



le CAMRES

Centre d'Accueil et de Médiation Relationnelle Educative et Sociale

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2013

« *Un autre monde est possible,
je l'ai vu, de mes yeux vu* »

Michel Bühler

Le CAMRES, association loi 1901, naît en 1992, peut-être d'une longue soirée passée à refaire le monde, en tous cas d'une volonté de résidents du 10^e arrondissement de Paris de s'associer pour proposer, localement, à toute petite échelle, une autre réponse à l'insupportable spectacle de l'exclusion sociale que de détourner les yeux en condamnant tous les «*ils*» qui «*pourraient quand même bien faire quelque chose*».

Nous, qui n'étions pas au début de l'histoire en avons reçu et accepté l'héritage.

Conséquence logique de ce principe directeur, nous avons fait le choix d'accueillir au CAMRES quiconque y

vient, à charge pour l'équipe éducative et les bénévoles d'être vigilants à ce que chacune, chacun trouve sa place, quels que soient son âge, sa situation, ses problèmes, tout en préservant la convivialité du lieu.

Pour ce faire, sans nier la dissymétrie entre les positions d'usager et de praticien du travail social, les professionnels de l'équipe n'entretiennent pas l'illusion d'avoir à imposer un savoir ou un pouvoir: ils misent sur l'authenticité de la rencontre pour qu'émerge la confiance dans la relation.

Martine Fourcaut présidente

sommaire

- 3 **avant-propos**
par Martine Fourcaut, présidente
- 5 **2013 en deux faits marquants**
- 7 **des femmes et des hommes**
- 8 **Le public**
- 10 **Les bénévoles**
- 11 **Les salariés**
- 13 **le temps qui passe**
- 14 *Face à l'urgence, nous nous devons de ralentir*
par Marie Cornuel, éducatrice spécialisée
- 17 *Se laisser le temps de la rencontre*
par Jean-Michel Centres, médiateur social
- 23 *Pour des instants de vie*
par Angelika Gross, bénévole
- 25 *Une journée comme les autres...*
par Julien Chaumard, assistant de service social
- 36 **L'organisation du travail**
- 39 **individus singuliers, accueil pluriel**
- 40 **L'accueil informel**
- 41 *Tous élèves à l'école du savoir vivre*
par Carlos Garcia, médiateur social et culturel
- 46 **L'accueil collectif**
- 47 *Touche pas à mon jeudi !*
par Mohamed, bénévole
- 49 **Du guichet à l'orientation permanente**
- 50 **Les permanences juridiques**
- 51 **Les ateliers**
- 52 **La permanence culturelle**
- 53 *De vrais complices dans le monde de la culture*
par Isabelle Le Cor Mazurier, médiatrice culturelle bénévole
- 56 **Il n'est de rencontre que singulière**
- 57 *La femme qui prend les autres pour des oursins*
par Elsa Lavalaye, éducatrice spécialisée
- 63 **les défis de l'accompagnement**
- 64 **Le public**
- 66 *L'accès aux soins : parcours du combattant*
par Franck Steffen, éducateur spécialisé
- 78 *Précaire ? Un statut stable !*
par Delphine Marrouchi, éducatrice spécialisée
- 86 **conclusion et perspectives**
- 90 **annexe**

2013 en deux faits marquants

La révision des modalités d'accueil

La nécessité en était apparue en 2012, compte tenu de la surcharge de travail observée, du manque de temps et d'espace, et, par conséquent, du sentiment de perte de sens, d'un glissement vers l'automatisme, l'abattage, au détriment de la relation. L'examen des données statistiques lors de la rédaction du rapport annuel confirmait objectivement cette explosion de l'activité. Sans possibilité ni d'embaucher, ni de trouver de plus vastes locaux, nous ne pouvions agir que sur le temps. L'équipe salariée y a réfléchi quelques temps avant de passer à une phase d'essai, puis d'évaluation.

Le départ de Narguisse Thomas

Annoncé en début d'année, il fût effectif au 31 décembre. Embauchée comme éducatrice spécialisée en 2000, puis devenue chef de service en 2006, en charge de l'encadrement de l'équipe (salariés et bénévoles) et de l'articulation avec le conseil d'administration, mais aussi de l'accueil des stagiaires, du choix des appuis théoriques et des intervenants formateurs, elle incarnait avec douceur, humour et autorité ce projet d'hospitalité inconditionnelle et de souplesse pédagogique. Durant le dernier mois, elle a été chargée de passer le relais

à la collègue embauchée pour lui succéder, transmissions techniques mais aussi introduction dans l'équipe, présentation aux usagers, mise en lien avec le réseau, les structures et responsables municipaux, les partenaires institutionnels et associatifs. La passation s'est faite sans rupture, sans que la réflexion ne s'interrompe, ni que la qualité de l'accueil ne s'altère. Pourtant une page d'aventure humaine et professionnelle riche de réflexions, de découvertes et d'expériences partagées s'est tournée et l'émotion en reste encore vive. C'est sur la « confection » de ce compte-rendu d'activité 2013, moment

de retour en arrière, d'arrêt sur images, de prise de recul et de mise en perspectives, que se sont concentrées tensions et appréhensions. Fort heureusement, comme à chaque moment difficile, nous avons pu compter sur des solidarités techniques bénévoles et Yannick Chignier, nouvelle chef de service a supervisé les écrits des travailleurs sociaux qui constituent la chair de ce rapport. Pour ma part, j'avais pris l'habitude d'écrire « à quatre mains », je n'ai pas encore eu le temps de la perdre et ce rapport en portera la trace, inscrite en creux.

M. F.

“ *Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits.* ”

Article 1 de la Déclaration universelle des droits de l'homme



des femmes et des hommes

des femmes et des hommes

Le public

Difficile de désigner par un terme générique le collectif, plus ou moins important selon les jours, les moments... et bien d'autres paramètres inconnus, qui fréquente l'accueil.

Celle-ci, celui-là sont adressés au CAMRES parce qu'ailleurs, leur situation, leur âge, la nature de leur demande... rendent leur accueil impossible.

D'autres viennent de leur propre initiative parce que le lieu est accessible sans condition.

Certains veulent changer de vie.

Quelques uns s'assurent simplement qu'on ne vienne pas perturber l'organisation qu'ils ont bâtie pour rester hors des institutions et des dispositifs.

Elle, lui est en quête de compagnie... ou d'un moment de solitude choisie.

Beaucoup ont fui, qui la guerre, qui la misère, ou ont rencontré l'errance en poursuivant l'ombre

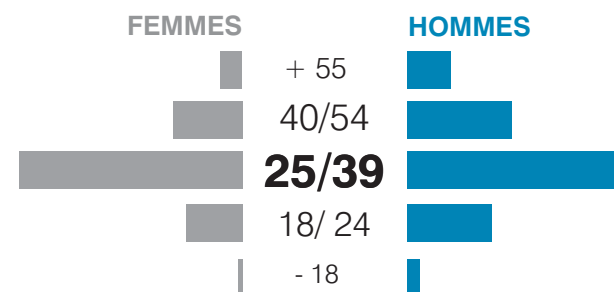
1297 personnes

reçues individuellement

38% 497
FEMMES

HOMMES
62% 800

sexe



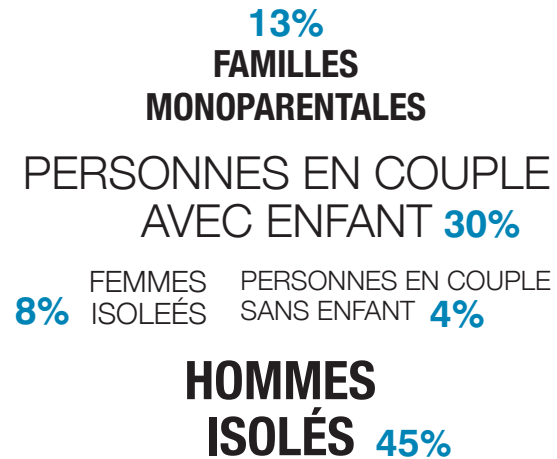
tranches d'âge

insaisissable de la liberté. Qu'importe ce qui les amène jusqu'au moment où celle-ci, celui-là se sentira suffisamment en sécurité pour prendre le risque de la rencontre. Quelle que soit la raison qui conduit au CAMRES, ce qui, semble-t-il y fait revenir, outre le désir de passer un peu de temps à l'abri de la rue et des regards curieux,

apitoyés, hostiles ou chaleureux, c'est l'envie d'un moment de répit, le besoin de se reposer un peu en sécurité, d'avoir un lieu où donner rendez-vous.

