamment assurée. Or, le contexte n'est pas toujours favorable à l'expression de ces ressources, surtout pour les plus démunis qui ne peuvent jouer à réinventer leur avenir que dans des répertoires modestes : Reconnaissance plus nécessaire encore pour ceux qui justement parviennent à l'obtenir le moins.

La demande la plus pressante est en réalité rudimentaire : être simplement reconnu et

confirmé comme existant, ne pas se sentir transparent dans le regard des autres. Cette revendication est à mettre en perspective avec des parcours marqués par des ruptures et des atteintes graves à l'image de soi. Combien de mensonges, combien de récits édulcorés et résolument optimistes, nombre de personnes accueillies et portées par la volonté farouche de se construire une vie meilleure, livrent-elles aux familles et proches laissés derrière elles ? Alors l'estime de soi se perd dans la honte.

Si bien que nous cherchons ainsi à créer un espace pour (re)construire une certaine sociabilité secondaire qui, à défaut de sociabilité primaire familiale et sociale solide, apparaît un baume nécessaire pour ces personnes accueillies, un moyen de soutenir un tant soit peu un sentiment d'identité individuelle et sociale. L'ensemble des gestes que nous posons pour leur permettre de tisser peu à peu des liens sociaux suggère une manière différente d'exister, nous l'espérons aussi au-delà des enjeux de la régularisation et des contingences administratives.

Ainsi, la première mission de notre accueil est d'être un lieu de sociabilité, d'échange.

Car l'exclusion ne s'explique pas uniquement par des éléments liés à la conjoncture sociale ou politique. Elle renvoie aussi bien souvent à une difficulté à tenir un lien relationnel. Robert Castel a lui-même mis à jour combien la désaffiliation résulte de l'effet conjoint de la précarité économique et de la fragilité de l'insertion relationnelle. Si bien que l'errance géographique s'accompagne parfois d'une «pathologie du lien», d'une impossibilité à s'attacher. Elle est cette difficulté à faire confiance à l'autre, à le reconnaître comme son semblable. Parfois aussi, elle est directement liée à l'image négative que les personnes ont d'elles-mêmes et à ce besoin qu'elles ont de se fuir. Cette carence de la relation, puisqu'elles n'ont pas eu la possibilité de développer ce sentiment de sécurité, induit une mise à distance de l'autre. Lorsque les solidarités primaires constituées par la famille, les groupes d'amis... font défaut, ce sont les solidarités secondaires qui jouent. La migration est marquée par les pertes, les deuils et les souffrances. Ainsi, affleure toujours la nécessité pour chacun de se réapproprier des repères par rapport à l'autre, d'autres figures stables et durables «le temps nécessaire». Les liens, affiliations avec les travailleurs sociaux peuvent être une des expressions de cette solidarité.

Étymologiquement, l'affiliation, qui est un attachement volontaire, est «l'action de s'associer ou d'être associé à un groupe». A nous de garantir que ces autres types de liens qui sont créés ne demeurent pas fragiles ou incertains mais puissent s'épanouir avec constance et régularité.

L'éducatif est l'espace du vivre ensemble et le premier étage de l'accompagnement du sujet tel que le définit Marc Prudhomme dans *Éducatif, thérapeutique et pédagogique* : les trois brins d'une même tresse. C'est aussi cet espace de création où la place de chacun se redéfinit sans cesse au gré des interactions. Mais l'objectif demeure toujours de favoriser l'envie d'ailleurs et de participer à consolider les compétences relationnelles de ceux qui en sont les plus démunis pour qu'ils puissent les exporter. En reconnaissant la dimension sociale de la personne, nous cheminons vers des espaces dont elle est souvent partiellement ou totalement exclue.

Ce cheminement ensemble, Madame D. le mène avec l'éducatrice P.J.J. (Protection Judiciaire de la Jeunesse) en charge de son fils M., suite à des faits de délinquance et des manifestations de violence répétées de ce dernier, violence contre lui-même aussi qui lui vaudra une hospitalisation en psychiatrie dès l'âge de 12 ans.

A ma charge une autre dimension de l'accompagnement : «le pédagogique». Il est à concevoir comme l'espace des connaissances et des savoirs, autrement dit, comme la mobilisation de tous les outils nécessaires afin de garantir à la famille l'accès ou le maintien de ses droits. Il s'agit par exemple de médiatiser la relation de la famille avec le Samu Social. En effet, les altercations verbales entre Madame D. et son fils, ainsi que les dégradations de ce dernier valent à la famille de se faire régulièrement expulser des hôtels. Pour M., ces épisodes surviennent souvent suite à des frustrations, en apparence mineures, qui réactivent un sentiment d'insécurité et de méfiance envers autrui. On peut imaginer le quotidien dans ces chambres et la promiscuité exacerbée par la présence dévorante de M.

Ces outils sont également pensés comme autant de support à la relation, l'objectif étant de permettre à Madame D. de se les approprier dans un processus d'autonomisation. La légitime demande de Madame D. d'être mise à l'abri ne doit pas nous faire occulter ce qui pose problème, sa relation à son fils, et le nécessaire travail à mener sur cette question avec elle. Car leurs

relations demeurent conflictuelles, du fait de l'impulsivité de M. et d'un cadre éducatif fragile.

Couple singulier que M. et Madame D., soucieux l'un de l'autre et qui partagent la même inquiétude quant à leurs états de santé respectifs. Il faut les voir tous deux : lui et sa stature impressionnante malgré ses quinze ans et elle, petite, voûtée, comme abîmée par le poids de ces treize années passées en France dans des conditions de vie souvent indignes. Drôle de contraste, en effet, que cette énergie qui saute aux yeux quant on observe M., tant il peine à la canaliser et l'état de santé de Madame B. qui décline, mais lui permet de bénéficier aujourd'hui d'un titre de séjour pour soins.

Ce travail, qu'il soit mené auprès de Madame D. ou de M., a des effets indirects de revalorisation et de réparation de l'estime de soi. Il s'agit pour eux de travailler cette relation, y compris pour apprendre à exister hors d'elle.

L'éducatrice P.J.J. finit par intensifier son action plus particulièrement avec M., recevant Madame D. plus ponctuellement, l'idée étant de garantir à chacun des espaces circonscrits. Madame D. de son côté investit de plus en plus l'accompagnement mené au sein de notre service.

Il s'agit pourtant toujours de travailler sur cette relation qui pose problème, à savoir cette relation mère-enfant, avec à terme l'hypothèse d'une séparation, mais aussi de redéfinir ensemble les limites de l'acceptable et de l'inacceptable. Chacun, de sa place, est animé par cette préoccupation pour cet autre, acteur malheureux d'une relation pathologique.

Toutefois, le « prendre soin » s'avère insuffisant. Pour M., il faut mettre de l'ordre entre son désir propre et celui de sa mère. Une filiation qui le consume et génère des violences. En miroir, les violences du père aussi, dont il fut témoin. Un père qui les a quittés et dont il peine à se souvenir, mais qu'il rêve de retrouver pour « savoir s'il lui ressemble ». Une crainte et un espoir. Charge à nous alors, de le convaincre du bénéfice de ce cadre unique qu'est le cadre soignant, où « tout peut se dire », sans risque de représailles dans le réel et hors des enjeux liés à l'Aide Sociale à l'Enfance ou à sa mère. Nous l'accompagnons en ce sens dans une structure de soin, lui qui peine à s'inscrire quelque part. Le contact est difficile. M. nous dit ne pas avoir confiance. « Il vont encore tout répéter à ma mère ». Au thérapeute alors de réaffirmer la

garantie de confidentialité des échanges à venir. M. va essayer. Parallèlement, l'idée de proposer un espace soignant à Madame D. fait son chemin. Mais la chose n'est pas plus aisée. Une telle proposition peut conforter son sentiment de ne pas être une mère acceptable et accroître son sentiment de culpabilité à l'égard d'une situation de plus en plus conflictuelle. Elle souscrit plus facilement à l'accompagnement psychothérapeutique amorcée par M., mais y adjoint un rituel que lui a conseillé sa mère et auquel son fils se plie, occasion pour elle de prodiguer aussi un soin qui la qualifierait en tant que mère.

La situation de la famille D. met en lumière ces différents pans de l'accompagnement mais aussi la nécessité, pour les mener de front, d'y astreindre des figures professionnelles différentes, chacune à sa place mais là aussi dans ce souci du partage et du lien ; La relation est partout et entre professionnels aussi. Néanmoins, ces trois niveaux que sont l'éducatif, le thérapeutique et le pédagogique doivent trouver une harmonie afin de garantir l'unité du sujet. Le point d'ancrage est plus que jamais la relation et la reconnaissance de la place de chacun. Seulement, il arrive comme ici que l'espace où l'autre aspire à être reconnu soit précisément l'endroit qui pose problème, son nœud pathologique.

Cette fonction de passeur peut prendre aussi les contours d'un accompagnement physique à la P.S.A. Belleville. Il a fallu du temps pourtant pour qu'une telle démarche prenne sens pour Monsieur R., 24 ans, ou plutôt pour qu'il s'autorise à demander. Une demande qui ressemblait à une excuse, comme la crainte de déranger. Le temps de la rencontre puis de la confiance pour que pas à pas s'opère ce nécessaire travail de réassurance, entre identification et différenciation, et que s'estompe enfin une défiance relationnelle malade. Le temps des va-et-vient et d'un début d'accompagnement marqué par les absences de Monsieur R., le temps de se rendre témoin pour mieux passer le témoin. On ne soulignera jamais assez l'importance des liens d'attachement à une base sécurisante pour l'exploration du monde. Le développement de ce sentiment de sécurité interne est fortement conditionné par la présence stable et bienveillante d'une figure de référence.

Temps finalement de sortir du familier, hors les habitudes, hors les murs et d'abolir les frontières physiques et symboliques pour se

risquer au dehors. A certains égards, le C.A.M.R.E.S. fonctionne comme un espace transitionnel. Les personnes y construisent des liens qui leur permettent de se confronter avec l'extérieur.

D'étranges remerciements vont faire suite à cet accompagnement. Monsieur R. se présente quelques jours après. Éméché, il me promet de l'argent, une Ferrari aussi à bord de laquelle, lui ancien chauffeur en Afghanistan, se fera une joie de me conduire. L'alcool soutient le merci. La démesure de Monsieur R. est à l'image de son investissement relationnel, lui même à la mesure de ses carences affectives et d'une émotion qui s'accommode encore mal de la parole. Je reverrai Monsieur R une dernière fois.

La reconnaissance renvoie à la dimension d'utilité ou de valeur, en termes de contribution de nos activités individuelles au bien de la société.

Les demandes de bénévolat ne sont pas rares et peuvent être interprétées aussi bien comme l'aspiration nécessaire à participer de quelque chose qui fasse sens que comme une volonté de rendre. Car s'engager dans l'interaction, c'est participer à l'économie archaïque du « donner, recevoir, rendre » tel qu'il a été théorisé par M. Mauss, même s'il ne s'agit que d'information. Il n'est d'ailleurs pas rare que les membres de l'équipe éducative reçoivent des cadeaux. Plus simplement, toujours ce souci partagé de rendre à l'autre ce qu'il a offert par sa présence.

Par ailleurs, l'observation de ce qui se joue quotidiennement à l'accueil, nous permet d'attester d'un échange de savoir bel et bien opérant qui qualifie chacun des acteurs. La plupart des personnes accueillies ont pu éprouver à un moment de leur parcours le dispositif de l'aide sociale. Si bien qu'on s'écoute, on échange des adresses. Les plus anciens conseillent les nouveaux, relayant même l'équipe sur notre fonctionnement interne.

Il serait pourtant bien réductible de n'associer ces savoir-faire qu'à de telles acquisitions. Les personnes, au gré de leur parcours, ont réalisé, même dans des conditions difficiles, des apprentissages multiples. Pour preuve le plaisir pour bon nombre de ces personnes de témoigner de leur maîtrise des langues : Italien, Grec... Un des facteurs essentiels d'inclusion des personnes jetées ainsi dans l'exil, est sans aucun doute la valorisation et le partage des savoirs acquis au cours de la

migration. Plus loin, des personnes afghanes s'occupent des enfants d'une mère africaine pendant que celle-ci s'affaire avec un travailleur social. On nous invite aussi à parler football ou politique, à confronter les connaissances et les points de vu, mais toujours avec ce souci de participer du semblable, de ce qui fait société. D'une manière plus générale, chacun d'entre nous est déficitaire de quelque chose en termes de savoir, savoir-faire et savoir-être, déficit qu'il nous est nécessaire de tenter de combler grâce à l'aide d'autrui. A nous alors de créer, de favoriser ou de garantir les conditions de la rencontre. Si bien que nous n'avons de cesse que de valoriser les relations d'entraide, le partage dans la quotidienneté de notre accueil. Notre rôle est un rôle de catalyseur. Nous sommes les garants d'une place laissée au jeu, d'un espace de liberté que permettent les interactions ordinaires. Est ainsi érigé en priorité ce souci constant de l'autre qui se traduit par notre volonté coûte que coûte de demeurer disponible et de favoriser les échanges en veillant à la circulation d'une parole libre et décomplexée. Gestes et attitudes peuvent et doivent être réajustés avec l'objectif constant d'améliorer ces rencontres.

Reconnaissance aussi d'un moment partagé avec un jeune exilé autour d'un échiquier qui m'inscrit pour longtemps comme l'élève face à son professeur. Et l'émotion surgit de ce rapprochement incertain, d'une connivence qui se passe de la parole, de ce bouleversement des catégories établies et présupposés pour mettre à jour le semblable ou carrément redistribuer les cartes ! Il ne s'agit plus alors du rôle social ou de la fonction mais de soi derrière le rôle. Car il est impossible de jouer sans se mettre soi même en jeu.

C'est sans doute cela aussi que vient éprouver au C.A.M.R.E.S. Monsieur L. : Une convivialité et d'anciennes solidarités, un lieu au sein duquel sa place n'est pas à conquérir. Car tous sont en carence d'inscription. Nous participons d'une « spirale du lien », car nos efforts pour être en relation avec les accueillies visent à ouvrir « constamment sur d'autres relations ».

Toujours est-il que notre accueil participe pour ces personnes de l'appropriation d'un nouveau lieu physique et symbolique et encourage la construction de nouvelles alliances et rapports à l'autre. Notre ambition est bien d'offrir un espace sécurisé qui favorise le

maintien des solidarités déjà existantes (communautaires) et participe à la création et au développement de nouvelles.

Le C.A.M.R.E.S. est un lieu qui compte et qu'il n'est pas facile de laisser derrière soi.

Monsieur J., aujourd'hui réfugié statuaire, bénéficiaire d'un hébergement stable en C.H.R.S., continue régulièrement de nous rendre visite quant son activité salariée le lui permet. Comme au premier jour, l'entrée en relation s'articule toujours avec la présentation d'un nouveau document, un contrat de travail par exemple, à ceci près qu'elle n'attend plus de réponse. Il s'agit parfois seulement de se rendre témoin à l'endroit de Monsieur J. : de son autonomie et de sa réussite. Le chemin fut pourtant long et chaotique depuis son arrivée en France, il y a maintenant plus de trois ans, lui, l'exilé et l'analphabète. Un parcours semé de ruptures d'hébergement et marqué par des méandres administratifs qui ont freiné sa régularisation mais qui n'ont jamais eu raison de son implication.

Alors que Madame I. vient nous présenter son enfant, Madame T. téléphone régulièrement pour prendre des nouvelles tandis que Madame K. nous annonce une naissance. Ces échanges maintiennent le fil d'une relation malgré l'absence. De son côté, Monsieur L., qui est aujourd'hui logé, continue de passer ponctuellement au C.A.M.R.E.S., mais à chaque fois pour s'excuser de son absence !

Depuis le comptoir, pour peu que l'on y regarde, c'est une représentation qui s'offre à nous. Ce n'est pas sans émotion que l'on peut aussi assister à des retrouvailles au coin de la salle avant d'être rappelé à « nos devoirs ». « Un café, please ! ». Les services se succèdent, les conversations de comptoir aussi, parfois subies, souvent plaisantes. Et toujours cette attention, motivée de curiosité, portée vers la salle. Au sein de cette communauté ainsi reconstituée, on joue aux cartes, on partage l'intime, une quotidienneté renouvelée dans une atmosphère pourtant toujours changeante. Le bruit et l'effervescence sont entrecoupés de trop rares moments de calme dont certains profitent tout de même pour se laisser aller à un sommeil bref, mais réparateur, avant d'en être arrachés par le cri d'un bébé ou un éclat de rire. Les têtes se relèvent alors péniblement. On se regarde, se jauge, et s'abandonne à nouveau. D'autres atablés plus

loin, se projettent ailleurs autour d'une carte de l'Europe.

On parle avec, mais l'on parle d'eux aussi, entre professionnels. « Capuche jaune », « Chaussette », « Aimable », autant de sobriquets pour ces personnes avec qui la relation ne s'est pas encore nouée mais qui existent déjà pour nous. Oui, le C.A.M.R.E.S. est une scène et l'on est autant spectateur des rôles que nous-mêmes acteurs. Alors se pose la question de « l'aller vers » qui expose forcément. Car la recherche du face à face comporte le plaisir et le danger de cette inévitable implication de soi-même. Si bien que l'on guette l'invitation, le prétexte pour répondre. Et toujours une marotte qui, sans cesse se rappelle à notre bon souvenir, la RELATION ! Car la manière dont cet espace d'accueil est investi symboliquement par nous-mêmes n'est pas sans effet sur les comportements des accueillis aussi bien que sur le travail mené.

Face à cet enjeu de rester visible et pour que les places ne soient pas à conquérir, il convient de laisser prendre place.