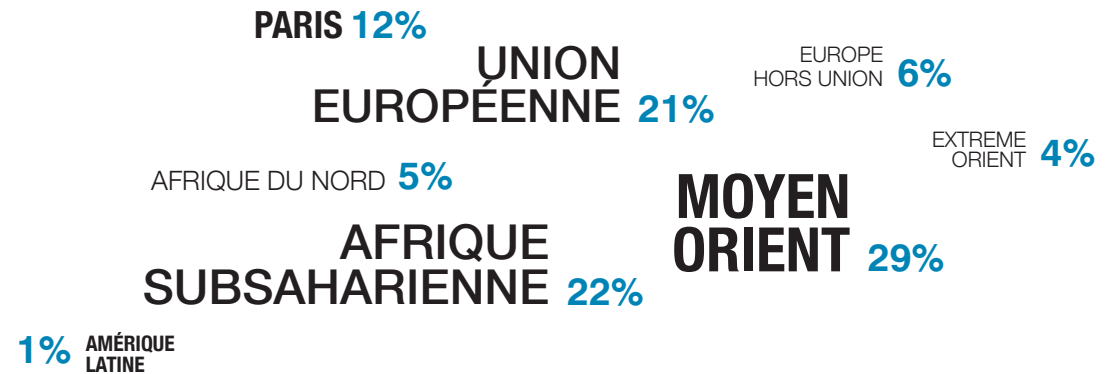
Ce qui définit le collectif qui fréquente l'accueil, c'est le besoin commun de ne pas avoir à lutter pour la reconnaissance.

des femmes et des hommes



situation familiale

Les femmes seules sont souvent en rupture totale, demandeuses à la fois d'une mise à l'abri, d'orientations sur des vestiaires, de bons alimentaires et d'ouverture ou réouverture de droits ; les hommes isolés, en recherche d'hébergements temporaires et d'emploi, ou en rupture de droits. La préoccupation première des familles est la mise à l'abri ; ensuite, elles évoquent toutes les questions relatives aux enfants : scolarité, suivi médical...



provenance

La proportion de Parisiens, allocataires des minima sociaux pour la plupart, est en augmentation. Les exilés viennent majoritairement d'Afghanistan mais aussi d'Europe de l'Est et d'Afrique subsaharienne.

Quelques 700 personnes ne fréquentent que les accueils informels et collectifs. Ce sont en grande majorité de jeunes afghans, dont un nombre important de mineurs, soit primo arrivants que nous orientons dès qu'ils nous en donnent la possibilité, soit pris en charge par l'aide sociale à l'enfance mais encore peu armés pour affronter la solitude.

Les bénévoles

Le rôle des bénévoles au CAMRES, 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 différents, ils ont en commun d'avoir décidé leur engagement bénévole sur la base de leur adhésion militante 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.

6 intervenants présents à tour de rôle sur les 5 matinées hebdomadaires

- Anne D., photographe, bénévole depuis 4 ans ;
- Anne S., ingénieure, bénévole depuis 3 ans ;
- Angelika, traductrice, bénévole depuis 5 ans ;
- Gilles, animateur socio-culturel, bénévole depuis 6 ans ;
- Mohamed, graphiste, bénévole depuis 6 ans ;
- Julien, éducateur spécialisé, bénévole depuis 2 ans.

1 animateur d'atelier « jeu d'échecs »

- Francis, auxiliaire de vie, bénévole depuis 2003.

1 médiatrice culturelle

- Isabelle, psychologue clinicienne de formation, bénévole depuis 2006.

1 animateur d'atelier « terre »

- Guy, technicien d'atelier en métallurgie à la retraite et ancien syndicaliste, bénévole depuis 12 ans a dû s'absenter à plusieurs reprises pour raisons de santé et a souhaité se dégager de l'atelier à partir de l'automne, tout en restant disponible pour former succinctement un nouvel intervenant, assurer la cuisson des pièces, être sollicité pour des conseils techniques. Mohamed s'est proposé pour assurer la relève. A partir d'octobre, l'atelier a été déplacé du lundi au jeudi après-midi, d'abord co-animé par Guy et Mohamed, puis assuré par Mohamed seul. La convivialité de l'ambiance suscite un nouvel engouement pour cet atelier, régulièrement fréquenté par une petite dizaine de participants.

Les salariés

Les professionnels, aux personnalités très diverses, s'appuient sur des références éthiques et pédagogiques communes, d'où la cohérence de l'équipe et sa manière, le plus souvent souriante, de faire autorité.

Le mode d'interaction en usage dans cette équipe, la place de l'humour, la solidarité spontanée, le respect et l'estime mutuels observables sont pour beaucoup dans la dimension éducative de l'accueil.

2 éducatrices spécialisées à temps plein

1 éducateur spécialisé à temps partiel (90%)

En poste depuis 2010, Marie Cornuel a vécu très péniblement la période de suractivité de la fin 2012, avec le sentiment de bâcler l'accueil, de repercuter sur les collègues son insatisfaction et a finalement choisi de quitter l'association.

En septembre, Elsa Lavalaye a rejoint l'équipe. Educatrice spécialisée, elle a pratiqué, lors de son stage long à l'association « Compagnons de la Nuit », un accueil prenant simultanément en compte la dimension de la singularité et celle du collectif. Une fois diplômée, elle a exercé deux ans

auprès de familles roms sédentarisées en village d'insertion en banlieue parisienne. Elle s'est familiarisée avec leur culture et leurs usages en matière d'éducation, ce qui dote l'équipe d'une nouvelle personne ressource.

1 assistant de service social.

1 médiateur social, à temps partiel, sur un poste adulte relais, plus particulièrement en charge du développement du réseau partenarial autour des publics les plus marginalisés.

1 médiateur social et culturel à temps plein chargé notamment de coopérer avec la médiatrice bénévole pour faciliter la fréquentation des lieux culturels aux usagers du CAMRES

1 salarié chargé de l'entretien quotidien des locaux.

1 chef de service titulaire du C.A.F.E.R.U.I.S.

soit au total : 6,97 équivalents plein temps.

“ *On ne peut ni arrêter le temps,
ni le battre à la course,
il faut le prendre pour l’avoir.*



le temps qui passe

Face à l'urgence, nous nous devons de ralentir

Nous sommes en janvier 2013, en plein cœur de l'hiver, même si cette année n'a pas été aussi rude que les précédentes. 11h, salle d'accueil bondée, les rares chaises sont occupées et les thés et cafés ont à peine le temps de fumer qu'ils sont rapidement bus.

Accoudés au comptoir, deux professionnels servent les boissons chaudes et répondent aux questions sans se départir de leurs sourires. Les sollicitations sont nombreuses, un troisième se déplace dans la salle, discute, informe, fait des photocopies.

Les deux autres professionnels sont chacun dans un

bureau : l'un fait des demandes d'hébergement pour les personnes qui bénéficient d'un accompagnement, l'autre reçoit les personnes qui ont des demandes matérielles (vêtements, coiffeur, laverie...).

Il y a du bruit, du mouvement, il faut se frayer un chemin mais, indéniablement, ce lieu est vivant.

La matinée passe, vite pour les salariés, moins vite pour ceux qui n'ont rien à faire, pour ceux qui attendent qu'on vienne leur donner une réponse, du temps d'écoute. Un même lieu, deux mouvements opposés. En effet, difficile pour le travailleur social, face à

toutes les demandes, de ralentir le rythme tant les situations d'urgence peuvent s'enchaîner : une famille nouvellement arrivée qui n'a pas où dormir le soir même, un jeune homme qui n'a pas mangé depuis plusieurs jours, plusieurs personnes qui ne parlent pas français et se retrouvent en grande difficulté face aux administrations, des recours juridiques urgents.

Face à l'urgence, des faits et des personnes, nous nous devons de ralentir et de freiner la course dans laquelle nous sommes parfois entraînés : tout n'est pas urgence. Notre grande connaissance du dispositif parisien nous aide à discerner l'urgence réelle et l'urgence ressentie par la personne.

Cependant, depuis plusieurs mois c'est un mouvement qu'il nous est très difficile de ralentir. Une des causes de cette impossibilité est très simple : plus nous prenons le temps, plus le travail en aval s'accumule. Nous n'avons alors plus de temps pour réfléchir à nos actions du quotidien, lorsque que le lieu est ouvert au public. Notre manière de travailler nous empêche, nos habitudes difficiles à détourner, à repenser, nous bloquent. Alors nous faisons, en sachant bien que nous nous épuisons.

Cela fait maintenant presque huit mois que nous sommes en sous-effectif sans que l'activité en tant que telle ait changé. Je me sens épuisée.

Le sens de mon travail n'a pas changé, je sais pourquoi, il y a deux ans et demi, je suis tombée en admiration de ce lieu, de cette équipe. Mais dans les conditions actuelles, la charge de travail est trop importante, je m'y perds. Trop d'informations, trop peu de temps, d'espace de pensée disponible pour faire le tri, alors je fais, tout, je tente d'y mettre de l'ordre, une fois la porte d'entrée close. Je sors de mes poches mes bouts de papier, ma mémoire, puis je note sur mon carnet les choses à faire le lendemain, les urgences très urgentes et celles qui peuvent attendre deux jours. Mes collègues aussi ont leur pense-bête, impossible sans cela. Le bureau étroit que nous partageons à cinq est couvert d'informations, pas un pan de mur, d'étagère n'est découvert.

Une fois la porte close, le silence revenu, nous prenons le temps de discuter de la journée. Je me rends compte que ce temps que j'appréciais jusqu'alors ne me satisfait plus. Je veux respirer l'air au dehors, ne plus restée enfermée ici mais surtout ne plus faire face à l'impossible.

La situation des personnes que nous accueillons est précaire, à la marge, désemparée parfois, isolée souvent. La détresse qui se dégage de certaines d'entre elles n'a pas de lieu, elle remplit quelquefois toute la salle d'accueil, lorsqu'une famille avec des enfants en bas âge dort dehors depuis plusieurs jours et que nous les informons que ce soir encore, ils n'auront pas de logement. Le plus souvent, cette détresse reste confinée au bureau d'entretien, entre la personne et le travailleur social.

Nous sommes là pour soutenir, informer, orienter quand cela est possible mais surtout pour aider à dénicher les interstices de vie, de désir, d'espoir, d'envie au delà d'une situation administrative, financière ou affective.

Et parfois ça me décourage.

Les mois passent, les aides concrètes s'amenuisent à vue d'œil, les réponses négatives aux demandes sont quotidiennes.

Combien de temps vais-je tenir ?

Est-ce que je n'y crois plus ou est-ce que je ne suis plus capable ?

Si je ne suis plus capable, suis-je une mauvaise professionnelle ?

J'y crois encore à ce projet, à la force de la prise en compte singulière de chaque personne au sein du collectif, de l'accueil de l'autre qui fait sens parce qu'il affirme que l'accueilli comme l'accueillant sont des personnes à part entière.

Mais je n'arrive plus à me distancier parce que oui, je pense que la situation globale en France et dans le monde est synonyme de désespoir et d'incapacité de l'homme, en tant qu'animal, à préserver son espèce et son habitat.

Soit les situations me touchent trop, comme ce jeune homme qui parle de suicide après qu'une erreur du tableau d'affichage de la CNDA (Cour nationale du droit d'asile) lui ait fait miroiter la protection française et qu'un courrier lui apprenne le contraire. Tableau numérique contre vie. Une simple erreur ?

Soit j'agis plus durement, je parle plus sèchement, je suis moins patiente. Et je ne supporte pas faire mon travail de cette manière.

Je perds le sens de mon travail car je perds le sens de la société dans laquelle nous vivons.

Nous ne pouvons travailler qu'avec ce que nous sommes et en ce mois de mai 2013, je suis une éducatrice spécialisée qui décide de quitter un lieu de travail, un projet auquel elle croit mais qu'elle n'est plus en mesure d'appliquer dans les conditions actuelles.

Se laisser le temps de la rencontre

Les constats et questionnements du rapport 2012

Un premier constat était que la fonction de médiateur social avait été mise à mal

« 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 CAMRES ».

« 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 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... »

« 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... »

« La transmission des informations nécessaires aux personnes exilées (relatives au droit d'asile, et à celui 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... »

« 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... »

Des difficultés étaient également ressenties par mes collègues, comme le montrent ces extraits du rapport 2012

« 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... »

le temps qui passe

« 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... »

« 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... »

« 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 CAMRES, 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'échanges en ancrant la primauté relationnelle au coeur de son projet... »

« 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. »

« 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... »

La réflexion sur la réorganisation de nos activités

Devant les problèmes signalés précédemment, il a été décidé d'engager une réflexion sur nos pratiques et notre activité. Elle s'est déroulée sur plusieurs mois durant le premier semestre 2013.

Ce travail a été basé sur un croisement entre nos différentes activités, les contraintes observées tant internes qu'externes, et le sens qu'elles avaient pour les travailleurs sociaux, pour les usagers et pour le projet associatif du CAMRES.

Les activités ont été regroupées selon les différents temps de l'ouverture du CAMRES : accueil informel, accueil informel d'orientation, hébergement, accueil collectif, ateliers, accompagnement, permanence juridique, réunions d'équipe.

Pour chaque activité les critères retenus ont été les suivants :

contraintes internes locaux

- nombre de travailleurs sociaux
- temps matériel
- tendance à vouloir tout faire

contraintes externes

- nombre de partenaires
- accès limité aux partenaires
- coordination/collaboration avec partenaires

sens pour le travailleur social

- en théorie, dans l'idéal
- en pratique dans les conditions actuelles

sens pour usagers

- réorientation possible: possibilité de le faire ailleurs
- ouverture sur l'insertion au CAMRES
- usagers inscrits versus usagers ponctuels

sens pour projet

- accueillir et informer sans condition préalable
- accueil respectant les particularités de chacun allier singularité et collectif
- resocialisation/réinsertion/insertion
- lutter contre les phénomènes d'isolement et d'exclusion

La réflexion n'a pas été simple, chacun ayant sa propre vision du travail social au CAMRES, il n'était pas possible d'obtenir un consensus sur la majorité des points soulevés. Cependant elle a permis de préciser ces constats à travers une synthèse transversale proposée par la chef de service qui a permis de mettre en place la réorganisation de nos activités.

Très sommairement cette synthèse présentait les pistes suivantes :

Pour l'accueil informel

- Préserver le temps nécessaire à la rencontre et à la relation ;
- nécessité de pouvoir différer les réponses aux multiples demandes ;
- nécessité de réinvestir la salle et de ne plus être confinés dans un triangle infernal, derrière le comptoir pour préserver ou protéger le peu d'espace qu'il nous reste ;
- refuser la frénésie du faire et assumer le malaise d'être à l'accueil « en ne faisant rien » ;
- accepter de différer une demande ou dire non en trouvant la manière de le dire en salle d'accueil ;
- retrouver le sens de l'échange perdu du fait de la réponse immédiate et concrète demandée ;
- mieux connaître ce qui se fait ailleurs.

Pour l'accueil collectif

- Retrouver la possibilité d'échanges informels, dénaturée par la nécessité de répondre aux demandes (lié au manque de travailleurs sociaux) ;
- redonner à l'accueil collectif le sens d'un accueil « autrement » ;
- retrouver une disponibilité, une manière de faire qui n'induisent plus une demande de réponse immédiate.

Pour l'AIO

- Favoriser le temps dévolu à l'échange plutôt que la réponse dans l'urgence ;
- dégager du temps pour pouvoir rencontrer des personnes dans leur singularité ;
- redonner la priorité à l'échange plutôt qu'à la réponse concrète, à la « prestation », qui entraîne que beaucoup de personnes ne viennent au CAMRES que pour l'AIO ;
- être capable de répondre à des demandes faites par des gens qui ne sont pas connus et donc d'avoir le temps de bien les orienter, de les connaître mieux ainsi que leur situation ;
- développer un travail en réseau, c'est-à-dire mieux connaître les partenaires, développer les contacts et les maintenir.

Pour l'hébergement

- Nécessité d'éviter le débordement de ce temps sur les autres temps et donc de repenser notre réponse à la forte demande ;
- redonner à cette activité son sens, l'amorce d'une

relation dans ce temps précis alors qu'il n'y a plus de « relation » et d'échange ;

- retrouver « le faire avec » abandonné au profit du simple « faire pour » ;
- faire un réel accompagnement à l'hébergement et non une simple recherche ;
- soutenir les usagers, et leur donner la possibilité d'accéder au dispositif.

Pour les accompagnements

- Retrouver du temps pour les premiers rendez-vous sans affecter le temps des suivis ;
- nécessité de laisser du temps à l'utilisateur dans l'échange afin qu'émergent des points de surprise, des points de non savoir ;
- repérer de ce qui relève de l'urgence subjective, évaluer au plus juste et dégager un fil conducteur dans l'accompagnement se refusant à un travail au coup par coup ;
- proposer un accompagnement où il soit possible de passer par différentes étapes, assurer, réassurer, travailler à l'épreuve de la réalité physique, environnementale et psychique ;
- être capable de réorienter les personnes susceptibles d'être référencées ailleurs ;
- mieux articuler accompagnement et travail en réseau avec les partenaires ;
- redonner aux réunions d'équipe leur sens de mise en commun de situations, de réflexions pour éviter l'isolement professionnel dans la mise en œuvre des accompagnements.

Les solutions mises en œuvre en 2013

- Retrouver du temps pour les accompagnements en supprimant la permanence juridique du jeudi après-midi.
- Redonner son sens à l'accueil informel le matin en mobilisant durant ce temps l'ensemble de l'équipe (à l'exception de la personne chargée de l'hébergement puis de la permanence sociale sans rendez-vous).
- Redonner une dimension d'échange à l'entretien social au pied levé : annulation des « prestations automatiques » (vestiaire, coiffure, buanderie...) et accueil dans un bureau sur un temps élargi : deux jours pleins et deux demi-journées ; ce temps où une personne peut rencontrer un travailleur social devait aussi permettre de résoudre partiellement la question des nouveaux rendez-vous.
- Redonner un temps pour le travail administratif et les contacts avec les partenaires en fermant le mardi après-midi, ceci devant permettre de renforcer le réseau des partenaires et donc les réorientations possibles durant les autres temps de l'activité du CAMRES.
- Mise en place d'un débriefing à la fin de chaque matinée, en plus de celui de la fin de journée, afin de permettre une meilleure expression des bénévoles participant aux accueils informels ou collectifs et aussi de permettre au médiateur social, n'assistant pas au débriefing de fin d'après-midi, de mieux suivre les situations.
- Réduire le temps consacré à l'hébergement : temps de recherche limité à 1h30 le matin, réservé aux familles et à des situations d'urgence.