Elles sont rares les femmes à fréquenter notre service pour les bénéficiaires uniques de notre accueil. Ce qui caractérise Madame C., c'est sa volonté de se maintenir hors des dispositifs de l'aide sociale. Elle ne demande pas mais veut être considérée, dans des proportions démesurées... Cette soif de reconnaissance et les enjeux d'une place à prendre, puis à maintenir au gré des concurrences, nous ont d'abord soumis aux quiproquos et colères, le temps de prendre place..., le temps de la confiance pour la soutenir dans son insertion souvent conflictuelle, parce que justement logée à l'enseigne d'un sujet singulier dans l'espace social, conflictuelle, parce que ça ne colle jamais entre un sujet et ces autres. Entre le « je » et le « nous » il y a toujours des problèmes d'articulation ! C'est à ce titre qu'elle jouit d'ailleurs d'un statut particulier au sein de notre service. Par exemple, elle fut très vite autorisée à entreposer ses affaires au sein de l'un de nos bureaux auquel il lui arrive encore d'accéder parfois après la fermeture au public, elle, qui fréquente notre accueil depuis dix ans. Si Madame C. à la discussion facile, elle demeure très réservée à se raconter et ne parle souvent d'elle qu'au conditionnel, par allusion ou hypothèse : « Et si... ». Nous savons à vrai dire peu de chose de son passé : Un logement, une vie de famille, un travail d'enseignante et puis une rupture conjugale, des enfants placés...le

C.A.M.R.E.S. Madame C. qui s'est toujours refusée à ouvrir ses droits à la protection sociale ou à l'hébergement, s'est tout de même toujours aménagée les conditions pour voir très régulièrement ses deux enfants. Ses rapports avec l'Aide Sociale à l'Enfance furent, eux, plus longs à se pacifier.

C'est pourtant la mixité, ou plus généralement cette coprésence amicale des différences qu'elle vient chercher, elle qui se refuse à fréquenter les services sociaux. Car elle n'existe jamais autant pour elle-même et par elle-même qu'à travers l'expression de sa singularité et de sa différence exposées à cette altérité. Mais un mascara qui coule, une mâchoire contractée qui dit « laissez-moi aujourd'hui ». Et puis cet autre jour, ce sourire et ce bonjour franc qui invite à la conversation.

A l'inverse, comment dire alors l'émotion solitaire de ne pas être reconnu. Une nouvelle fois, cette année, nous n'avons eu de cesse d'être sollicités par des personnes toujours plus nombreuses qui aspiraient à rentrer dans leur pays d'origine. Avec toujours pour demande immédiate une attestation justifiant de leur présence sur notre service depuis au moins trois mois. De telles attestations sont la condition sine qua non pour bénéficier d'une aide au retour. Ainsi à l'enjeu d'être reconnu pour exister, se surajoute celui de rester visible pour vivre. Nos écrits peuvent également prendre le contour d'une attestation de suivi pour les personnes qui fréquentent plus durablement notre structure. Ce sésame peut alors s'ajouter aux documents en vue d'appuyer une demande de régularisation justifiée par le temps de présence en France et le « degré d'intégration » de la personne. Une nouvelle fois, c'est cette reconnaissance de papier qui délimite les possibles. Rester visible, toujours, soit pour espérer se construire une vie en France, soit pour rentrer.

A la crainte de certains d'entre eux de ne pas être reconnus se superpose parfois notre propre angoisse d'oublier. Comme si la vie ne pouvait suivre son cours hors de notre contrôle. Dans ce souci de maîtrise il faut voir le symptôme d'une angoisse qui se nourrit de la culpabilité de passer à côté de celui qui a besoin mais qui n'ose pas. Pourtant on s'offre, on invite. La reconnaissance se paye alors au prix de certains efforts. Mais de quelle reconnaissance parle-t-on alors ? Il faut considérer le danger de croire que l'on reconnaît l'autre, alors que celui-

ci aspire peut être à être reconnu autrement. Mes quelques années au C.A.M.R.E.S. m'ont appris que l'autre est rarement là où on l'attend, il porte en lui-même une incertitude tout comme la reconnaissance. On ne peut forcer la reconnaissance, elle comporte une part de grâce. Elle arrive, c'est tout. Il faut simplement alors en être surpris et la reconnaître.

Il y a pourtant ceux qui inquiètent et qui ne se laissent pas facilement apprivoiser. Mais si ceux-ci sont au cœur de notre attention c'est par leur isolement facilement repérable dans ce bouillon de relations qu'est le C.A.M.R.E.S.

Monsieur H. et Monsieur T. ont fédéré durant de longs mois l'attention de chacun des membres de l'équipe. Une préoccupation qui n'a cessé de croître à mesure que se dégradait leur état psychique et que nos invitations à entrer en relation essayaient des refus francs ou polis. Deux regards qui marquent. Celui de Monsieur T., fixe, parfois halluciné et qui, quand empli de colère, pouvait nous inspirer l'effroi et nous glacer le sang. Le regard de monsieur H. était lui, traversé par un mélange de confusion et de souffrance, de peur aussi.

Il n'était pas rare de voir de voir Monsieur T., grand gaillard d'un mètre quatre-vingt-cinq, parler seul, en salle et parfois même invectiver des figures imaginaires. Au plus fort de ses crises, nos interventions pour réintroduire un semblant d'altérité ne faisaient que retarder à échéance de plus en plus brève de prochains débordements. Si bien que durant de longues semaines, nos échanges ne furent réduits qu'à des entreprises de contention.

Monsieur H., lui, se caractérisait par sa discrétion et son souci d'éviter tout contact avec les travailleurs sociaux. Ses rares demandes ne permettaient aucune accroche, incapable qu'était Monsieur H. de s'inscrire dans une continuité. La proximité même des corps semblait l'éprouver. Si bien que les échanges avaient souvent cours, porte ouverte, ou à l'extérieur. Toujours cette nécessité pour lui de se garantir les conditions d'une fuite. Là aussi, petit à petit, nous devînmes spectateurs d'une parole qui se porte « ailleurs » et nulle part. Mais toujours cette présence qui s'efface pour peu qu'elle se laisse trop à voir.

Monsieur T. se contient lui-même de plus en plus difficilement et choisit de sortir quand ses efforts pour se contenir deviennent trop coûteux. Le combat apparaît désespéré et ne peut être que

violent, mais un combat perdu d'avance et une violence jusque-là rentrée, secrète, triste et inféodée.

Jusqu'à finalement cette explosion de violence qui prit pourtant des contours bien différents. La violence de Monsieur H. fut avant tout tournée, contre lui, intérieurement dévastatrice, n'explosant qu'en de brefs cris libérateurs. Un peu à l'inverse de la rage de Monsieur T., pour qui il s'agissait au sens propre d'exploser un cadre dans lequel, malgré ses efforts, il lui coûtait trop de se maintenir.

Car au combat contre autrui pour la reconnaissance s'ajoute un combat contre soi. Toujours est-il que malgré eux et malgré nous, Monsieur T. et Monsieur H. se rappellent à nous. A notre propre incapacité jusqu'ici à proposer un espace soignant à Monsieur H., répond le refus de Monsieur T. d'accéder au soin, condition pourtant posée comme préalable à son maintien au C.A.M.R.E.S.

Au cœur de sa crise, charge à nous de nous rappeler à Monsieur H., de le remettre à l'épreuve de l'altérité, en se raccrochant une nouvelle fois à ce terreau de la reconnaissance qu'est la réminiscence. Drôle d'invitation de ma part que de proposer dans un tel moment une cigarette à Monsieur H. Mais instinctivement, c'est une mémoire commune qui est mobilisée, celle d'instantanés partagés et renouvelés sur le perron en grillant une cigarette. Tout au tour de lui un étrange ballet, chaque membre de l'équipe prend place avec bienveillance, ni trop près, ni trop loin. Monsieur H. s'apaise. Cet épisode sera le premier jalon d'un suivi vers le soin, avec pour commencer un accompagnement au C.P.O.A. qui donnera lieu à une hospitalisation.

Dans le cas de Monsieur T., nous semblons pourtant être des êtres vides, comme désincarnés, peut être tout juste la figure d'une autorité ou plutôt d'un cadre comme le sont les vitres sur lesquelles il déploie sa colère sourde. Quand la violence prend sa source dans le pathologique, la marge de manœuvre est étroite. Notre attention se porte sur ces autres dont il faut garantir la sécurité, n'intervenant devant lui que dans la posture la plus neutre, la plus effacée possible. Car s'opposer à quelqu'un implique que celui-ci se soit aperçu de votre existence. Notre seule et dernière ressource sera d'avertir la police. Monsieur T. sera finalement exclu à titre provisoire avant que ne s'engage dans nos locaux un accompagnement vers le soin avec les

intervenants de l'Équipe Mobile Psychiatrie et Précarité, le temps nécessaire, nous l'espérons, avant son adhésion à s'inscrire sur une structure soignante.

De telles pathologies ne sont-elles pas consécutives à ce défaut de reconnaissance ? Autrement dit, des pathologies de la solitude ?

A n'en pas douter, l'absence de reconnaissance fragilise le rapport à soi. L'on peut observer des conduites marquées par une perte totale de pudeur, comme Monsieur T. qui urine non loin du C.A.M.R.E.S., voire par une perte de sentiment de soi face à laquelle les automutilations auxquelles se livre Monsieur H. peuvent apparaître comme une tentative de réappropriation. Nous sommes aussi aux prises avec une souffrance qui « oblige, rend responsable ses témoins » comme l'a formulé Lévinas. « Le premier droit est ainsi du côté de la victime. Son droit à être reconnu. ».

Mais comment maintenir cette attention à l'autre et satisfaire à la multiplicité des demandes, qui nous font trop souvent désertier l'accueil ? Comment préserver et garantir les espaces d'échange ? Et cette question, « sommes-nous toujours accueillants ? »

Face à cette surenchère du « faire » qui accompagne paradoxalement une demande exponentielle à laquelle le dispositif ne permet pas de satisfaire, s'impose constamment à nous la nécessité de se désengager d'un positionnement centré sur les besoins présumés des personnes et de réinvestir ce temps bien souvent fondateur qu'est celui de la rencontre. Un temps dévolu à ce mystère qu'est l'autre, mais aussi un « ici », un « maintenant » et un pied de nez à l'urgence et à ses réponses au compte-goutte. L'Accueil Informel d'Orientation est particulièrement symptomatique de cette mise en tension, entre satisfaction des besoins et volonté de garantir notre présence. Avec en exergue, la LISTE, préalable à tout A.I.O. et notre garantie contre l'oubli. Cette dérive techniciste, qui est aussi une tentative de reprendre la main, génère concurrence et frustration, au risque de pervertir la relation plutôt que de favoriser l'émergence d'un lien relationnel durable.

Un A.I.O. terminé du point de vue des orientations que l'on peut proposer doit-il cesser ? Non, la porte reste ouverte et a alors valeur d'invitation. Dès lors, s'offre à chacun un espace de relation protégée où l'on peut se donner à voir

autrement que sous le prisme de la demande et de ce qui est manquant. On abandonne alors le répertoire, on se redresse, on accueille l'inconnu. Certes l'on dit non, mais on ne déserte pas, on invite à s'asseoir. On goûte aussi son plaisir de se libérer sans effort de la demande pour s'attacher à celui qui demande : L'on peut en entendre le manque, prendre en compte. On s'explique, on redit « non, une prochaine fois, peut être... » Plus de listes, on laisse durer des silences qui ne sont plus des temps morts à proscrire, le suivant attendra... le suivant sera lui aussi maître à bord. Mais est-ce suffisant quant la demande se réitère encore et encore ? La reconnaissance d'une demande aussi élémentaire que de pouvoir changer de vêtements ou de se nourrir ne saurait rester lettre morte. Alors, l'on diffère. Mais toujours cette peur d'être oublié, ce nécessaire besoin de sécurité. « Pouvez-vous au moins noter mon nom pour la prochaine fois ? ». Loin du tumulte de la salle d'accueil, cet espace physique protégé favorise le face à face, garantie des possibles à venir. Si bien que ces échanges offrent les conditions à chacun d'être repéré d'abord, puis d'être reconnu dans tous les sens du terme. Ils permettent ce que l'établissement des listes auquel nous cédon trop souvent ne permet plus.

Si bien que l'urgence est de rester inscrit dans cette humanité établie. Plus que dans ce qu'il a à proposer, ce qui singularise le C.A.M.R.E.S., c'est cette résistance à cette déshumanisation grandissante des dispositifs de l'aide sociale et en conséquence, ce souci constant de protéger les espaces d'échange en ancrant la primauté relationnelle au cœur de son projet.

La demande peut enfin être un moteur, et le premier jalon d'une relation qui se tisse jour après jour. On revient sur une orientation passée, « avez-vous trouvé ce que vous vouliez ? » On prend des nouvelles d'une mauvaise grippe. Toujours ce souci d'inscrire dans la continuité

Ricoeur, dans La mémoire, l'histoire, l'oubli, n'hésite pas à parler d'un « petit miracle » de la reconnaissance, comme d'un bonheur (à vrai dire mineur) de mémoire.

Un être a été présent, il s'est absenté, il est revenu, il est reconnu. J'ai le souvenir d'une

famille Iranienne passée par le C.A.M.R.E.S. avec pour demande initiale une mise à l'abri. En mémoire aussi, les difficultés pour obtenir un prise en charge pérenne par un Samu social en mal de solution. Un long périple emmaillé de ruptures et de nuits à l'hôpital faute de solution. Le profond désarroi qui accompagnait mes réponses, de plus en plus difficilement accueillies. Jusqu'à cette prise en charge C.A.F.D.A., puis une orientation en C.A.D.A. garantissant enfin à la famille cette stabilité nécessaire à la mise en œuvre de son projet de vie.

Il s'est bien écoulé plusieurs mois avant que la famille ne fasse sa réapparition, une seule fois à ce jour. Et avec pour seule question, dans un large sourire : « Vous vous souvenez de nous ? » Moi, saisi d'une angoisse, incapable que je suis de nommer Madame. Je m'attarde, avant d'opiner d'un « oui » mal assuré. La reconnaissance ne s'avance pas sans pudeur, sans trembler un peu. Et elle de me répondre « merci » et « au revoir ».

Se superpose ici, la reconnaissance « petit bonheur de la perception » à la reconnaissance comme gratitude, celle d'avoir été reconnu.

Émotion aussi que ces retrouvailles de jeunes afghans qui se retrouvent au terme d'un exil qui les a séparés des mois, voire des années durant. La reconnaissance mobilise la mémoire. Mais celle d'un passé qui ne passe pas, qui est encore là et nous rend témoin.

Le présent laissé par Monsieur R. avant son départ pour Toulouse, un porte-clefs en forme d'automobile, est symboliquement fort. « Tu sais, elle m'a toujours porté bonheur, offre-la à quelqu'un ». La voiture se fait relais d'une mémoire en mouvement, mais aussi d'un espoir qui peut s'exporter. Notre accueil est à un point de jonction des temps, des corps et des affects. Toujours la nécessité de marquer son passage, de ne pas être oublié comme en témoignent ces livres de lecture aussi, laissés à disposition des usagers, griffonnés de multiples messages comme autant de traces de passage et d'inscription sur le lieu.

L'expérience de la reconnaissance réunit des expériences éloignées dans le temps, passées et présentes, et éprouve la résistance des distances...

Julien CHAUMARD
Assistant de service social

"Nous voulons de la vie au théâtre, et du théâtre dans la vie."(Jules Renard)

Pour sa septième année, le déroulement de la permanence culturelle s'est heurté à des difficultés, notamment organisationnelles, mais nous a permis de vérifier la légitimité et la pertinence d'une telle action au sein d'une structure comme la nôtre.

La permanence d'accès à la culture, s'est maintenue les mercredi après-midi et a proposé tout au long de l'année une information sur l'actualité culturelle et des invitations aux spectacles à l'affiche des théâtres partenaires. A mon grand regret, les sorties culturelles impulsées en 2010, n'ont pu avoir lieu comme prévu selon le calendrier établi fin 2011, l'organisation et l'accompagnement de ces sorties en groupe n'ayant pu être assurés compte tenu à la fois du départ de l'éducatrice spécialisée co-animatrice des ateliers et momentanément de mon absence, pour des raisons de santé.

Une trentaine de personnes, hommes et femmes souvent bénéficiaires de minima sociaux, essentiellement R.S.A. et A.A.H., ont fréquenté plus ou moins assidûment la permanence. 26 d'entre elles se sont rendues au Forum des Images dont certaines très régulièrement, visionnant jusqu'à une quinzaine de films par mois.

Quant aux représentations théâtrales, 115 invitations ont permis aux bénéficiaires d'assister à des pièces telles que : « Les bonnes » de Jean Genêt, « Ubu enchaîné » d'Alfred Jarry, « Les larmes amères de Pétra Von Kant » de Fassbinder au Théâtre de l'Athénée, « Magie noire », « Faire danser les alligators sur la flûte de Pan » d'après les correspondances de Céline, « L'architecte et l'Empereur d'Assyrie » de Fernando Arrabal au

Théâtre de l'Épée de Bois, « Le Retour » d'Harold Pinter au Théâtre de l'Odéon, ainsi que « Le journal d'un corps » de Daniel Pennac, « Katia Kabonova » de Léos Janacek, « Mefauti » de Damien Odoul au Théâtre des Bouffes du Nord, et encore bien d'autres oeuvres...

Parmi cette trentaine de personnes, 7 d'entre elles fréquentent depuis plusieurs années la permanence dont 3 depuis sa création en 2006, ce malgré des transformations, au fil des ans, dans sa mise en oeuvre. Nous avons craint notamment, qu'à l'arrêt du partenariat avec Cultures du Cœur, la permanence ne s'étirole du fait d'un moins grand nombre de propositions, mais la qualité a primé sur la quantité, et les amateurs de cinéma et de théâtre se retrouvent tout à fait dans notre offre. La fidélisation du public est l'un des objectifs que nous nous étions fixés en 2011. Elle est le résultat de la programmation mais aussi de la régularité de la permanence et de l'attention portée à chaque usager. En effet, les permanences sont souvent des moments d'échange sur les spectacles vus les semaines précédentes par les bénéficiaires et par moi-même, mais parfois aussi sur les difficultés personnelles qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne parfois si rude. Ces échanges, quelle que soit leur nature, permettent qu'un vrai lien se tisse et que le C.A.M.R.E.S. devienne un repère parmi d'autres dans le quotidien de ces personnes fragilisées.