La position du médiateur social a-t-elle été améliorée ?

L'intervention du médiateur social se situe presque exclusivement durant les temps d'accueil du matin.

La réduction des « prestations », la mobilisation de l'ensemble de l'équipe, ont entraîné une diminution de la pression lors des accueils informels. Ceci a donné au médiateur plus de temps pour écouter et repérer les demandes, et y répondre plus sereinement et d'une manière plus adaptée. Ceci lui a également permis d'être plus présent en salle, plus proche des accueillis, de pouvoir mieux observer et donc de mieux appréhender la singularité de certaines situations malgré une fréquentation toujours très élevée durant ces matinées. Durant ce temps d'accueil informel, la réorganisation des activités a indéniablement conduit à une meilleure qualité de l'accueil.

En revanche, peu d'améliorations ont été notées en ce qui concerne les accueils collectifs. Fin 2013, ce temps n'était toujours pas celui d'un « autre » accueil, plus singulier, plus informel, plus détaché des réponses urgentes et immédiates. En fait l'activité de « distribution » est toujours prédominante et ce malgré une fréquentation souvent moins importante que dans le passé. Reste donc, en 2014, à trouver les moyens (peut-être en ayant plus de bénévoles lors de ces temps) de redonner un sens à ces mardis et jeudis matins.

Pour des instants de vie

« **J**anvier 2013, l'année démarre avec un rêve »
je vois deux femmes vêtues de courtes robes blanches à dentelles. Nous sommes dans une grande salle surpeuplée et nous devons passer par-dessous les tables pour réussir à arriver dans une salle attenante, plus petite et éclairée par une fenêtre. Au mur en face, une grille avec des carrés verts en relief, comme dans un jardin. L'une des deux femmes y fait une démonstration muette, à l'aide d'un oiseau au plumage roux. Elle se sert de son long cou et de son bec pour pointer sur les carrés. Je pense que c'est Narguisse et je l'admire beaucoup d'avoir trouvé ce moyen avec lequel elle parvient à se faire entendre.

La veille de ce rêve, dans l'après-midi, Narguisse m'avait appelée pour me prévenir d'un événement dramatique : quelqu'un avait brisé la vitre de la porte d'entrée du CAMRES.

C'était la première fois qu'un acte d'une telle violence était dirigé contre le CAMRES depuis que j'y travaille. Elle m'avait dit avoir déposé une plainte contre l'usager, à qui elle avait fait savoir qu'il était définitivement exclu. La question de l'exclusion d'une institution continue de m'interroger.

Avec l'équipe, elle avait décidé que le centre resterait fermé du mercredi au vendredi et m'invitait à rester chez

moi le mercredi matin, ou, si je le souhaitais, à rejoindre l'équipe pour participer à l'effort collectif de ne pas interioriser la peur.

Avril

Avec Isabelle et deux Afghans, nous allons voir *La ronde de Nuit* au Théâtre du Soleil. Ce spectacle est monté par la troupe du théâtre Aftaab (soleil en dari). Il parle des événements d'une nuit d'hiver dans les locaux du théâtre, lorsqu'un réfugié afghan est recruté par la directrice du théâtre pour une période d'essai en tant que veilleur de nuit. Comment va-t-il réagir en voyant arriver un copain, heureux propriétaire d'un titre de séjour, qui aimerait le saluer avant de prendre l'avion ? Quand les filles du parking rentrent passer la nuit au chaud ? Quand un groupe de réfugiés l'oblige à ouvrir la porte ? Quand sa fiancée l'appelle sur Skype ? Eh bien, il se débrouille très bien, ce veilleur !

Novembre

Décidément, c'est une année choc !

Narguise nous annonce officiellement son départ. J'avais bien sûr remarqué tout au long de l'année, son épuisement, mais je ne m'étais pas rendu compte de la nécessité qu'elle avait pu ressentir d'arrêter son travail au CAMRES.

J'ai l'impression que ces dernières années, nous avons changé la manière de travailler. Narguise faisait sortir et évacuer les conflits qui naissent entre nous au travail et peuvent nous empêcher de bien travailler ensemble, salariés et bénévoles. Elle s'est employée à mettre en paroles tout ce qui pourrait nous peser, nos craintes, nos peurs, nos gênes. Elle a créé une atmosphère civilisatrice, en libérant du temps que nous pouvons employer à nommer ce que nous vivons, ce que nous pensons et ressentons, Le quart d'heure de débriefing avec l'équipe est un vrai bonheur, il me permet de rentrer chez moi le cœur léger.

Une journée comme les autres...

dédié à Madame G.

La matinée

8h30, je me dirige vers le CAMRES. Je vois la devanture depuis l'extrémité du passage. Le rideau métallique est baissé : je suis le premier. J'aperçois des silhouettes. Des personnes patientent déjà. La demi-heure qui va suivre est dévolue à la préparation du thé et du café.

9h, c'est l'heure d'ouvrir. Je déplace les claustras qui masquent la baie vitrée et m'offraient l'intimité nécessaire à la mise en place de notre accueil. La lumière baigne déjà les lieux. La baie vitrée brouille les frontières entre le dedans et le dehors et symbolise cette ouverture sur l'extérieur, l'un des socles du projet

associatif du CAMRES. Quand le temps s'y prête, la porte est d'ailleurs maintenue ouverte, favorisant les passages et garantissant l'accessibilité du lieu. Le CAMRES s'offre ainsi aux regards curieux, préalables parfois, à une première approche mal assurée. A l'inverse, il nous est arrivé, à la demande de certains accueillis, de maintenir un rideau fermé afin de garantir une intimité parfois nécessaire. Car le CAMRES est aussi un lieu que l'on veut protégé des turpitudes de l'extérieur. Une maison qui protège et que l'on habite, un lieu de répit, ce qui suppose de se l'approprier. Donc d'abord un lieu à soi, contenant et sécurisant. Un lieu aussi où l'on se retrouve entre soi, un point de rendez vous.

Certains attendent déjà depuis un moment. Les premiers à entrer sont souvent ceux qui ont dormi dehors. Les mines sont pâles et fatiguées. J'accueille les premiers arrivants sur le perron, tous des habitués, je serre des mains. Les personnes se dirigent d'emblée vers le comptoir pour leur première boisson chaude de la journée.

La salle s'emplit peu à peu et le rythme du service s'accélère. Le CAMRES a ainsi parfois des allures de bistrot : « ça bouge, ça crie, ça rigole, ça se fréquente ». Les rires, la convivialité, sont des instants qu'il convient de ne pas banaliser. Et si ces échappées semblent éphémères, elles sont néanmoins nécessaires.

Mais déjà les premières demandes. Au gré des interactions, la parole se délie. Une parole qui nomme l'autre, une parole qui informe, une parole qui rassure. L'homme habite le langage, c'est là son monde, l'espace où il cultive son humanité.

Entre deux échanges, je prends le temps un instant de humer l'atmosphère, je tente de trier les sons, de m'ouvrir à l'agitation ambiante. Car avec l'expérience on peut anticiper la qualité des heures qui vont suivre, prévenir les risques de débordements.

Depuis le comptoir, pour peu que l'on y regarde et c'est une représentation qui s'offre. Ce n'est pas sans émotion que l'on peut aussi assister à des retrouvailles avant d'être rappelé à son devoir. « *Un café*

please ! » Les services se succèdent, les conversations de comptoir aussi. Parfois subies, souvent plaisantes. Et toujours cette attention portée vers la salle, motivée par la curiosité. Au sein de cette communauté, 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 se projettent ailleurs, attablés autour d'une carte du monde.

C'est une journée que je redoute. Plus d'une centaine de cartes repas à distribuer, pour la plupart renouvelées chaque mois, cela confine à l'abattage. Il y a plusieurs mois, nous avons choisi de changer l'une de nos modalités d'accueil, l'AIO. Il s'agit toujours de recevoir le tout venant dans un bureau.

Mais à la logique prestataire, automatique et sans restriction, nous nous sommes résolus à privilégier un espace d'échange de qualité où l'on se donne le temps de la rencontre et si nécessaire d'une évaluation, un temps où l'on se donne le temps.

Les orientations vers les restaurants solidaires ou d'insertion ont échappé à ces aménagements, nous n'avons su nous y résoudre. Mais quelle pression, quelle cohue déjà !