L'autre temps qui permet de construire le lien est la rencontre dans les lieux culturels, que celle-ci soit organisée (comme c'est le cas par exemple à l'occasion des représentations données au théâtre de l'Odéon ou à la salle Berthier) ou à

l'improviste (quand je décide d'aller voir un spectacle un soir où un des bénéficiaires à pris une place) ; ces rencontres sont enrichissantes et permettent parfois de continuer le travail de médiation culturelle hors les murs.

Illustrons ce propos : Monsieur E. est un assidu de la permanence depuis son origine. Un travail d'accompagnement et de recadrage est souvent nécessaire quant à l'utilisation qu'il peut faire des invitations que nous mettons à sa disposition et aux incidents qu'il provoque parfois lorsqu'il se présente dans les lieux partenaires. Nous l'avons en effet, reçu plusieurs fois avec la chef de service, la dernière en date étant il y a quelques mois. Le Forum des Images nous avait alertés sur les difficultés rencontrées avec ce monsieur qui se servait du passe de son épouse pour faire rentrer d'autres personnes. Nous lui avons donc rappelé la nécessité de respecter les règles et les partenaires et avons répondu à l'exaspération du Forum des Images en indiquant à Monsieur E. que dorénavant, il ne pourrait plus profiter de cette proposition, mais que les places de théâtre lui resteraient quand bien même accessibles. Monsieur E., qui en début d'entretien était un brin agressif, a conclu en nous remerciant de maintenir l'accès aux théâtres, nous rappelant à cet égard combien la fréquentation des salles de spectacle était pour lui l'occasion de donner sens à sa vie de retraité. Ce monsieur a plus de 80 ans, c'est pourtant bien un travail éducatif que nous mettons en œuvre avec lui, y compris à l'occasion de représentations où il nous arrive de le retrouver : ainsi lors de la représentation du Misanthrope au Théâtre de l'Odéon, nous avons dû lui demander à plusieurs reprises de se taire alors que le spectacle avait débuté et je me suis permis de le réveiller discrètement chaque fois qu'il ronflait (!!!), de peur qu'il ne gêne les autres spectateurs. Il me semble que cette manière de faire avec lui et ce, depuis plusieurs années, permet à Monsieur de prendre en compte, à son rythme, les codes en vigueur dans les lieux culturels, sans gâcher pour autant le plaisir manifeste qu'il nous témoigne à l'issue des représentations. Pour lui, le Théâtre de l'Odéon est un lieu privilégié et surtout prestigieux qu'il aime à fréquenter, tout comme le Théâtre de l'Épée de Bois ou des Bouffes du Nord.

Pour d'autres bénéficiaires, la rencontre se place moins sur le versant éducatif que sur celui de la satisfaction à se rencontrer hors du cadre et

dans des lieux culturels de qualité et du plaisir à échanger à l'issue du spectacle. Cela participe du lien et de l'attachement qu'ont certains à l'égard de la permanence culturelle.

Pour mener ce travail de médiation culturelle, il est de ce fait important que nous puissions assister à un maximum de représentations et nous remercions vivement les théâtres qui nous y encouragent.

Voici donc le moment de parler de nos partenaires.

Le réseau partenarial réunit aujourd'hui, le Théâtre des Bouffes du Nord, le Théâtre de l'Odéon, le Forum des Images, le Théâtre de l'Épée de bois, le Tarmac, le Musée du Quai Branly, le Centre G. Pompidou.

Avec certains partenaires nous avons des liens privilégiés et je voudrais remercier particulièrement le Théâtre des Bouffes du Nord et le Théâtre de l'Épée de Bois qui nous offrent un nombre de places considérable et avec lesquels, c'est un véritable plaisir de travailler, notamment grâce aux interlocutrices que nous y avons, qui nous réservent un accueil particulièrement chaleureux et personnalisé.

D'autre part, la collaboration avec le Forum des Images, en cette année 2012, nous a apporté une grande satisfaction, pour nos bénéficiaires comme pour nous, grâce, notamment, à la création et à la mise en place de cartes mensuelles permettant l'accès libre des personnes aux séances de leur choix. En effet, auparavant, le Forum nous mettait à disposition des invitations individuelles et nominatives valables pour un film. Aujourd'hui donc, les usagers disposent d'une carte d'accès nominative pour un mois avec autant d'entrées souhaitées, renouvelable chaque mois lors des permanences. Cette offre permet à certains d'aller au cinéma plusieurs fois par semaine, et de profiter pleinement des cycles thématiques régulièrement proposés par le Forum des Images.

Nous regrettons en revanche, de ne plus compter le Théâtre de l'Athénée parmi nos partenaires depuis cette année ; en effet, le départ vers d'autres fonctions de l'interlocuteur privilégié que nous y avons, a mis de fait, un terme à la coopération initialement conclue.

Par ailleurs, la collaboration avec l'Équipe de Développement Local offre un éventail plus large

encore des propositions que nous pouvons faire dans le cadre des sorties culturelles. D'une manière plus générale, les perspectives de coordination autour des événements culturels et des festivals relayés par l'E.D.L. 10 (Équipe de Développement Local 10ème) nous permettent, outre le fait de nous ouvrir plus largement sur l'ensemble du territoire parisien, de toucher des publics qui jusque-là ne s'inscrivent que rarement dans ces actions.

Nos efforts en 2013, se porteront sur le développement de notre réseau partenarial et la reprise progressive des sorties culturelles. Nous sommes soutenus dans ce travail par la mission « Vivre Ensemble » qui propose chaque année, des journées de découverte des sites partenaires, journées qui permettent d'envisager des sorties

avec notre public dans certains lieux visités à ces occasions. C'est dans ce cadre que nous avons découvert en 2012, la Conciergerie, la Sainte Chapelle et la Cité de l'Architecture, et que nous avons assisté à deux conférences au Musée Guimet, l'une portant sur l'Hindouisme, l'autre sur le Bouddhisme. Ces visites sont très enrichissantes tant d'un point de vue professionnel que personnel, cela fait partie aussi des plaisirs de ce travail de médiation culturelle.

Notre objectif pour les mois à venir, est de développer un réseau partenarial à dimension humaine, qui permette des échanges d'informations et des modalités de coopération transversales, afin d'être en mesure d'augmenter la palette de choix culturels de qualité offerts à notre public.

Isabelle LECOR-MASURIER
Médiatrice culturelle bénévole

L'accompagnement dans tous ses états...

Comme évoqué précédemment, le C.A.M.R.E.S. est un lieu ouvert en journée qui propose un accueil pour tous. Grâce à notre accueil généraliste (hommes, femmes, familles), nous recevons un public hétérogène aux problématiques et aspirations multiples. Face à ces singularités, à ces personnes capables ou non de verbaliser leur situation et leurs attentes, différentes modalités d'accueil sont proposées. Nous tentons d'adapter ces modalités en fonction de ce que les personnes nous montrent d'elles-mêmes et de leurs situations, et à cet égard, l'accompagnement se décline sous différentes formes.

En effet, l'accompagnement au C.A.M.R.E.S. n'est pas à comprendre exclusivement comme une succession d'entretiens formels et comme la poursuite de projets individuels contractualisés, mais comme un rythme à trouver et à négocier, un mouvement vers l'autre, dans le souci de sa singularité. Ceci est rendu possible par l'aller-retour permanent entre le collectif (les accueils en équipe) et l'individualisé (rendez-vous individuel avec un travailleur social). L'une des particularités au C.A.M.R.E.S. est de positionner le travailleur social au cœur de l'accueil, lequel lui permet d'ouvrir d'autres espaces à la rencontre et à l'accompagnement éducatif.

L'accueil et l'accompagnement sont indissociables dans les pratiques professionnelles mises en œuvre au C.A.M.R.E.S., oscillation entre « un collectif » (accueil) qui fait tiers et « de l'individuel » (accompagnement) qui permet le tricotage de la relation. Cet aller-retour contribue à favoriser l'émergence d'un cadre contenant où la personne peut se sentir reconnue comme « une » parmi les autres.

C'est dans le cadre de l'accueil que se font les premiers contacts mais aussi où vont se dessiner les deux dynamiques qui fondent tout accompagnement : demandes d'entretien individuel de la part de l'accueilli ou proposition de cet entretien par le travailleur social.

Dans le premier cas, la demande d'accompagnement est formulée de façon explicite (ex : « Je veux un rendez-vous avec une assistante sociale). Elle donne lieu à un entretien formalisé qui sera ou non le point de départ d'un

accompagnement plus poussé. Cette forme d'accompagnement que l'on pourrait qualifier de « classique » fera sans doute naître, au fur et à mesure des rencontres, d'autres problématiques qui façonneront la nature du travail éducatif engagé.

Le second cas intervient lors des différents temps d'accueil, informel ou collectif, l'A.I.O. ou les ateliers. Sans que la demande formelle d'un entretien dans un bureau soit formulée, ces moments quotidiens sont l'occasion pour chaque personne d'échanger avec des travailleurs sociaux et parfois d'émettre une demande précise, souvent tournée vers des besoins de la vie courante, tels une adresse, un plan, une information. Cette forme particulière d'accueil permet de faire émerger des demandes et de créer un contact (reconnaissance) avec les personnes accueillies. Au fil des jours, semaines ou mois, le jeu relationnel prend une tournure plus formelle, se formule par une demande de rendez-vous à l'initiative de l'utilisateur ou par une proposition d'accompagnement émanant de l'équipe éducative.

A compter de la rencontre, un accompagnement singulier se dessine, selon la situation de l'utilisateur, les types de besoins ou même la facilité de communication. Et c'est cela que nous allons aborder ici : l'accompagnement sous toutes ses formes, cette singularité de chacun au cœur du collectif.

Mme G., dame âgée de plus de 70 ans, d'origine turque, s'est présentée au C.A.M.R.E.S. pendant plusieurs mois avec pour seule demande le renouvellement d'une carte de restaurant, avant qu'une proposition d'entretien lui soit faite. Si pour nous, sa présence répétée à l'accueil a permis l'amorce d'un lien, c'est pour elle ce premier rendez-vous qui a, semble-t-il, marqué le début d'un accompagnement, d'une référence à une personne. Elle a pu, à compter de ce moment, s'affilier de façon régulière et durable au C.A.M.R.E.S., le travail mis en œuvre avec elle n'étant pas de tout repos.

En effet, nous sommes parfois confrontés à des personnes en incapacité de respecter des horaires, ou trop angoissées à l'idée de se retrouver en situation de face à face au sein d'un bureau, ou encore s'inscrivant dans un

fonctionnement au « coup par coup ». Certains disparaissent pendant de longues périodes et il n'est pas toujours aisé de s'adapter, de continuer à tisser, à maintenir un lien si fragile au premier abord.

Mme G. est ponctuelle, présente quotidiennement lorsque nous effectuons des recherches d'hébergement pour elle, et semble-t-il, toujours ravie d'être reçue. Pourtant, je suis désarmée face à l'incompréhension qui m'habite, à chaque rendez-vous, quant aux comportements qui la caractérisent. Au fil des mois, nous avons aménagé nos propositions, toujours ajustées à ses propres demandes et à la mesure de ce que nous percevions de ses difficultés.

Sa première demande en entretien portant sur l'hébergement, je me suis mise en lien rapidement avec le 115, qui m'a confirmé qu'elle les appelait depuis 12 ans, les orientations alternant continuellement entre le centre d'hébergement Yves Garel (aujourd'hui fermé) et deux hôtels partenaires du 115 situés dans le 10^{ème} arrondissement. Mme G. semblant capable d'interagir seule avec le 115 et satisfaite des orientations qui lui sont proposées, nous ne relayons pas sa demande systématiquement. Malgré sa présence en pointillé à l'accueil (une à deux fois par mois), la relation de confiance prend forme doucement, notamment lorsque nous acceptons sa demande d'entreposer ses bagages dans nos locaux.

Lorsque nous apprenons, plusieurs mois après le début de son accompagnement, la mesure d'éloignement décidée par le 115, de l'hôtel où elle se trouvait installée depuis plusieurs mois (qui était pour elle un repère), suite à des plaintes répétées de l'hôtelier, notre inquiétude grandit quant à son état de santé. Mme G. se présente un jour avec un bandage au pied, accompagnée d'un document stipulant une hospitalisation de 10 jours, des propos incohérents (« Quand je suis à l'hôpital, ils veulent me tuer, je suis plus mal en sortant de l'hôpital qu'en y entrant ») et un manque visible d'hygiène. Présente plusieurs fois par semaine, restant parfois la journée entière, elle ne cesse de nous solliciter sur la question de l'hébergement, nous demande de contacter le 115, de lui trouver un hôtel. Parallèlement, la responsable des maraudes Emmaüs nous informe de sa préoccupation : elle a été contactée d'un côté par l'équipe de surveillance de nuit de la SNCF qui souhaiterait qu'elle ne passe plus ses

nuits dans la gare. D'un autre côté, le 115 se demande où Mme G. passe ses nuits lorsque aucun hébergement ne lui est proposé. Ces intervenants (115 et Maraude Emmaüs), très préoccupés par cette situation, lui proposent successivement plusieurs places d'hébergement en foyer.

Commence alors pour nous, unique structure reconnue par Mme G., un travail de relais afin de trouver un hébergement qui puisse lui convenir. Suite à une orientation par le 115 rue de Maubeuge, dans un service de lit-infirmier (après un séjour de deux semaines à l'hôpital), elle revient vers nous pour nous donner ses impressions : « J'y suis allée, mais ce n'est pas bien ». Elle appelle elle-même le 115 pour leur faire part de son souhait de ne pas y retourner. Sa demande est claire : elle veut un « bon foyer », une chambre seule, à Paris. La deuxième proposition passe directement par nous : la responsable des maraudes Emmaüs envisage une orientation dans le centre d'hébergement Pereire. Après à un long entretien où je réexplique à Mme G. l'impossibilité pour elle de retourner dans l'hôtel du 10^{ème} arrondissement qu'elle affectionne particulièrement, Mme G. affirme, catégorique, ne pas vouloir se rendre dans ce nouveau centre : « Je connais, ce n'est pas bien, ils tuent des gens ». La même semaine, deux propositions sont faites via le SIAO Insertion : nous fournissons leurs coordonnées à Mme G. dans la journée, qui semble cette fois moins réticente, elle « veut bien essayer ». Le lendemain, Mme G. nous informe qu'elle n'y est pas allée : « Quelqu'un m'a fait changé d'idée, m'a dit que c'était mauvais pour moi là-bas », mais accepte tout de même de s'y rendre le soir même. Je prends alors le temps de la voir en entretien. Mme G. présente des excuses, elle n'arrive pas à aller dans les endroits qu'on lui propose : « Ils vont m'étrangler, m'injecter des produits pendant la nuit ». L'hôtel du 10^{ème} arrondissement pourrait tout aussi bien lui faire peur, étant donné ses angoisses. Seulement, elle le connaît, elle s'y sent en sécurité. Nous choisissons donc de l'accompagner au centre proposé et de la rassurer le mieux possible, la place lui étant réservée pour plus de deux semaines. Toutefois, n'ayant aucun moyen de la contacter, nous attendons qu'elle se présente chez nous pour lui proposer cette option. L'accompagnement, que nous faisons en soirée, se déroule bien, elle semble contente, observe les lieux, pose des questions sur l'heure des repas et me fait rapidement comprendre, une fois sa valise

posée dans la chambre, que je peux partir. Quatre jours après, elle revient et nous informe qu'elle n'y a dormi qu'une seule nuit : « Il y a des enfants. J'ai peur qu'on me tue, j'ai vu des robes de chambre rôder la nuit ». Je lui propose un rendez-vous pour que nous puissions aborder plus en profondeur ce qui s'est réellement passé. L'entretien est très court, je n'en saurai pas plus, elle le conclut par « Good girl » (nous communiquons toujours en anglais) en me disant de « laisser pour aujourd'hui ». Pendant plus de deux mois, nous ne la reverrons plus.

Lorsqu'elle se présente à nouveau, nous sommes tous frappés par sa posture, complètement voûtée. Elle nous interpelle : « Je n'ai pas dormi depuis plus de cinq mois ». Je contacte alors le 115, tout d'abord pour les prévenir que Mme G. est revenue nous voir et pour connaître les orientations qui lui ont été faites : ils sont en réflexion à propos d'une place au Palais de la Femme et nous demandent d'adresser une note sociale au chef de service de l'établissement en question. Très rapidement, une place est réservée et un rendez-vous d'admission proposé. Selon moi, cette nouvelle tentative échouera si nous ne l'abordons pas avec une nouvelle approche, si ce lieu n'est qu'une autre proposition parmi d'autres. Se sentant menacée chaque fois qu'elle se rend dans un lieu qu'elle ne connaît pas, ayant besoin de temps avant de pouvoir laisser émerger quelque chose, nous imaginons de lui proposer ce lieu comme un accueil de jour (tel qu'elle peut le vivre chez nous), plus qu'un centre d'hébergement, tout du moins dans un premier temps. En accord avec la direction, nous bouleversons les modalités d'accueil pour qu'elle puisse s'y présenter dans la journée, sans y dormir mais simplement y prendre une douche, y laver ses vêtements ou encore, y prendre ses repas. Avant de plonger dans le grand bain, on y trempe le pied pour en connaître la température.

Finalement, elle n'ira là-bas qu'une fois et ne voudra pas y retourner : « C'est un endroit sympa mais on y coupe les Turcs ».

Cette situation démontre que malgré notre souhait de nous adapter au mieux aux attentes de cette dame, de lui trouver un lieu où dormir, assez sécurisant pour qu'elle veuille bien y rester, rien n'y a fait. Le plus sécurisant pour elle a été à chaque fois la rue, plus rassurante qu'un foyer, qu'une chambre individuelle ou partagée, que des éducateurs, qu'une douche quotidienne ou des

repas assurés au sein même d'un lieu de vie. Nous avons tenté de répondre à sa demande, plusieurs fois différemment et de manière singularisée : les réponses ne lui ont pas convenu.