C'est pourtant lors de la mise à disposition de ces cartes repas, il y a maintenant plus de deux ans, que nous avons fait la connaissance de Monsieur E. Ces derniers mois, c'est aussi dans ce cadre – Monsieur E. ne se présentant plus dans notre service qu'à cette seule occasion – que nous nous sommes rendus témoins de sa dégradation physique et psychique. A chaque fois, Monsieur E. nous relate des histoires extraordinaires, toujours plus rocambolesques, pour ne pas dire délirantes, et donc préoccupantes. Le récit semble avoir valeur de défense. Lors d'une prise de contact, l'assistante sociale du restaurant Santeuil que fréquente Monsieur E. nous dit partager ces inquiétudes. Nous prenons la décision de lui dédier un autre temps pour lui renouveler sa carte. Un temps pour prendre le temps et peut être évoquer le soin, avec prudence et mesure. Il ne s'agit pas de rompre le lien, aussi tenu soit-il, que nous avons tissé ensemble. Monsieur E. est attendu demain. L'une des forces du CAMRES réside dans la souplesse de notre cadre et dans notre capacité d'ajustement, au plus près de chacun malgré la multitude.

Monsieur J. m'arrache à mes réflexions : « c'est la merde ici ! Deux ans que j'attends les papiers et toujours des

nouveaux rendez-vous, toujours je dors dehors ! » Monsieur J. est en colère. Delphine, qui se charge de la recherche d'hébergement ce matin, vient de le recevoir pour lui annoncer la triste nouvelle. Sans surprise la même depuis des semaines. Monsieur J. se raconte et il faut une certaine énergie pour le contenir. C'est que les personnes, non seulement habitent le CAMRES de leur présence mais finissent par nous habiter aussi. La relation n'est pas réductible à la somme des échanges. Accepter la rencontre, c'est ouvrir un peu de soi à l'autre et accepter de recevoir de l'autre en soi. Accueillir, c'est s'autoriser à ressentir, éprouver le sentiment de familiarité et d'étrangeté inhérent à toute rencontre. On peut consentir alors à se laisser habiter, sereinement, tranquillement. Inviter, car il n'y a pire expérience que celle de l'effraction de notre espace psychique. C'est bien souvent quand nous nous refusons à l'autre qu'il s'impose à nous, violemment parfois. Inviter, ce n'est pourtant pas tout accepter. C'est plutôt se doter d'éléments de compréhension de l'autre et ce faisant de soi.

Se refuser aux affects et aux sentiments en jeu qu'ils véhiculent, c'est travailler dans la peur.

Se reconnaître réciproquement, choisir de s'enrichir l'un l'autre ne signifie pas confusion des places. Tant que l'autre accepte de nous aussi.

Ainsi, vient le moment où je choisis de mettre un terme

à ce qui tourne au monologue, dans une tentative pour l'extraire hors de ses répétitions, de son histoire.

Quelqu'un qui se plaint, toutefois, s'inscrit dans une entreprise de distanciation. Il y a en effet ceux qui souffrent en silence et dont le discours passe par le corps. On interpelle du regard, un regard bienveillant, celui que, dans une entreprise de réciprocité existentielle, on aimerait posé sur soi. Alors peut surgir la parole. Cette parole qui produit de la parole, qui permet à l'autre de s'autoriser à dire et à faire l'expérience de cette liberté fondamentale. Face à des individus fragmentés, dans l'incapacité de rassembler leur histoire, il faut favoriser la production de récit, d'intangibilité et de cohérence pour mettre la douleur à distance. Dans l'absence des mots surgit la violence.

Je m'extrahis du comptoir et abandonne mon collègue Franck à son sort et ses litres de thé.

Je parcours la salle, salue les personnes attablées et me mêle au ballet incessant. Quel plaisir alors que de participer à ces déambulations, n'être plus assigné à une place.

Je m'arrête devant l'une des bibliothèques, caresse les livres du regard, me hasarde à parcourir un ouvrage et découvre sur les pages des mots tracés, témoignages de l'investissement d'un lieu que les personnes ont su faire leur. Je déchiffre des noms,

des signatures et des lieux auxquels s'accrochent des dates, la revendication d'un droit de mémoire. Ce lieu est habité et porte la marque de ses occupants, aussi nombreux que divers.

Un peu plus loin sont exposées des poteries aussi singulières dans leur réalisation que dans ce qu'elles racontent du parcours des personnes qui les ont produites. Ce n'est pas tant le CAMRES dans ce qu'il propose qui se donne à voir mais les personnes elles-mêmes qui l'habitent. C'est un monde qui s'expose : des Minarets, des éléphants, des visages et parfois, malheureusement, quelque engin de guerre.

Tout en observant ces œuvres, je pense à l'atelier de demain. C'est un moment que j'affectionne et auquel j'ai plaisir à participer. Je dois avouer que suis un piètre manuel et mes réalisations invitent surtout à sourire. Mais il me semble que ma maladresse vient se placer en contrepoint de l'apport technique de Mohamed, l'animateur de l'atelier. Il est une invitation au risque.

La pratique de cet atelier permet de développer ses habiletés, sa capacité à agir sur la matière, à transformer celle-ci et, en définitive, de passer de la position passive, du côté de la reproduction, à une position active, du côté de la production : production de sens, d'innovation, d'inédit. Si bien que chacun peut redevenir acteur, sujet responsable, capable de réflexion et de création.

Le CAMRES, dans cet atelier, s'offre pleinement en lieu de médiation et en espace d'échanges.

L'atelier permet la mise en relation des personnes avec d'autres, les fait sortir de chez elles, de leur enfermement en soi, les met en relation avec la différence, l'étrangeté des formes. Et c'est dans une connivence joyeuse que j'accepte les sourires, les moqueries toujours bienveillantes. Dommage ! demain, je suis en rendez-vous.

La foule se fait plus dense, il devient difficile de circuler. La promiscuité favorise les contacts physiques. Ces gestes, ces mouvements vers l'autre sont porteurs de lien, le relancent et le font vivre. Ils provoquent des réactions que l'on a ou non consciemment suscitées, mais qui nous conduisent souvent à établir un dialogue.

La somme de ces interactions favorise la rencontre. Celle-ci suppose d'une part de la disponibilité et d'autre part une prise de risque. Plus encore et en préalable, il faut savoir s'ouvrir, se rendre sensible à l'expérience singulière de vie que ces « autres » nous témoignent chaque jour.

C'est assez, j'ai moi aussi besoin d'un refuge et je tente de gagner le bureau.

Le pari est difficile, tant le passage pour y accéder, délimité par un couloir et un pilier est étroit. Ce maigre espace semble être le point de convergence

de toutes les demandes. « *Bébarshid, pardon, pardon, oui madame, quelques instants et je reviens vers vous. Non Monsieur H., je vous l'ai dit, on a rendez-vous demain, cela pourra attendre jusque là. Excuse me, tachakor.* » Ouf !... Une respiration, un semblant de silence, s'il n'y avait pas ce foutu téléphone, presque un moment de grâce. Bien malgré moi un coup d'oeil au planning de rendez-vous affiché à ma droite, près de l'entrée ou de la sortie – c'est plus pratique. Que de noms couchés là ! tant de personnes à recevoir, à écouter ! Des ratures aussi, la tâche n'est pas facile de faire cohabiter tout ce monde sur un si petit bout de papier, déjà l'épreuve de l'altérité ! Ce nom... ? Mécaniquement mon regard se pose sur ma bannette où sont rangés mes dossiers. Ce nom... ? Non, plus tard, demain il sera temps, demain. Imperceptiblement, presque malgré moi, je sors de ma torpeur et dégage ma boîte à trésors calée entre un amas de dossier et le mur. Je parcours une lettre de remerciements, une carte postale, on nous donne des nouvelles, divers bibelots et autant de cadeaux qui colorient cet instant. Il est des cadeaux comme ceux-ci que l'on garde jalousement, témoins d'une histoire à deux. Il en est d'autres, bouquets, sculptures, que l'on expose au regard de tous et qui viennent orner murs et tables. Je me souviens de la plante que Monsieur A. m'a offerte quand il a enfin pu bénéficier d'un hébergement stable. Il est singulier que ce soit d'abord le CAMRES

qu'il ait choisi d'habiller. Peut être ce besoin, au moment d'investir un lieu à soi, de laisser un rappel à notre mémoire.

La porte s'ouvre brutalement, Jean-Michel se fraye un passage jusqu'à l'ordinateur suivi d'un jeune homme au pas moins sûr. Ce dernier ne ferme pas la porte et avec eux c'est la cohorte de la salle d'accueil qui envahit la pièce. Il est temps de m'éclipser et de me risquer à nouveau au dehors. Je ferme derrière moi.

La matinée touche à sa fin. Je fais une toute dernière fois le tour des lieux : un duvet derrière un claustra, un sac plastique contenant des effets personnels au fond d'une des bibliothèques. Chaque recoin est un potentiel refuge. Il est le reflet de la vie des hommes mais aussi de leur état social. Pour le moment je laisse le tout à sa place, ces possessions ne sont pas là par hasard, nul doute que les propriétaires sauront les récupérer. Cette après midi peut être.

L'après midi

Le début d'après midi est étrangement calme, le temps peut être, qui est magnifique. La porte est ouverte sur l'extérieur, une invitation à entrer ou à prendre l'air sur le perron où des conversations s'engagent.

Dans la salle débutent l'atelier d'échecs et la permanence culturelle qui charrient leur lot d'habitues. Tout, sauf un hasard, ils occupent le point central de cet espace.