Madame G. est restée, elle a continué à venir. Elle s'est dégradée.

Face à l'impasse, je me suis sentie plus d'une fois impuissante. Les rendez-vous se sont espacés jusqu'à disparaître. Toutefois, l'équipe a permis un relais nécessaire, contenant pour elle, soutenant pour moi, notamment lors des recherches quotidiennes d'hébergement. Mme G. est toujours là. Un « bonjour » et un « bonsoir » constituent le principal de nos échanges certains jours.

Cet accompagnement aussi questionnant soit-il, nous prouve qu'apporter des réponses ne fait pas tout, qu'il n'y en a parfois aucune satisfaisante (ou même aucune tout simplement), la relation se tisse par d'autres biais. Pour Mme G., cela se concrétise par la possibilité de laisser son sac dans nos locaux, d'être la bienvenue sans que pour autant nous la questionnions sans cesse sur sa situation, de pouvoir venir boire son café et se reposer de ses nuits à rester éveillée.

Après chaque refus d'hébergement, que j'ai vécu systématiquement comme un échec, nous réamorçons ce lien, elle et moi, avec plus ou moins de difficulté de part et d'autre, jusqu'à ce que je lui affirme qu'aucune des propositions qui pourront lui être faites ne seront sans doute jamais à la hauteur de ce qu'elle désire.

Madame G. fait désormais partie de ces personnes qui font notre quotidien. Si elle venait à « disparaître » pendant plus de deux jours, nous nous interrogerions. Malgré sa dégradation visible, elle ne demande plus d'aide pour trouver un hébergement. Elle souhaite seulement des cartes pour manger, première demande à son arrivée au C.A.M.R.E.S.

Nous avons ensemble parcouru un chemin qui m'apparaît étrangement telle une boucle. Avons-nous manqué la destination, retournant au point de départ ? Non, je ne crois pas. Ce chemin porte l'empreinte de nos pas. Nous avons fait route ensemble et le résultat de ce que nous avons traversé (et de ce qui nous a traversées chacune) se révélera en son temps. Ensemble, nous avons pris conscience de nos limites respectives, le sentier a été incertain, parfois montagneux, jonché de grands pics d'avancement et de chutes

inattendues. Nous sommes revenues sur le plateau. En naîtra-t-il autre chose ?

Mme G. est en lien, elle est présente, se repose, lit, se peigne les cheveux, sans que jamais la demande d'hébergement ne soit plus évoquée. Des personnes qui fréquentent le C.A.M.R.E.S. lui offrent parfois quelque chose à manger ; nous savons qu'elle sait où nous trouver et n'hésitera pas à faire appel à nous.

M. N. d'origine tibétaine, est réfugié en France depuis le début des années 2000. A première vue, c'est avant tout la manière dont il occupe l'espace qui frappe : il se présente au C.A.M.R.E.S., demande un café puis, avec habitude, s'installe accroupi, adossé à un mur de la salle d'accueil, s'appêtant à devenir pour un bon moment immobile. Et puis, il porte cet air de souffrance figé sur le visage. Nous supposons une maladie, des maux de ventre terribles. Aujourd'hui encore, nous ne faisons toujours que supposer ce mal qui semble le ronger parfois.

Tout comme Mme G., la proposition de rendez-vous ne s'est pas faite d'emblée. M. N ne le demande d'ailleurs jamais, mais je me souviens que c'est suite à une rupture d'hébergement que nous lui en avons fait la proposition.

M. N. est quasiment muet lors de cette première rencontre dans le bureau. J'avais pu remarquer chez lui une grande réserve que j'avais prise simplement pour de la timidité, et qui finalement s'avèrerait être tout à fait autre chose, autre chose que je ne peux, encore aujourd'hui, pas qualifier. Peu habituée au mutisme, les premiers entretiens ont été pour moi assez désarmants, surprise que mes questions ne trouvent aucune réponse. Des papiers partout, dans toutes les poches, un sac rempli de papiers. Toute la communication au départ ne prenait forme que grâce à ces papiers, sortes de mots de passe pour toutes ses demandes.

Face à ce mutisme, j'ai parfois l'impression de parler à un mur. Certaines de nos rencontres se sont déroulées dans un silence total. M. N. ne parle pas, incapable d'exprimer ce qu'il ressent. De plus, il est parfois fortement alcoolisé, ce qui l'empêche de rester attentif.

Ces premiers moments d'échange sont totalement déconcertants : comment soutenir une personne, qui semble véritablement en difficulté, quand elle ne dit rien ? Le silence me permet de l'observer : il s'exprime beaucoup par gestes et mimiques mais c'est un langage que je ne

comprends pas. Il tord les lèvres, se gratte la tête, il semble toujours vouloir dire quelque chose et en même temps faire face à l'impossibilité de l'exprimer par des mots. L'angoisse est visible mais ses raisons demeurent mystérieuses.

Au fil des entretiens, comme si son obsession pour les papiers m'envahissait aussi, je photocopie, classe et range beaucoup son dossier. J'accumule des photocopies de ses documents un peu plus à chaque rendez-vous, ce qui me permet d'aller plus vite dans les quelques démarches que j'identifie comme préalables nécessaires. En effet, pour les questions administratives cela nous prend toujours énormément de temps lorsqu'il les cherche lui-même.

Toutes les questions que je tente d'aborder en amont, comme par exemple la forte probabilité qu'il se fasse licencier (il m'a remis plusieurs avertissements écrits de son employeur), restent sans réponse lors de nos entretiens. C'est finalement lorsqu'il perd son travail, qu'il n'a plus de quoi payer son hôtel et que ses ressources personnelles sont insuffisantes pour le sortir de cette situation qu'il se met à parler et me demande de régler ses problèmes dans la minute. Il répète des phrases censées pouvoir tout expliquer : « J'ai cherché, j'ai pas trouvé ». La répétition, sans arrêt, lui, moi, moi, lui, nous nous disons les mêmes mots, les mêmes phrases, encore et toujours. C'est un homme qui peut passer une journée entière, près de moi, à me regarder, me posant toujours, tenant ses papiers du bout des doigts, les mêmes questions : « Je ne sais pas, vous, vous savez » ; « Je ne comprends pas, vous, vous savez ».

Rien n'est construit en dehors des situations critiques, d'urgence, sur lesquelles il vient m'alerter. Je ne sais plus par où commencer, ce qui serait le plus salutaire pour lui. Rien ne peut être anticipé dans le silence. Son temps contre le temps administratif. Parfois cela fonctionne, parfois non.

Ce mur de silence m'a parfois mise hors de moi, sans pourtant avoir osé élever la voix, de crainte de fragiliser plus encore cette personne tremblante, stressée, ruisselante de sueur. Quels maux le rongent ? La peur ? L'addiction ? La maladie ? L'agacement a laissé place à de nouvelles hypothèses, à différentes tactiques éducatives.

Au fil des entretiens, je tente de nouvelles approches. Je décide, moi aussi, de faire silence.

Dix, quinze, vingt minutes passent, aucun mot n'est prononcé. Je le regarde, lui non. Je l'observe, il ne semble pas à l'aise mais pas plus loquace. Je tente l'enchaînement de questions, l'interrogeant sur sa famille, le Tibet, ses capacités de compréhension du français, ce qu'il aime faire, ne pas faire. Je passe volontairement de questions concernant son passé à des questions concernant son présent, tentant de déclencher une réaction. Je lui propose de faire appel à un interprète, de communiquer avec des dessins, je lui donne des rendez-vous réguliers pour tenter de mettre en place un véritable suivi administratif. J'essaie de l'amener à me poser des questions et ne pas lui « mâcher » tout le travail. Puis, j'essaie la distance comme avec un vieux copain à qui l'on dit bonjour tout en feignant de ne pas voir qu'il n'attend qu'une chose : qu'on l'interroge sur comment il va. Rien n'y a fait, toujours si peu de mots et toujours la même attitude.

Je me suis vue le regarder, tentant d'imiter son regard et attendant une réaction. 35 minutes d'attente, sans aucune parole, c'est long. Je me demande si mon énervement est palpable, je me surprends à penser avec force: « Il ne fait pas d'efforts ». Et pourtant, son visage transpire l'effort, mais lequel ?

Depuis notre première rencontre, la situation de Mr N. a-t-elle évolué ?

Non. Toujours logé dans un hôtel insalubre, licencié deux fois en un an. Sans suivi médical.

Malgré tout le lien est là, ténu, car le dialogue reste encore aujourd'hui quasi inexistant. L'échange a lieu au-delà de la parole, mais qu'en faire s'il ne nous permet pas un peu d'approcher l'autre, de le comprendre. En revanche, ce dont il a besoin, il sait nous le demander, encore et encore, en un mot ou deux. Entre nos réponses possibles et sa demande réelle, comment s'entendre ?

Et pourtant, il nous a plus d'une fois étonnés : licencié, il retrouve un travail en quelque mois. Sans hôtel, il en retrouve un en quelques jours. Et cela, seul. La surprise a certes, toujours participé du lien créé avec lui.

Ces deux personnes m'ont permis de m'interroger sur toutes les facettes d'un accompagnement socio-éducatif. Malgré mon désir de satisfaire les attentes des personnes, je me suis rendu compte que l'essentiel n'était pas forcément d'y répondre favorablement. Notre capacité d'adaptation et d'écoute est notre plus grand atout pour garder vivants les liens entre les personnes et nous-mêmes, sans que le manque concret de réponses positives (un hébergement, un travail, des papiers, de l'argent, etc...) ne soit un frein.

Marie CORNUEL
Éducatrice spécialisée

“Should I stay or should I go”... (The Clash)

Lorsque Monsieur M. se présente à notre service, en janvier 2012, nous savons l’avoir déjà accueilli par le passé mais nous ne nous souvenons plus de son nom. Ce que nous nous souvenons en revanche, est l’image d’un jeune homme alors régulièrement présent, isolé, silencieux, avec lequel il avait été difficile de nouer un échange tant son attitude restait figée, immobile, le regard fixé sur un point dans la salle d’accueil, sur une personne, qu’il s’agisse d’un usager ou d’une personne de l’équipe. Il semblait comme bloqué dans son mouvement, lent et incertain.

Monsieur M. a entre 25 et 30 ans. Il est originaire d’Afghanistan et a été demandeur d’asile. Très rapidement, Monsieur M. s’inscrit de manière régulière à l’accueil, il échange volontiers avec d’autres personnes accueillies et quelques semaines après son retour, en février, il nous sollicite sur diverses questions telles que l’OFPRA et l’hébergement.

C’est lors d’un entretien que nous proposons à Monsieur M. et auquel il se présente, que nous retraçons ensemble son parcours.

Monsieur M. s’est vu accorder par l’OFPRA la protection subsidiaire et est en possession d’un titre de séjour d’un an qui expire ce même mois et pour le renouvellement duquel, il a rendez-vous à la Préfecture au mois de mars.

Dès son arrivée en France, Monsieur M. traverse plusieurs mois d’errance. Puis, une admission en C.A.D.A. lui est proposée dans le cadre de sa procédure d’asile à l’issue de laquelle, la protection subsidiaire accordée, il se verra à nouveau en rupture d’hébergement.

Alors que nous nous entretenons, Monsieur M. nous explique que depuis un an, il est hébergé en région parisienne par une association dans un hôtel de type résidence sociale, dont la prise en

charge a pris fin depuis peu pour des raisons qu’il ne parvient pas à nous expliquer clairement. Il dort dehors, contacte le 115, ou encore s’inscrit sur le dispositif des bus Atlas. Monsieur M. est très angoissé par la perspective de dormir dehors, d’autant plus qu’inscrit dans une association intermédiaire, il tente de se maintenir dans un emploi de manutentionnaire. Le C.D.D. a été renouvelé à plusieurs reprises mais cette fois en raison de retards répétés, Monsieur M. se retrouvera assez rapidement sans emploi. Sur la question de la santé, Monsieur M. relate une hospitalisation dans un service de psychiatrie trois mois plus tôt avec une réorientation vers un C.M.P. où il ne se rend plus depuis deux mois et se retrouve de fait, en rupture de soins.

Si Monsieur M. avance comme préoccupation majeure l’hébergement, il n’en évoque pas moins sa situation administrative. En effet, sans domicile fixe, une domiciliation administrative devient indispensable afin de procéder au transfert sur une adresse parisienne du dossier O.F.I.I. et de l’ensemble des documents à réunir pour renouveler son titre de séjour, dont le résultat des examens linguistiques pour lesquels aucune convocation ne lui est parvenue à ce jour. Au cours de l’entretien, Monsieur M. insiste sur toutes ces démarches nécessaires à la régularisation de sa situation administrative et paradoxalement nous informe parmi celles-ci, qu’un rendez-vous lui a été fixé par l’O.F.I.I. dans le cadre de sa demande d’aide au retour volontaire vers l’Afghanistan déposée quelques semaines plus tôt.

A l’issue de ce premier entretien, Monsieur M. fréquente quotidiennement l’accueil, l’investissant des journées entières. La manière dont il s’y inscrit et dont il sollicite les membres de l’équipe socio-éducative ne manque pas de nous questionner. En effet, dans l’intervalle des différents rendez-vous individuels qui lui sont

proposés afin de mener à bien les différentes démarches propres à favoriser sa réinsertion, il ne cesse d'interpeller tour à tour et de manière plus qu'insistante, chaque membre de l'équipe pour confirmer auprès de l'O.F.I.I. sa demande de retour en Afghanistan. Plus que le caractère manifestement contradictoire de ses demandes, c'est surtout la répétition incessante, en boucle, de son propos comme de sa posture, stéréotypés, qui nous alerte et nous amène chacun à nous relayer, à nous concerter, à introduire un peu de jeu relationnel, d'espace pour que Monsieur M. puisse avancer différemment.

Nous évoquons la situation à l'occasion d'une réunion avec l'E.M.P.P., et convenons qu'elle rencontre Monsieur dans un premier temps pour ensuite, envisager avec lui de renouer le contact avec le C.M.P. Dans le même temps, nous contactons quotidiennement le S.I.A.O. Urgence afin qu'une mise à l'abri puisse lui être proposée aussi rapidement que possible, tant nous observons l'angoisse produite par sa situation d'errance mais aussi la corrélation qu'il pourrait y avoir entre celle-ci et la demande inlassable d'un retour en Afghanistan, alternative que Monsieur semble investir comme un compromis possible pour retrouver un sentiment de sécurité.

Durant deux mois, Monsieur M. va mener toutes les démarches d'ouverture de droits, de réactualisation de ses documents administratifs et de retour vers l'emploi, autant de démarches qui rythment son quotidien et auxquelles il s'accroche non sans détermination, avec la demande claire d'être soutenu et accompagné dans ce sens. De fait, l'accompagnement individualisé mis en œuvre, semble avoir une réelle fonction contenante. Ainsi, il s'inscrit au Pôle Emploi, fait renouveler ses droits à la C.M.U.C., se rend à plusieurs rendez-vous à la Mission Locale où il s'engagera sur un contrat d'accompagnement.

En avril, le S.I.A.O. propose un hébergement en stabilisation au foyer Georges Sand. Le retour en Afghanistan ne semble plus alors pour Monsieur d'actualité.

En revanche, les propositions faites par l'E.M.P.P. sont restées sans suite. Monsieur M. s'en explique d'ailleurs : sa précédente hospitalisation vécue sous la contrainte, de force, le traitement administré par piqûres sont des épisodes traumatisants ; il ne veut plus les vivre et être considéré comme « fou ». Il est hors de question pour lui d'entendre parler de soins en

psychiatrie, ce qu'il veut, c'est retravailler, avoir des revenus, un logement, en somme recouvrer son autonomie. Il est alors difficile pour lui de se confronter à une réalité qui est bien éloignée de ses attentes. La Mission Locale, plutôt que de l'accompagner dans une recherche d'emploi, met l'accent sur la nécessité préalable d'une nouvelle formation linguistique, plus soutenue, laquelle est une condition à son insertion. La formation n'est pas rémunérée et Monsieur M. y voit là un obstacle à son aspiration d'indépendance, assigné à supporter les contraintes d'un hébergement en collectivité qui lui pèsent de plus en plus. Il relate à ce propos les altercations qui y ont lieu et dont il est témoin, dans lesquelles il est parfois pris à partie, les problématiques psychiatriques et addictives de certains de ses colocataires, les ronflements, le bruit, sa difficulté à dormir,... et ses journées passées dans la rue dans l'attente de la réouverture du foyer à 17h. Il se vit « dehors », « à la rue ».

Après deux mois d'hébergement au foyer Georges Sand, une fin de séjour est notifiée à Monsieur M. du fait de ses trop nombreuses absences. Il aurait d'autres solutions d'hébergement... Nous apprendrons en effet, qu'il est occasionnellement accueilli chez des compatriotes en contrepartie d'une participation financière. Mais ces alternatives restent ponctuelles et très aléatoires, quand bien même elles semblent permettre à Monsieur M. d'y trouver l'illusion d'une plus grande liberté et autonomie, de s'y vivre comme « normal », hors de l'errance, de la précarité, de s'y sentir en présence de compatriotes, plus en sécurité, le temps de quelques jours.

Cette nouvelle rupture d'hébergement vient compromettre un fragile équilibre maintenu jusqu'alors coûte que coûte. Le renouvellement du titre de séjour, assujéti à la production d'un certificat d'hébergement et non plus d'une seule domiciliation administrative, avait été repoussé jusque-là, donnant lieu à la délivrance de récépissés en prévision d'un prochain rendez-vous en juillet à la Préfecture.

De nouveau, les démarches administratives sont mises en attente dans le sens où elles sont à réactualiser au rythme de 3 mois, à chaque renouvellement de récépissé. En outre, Monsieur M. a formulé le projet de circuler hors de France afin de revoir sa famille. Pour ce faire, il lui faut un titre de voyage dont la délivrance n'est possible qu'en possession d'un titre de séjour.

Les perspectives s'obscurcissent. Comment enfin, retrouver un emploi quand le récépissé, alors même qu'il autorise à travailler, n'encourage aucun employeur à l'embaucher au regard de la date de validité à si courte échéance du document.