Monsieur S. fait son entrée et rejoint Carlos au comptoir. Une femme et son enfant lui succèdent de peu et s'installent plus loin. Delphine me fait signe qu'elle s'en occupe et je reporte mon attention sur Monsieur S., un habitué des lieux, il y a ses marques et ses repères. Ses visites sont comme inscrites dans le quotidien de ses journées. Je le vois accaparer la place qu'il occupe toujours au comptoir. Pas de café pourtant l'après midi. Il engage très vite la conversation avec Carlos. Je m'approche et ce n'est pas sans un certain malaise que je l'écoute déverser son histoire, de manière décousue, consommer physiquement le lieu et l'espace de parole ouvert à lui. Le discours n'entend pas de réplique et Carlos,

le temps qui passe

comme j'en ai fait l'expérience ce matin, se réduit à l'état de contenant. Mais il est temps pour lui de rejoindre la permanence culturelle qu'il co-anime avec Isabelle. Carlos s'en excuse auprès de Monsieur S. qui acquiesce non sans manifester quelque frustration. Je le regarde nonchalamment quitter les lieux, manifestement moins intéressé par l'atelier culturel que par l'attention de Carlos.

Personne ne me réclame, je peux assister à une partie d'échecs.

La concentration de Francis, l'animateur de cet atelier, tranche avec le regard rieur du jeune Afghan qu'il a pour adversaire et qui semble avoir le dessus. On se jauge, s'observe, se sourit ; entre observateurs aussi. Je ne boude pas mon plaisir et savoure la quiétude et la convivialité de cet instant.

Quand la fréquentation se fait ensuite plus dense et les demandes plus pressantes, il me semble que l'atelier d'échecs et la permanence culturelle participent à pacifier l'après midi.

Ces propositions inscrivent salariés et accueillis dans une autre temporalité, un espace de ralentissement, un moment de rencontre où peuvent se tisser de nouveaux liens. Si bien qu'il est possible au sein des murs déjà, de se tourner vers l'extérieur, hors de soi, d'appriivoiser d'autres environnements, d'autres cultures, se confronter à d'autres singularités avec leurs histoires, leurs parcours et leurs manières d'être au monde. Autrement dit, faire société.

De même, l'accompagnement social que nous menons avec les personnes ne vise pas à autre chose que d'ouvrir sur d'autres lieux, hors des enfermements, consentis ou non. Par un phénomène d'association qui m'échappe, mon regard se porte sur Monsieur R. et Monsieur K., chacun installé à une extrémité de la salle. Deux jeunes hommes du même âge, tout juste la vingtaine passée, et pour qui l'accompagnement social a pris des contours bien différents. Monsieur K., demandeur d'asile dans l'interminable attente d'une réponse qui ne vient pas, faute de pouvoir prétendre à une place digne et reconnue, est dans l'impossibilité d'habiter en notre monde. Monsieur R., régularisé depuis

plusieurs années, s'est lui longtemps maintenu hors des dispositifs de l'aide sociale avant de pouvoir enfin conquérir sa place et d'accéder à un hébergement stable. Pour chacun, ce sont aussi ses propres limites que nous avons tenté de dépasser ensemble.

Que l'aspect de Monsieur R., coiffé et apprêté à la dernière mode, tranche avec celui de Monsieur K. dont on pourrait croire, si la journée était moins avancée, qu'il vient de se lever à la hâte ! Les épais vêtements de Monsieur K. sont un rappel de ses conditions de vie du moment. Avec lui, la plupart de mes tentatives pour ouvrir sur des ailleurs sont restées vaines, des sorties culturelles qu'il a refusées jusqu'à cette place en foyer qu'il a mise en échec. Il a pourtant essayé. J'ai, pour ma part, multiplié les mises en lien avec le travailleur social du foyer afin de favoriser l'accroche et susciter une attention que j'aurais voulue plus singulière. Je le savais fragile. Je savais aussi à quel point la cohabitation avec les autres jeunes du foyer pouvait être difficile, loin de ses repères, des familiarités et des solidarités amicales qu'il avait su nouer au CAMRES et à la rue. Intégrer cet hébergement, c'était se confronter à d'autres personnes, avec leurs codes, leurs parcours. Malgré ce qui pourrait s'apparenter à un échec, il paraît important de reconnaître et d'accepter un temps le monde à l'envers dans lequel vivent des personnes comme Monsieur K. : vivre à l'envers pour vivre malgré tout.

Si l'humanité reconnue passe par des situations concrètes, l'habitat en est une, c'est aussi la relation intersubjective qui reconnaît la dignité de la personne et de ses impossibilités temporaires.

Il a ainsi fallu du temps pour que Monsieur R. 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 s'opère pas à pas ce nécessaire travail de réassurance 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 sur une base sécurisante dans l'exploration du monde. Le développement de ce sentiment de sécurité est fortement conditionné par la présence stable et bienveillante d'une figure de référence. Temps enfin des accompagnements physiques à la PSA Belleville pour finalement sortir du familial, hors des habitudes, hors des murs et abolir les frontières physiques et symboliques pour se risquer au dehors et y trouver de nouveaux appuis.

Aujourd'hui et au terme du travail que nous avons mené ensemble, Monsieur R. peut compter au sein de son foyer et à la PSA sur deux travailleurs sociaux dont les investissements mutuels ouvriront à leur tour, à n'en pas douter, sur d'autres ailleurs.

Mon attention se porte à nouveau sur Monsieur K. L'accompagnement social suit son cours et tout reste à conquérir. Plutôt que de nous mettre en tête de tout recommencer, nous revenons à l'essentiel, ce quotidien de l'accueil, jalonné de médiations informelles qui peuvent prendre la forme de simples conversations et autour desquelles la relation peut se nouer et s'épanouir. A nous d'encourager les attitudes et les comportements empreints de respect, de convivialité et de partage, créer des ponts entre des individus comme Monsieur R. et Monsieur K., à la fois si différents et si semblables.

Monsieur K. s'est rendu compte que je l'observais. Il me sourit puis m'arrache finalement à mes pensées. « *Il fait beau, t'as pas du tabac, s'il te plaît ?* » Je l'invite à me suivre. Autour d'une cigarette, on parle football, du match d'hier.

Une voiture se gare devant nos locaux, chargée de la cargaison en provenance de la Banque alimentaire en vue du petit déjeuner de demain. Des administrateurs et bénévoles sortent du véhicule et se déploient pour livrer la marchandise. Je m'empresse d'aller à leur rescousse. Des personnes accueillies entrent aussi dans la file donner un coup de main.

Lors de ces accueils collectifs, nous servons des tartines mais aussi des gâteaux, des fruits, des boissons

chaudes. La contribution de la Banque alimentaire nous permet de rendre ces petits déjeuners chaque fois singuliers. L'abondance de ce qui est proposé est pacificatrice.

Il n'y a plus d'enjeux de pouvoir quand on est sûr de ne pas manquer et de ne pas être oublié.

Le don est ici avant tout matériel mais il trouve place dans un temps ensemble, une relation établie qu'il contribue à nourrir.

La participation des accueillis à cette modalité d'accueil est un autre de ces outils. Elle favorise la rencontre et vient briser les cloisonnements symboliques et parfois même spatiaux. Lors des accueils collectifs les personnes qui se proposent de nous aider s'aventurent vers d'autres tables, éprouvent d'autres espaces déjà constitués mais que nous ne voulons jamais immuables quand bien même le respect de la liberté de chacun, de son intimité et de son confort sont érigés en priorité absolue. La participation est libre, du pouvoir de proposition jusqu'au droit de partir. C'est une invitation à habiter un espace, un moment.

Madame M. fait son entrée, comme d'habitude au pas de course.

Le même rituel chaque jour : « *Bonjour, vous allez bien, vous avez bien dormi ?* » Puis les mots se perdent souvent dans un monologue imperméable. Mais

même si son discours ne laisse place à la réplique, il est adressé. Il marque l'existence d'un lien qui, aussi ténu soit-il, compte à n'en pas douter et qu'elle tente de préserver à défaut de le faire grandir.

Chaque fin de semaine, c'est le grand départ qu'elle évoque. « J' pars en vacances avec la caravane, y m'attendent sur l' périphérique. » Peut-être les réminiscences d'une vie passée. Mais toujours elle revient le lundi et à chaque fois cette difficulté à prendre place. Il faut la voir lors des accueils collectifs aller de table en table, éprouver chaque chaise pour la quitter presque aussitôt, toujours en mouvement pour garder une distance de sécurité avec les autres corps qui occupent l'espace.

Et quand la présence de l'autre se fait trop envahissante, c'est une explosion d'injures et de gesticulations désordonnées et anxieuses. La nécessité alors pour nous de marquer notre désaccord, quitte à alimenter cette montée en tension. Ouvrir enfin littéralement un couloir de fuite en prenant possession de l'espace, une ligne d'horizon jusqu'à la porte sous peine de la voir arpenter sans fin le CAMRES de long en large, réajustant chaque trajectoire dès que se présente un corps, telle une souris face aux parois d'un labyrinthe.