Au cours de ce mois de juin, nous ne pouvons que constater à quel point Monsieur M. cède au découragement, de nouveau envahi par ses angoisses relatives à l'hébergement et au renouvellement de son titre de séjour comme lors de notre premier entretien, manifestant un état d'anxiété de plus en plus intense. Il dort de nouveau dehors, « ne fait plus rien », « laisse tomber ». Il n'est plus même question pour lui dès lors, de travailler. Monsieur « ne veut plus faire », il « veut repartir ».

La question d'un retour en Afghanistan se pose à compter de ce moment, de manière centrale. Monsieur M. nous interroge très sérieusement à ce sujet et se ferme à toute autre alternative ; il dit ne plus rien entrevoir de possible en France. Si nous entendons sa demande, il nous semble néanmoins important de lui rappeler les conséquences d'une telle décision : repartir en Afghanistan se traduit par la renonciation à la protection subsidiaire qui lui a été accordée, et par conséquent rend impossible un retour en France. Monsieur M. confirme sa volonté de mener à bien son projet et nous l'informons des procédures à suivre en ce sens : il lui faudra écrire un courrier à l'attention de l'O.F.P.R.A., expliquant les raisons pour lesquelles il choisit de renoncer au statut qui lui a été accordé. Après examen de la demande, l'O.F.P.R.A. lèvera le bénéfice de la protection subsidiaire et habilitera les services de l'O.F.I.I.    récupérer le titre de séjour et à organiser le retour. Une telle démarche est lourde de conséquences, lesquelles sont dès lors irréversibles, et nécessitent l'adhésion éclairée de Monsieur M.

Lors des entretiens avec Monsieur M., je lui expose les informations recueillies auprès des administrations concernées et les conseils juridiques prodigués par la juriste détachée au C.A.M.R.E.S. par A.D.S.P. Il se montre de plus en plus fermé, peu enclin au dialogue, exprimant avec économie, à la fois l'idée de partir et le fait de ne pas être capable de reconnaître ce qui serait bon pour lui, ce qu'au fond il attend : « Je ne sais pas » me répond-il souvent avant de retourner à une forme de mutisme. Compte tenu des

implications possibles du choix qui est le sien, je l'invite à surtout prendre le temps de la réflexion.

Simultanément, à l'accueil, le comportement qu'adopte au fil des jours Monsieur M. nous occupe de plus en plus et suscite une inquiétude grandissante. Sur le mode du harcèlement, il sollicite tous les membres de l'équipe, à tout moment,    n'importe quelles occasions, de manière incongrue ou inopportune, mais dans tous les cas, de manière inadaptée. Sa demande concerne alors exclusivement son projet de départ pour l'Afghanistan. Il veut nous voir prendre contact à la fois avec l'O.F.P.R.A. et l'O.F.I.I. et nous acquitter des procédures à suivre, sans comprendre semble-t-il que l'initiative doit lui en revenir. Il réitère cette demande sans relâche, des heures durant, et nous observons une certaine tension grandir en lui. Son attitude en devient pour l'ensemble de l'équipe irritante, quasi insupportable, et de plus en plus difficile à contenir : il frappe aux portes des différents bureaux d'entretien, y entre sans y être invité, interrompt les échanges en cours,... nous amenant à lui rappeler avec une insistance en écho à la sienne, les règles minimales de bienséance, de respect tant à l'égard des professionnels que des usagers. Nous tentons d'organiser au pied levé des temps où il soit possible de reprendre individuellement avec lui, à la fois en quoi son comportement nous apparaît problématique et alarmant, et les conditions et modalités selon lesquelles l'aide au retour volontaire peut être organisée, à l'égard de quoi il nous apparaît primordial de ne pas intervenir dans l'urgence et moins encore sous l'effet de la pression qu'il exerce sur nous.

Monsieur M. laisse l'impression à l'issue de ces entretiens, de ne pas entendre, de ne pas comprendre, les limites posées et les arguments que nous opposons à l'objet de sa demande. Il semble hermétique à toute remarque, suggestion, proposition hors de sa « logique » de pensée.

J'évoque également avec lui la nécessité de soins, nos inquiétudes quant à son état de santé, dans la mesure où l'équipe et moi-même observons qu'il « va manifestement mal ».

Les contacts que nous entretenons avec la structure d'écoute et de Soins de M.S.F., voisine de la nôtre, nous permettent dans le même temps, de savoir que Monsieur M. fréquente également quotidiennement ce service, dans des aller-retour permanents, avec la même demande de retour et sur les mêmes modalités qu'au C.A.M.R.E.S., si

ce n'est qu'il manifeste à M.S.F. une forme d'agressivité que pour notre part, nous ne lui connaissons pas. Monsieur M. y a rencontré à plusieurs reprises le médecin psychiatre et l'assistante sociale qui constatent également une réelle dégradation de son état de santé mentale et partagent nos inquiétudes.

Au regard de ces éléments, nous convenons avec l'équipe de M.S.F. de rester en contact régulier concernant la situation de Monsieur M. et d'adopter vis-à-vis de lui, une posture commune : faire valoir la nécessité de soins préalablement à toute démarche qui l'engagerait vers un retour en Afghanistan.

A quelques jours d'intervalle, nous apprenons que Monsieur s'est rendu à l'O.F.I.I. et qu'il a en sa possession un courrier exprimant sa volonté de renoncer à la protection subsidiaire. Il ne lui reste plus qu'à se présenter à l'O.F.P.R.A. mais semble plus hésitant et réclame que nous fassions le nécessaire pour lui, à sa place. Aucune suite n'y sera donnée car c'est lors d'une énième visite à M.S.F., à la fin du mois de juin, que Monsieur M. décompense. Il évoque des images et impressions qui ne peuvent qu'être mises sur le compte d'hallucinations et semble faire l'objet d'un sentiment de persécution de plus en plus envahissant. Les pompiers sont appelés et une H.D.T. est signée. Amené tout d'abord au C.P.O.A., Monsieur M. est réorienté vers un service hospitalier parisien où il sera admis pendant 3 semaines.

Au cours de l'hospitalisation, je prends contact avec l'assistante sociale du service concerné afin de lui transmettre des informations sociales et administratives concernant Monsieur, avec lequel des entretiens téléphoniques seront également organisés. Il est entendu que nous donnons la priorité évidemment aux soins, mais également au maintien des droits ouverts dont, principalement, le renouvellement du titre de séjour. Le projet de départ en Afghanistan formulé ponctuellement par Monsieur n'est en aucun cas d'actualité, son jugement éclairé en étant la première condition. D'ailleurs, durant cette période, Monsieur M. semble bien davantage préoccupé par le fait que tous les documents soient réunis en vue du prochain rendez-vous à la Préfecture prévu pendant la période d'hospitalisation, où il sera d'ailleurs physiquement accompagné.

A sa sortie de l'Hôpital, Monsieur ne dispose d'aucune solution d'hébergement et se retrouve à

nouveau dehors, très vulnérable. Un suivi au C.M.P. est mis en place. Nous réaffirmons à Monsieur M. la nécessité primordiale d'un maintien dans les soins et d'une stabilisation prolongée de son état de santé avant de reconsidérer avec lui un projet de départ qui ne tarde pas à ressurgir dans ses propos. Le recours à cette alternative, introduit le plus souvent sur le mode du passage à l'acte, nous paraît être davantage en lien avec l'état d'anxiété que produisent sur lui ses conditions de vie précaires et l'abandon de tout espoir de changement, que relever d'une décision clairement pesée et intériorisée.

Si la question du libre arbitre de Monsieur M. ne cesse de nous interroger, nous choisissons néanmoins de circonscrire l'accompagnement au C.A.M.R.E.S., aux questions sociales tandis que M.S.F. assure la veille médicale et les accompagnements physiques de Monsieur M. à l'occasion de ses rendez-vous au C.M.P.

A l'issue de notre fermeture estivale en août, à la rentrée, nous retrouvons Monsieur M. qui repose d'emblée, son hésitation à rester en France ou à partir. Il a de nouveau, au cours du mois écoulé, de sa propre initiative et par ses propres moyens, relancé une demande de renonciation de son statut, cette fois en l'adressant directement à l'O.F.P.R.A. Ce ne sera qu'au mois d'octobre, qu'il nous formulera clairement la demande d'interrompre cette procédure. Nous rédigerons alors avec lui, les courriers –accompagnés d'un certificat médical produit par le médecin psychiatre de M.S.F.- nécessaires à la suspension de la procédure de renoncement.

Parallèlement, la perspective, encore une fois, du renouvellement du titre de séjour, ce même mois, avec la possibilité de faire établir à moyen terme peut-être, un titre de voyage qui permette à Monsieur M. de rejoindre quelques temps sa famille dans un pays frontalier de l'Afghanistan, lui permettent de se remobiliser sur l'accompagnement. Nous nous engageons également à recontacter quotidiennement les S.I.A.O. Urgence et Insertion. Je réitère de nouveau à Monsieur, de ne pas agir tant qu'il « ne sait pas ce qu'il veut », comme il l'exprime lui-même. Je l'engage à prendre le temps, à se laisser du temps, ce à quoi il me répond par l'urgence qui est la sienne que quelque chose advienne, dans ce temps de l'attente qui lui, paradoxalement, ne cesse de s'étirer, de se prolonger. Il dit vouloir un « foyer ». Nous maintenons les appels au

S.I.A.O. sans qu'aucune place ne soit proposée. Je refuse quant à moi, pour le moment de répondre dans l'urgence à Monsieur M. qui renouvelle ses sollicitations permanentes à l'accueil, auprès des autres membres de l'équipe. Face à son comportement déroutant et déconcertant, je m'attache à poursuivre les démarches jusque-là engagées avec lui, m'y attelant avec obstination, sans doute moi-même en recherche de sens sur le travail engagé et à poursuivre.

Quand « l'insensé s'invite dans le travail social », cet « insensé » « interroge de plein fouet son propre sens, la confrontation à l'irrationnel interroge sa propre rationalité ».

Sur le plan administratif, faute de certificat d'hébergement, Monsieur M. se voit de nouveau délivrer un récépissé et un prochain rendez-vous en janvier 2013 par la Préfecture.

Au cours de nos entretiens, je tempore mieux que je peux. Monsieur M. et moi discutons de ce qu'il en serait d'un retour dans son pays d'origine du point de vue de l'accueil éventuel dans sa famille, des conditions de vie sociales, économiques qu'il y trouverait, de sa sécurité physique mais aussi de l'accès aux soins et de la possibilité pour lui d'y maintenir son traitement. Je pose avec Monsieur M. que s'il souhaite que nous travaillions ensemble à stabiliser sa situation en France, y compris au niveau de l'hébergement, il est important qu'il soit lui-même plus clair dans son positionnement, dans ses actes et dans ce qu'il met en jeu et en place autour de lui.

En se frottant aux problèmes de santé mentale en travail social, se posent inmanquablement, à un moment donné, le « comment faire ? », « comment accueillir ? », « comment comprendre ? » face à un comportement qui « sort de l'ordinaire ».

Fin octobre, une place lui est proposée à la Mie de Pain par le S.I.A.O. Urgence. Cet hébergement, même inadapté, permet enfin de répondre au besoin de mise à l'abri et peut-être de résoudre le problème du certificat d'hébergement pour la délivrance du titre de séjour en janvier, si toutefois Monsieur M. se maintient sur le foyer. Il semble en tout cas, que cette proposition fasse écho aux préoccupations de Monsieur qui l'accepte et reprend contact dans la foulée avec la Mission Locale afin de rédiger un C.V.

L'équilibre reste néanmoins très fragile, Monsieur continue à manifester ponctuellement

son souhait de partir sans pouvoir davantage en expliquer les motivations et de nouveau, par des sollicitations ininterrompues et inadaptées en salle d'accueil, il exerce sur l'équipe une pression permanente.

Les situations prolongées d'exclusion, de précarité, ne sont pas sans induire ou aggraver d'authentiques troubles mentaux et dans ces situations, une « offre d'insertion » (comme une place en C.H.U., une inscription au Pôle Emploi, un contrat d'accompagnement à la Mission Locale,...) peut avoir des effets paradoxaux tels que le refus de la relation d'aide, la mise en échec et parfois un paroxysme des troubles psychiques et comportementaux. Il en est ainsi des projets, qui parce qu'ils ne concordent pas avec les capacités d'engagement et d'adaptation de la personne ni à la temporalité qui lui est propre, lui proposent des buts qu'elle n'est pas en état d'atteindre, la mettent en échec et sont source de souffrance. Quel autre recours alors pour elle que le départ, la fuite ?

Dans cet accompagnement, l'incertitude pour moi est grande et constante. Je me trouve dans une zone d'indétermination professionnelle qui aboutit au sentiment d'être dans l'impasse quant aux différentes modalités relationnelles que je suis à même de proposer, à un certain épuisement aussi. Car l'investissement que nécessite l'accompagnement de Monsieur M. est considérable pour moi en qualité de référente, mais aussi pour l'équipe sur laquelle je compte quotidiennement pour trianguler la relation. Il s'agit pour nous, y compris dans la répétition de nos réponses, aussi inlassable que les demandes de Monsieur M., de maintenir le lien, la continuité de la relation et de lui permettre ainsi d'en éprouver, d'en vérifier la fiabilité. C'est en tissant progressivement une relation de confiance suffisante qu'il nous sera rendu possible d'avoir recours à d'autres professionnels, notamment du champ médical.

En décembre, nous décidons, en concertation avec M.S.F., d'organiser une réunion de synthèse rassemblant les multiples interlocuteurs en contact avec Monsieur M. : le médecin psychiatre référent du C.M.P., le chef de service de l'O.F.I.I., pour M.S.F., le médecin psychiatre, l'infirmière, la psychologue, l'assistante sociale et la coordinatrice, et pour le C.A.M.R.E.S., moi-même et notre chef de service. L'objectif est tant d'échanger sur le comportement unanimement jugé « déconcertant » de Monsieur, que de

coordonner nos interventions autour de lui et avec lui, raison pour laquelle nous prenons le parti de l'inviter à nous rejoindre sur le second temps de la réunion. Nous l'informons des orientations et des modalités de coopération décidées entre les services présents afin de lui proposer un accompagnement global cohérent. Il s'agit alors pour tous de veiller au maintien du suivi médical, social et administratif de Monsieur M., en écartant, provisoirement mais fermement, la question d'un retour en Afghanistan, pour le moment prématurée. Les raisons en sont expliquées, notamment eu égard à son état de santé encore fragile.

Ainsi cette rencontre permet-elle dans le cadre de l'accompagnement de Monsieur M., de prendre en compte, en considération, sa demande, sans craindre de s'y laisser embarquer malgré soi, par la force de la répétition et du caractère d'urgence avec lequel elle est formulée. Par le croisement des regards, des expériences et des savoir-faire mis en commun à cette occasion, il est rendu à chacun des intervenants, en tout cas pour ce qui nous concerne, la possibilité de tenir une position franche et sensée, sans vaciller perpétuellement au gré des requêtes et attentes paradoxales de Monsieur M., entre culpabilité, agacement et renoncement... Le questionnement lui, reste entier, dans la part de mystère, d'incompréhension que le comportement de Monsieur convoque. S'il nous dit très souvent

« je ne sais pas », nous non plus, nous ne savons pas, et nous tentons d'avancer avec lui, pas à pas, d'une marche aujourd'hui plus sûre quant aux échéances médicales et sociales posées avec lui et collectivement pour les mois à venir, mais hésitante aussi dans ce chemin souvent si déroutant que Monsieur M. trace avec nous et dont il nous faut aussi accepter le fait.

La situation de Monsieur M. révèle des enjeux multiples et complexes propres aux questions de l'exil, du déracinement, de la perte du sentiment d'affiliation, auxquelles s'ajoutent les problématiques liées à la grande précarité, autant de facteurs traumatisants et aggravants qui nous ramènent inlassablement au difficile et périlleux exercice : distinguer ce qui relèverait de la pathologie et de ce qui ne serait au fond que l'expression d'un désir mal assumé par Monsieur M., face à l'engagement de professionnels dont la responsabilité est à interroger en vertu de celle qui peut et doit tendre à lui être réciproquement reconnue.

Si les incertitudes persistent dans l'évaluation de l'état de santé psychique de Monsieur M. et par conséquent de sa capacité à prendre la décision de repartir en Afghanistan, il faudra bien qu'un jour « quelque chose soit fait de ce qui est dit », mais que faire ? Qu'en faire ? Et comment et jusqu'où l'accompagner dans cette demande ?

Delphine MARROUCHI
Éducatrice spécialisée

2012 en chiffres

ou
l'accueil et l'accompagnement
vus sous l'angle statistique

Sur 234 jours d'ouverture, le C.A.M.R.E.S. a accueilli environ 3000 personnes dont 2365 (1905 en 2011) ont été reçues individuellement :

654 personnes ont été accompagnées à leur demande (422 en 2011) dont 433 rencontrées en 2012 et parmi elles, 83 familles primo-arrivantes pour lesquelles une orientation vers la C.A.F.D.A. et une mise en lien avec le Pôle famille du 115 ont été effectuées. 1711 personnes (1483 en 2011) 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. Il s'agit pour l'essentiel :

⇒ Des participants aux ateliers et à la permanence d'accès à la culture, soit une quarantaine de personnes.

En mars 2012, le départ en congé maternité de l'éducatrice spécialisée chargée des ateliers, puis son souhait de quitter définitivement l'association ont marqué une rupture dans la poursuite de notre action. L'atelier "Modelage" s'est maintenu, animé les lundi après-midi par un bénévole qui met à la disposition des participants son savoir-faire tant pédagogique que technique, et a réuni tout au long de l'année une petite dizaine de personnes dont la plupart a du mal à s'inscrire dans la régularité. L'atelier "Livres" a été de fait suspendu suite au départ de l'éducatrice qui n'a pas encore été remplacée. Il nous a été par ailleurs impossible d'en faire assurer l'animation par un autre membre de l'équipe socio-éducative, en sous-effectif.

En revanche, la permanence d'accès à la culture, animée les mercredi après-midi par une bénévole formée à la médiation culturelle, a proposé tout au long de l'année une information sur l'actualité culturelle et des invitations aux spectacles à l'affiche des théâtres partenaires. Une trentaine de personnes, hommes et femmes souvent bénéficiaires de minima sociaux, essentiellement R.S.A. et A.A.H., ont fréquenté plus ou moins assidûment la permanence. Les sorties culturelles impulsées en 2010, par cette même animatrice, n'ont pu avoir lieu comme prévu selon le calendrier établi fin 2011, l'organisation et l'accompagnement de ces sorties en groupe n'ayant pu être assurés en l'absence de l'éducatrice et momentanément de l'animatrice elle-même, pour des raisons de santé. Nos efforts en 2013, se porteront sur le développement de notre réseau partenarial et la reprise progressive des sorties culturelles. Fin 2012, un nouvel atelier a vu le jour, autour du jeu d'Échecs. Cette proposition qui élargit la palette de notre offre présente l'avantage de faire tomber la barrière linguistique, installant ainsi une interactivité qui, de prime abord, se passe de mots.

⇒ Des habitués des accueils collectifs et informels, pour la majorité sans ressource.

Beaucoup sont d'origine afghane et iranienne. Certains d'entre eux, demandeurs d'asile, sont suivis à France Terre d'Asile ou au Kiosque et trouvent au C.A.M.R.E.S., au lendemain de nuits passées dans la rue, un espace de socialisation, sécurisant et chaleureux, où reprendre des forces et bénéficier

ponctuellement d'informations couvrant l'étendue des questions quotidiennes qui se posent à eux. D'autres arrivent de Calais ou encore d'autres pays de l'Union Européenne, et demandent après de longs mois, parfois des années d'errance, des attestations de présence sur le territoire français pour bénéficier de l'aide au retour. Nous ne pouvons délivrer ces documents que dans la mesure où nous connaissons les personnes concernées et les refus que nous sommes amenés à formuler sont souvent vécus avec beaucoup de frustration et d'agressivité plus ou moins contenue.

Nous continuons à noter la présence régulière de mineurs isolés étrangers : ceux, primo-arrivants, présents le temps qu'une réorientation vers les dispositifs compétents ait pu être effectuée, d'autres, plus familiers du C.A.M.R.E.S., momentanément en rupture de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance, pour lesquels nous restons en lien avec des associations intervenant auprès du Tribunal pour Enfants ou du Conseil Général. Restent parmi ces derniers, quelques garçons approchant de l'âge de la majorité, en rupture depuis plusieurs mois. Nous avons maintenu, cette année encore, une coopération étroite autour de quelques uns d'entre eux, avec l'équipe de Prévention spécialisée d'Arc 75.

Parmi les personnes ne s'inscrivant que sur les temps d'accueil informel et collectif, nous comptons également un petit groupe d'hommes isolés, originaires de Pologne et de Slovaquie, très marginalisés et installés depuis plusieurs années dans un passage abrité à proximité de la structure. Avec certains d'entre eux des accompagnements avaient été initiés mais, mal repérés dans le temps, manifestant beaucoup de difficultés à honorer les rendez-vous, le maintien du lien reposait sur notre capacité à répondre, dans l'urgence, à des demandes souvent en rapport avec des problèmes de santé. Aujourd'hui, ils ne fréquentent l'accueil qu'en matinée, avec pour unique demande d'être servis en café et de s'installer un moment au chaud. Nous savons qu'ils sont régulièrement en rapport avec l'équipe mobile Bociek.

Enfin, quelques personnes présentant des troubles du comportement, majorés ou non par l'alcool et les toxiques, fréquentent quotidiennement l'accueil. Les souffrances psychiques, séquelles de traumatismes, manifestations dépressives et anxieuses, sont évoquées dans le cadre des accompagnements individuels, lorsqu'elles ne font pas l'objet de déni ou ne se traduisent pas par des perturbations relationnelles sévères. Dans ces derniers cas, les troubles mentaux, le plus souvent associés à de longues périodes d'errance et à une situation de rupture totale de droit, nous confrontent à notre impuissance à créer les conditions favorables d'un dialogue. Nous ne pouvons alors que miser sur la fonction contenante de l'accueil. Pour combien de temps?

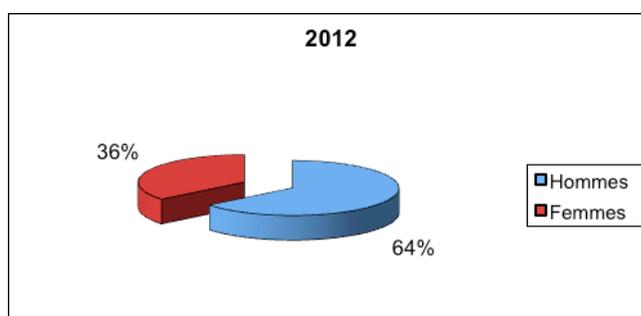
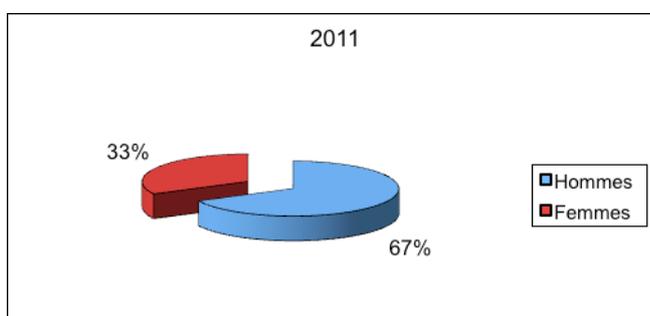
Le public accueilli

❖ Données statistiques concernant la population globale

Les données statistiques montrent quelques variations par rapport à l'an dernier, notamment concernant le public féminin dont la proportion est en augmentation constante d'une année sur l'autre :

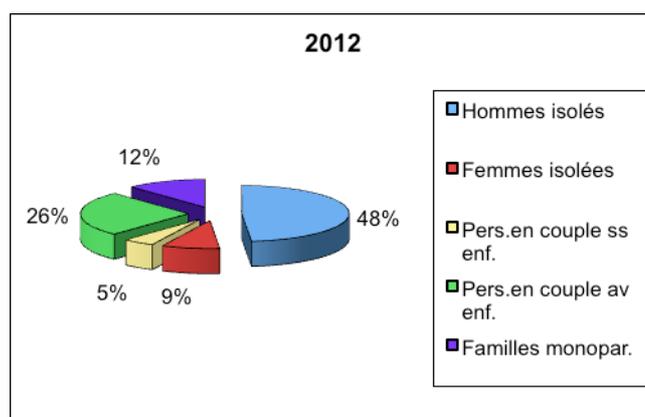
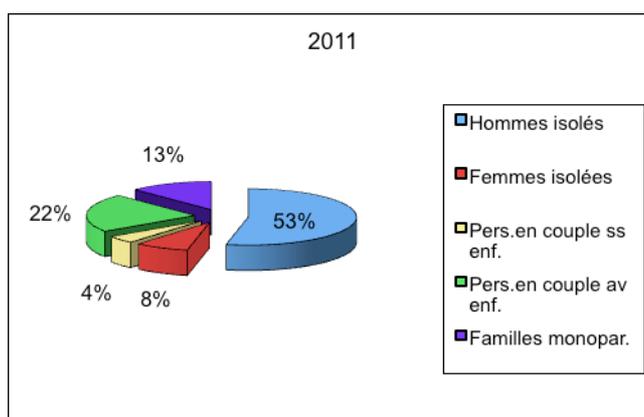
- 64% des personnes reçues sont des hommes (67% en 2011),
- 57% sont des personnes isolées (62% en 2011) dont 20% de femmes (12.5% en 2011),
- 38% sont des familles, en couple ou monoparentales, (34% en 2011, 31% en 2010),
- 88% ne disposent d'aucune ressource (87% en 2011).

Répartition Hommes / Femmes



En 2012, la proportion des femmes accueillies, qu'elles soient isolées ou en couple, avec ou sans enfant, augmente de 3% alors qu'en 2011, elle montrait déjà une progression de 4% par rapport à l'année précédente. Elles sont pour la majeure partie d'entre elles, en demande d'un accompagnement social, avec pour préoccupations principales la mise à l'abri, l'accès aux droits et les soins, notamment quand nous avons affaire à des familles (cf. 2°- Données statistiques concernant la population suivie).

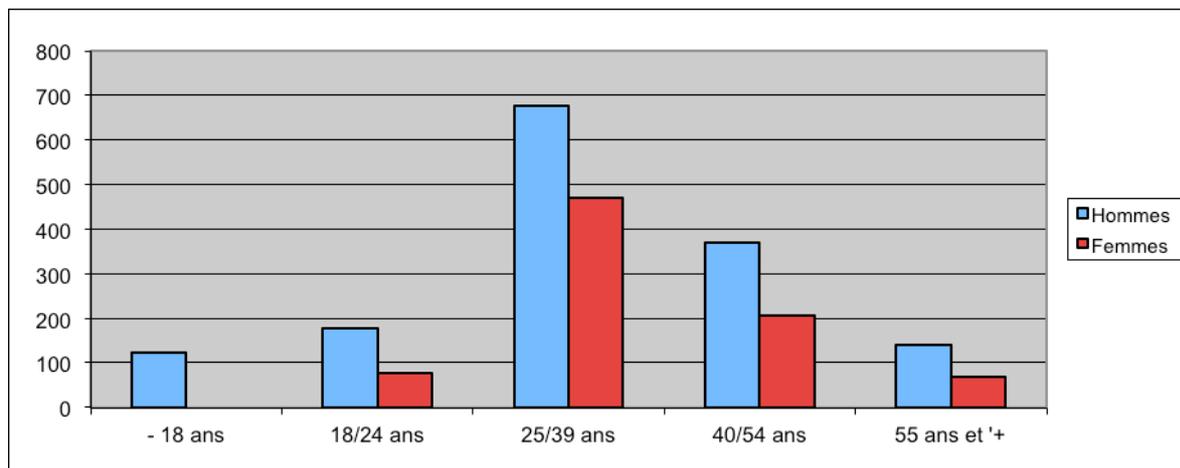
Répartition en fonction de la situation familiale



En 2011, nous notons par rapport à l'année précédente une augmentation significative du nombre de personnes isolées et de couples avec enfants, tandis que la proportion des familles monoparentales (souvent originaires d'Afrique Sub-Saharienne) restait à peu près constante d'une année sur l'autre, ce qui est encore le cas.

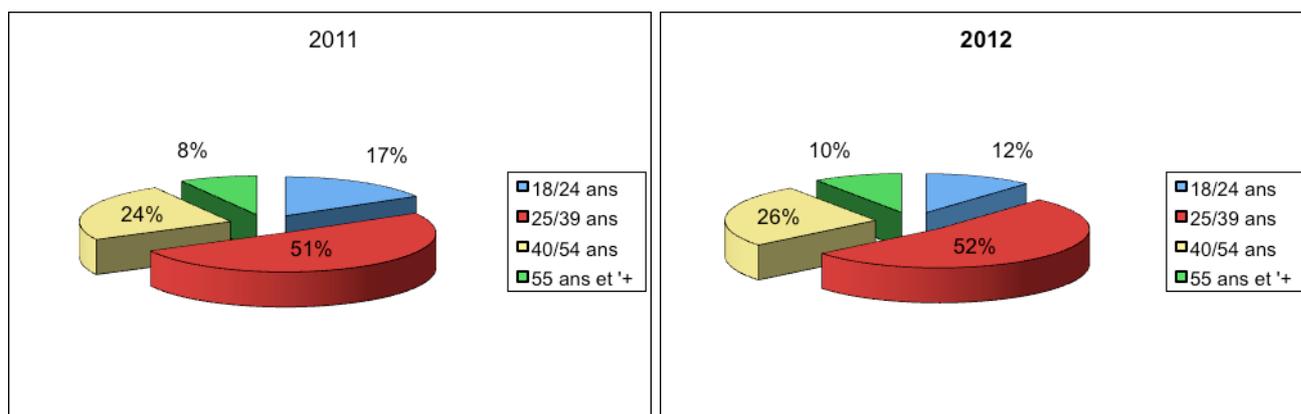
Cette année est marquée par l'accroissement constant du nombre de couples avec enfants, essentiellement roumains et bulgares, pour lesquels les réorientations restent très limitées, y compris en direction de l'E.S.I. Familles. En ce qui concerne les familles afghanes, majoritairement demandeuses d'asile, nous les orientons vers la C.A.F.D.A. (cf. 2°- Données statistiques concernant la population suivie).

Répartition en fonction des âges



Le nombre de mineurs isolés comptabilisés en 2012 reste constant par rapport à l'année précédente et minore la réalité de notre accueil qui a vu cette année encore le passage dans notre structure d'un groupe important d'adolescents.

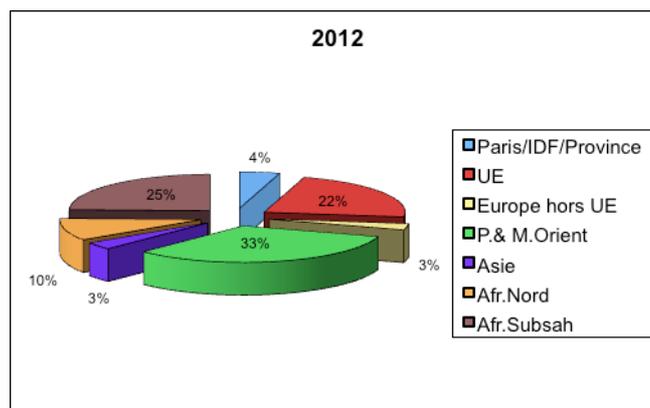
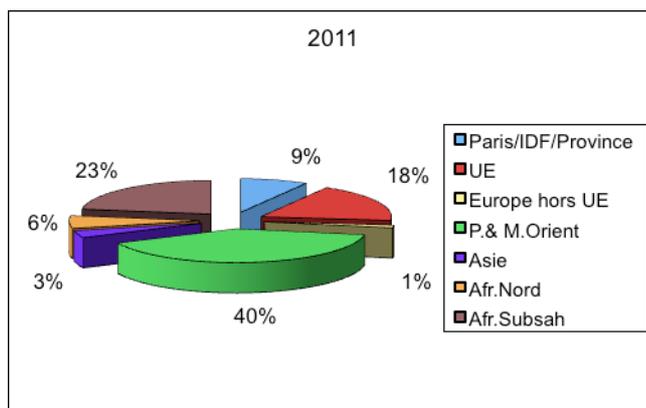
En effet, seuls sont pris en compte dans la statistique, ceux inscrits dans le cadre de l'Accueil Informel d'Orientation.



La tendance amorcée en 2010 qui révélait un vieillissement global de la population accueillie se confirme cette année encore.

Ce phénomène nous paraît dû, d'une part à l'augmentation significative du nombre de familles (plutôt dans la tranche 25/39 ans), d'autre part à l'avancée en âge des personnes accompagnées depuis plusieurs années.

Répartition en fonction de la provenance



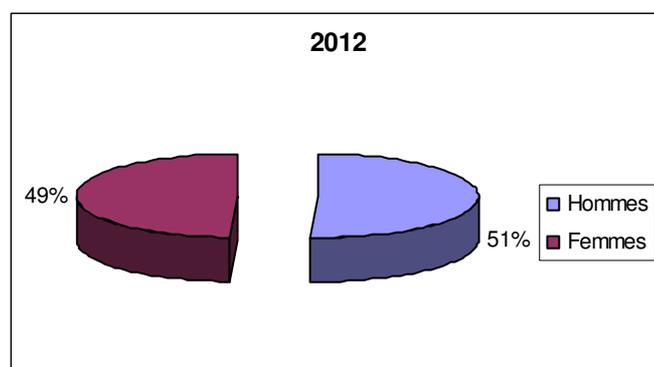
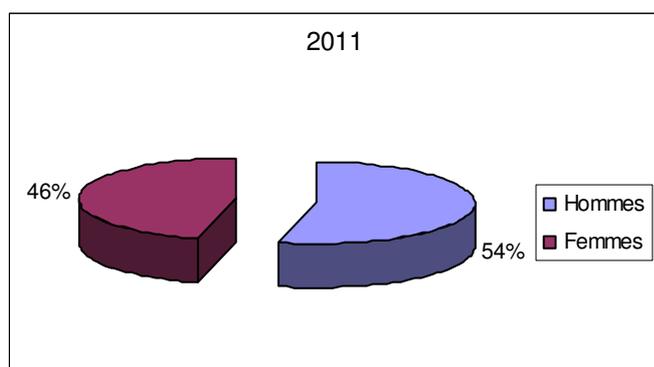
Cette année, le nombre de personnes accueillies originaires du Proche et Moyen Orient diminue en faveur de celles en provenance de l'Union Européenne (des familles principalement roumaines et bulgares en rupture d'hébergement), et d'Afrique du Nord (essentiellement des hommes isolés orientés par le C.A.S.P. et des familles connues de longue date fréquentant essentiellement l'Accueil informel d'orientation). La proportion s'inverse si l'on considère les chiffres concernant les personnes accompagnées au C.A.M.R.E.S.