Peut-être, me dis-je, malgré sa folie, évidente, ses bizarreries et ses excès, demeure-t-elle animée de ce besoin le plus commun et le plus partagé de se « frotter » à l'autre et d'investir un espace de sociabilité

dont le cadre garantit la coexistence pacifique. Et ce, même si le discours, morcelé, vient heurter dans ses répétitions la dimension de continuité d'un vécu partagé.

Face à ses débordements, nous offrons la constance de nos réponses, de nos limites, mais aussi de notre bienveillance. Croire en l'autre malgré ses répétitions et oser la confiance. Mais la confiance n'empêche pas l'exigence.

Oser aussi la confrontation chaque fois que nécessaire, dans cette même volonté de se lier, mais aussi de rendre présente la personne à elle-même

Les éclats de Madame M. n'ont pas suffi à ôter le sourire à cette toute jeune fille assise aux côtés de Monsieur K. Il faut dire que celui-ci partage les jeux de son téléphone portable et se donne beaucoup de mal pour lui faire plaisir. La maman est plus loin, occupée au téléphone elle aussi, mais c'est sur le 115 qu'elle est branchée. Je crois savoir que Delphine, de son côté, s'est lancée dans la même entreprise. Je m'approche de l'enfant qui lève les yeux vers moi, Monsieur K. m'adresse un sourire. La gamine n'est pas peu fière de me rendre compte de l'utilisation faite des crayons de couleur que je lui avais confiés. Sa mère l'interpelle soudain, lui commandant de la rejoindre. Elle a raccroché le téléphone et en a fini avec cette interminable attente.

A n'en pas douter, Delphine, près d'elle, a eu le service. C'est sûr, elle a une réponse et veut s'en entretenir avec la famille. Je suis du regard la fillette non sans une certaine appréhension quand, à mi-chemin, elle fait demi-tour pour se précipiter vers moi. Elle me tend l'un de ses dessins que je m'empresse d'accepter avant de l'embrasser et de la laisser filer vers le bureau d'entretien.

Que signifie pour cette enfant ce dessin de maison qui ne décorera pas l'hébergement du 115, dont nous attendons encore à ce moment précis l'adresse ?

A défaut de logement, chacun peut habiter le CAMRES, habiter, prendre place parmi les humains. Apprivoisé, il devient un lieu chargé affectivement et abrite aussi les souvenirs humains. Symbole de sécurité physique et de sécurité de l'âme, le CAMRES, comme une maison, refuge temporaire. Refus de l'apathie, refus de l'adversité, il doit incarner une prise de position contre l'arbitraire et la violence du dehors.

Tantôt contenant, tantôt passeur, notre ambition est à la fois d'offrir un lieu à soi et à partager, un espace ouvert sur le monde dont chacun participe à le rendre vivant.

La journée touche à sa fin, il va être l'heure de fermer. Delphine est toujours en entretien. Nous n'avons pas

encore invité les personnes à se mettre tranquillement sur le départ que j'ai déjà en partie la tête à demain. Je le regrette mais choisis de m'enquérir des mails. Rien... Le téléphone sonne, j'hésite. J'ai laissé la porte ouverte et j'entends déjà Elsa qui passe vers chaque table annoncer que c'est le moment de partir, de se quitter. Je veux... je dois dire au revoir. Je décroche tout de même. Une commissaire au bout du fil. Le ton est bienveillant mais direct : Madame G. est morte. Son corps a été retrouvé au petit matin dans un abribus, près de la gare de l'Est. Les mots se brouillent, j'échange quelques informations, perds pied et abrège l'échange. Je reste là un moment, prostré. Je ne sais combien de temps. En rengaine cette annonce terriblement tangible, Madame G. est morte ! Madame G. est morte... Madame G. est morte. Bizarrement personne ne vient me chercher. Je me décide enfin à rejoindre mes collègues dans la salle d'accueil. Ils sont attablés et prêts au débriefing. Ils savent ! Je ne veux pas en parler, ne peux. Je suis également incapable de m'enquérir du sort de cette mère et de son enfant, au sourire si désarmant. Il sera temps, plus tard.

Je laisse le CAMRES derrière moi pour aujourd'hui. Me retourne une dernière fois pour m'assurer que le rideau est bien baissé. C'est là que je travaille, c'est un peu ma maison aussi, c'était un peu celle de Madame G.

Ce fut une journée comme les autres, et pourtant... Madame G. est morte et c'est insupportable.

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, dites « 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 2013, ces 3 rendez-vous observés, se sont révélés particulièrement pertinents.

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

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 ;
- Recueil de données statistiques.

La réflexion collective

- Débriefings quotidiens. Ils ont lieu du lundi au jeudi, de 12h15 à 12h30, afin que le médiateur présent seulement en matinée puisse y assister, ainsi que les lundi, mercredi et jeudi, à partir de 16h45. Leur durée, en principe d'un quart d'heure,

Nouveau dispositif d'accueil

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8H30	PRÉPARATION	PRÉPARATION	PRÉPARATION	PRÉPARATION	PRÉPARATION
9H00	ACCUEIL INFORMEL	ACCUEIL COLLECTIF	ACCUEIL INFORMEL	ACCUEIL COLLECTIF	PERMANENCE JURIDIQUE
9H30					
12H15	ACCUEIL INFORMEL	TRAVAIL EN COULISSES	PERMANENCE CULTURELLE ET ATELIER D'ÉCHECS	ATELIER TERRE	RÉUNION D'ÉQUIPE
12H30					
13H30	ACCUEIL INFORMEL	TRAVAIL EN COULISSES	ACCUEIL INFORMEL	ATELIER TERRE	RÉUNION D'ÉQUIPE
16H00					
16H45	ACCUEIL INFORMEL	TRAVAIL EN COULISSES	ACCUEIL INFORMEL	ATELIER TERRE	RÉUNION D'ÉQUIPE
17H00					

tend à s'allonger jusqu'à parfois nous mener à 18h. 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 12 ans, une fois par mois, nous sommes rejoints par l'Equipe mobile Psychiatrie-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, sous forme, soit de rendez-vous proposés dans nos locaux, soit d'accompagnements physiques vers des lieux de soins.

- Supervisions. Centrées sur l'analyse des pratiques professionnelles, elles ont lieu une fois par mois, soit à l'E.F.P.P. (école de formation psycho-pédagogique), soit dans nos locaux. La chef de service y assiste ponctuellement, à des dates préalablement convenues.

L'encadrement des stagiaires

Cette année, compte tenu de la nécessaire réorganisation du dispositif d'accueil, des départs et arrivées à prévoir dans l'équipe, nous avons dû renoncer à accueillir des travailleurs sociaux en formation.

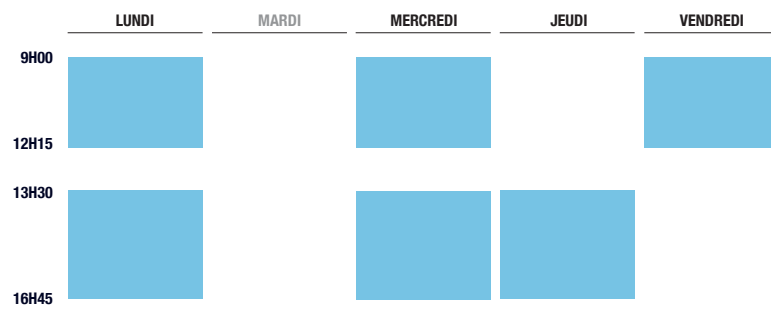
“ *Accueillir quiconque franchit la porte,
sans exclusive et sans pré requis.
Reconnaître ainsi l'égale dignité de tous.* ”

Quel beau programme ! Quel casse-tête, en revanche, lorsque l'on prétend mettre en actes, concrètement, cette ambition, non seulement d'ouvrir la porte, mais d'offrir à chacune, à chacun, des conditions propices à la rencontre, selon ses propres critères. Dans un premier temps, l'éventail des propositions d'accueil a été défini à partir d'une réflexion collective sur les situations de violence subjective liées à la précarité sociale : avoir à justifier, pour l'autre, supposé détenteur de ce dont on est dépourvu, la légitimité de sa présence par une demande,

un récit de vie, un discours autoaccusateur, une position victimaire... mais aussi, parfois, ne pouvoir justifier, à ses propres yeux, sa présence dans un lieu de travail social, qu'au moyen d'un alibi, un prétexte, pour préserver l'amour propre abîmé. Sous réserve de n'en priver personne, chacun est libre de se saisir à son gré des propositions d'accueil qui sont faites, il nous arrive même de tenter de fabriquer un accueil « sur mesures » pour l'un ou l'autre décidément trop loin, aujourd'hui en tous cas des modes classiques de communication.