❖ Données statistiques concernant la population suivie

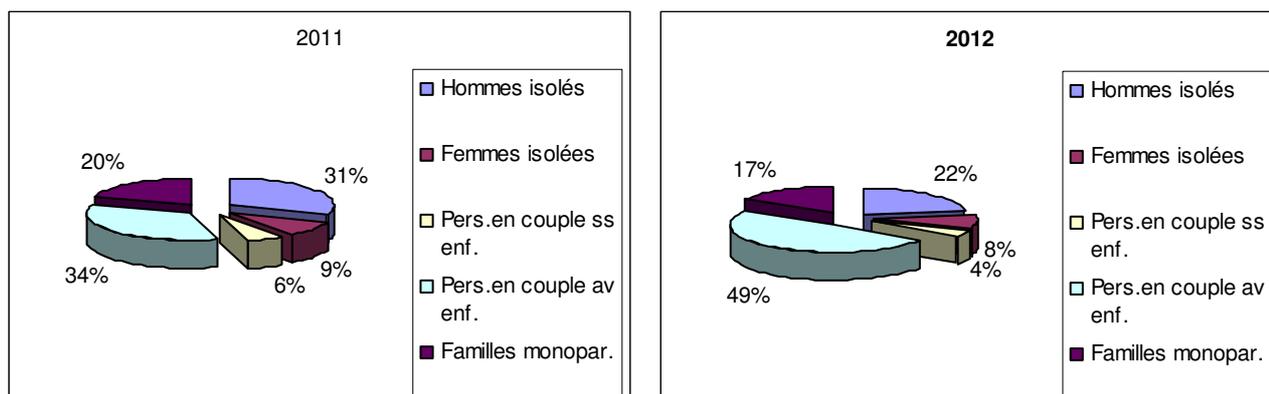
Les données statistiques concernant les personnes accompagnées confirment les tendances générales :

- 51% des personnes sont des hommes (54% en 2011),
- 30% sont des personnes isolées (40% en 2011), dont un peu plus de 25% sont des femmes (22% en 2011),
- 66% sont des familles (55% en 2011),
- 84% ne disposent d'aucune ressource (78% en 2011).

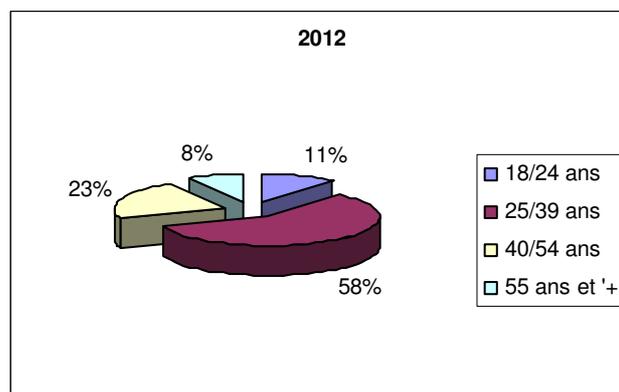
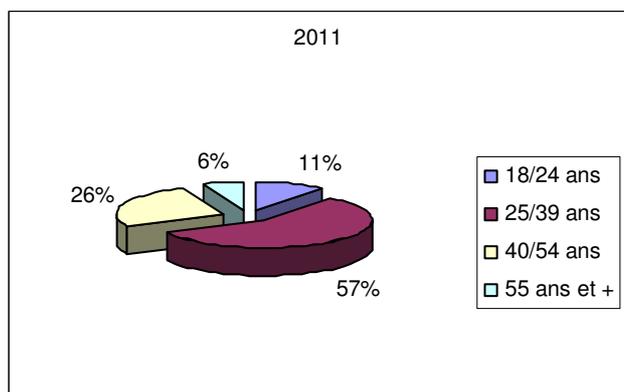
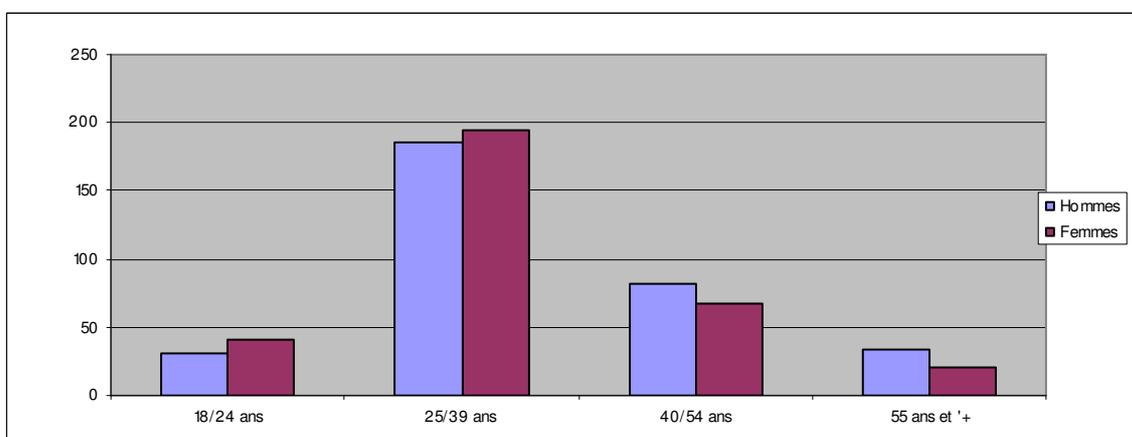
Répartition Hommes / Femmes



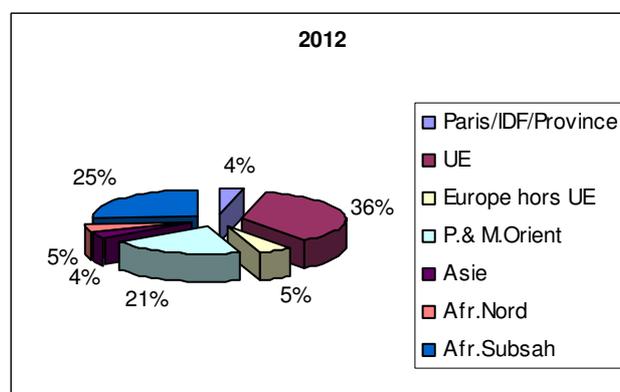
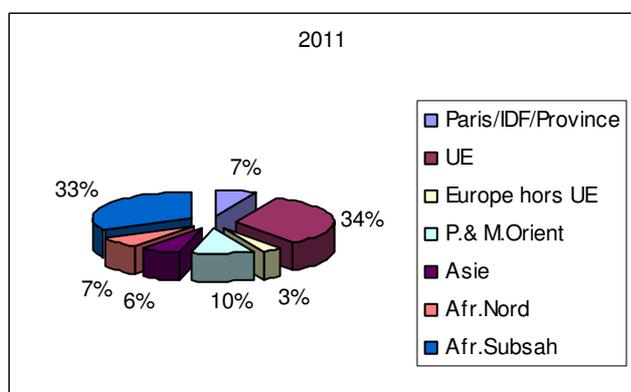
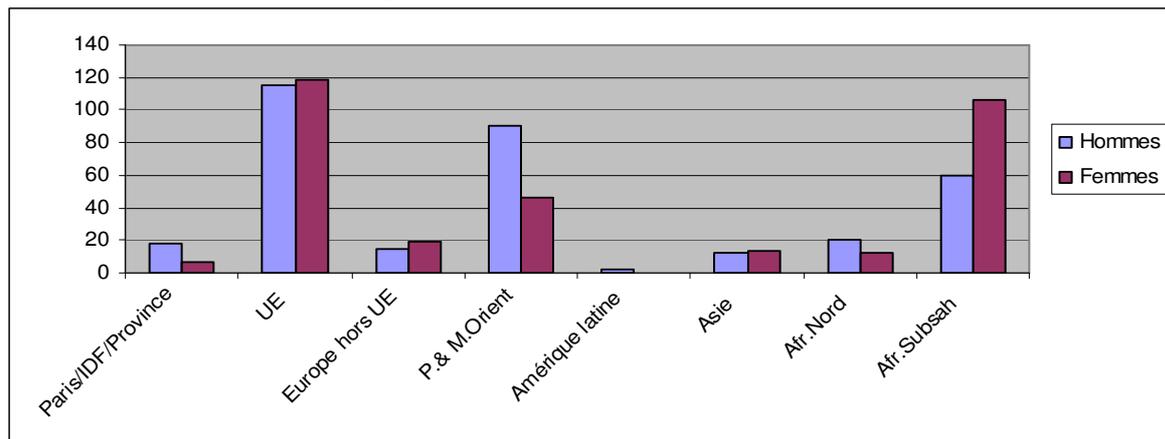
Répartition en fonction de la situation familiale



Répartition en fonction des âges



Répartition en fonction de la provenance



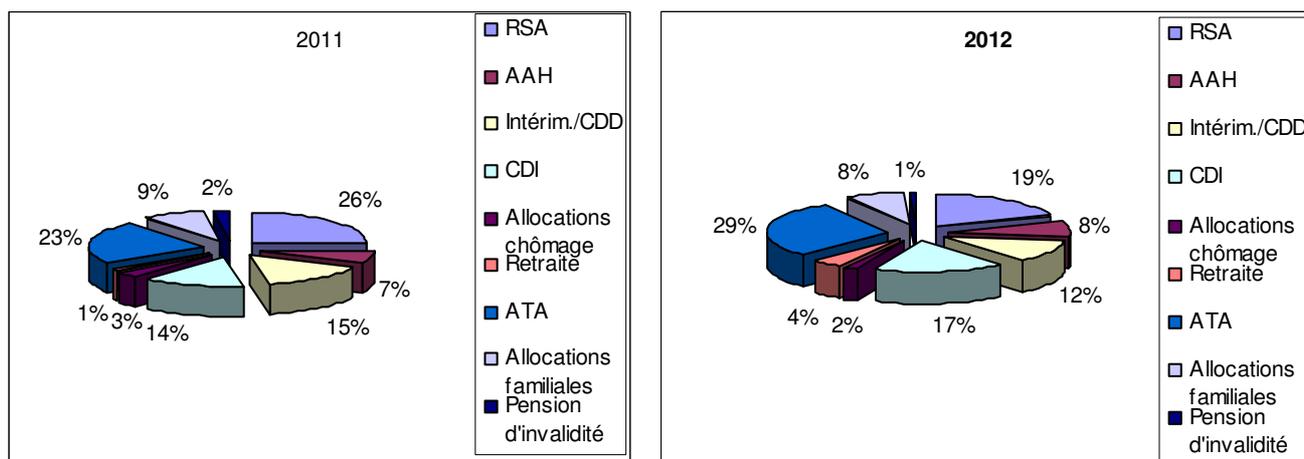
L'augmentation significative (plus de 50%) du nombre de personnes suivies, originaires du Proche et Moyen Orient correspond à des demandes d'accompagnement émanant

- de familiers des accueils :

- soit des personnes auxquelles a été reconnu le statut de réfugié et qui peuvent donc légitimement bénéficier du dispositif de droit commun, mais qui ne parviennent à s'y inscrire. Elles s'adressent donc à nous pour que nous intervenions de nouveau comme médiateurs,
- soit des personnes auxquelles le statut a été refusé et qui ont épuisé toutes les voies de recours. Il leur reste à tenter de survivre ici, tant que le retour au pays n'est pas envisageable pour elles. Il nous incombe alors de les soutenir, tant pour qu'elles obtiennent ce à quoi elles peuvent encore prétendre que pour tenter d'enrayer les mécanismes de désocialisation et le cortège de troubles divers qu'ils entraînent.

- des familles primo-arrivantes, originaires pour la grande majorité d'Afghanistan, qui amenées au C.A.M.R.E.S. par des compatriotes, sollicitent avant toute autre chose, une solution de mise à l'abri. Le plus souvent, elles ont pour projet de déposer une demande d'asile en France et les premières démarches que nous engageons avec elles concernent à la fois la mise en lien avec la C.A.F.D.A. pour un premier rendez-vous en vue d'une prise en charge, qui est aujourd'hui proposé à 2 ou 3 mois d'échéance, et avec le Pôle famille du Samu social de Paris afin de leur assurer dans l'intervalle un hébergement. Nous veillerons durant cette période à maintenir le contact avec elles de manière notamment à relayer leurs préoccupations quotidiennes.

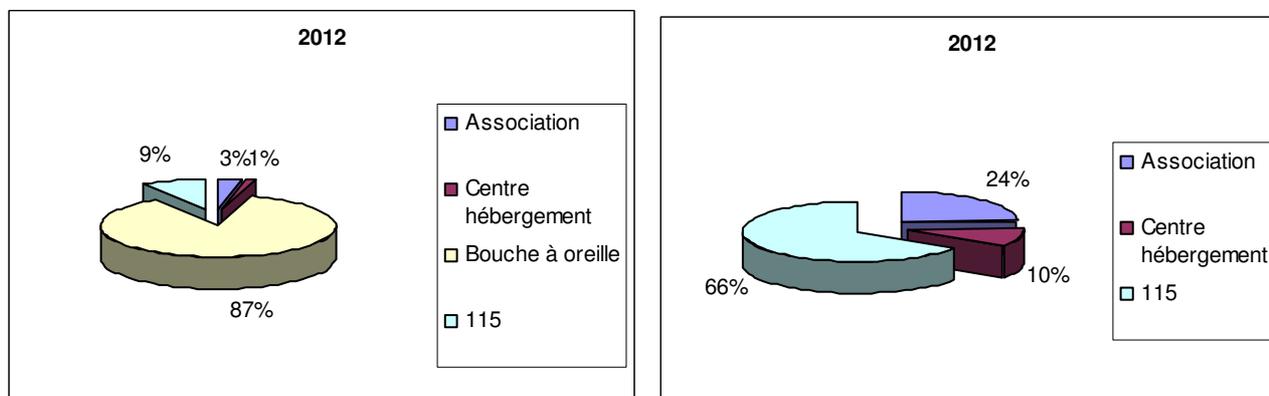
Répartition en fonction des ressources



Sont à noter :

- Une certaine diminution du nombre de bénéficiaires du R.S.A., pour la plupart de réfugiés statutaires dont l'inscription dans le dispositif de droit commun se trouve au prime abord, empêchée par la barrière linguistique. Nous faisons l'hypothèse que, leur fréquentation de l'accueil et les échanges qu'ils y ont avec les bénévoles autour de questions sur le vocabulaire, la grammaire française, les conversations avec les travailleurs sociaux dans le cadre des accompagnements, contribuent pour une part à lever leurs blocages face à une langue inconnue, et que les cours de français dont ils ont parfois bénéficié pendant l'instruction de leur demande d'asile, n'avaient pas permis de surmonter. Il leur est alors devenu possible de trouver leur place dans les circuits classiques d'insertion.
- Une augmentation équivalente du nombre de bénéficiaires de l'Allocation Temporaire d'Attente, en cours de procédure d'asile, pour lesquels aucune référence sociale n'a été désignée au sein des associations chargées de leur accompagnement.
- Enfin, le nombre croissant de retraités, personnes accompagnées de longue date dont, à l'issue de procédures complexes et parfois très longues, la situation s'est régularisée, leur ouvrant droit à une pension de retraite.

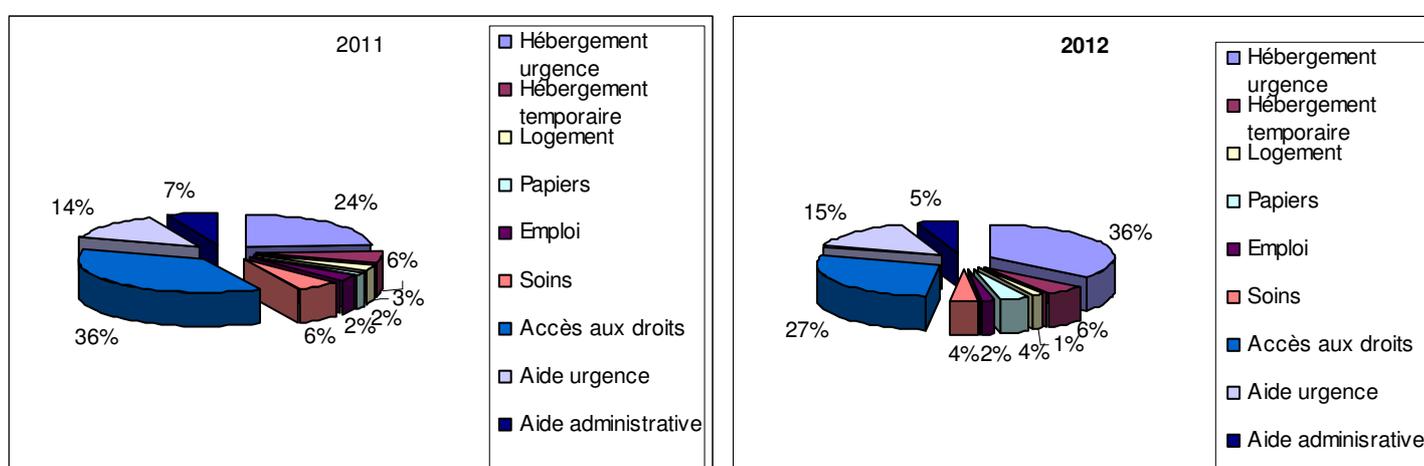
Origine des orientations



Seules 13% des personnes accueillies nous sont orientées par des partenaires :

- Le Pôle Famille du Samu social de Paris reste notre principal interlocuteur (il effectue 2/3 des orientations vers notre service). Une rencontre initialement prévue fin 2012 a eu lieu entre les équipes en février 2013 dans nos locaux, puis nous avons été invités à leur rendre visite en mars et à participer au Forum consacré aux familles en avril, l'objectif étant d'améliorer la qualité de notre coopération pour un meilleur service rendu aux usagers.
- Le partenariat avec le C.A.S.P. s'est poursuivi et a été formalisé fin 2012 par une convention.
- Les centres d'hébergement d'urgence (C.H.U. de Montrouge et foyer des Sœurs Missionnaires de la Charité) effectuent quant à eux 10% des orientations.

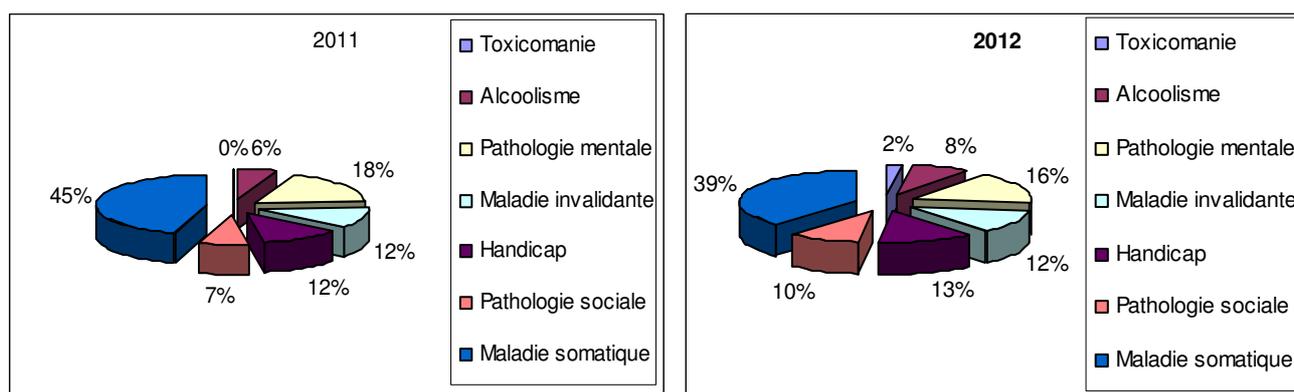
Demandes initiales



La majorité des demandes initiales concerne :

- La mise à l'abri, qu'il s'agisse des personnes isolées ou des familles, notamment primo-arrivantes, confrontées à la saturation du dispositif de l'hébergement d'urgence, mais aussi de ceux de la stabilisation et de l'insertion.
- L'accès aux droits n'est mentionné que par 1 personne sur 4 lors de la première rencontre, c'est plus tard et souvent dans le cadre des accompagnements que sont adressées des demandes diverses d'ouverture de droits et d'aide aux démarches administratives.

Problématiques repérées



27% des personnes accompagnées au C.A.M.R.E.S. sont en rupture de lien, à la fois familial, social et institutionnel, 60% sont en situation de rupture de droits lors de la première rencontre.

- Les maladies somatiques représentent près de 40% des problématiques repérées.

L'action « Droit à la santé » et le réseau constitué dans ce cadre nous permettent des orientations rapides tant vers les secteurs hospitaliers que vers les praticiens de ville et les structures de soins associatives.

En 2012, 950 orientations vers les soins ont été réalisées au cours des accueils informels et collectifs, 157 dans le cadre des accompagnements, 20 lors de l'Accueil Informel d'Orientation.

- Les troubles du comportement, séquelles psychologiques de traumatismes mais aussi effets collatéraux de l'errance prolongée, majorés ou non par la prise de toxiques, sont parfois repérables dès la salle d'accueil.

Le partenariat instauré de longue date avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité de l'inter-secteur de Maison-Blanche, permet à l'équipe d'assurer la plupart du temps sereinement l'accueil de personnes agitées, ce qui contribue à les contenir et les rassurer. En revanche, en présence de décompensation, l'orientation vers les soins reste difficile malgré l'implication active et régulière des membres de l'E.M.P.P.

En 2012, néanmoins, nous sommes parvenus à effectuer 29 orientations vers des soins (16 en 2011). Nous ne pouvons que regretter l'affectation aléatoire des personnes sans domicile au secteur qui rend pour le moins hypothétique la poursuite des soins après l'hospitalisation.

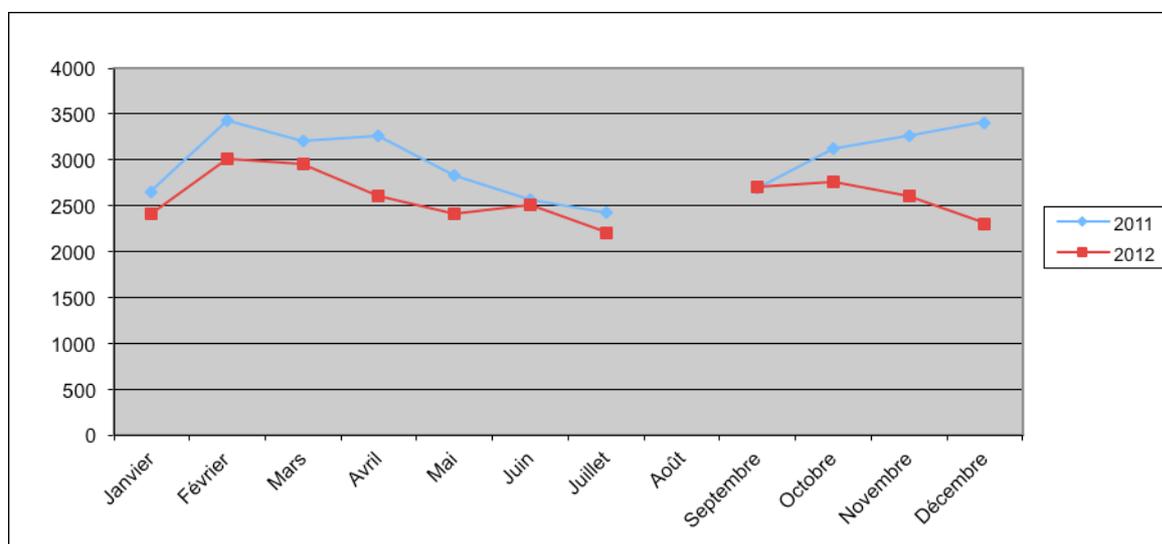
- Les pathologies sociales (refus ou incapacité à s'adapter au dispositif d'Aide sociale) concernent principalement des citoyens français ou résidents de longue date dont le déracinement est d'une autre nature que celui des exilés. Il serait intéressant d'étudier plus précisément cet exil subjectif qui conduit ces personnes à préférer fréquenter le C.A.M.R.E.S. que des lieux auxquels elles pourraient légitimement s'adresser pour la résolution de leurs problèmes sociaux.

La fréquentation

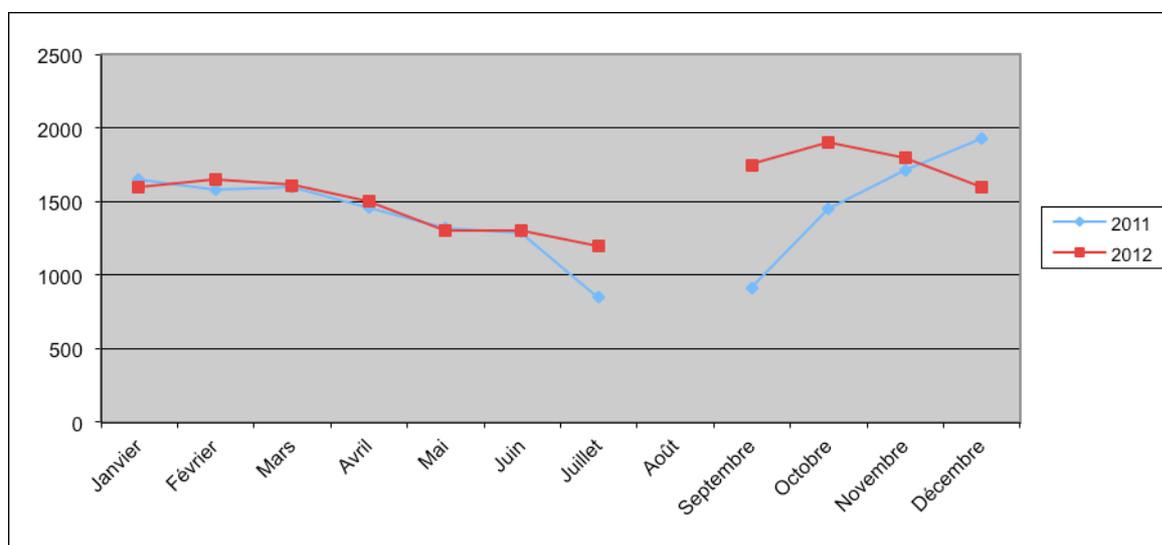
❖ L'accueil informel (nombre de passages)

Pour mémoire, durant ce temps d'accueil, les portes sont ouvertes. Les usagers les franchissent, plutôt par petits groupes, le matin. Au moins quatre membres de l'équipe professionnelle sont alors présents en salle dont un est chargé de faire le lien entre les personnes qui souhaitent être reçues dans le cadre de l'A.I.O. et le travailleur social qui l'assure. Deux autres proposent des boissons chaudes et répondent aux multiples demandes tandis que le quatrième circule parmi les tables, disponible à l'échange.

Matin (lundi, mercredi, vendredi)



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



La fréquentation est sensiblement la même que l'année passée. En revanche, l'équipe a noté une augmentation considérable des demandes, ce que confirme la statistique sur l'Evolution de l'activité.

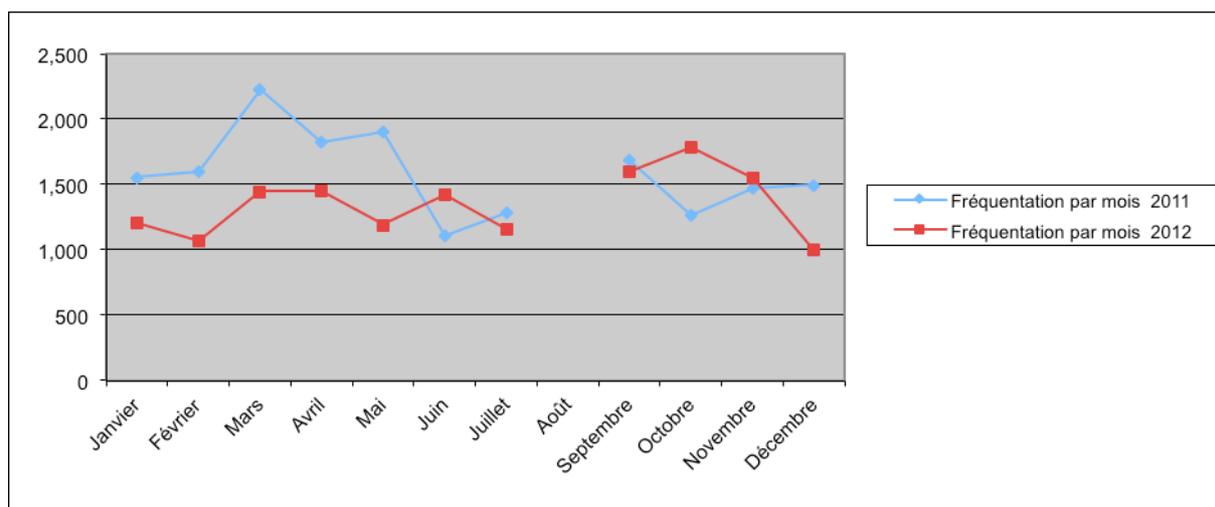
❖ L'accueil collectif

Ce terme est une survivance du temps où le C.A.M.R.E.S. était fréquenté par des individus et où l'atmosphère collective de la salle d'accueil évoquait plutôt celle d'une salle d'attente. Conduits lors d'un pic de froid, à proposer durant quelques jours des repas chauds à l'heure du déjeuner, nous avons à cette occasion été frappés par l'émergence d'une ambiance conviviale et avons décidé de pérenniser l'expérience sous forme de petits déjeuners autour desquels salariés, bénévoles et usagers se retrouvaient pour parler enfin d'autres choses que de problèmes sociaux.

L'idée, encore non formulée, de la dimension collective de notre projet éducatif venait de naître. Elle s'est, depuis, élaborée, enrichie d'apports théoriques et par conséquent démarquée de toute référence à la maîtrise, à la gestion.

Aujourd'hui, tous les accueils sont collectifs. Peut-être serait-il opportun de réfléchir à une nouvelle dénomination de cette modalité d'accueil.

	<i>Nombre de passages</i>		2012
	Fréquentation par mois 2011	Fréquentation par mois 2012	Moyenne par matinée (mardi et jeudi)
Janvier	1 553	1203	150 personnes
Février	1 598	1069	153 personnes
Mars	2 223	1446	161 personnes
Avril	1 820	1453	182 personnes
Mai	1 901	1192	170 personnes
Juin	1 106	1420	178 personnes
Juillet	1 282	1160	129 personnes
Août			
Septembre	1 685	1600	200 personnes
Octobre	1 263	1783	198 personnes
Novembre	1 470	1549	194 personnes
Décembre	1 494	1003	143 personnes



La fréquentation des accueils collectifs reste très importante.

La co-animation de cet accueil par l'équipe salariée et les bénévoles continue d'en garantir le climat convivial. Il est à noter que l'auto-régulation fonctionne bien : la plupart des usagers ont intégré l'idée qu'il était de leur responsabilité que chacun puisse disposer d'un temps suffisant pour prendre son petit-déjeuner. De même, il n'y a plus de bousculade à la porte.

❖ L'accueil informel d'orientation

Les lundi, mercredi et vendredi matins, dès l'ouverture au public, le travailleur social chargé de l'A.I.O. reçoit individuellement les personnes venues chercher un bon d'orientation.

		2011	2012
Accueil Informel d'Orientation (lundi, mercredi et vendredi matins)	Alimentaire	184	122
	Paris Tout P'tits	191	161
	Restaurants Solidaires	918	1162
	Vestiaire	608	398
	Buanderie / Coiffure	156	283
	Domiciliation	484	871
	CSTransport	20	50

Trois points saillants :

- Le quasi-doublement des orientations pour domiciliation, rendues possibles grâce au partenariat avec le C.A.S.P.
- L'augmentation conséquente des orientations vers des services de buanderie et des écoles de coiffure, qui répondent au souci de prendre soin de soi qui caractérise particulièrement les jeunes exilés.
- L'augmentation du nombre de cartes d'accès aux restaurants solidaires « Vellefaux » et « Boutebrie » et au restaurant d'insertion « Santeuil », encore insuffisant au regard des demandes, signe que la possibilité de se nourrir dans des conditions normales est une initiative à développer.

❖ Les permanences juridiques

Elles peuvent être 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. 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 réciproque dans laquelle nous sommes engagés, constituent pour l'équipe la garantie d'une coopération fiable et continue et pour les consultants un gage de crédibilité des intervenants.

● *L'association Droits d'Urgence*

Sur 41 permanences, les avocats et juristes bénévoles ont assuré 173 consultations juridiques (132 en 2011) portant essentiellement sur le droit des Etrangers. Dans la majorité des cas, seule une information a été fournie.

● *L'association Accès aux droits Solidarité Paris*

Sur 43 permanences, la juriste détachée par A.D.S.P. a reçu 288 personnes (250 en 2011) sur des questions concernant majoritairement le droit des Etrangers mais aussi, dans une nettement moindre mesure, le droit Administratif et de l'Action sociale et le droit de la Famille.

Dans la plupart des cas, le rôle de la juriste se borne à délivrer l'information la plus précise et la plus détaillée possible (274 personnes concernées). Si nécessaire, cependant, elle rédige des courriers et recours (62), constitue des dossiers (52) ou assure des suivis (61).

Evolution de l'activité (234 jours ouvrés en 2012)

		2011	2012
ENTRETIENS	Entretiens sur RDV	776	991
	Entretiens informels	973	1829
<hr/>			
Ecrits professionnels	Rapports sociaux/ Fiches de liaison/ Attestat° suivi	128	186
<hr/>			
Hébergement/Logement	Recherches Héb.Urgence	765	2163
	Recherches Héb.Temporaire	163	80
	Recherches de logement	25	31
<hr/>			
Aides administratives	Aides administratives	289	449
Contacts téléphoniques avec les services sociaux, de soins, l'ASE, les centres d'hébergements, la CPAM, la MDPH, la CAF,...		627	308
<hr/>			
Accompagnements physiques		76	51
<hr/>			
ORIENTATIONS	Orientations soins	1140	1127
	Orientations soins Psy	16	29
	Orientations Serv.Soc.	129	145
	Orientations CAFDA	68	83
	Orientations emploi	12	7
<hr/>			
ACCES aux DROITS	RDV Dts d'Urgence	132	173
	RDV ADSP	250	288
	Ouverture RSA	2	0
	Ouverture CMU	37	66
	Ouverture AME	80	116
	Ouverture AAH	2	3
	Ouverture CAF	34	51
	Ouverture autres	42	85
<hr/>			
Aides financières au titre de l'ASE		6	11
<hr/>			
AIDE d'URGENCE <i>(dans le cadre des accomp. et de l'A.I.O.)</i>	Alimentaire	384	305
	Paris Tout P'tits	207	186
	Restaurants Solidaires	919	1229
	Vestiaire	695	429
	Buanderie / Coiffure	161	291
	Domiciliation	561	986
	CSTransport	41	87

L'exercice 2012 s'est achevé dans un mélange de soulagement et d'inquiétudes... comme chacune des années précédentes, depuis pas mal de temps :

- *Soulagement de voir, cette fois encore, la validité du projet associatif confirmée malgré le durcissement des conditions de sa mise en œuvre,*
- *Soulagement de vérifier, cette fois encore, la capacité d'élaboration collective et d'inventivité concrète de l'équipe,*
- *Inquiétude face à l'étiollement du réseau partenarial,*
- *Inquiétude surtout face à la nécessité impérieuse de prendre en compte la surcharge de travail supportée par l'équipe et de nous donner les moyens financiers de nos ambitions éducatives, sous peine de voir s'abîmer le projet qui nous fédère.*

Diverses pistes ont été suggérées, sur lesquelles, chacun de notre place, nous nous sommes lancés :

- *Pendant quelques semaines, l'équipe salariée a consacré une demi-journée hebdomadaire à réfléchir aux moyens d'échapper à la logique de guichet qui menaçait l'A.I.O. Les fruits de cette réflexion vont à présent faire l'objet d'une expérimentation.*
- *Nous nous sommes mis de nouveau à la recherche de financements et d'économies : 2 fonds associatifs ont répondu favorablement à nos demandes, l'une de nos adhérentes s'est proposée pour se charger de la location ponctuelle de nos locaux dans lesquels se déroule depuis la rentrée un atelier d'écriture hebdomadaire le dimanche et une session d'atelier théâtre. Par ailleurs, une convention est en cours de signature avec la Banque Alimentaire. Elle nous permettra d'alléger notablement le coût des petits déjeuners.*
- *Enfin, tant dans la perspective de partager ce qui nous appartient que dans l'espoir de faire circuler un peu de rire et de légèreté dans nos murs empreints de la rudesse de la vie, nous prêtons nos locaux à une troupe d'improvisation théâtrale.*

*« Se donner du mal pour les petites choses,
c'est parvenir aux grandes avec le temps ».*

L'an prochain, peut-être... ?