**individus singuliers,
accueil pluriel**



125 **matin**
personnes
en moyenne

de **10** à **60** **après-midi**
personnes

L'accueil informel

Durant ces 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 supposés être alors présents en salle, deux proposant des boissons chaudes et répondant aux multiples demandes tandis que les deux autres circulent parmi

les tables, attentifs à l'ambiance et disponibles à l'échange. Mais rares sont les matinées où la salle n'évoque pas une ruche en effervescence, notamment lorsque des familles viennent ou reviennent demander une mise à l'abri. Les après-midi, nous n'offrons pas de boissons, un choix d'équipe motivé par le souci d'éviter la routine,

l'automatisme, autant que par celui d'une proposition plus clairement relationnelle. L'affluence est variable, de 10 à 60 personnes, certaines seulement désireuses d'un moment de pause, d'autres dans l'angoisse de la nuit à venir, d'autres encore en quête d'interlocuteurs, ou de solitude, ou...

Repérer de quoi il s'agit, parvenir à distinguer, dans un croisement de regards, la demande qui n'ose ou ne peut se formuler, du besoin, si rarement légitimé, d'être laissé tranquille, ne peut s'apprendre que par l'observation, l'expérience, quelques interventions maladroites sur lesquelles on reviendra en équipe. La rencontre est un art d'équilibriste.

Tous élèves à l'école du savoir vivre

« **C**hoisissez un travail que vous aimez et vous n'aurez pas à travailler un seul jour de votre vie », cette citation de Confucius reste toujours d'actualité. On travaille pour trois raisons fondamentales : gagner sa vie, exister socialement et faire des choses qui nous intéressent.

Diplômé d'une école de commerce, j'étais destiné à travailler dans le marketing ou la communication, des secteurs d'activité qui sont loin d'être inintéressants. J'ai travaillé plusieurs années dans un bureau d'études, fait un stage dans une agence de communication, mais je n'arrivais pas à m'épanouir complètement.

Je commençais à y connaître l'ennui, la lassitude, le manque d'entrain le matin... ce sentiment d'incompréhension, d'inutilité.

Etait-ce le but de ma vie de faire des comparaisons de prix entre des produits ménagers ? de connaître le positionnement d'une TG dans le Leclerc de Choisy ? L'économiste et anthropologue David Gracher définit ce genre de travail comme un « bullshit job », c'est-à-dire un emploi du tertiaire auquel on peine à trouver un sens. Je voulais me mesurer à quelque chose de concret, me confronter au domaine du vivant et non à celui des choses.

Je voulais changer de voie, m'imaginai travailler dans le milieu social. Sans formation préalable, il m'était difficile de trouver quelque chose. Or, par le biais d'un contrat adulte-relais, j'ai eu l'opportunité de travailler en tant que médiateur social et culturel au CAMRES. Cela fait déjà un peu moins d'un an que je travaille dans cette association.

Entre l'image idéalisée que j'avais du secteur social et la réalité du terrain, le fossé est large. Même quand on est qualifié, réussir dans une entreprise sociale ne va pas forcément de soi. Plusieurs types de savoirs entrent en ligne de compte et j'ai dû, grâce au soutien de l'équipe et à mes expériences personnelles avec les usagers, apprendre à les acquérir.

J'ai par exemple beaucoup appris sur le plan du savoir-être. Je n'avais jamais été en contact avec des personnes en situation de précarité, ni avec des réfugiés ou des sans-papiers. Il m'a fallu tout d'abord prendre conscience de ce que je pouvais leur apporter dans la mesure de mes moyens. Le premier conseil que l'on m'avait donné était qu'il fallait que je démontre une attitude de soutien sans que je tente de « sauver » les autres.

Lors de mes premiers mois, j'avais une trop grande envie de bien faire, d'aller à la rencontre des gens, d'en savoir plus sur eux et de m'imposer. Au fil du temps, j'ai compris que les usagers n'avaient pas forcément envie de venir à notre rencontre expressément, qu'il fallait tenir compte des comportements non verbaux de l'autre en vérifiant ses observations. J'ai compris peu à peu aussi que le CAMRES pouvait être pour un grand nombre d'usagers un lieu où ils pouvaient se reposer, être assis, sans être dérangés ou jugés.

J'ai vu de nombreux usagers venir simplement pour sentir de nouveau le lieu, retrouver des amis, parler leur langue, renouer le contact avec des connaissances perdues de vue. Un usager tchadien me confia qu'il venait aux petits-déjeuners du CAMRES non seulement pour manger mais aussi pour entendre parler les gens, pour être dans un lieu de vie au milieu d'autres personnes et rompre ainsi avec le silence et la solitude de la rue.

Mon rôle est de m'inscrire dans cette lignée, de continuer à accueillir du mieux possible tout en m'intégrant à un nouvel environnement.

individus singuliers, accueil pluriel

Je me suis retrouvé tout au long de l'année à l'accueil, à servir du café ou du thé, à écouter les petits malheurs des uns, traduire les propos des autres, orienter vers d'autres associations... Être à l'accueil suppose d'être en première ligne, confronté aux revendications, aux attentes des usagers et il m'a fallu apprendre, observer, approfondir mes connaissances auprès de mes collègues et j'ai dû aussi mieux me connaître et me mettre à nu.

Je me suis rendu compte que pour m'adapter au mieux, il fallait que je prenne conscience de mes opinions, de mes croyances, de mes sentiments et perceptions. Je devais faire preuve d'authenticité, d'assurance pour mener cette mission.

Le respect est la capacité à traiter quelqu'un avec égard et à ne pas lui porter atteinte. Cela implique de tenir compte de l'autre, l'accepter dans ses différences, ne pas le juger ou le réifier.

J'ai été surpris par la bienveillance de mes collègues, par leur inébranlable capacité à reconnaître l'usager comme une personne ayant de la valeur et de la dignité.

Cette manière de se préoccuper de la personne et non seulement de la procédure, instaure de fait un climat chaleureux qui m'a de nombreuses fois étonné.

La bienveillance et la patience de mes collègues est telle que je me suis demandé s'ils ne jouaient pas un jeu ! Mais au fil des mois, j'ai constaté de mes propres yeux qu'ils faisaient réellement preuve d'authenticité. Cette capacité d'être soi-même, d'être vrai, de s'exprimer de façon réfléchie et sans détour ne pouvait que m'inciter à prendre exemple sur ce groupe, capable de donner des réponses honnêtes, spontanées (parce que depuis longtemps réfléchies) et constructives. Pour réussir à être aussi respectueux et authentique, il faut avoir une certaine confiance en soi et de l'assurance. Il faut connaître et croire en ses ressources, manifester des comportements non verbaux appropriés, que ce soit en termes de posture ou de gestes.

J'ai énormément observé mes collègues, on apprend en regardant autant qu'en lisant ou pratiquant. J'ai eu de nombreux moments de doute et je me suis remis en question plusieurs fois. Étais-je en mesure de suivre ce

rythme effréné ? de faire face à un accueil de masse ? d'agir dans l'urgence ? de me mettre à leur niveau ?

Dans un travail « normal », le doute n'est pas permis, il faut tout assimiler, être productif rapidement. Au CAMRES, au contraire, ma responsable m'a permis de reconnaître mes propres sentiments, de connaître mes forces, mes points à améliorer, de remettre en cause mes préjugés. Je n'ai jamais eu autant d'entretiens avec mon responsable qu'au CAMRES, je n'étais absolument pas habitué à pouvoir m'ouvrir aussi librement, à exprimer mes moments de faiblesse sans être jugé.

J'avoue n'avoir jamais eu en face de moi une responsable aussi patiente et dévouée. Je craignais ses réactions, j'avais peur de la décevoir et à chaque fois pourtant, elle réussissait à me remotiver, à m'apprendre de nouvelles choses. Elle m'a aussi appris à remettre en question mes attitudes, mes comportements inappropriés et à y apporter les correctifs nécessaires.

Trouver ouverte, en toutes circonstances, la porte de ce bureau était aussi une preuve de confiance de sa part, je pouvais aller la voir à n'importe quel moment et ce soutien m'était précieux.

Plus les jours passaient et plus je prenais conscience que travailler dans un centre d'accueil comme le CAMRES impliquait d'être ouvert d'esprit et flexible.

Il est important de distinguer ses valeurs de celles des autres tout en leur reconnaissant une importance équivalente. Cette capacité à comprendre l'autre, à s'intéresser à ses idées, à croire en ses capacités est

nécessaire. Je ne me serais jamais imaginé travailler avec des personnes afghanes. Je connaissais à peine leur culture et j'ai appris à les connaître comme eux ont aussi appris à me connaître en tant qu'individu.

On noue forcément des liens plus forts avec quelques uns. Je me souviens d'un jeune Afghane qui s'était mis en tête d'apprendre le plus tôt possible le français, Il s'était lancé un défi, affirmant qu'il y arriverait en moins de trois mois. Il avait ce besoin d'apprendre, de connaître notre culture, le répertoire de la chanson française, il me faisait faire des listes de vocabulaire et au bout de quelque temps, il était capable de s'exprimer très correctement et il se permettait le luxe de me réciter des vers de La Fontaine ou des expressions idiomatiques françaises.

Un autre m'a particulièrement marqué, d'un caractère effacé, il faisait preuve de douceur et d'une extrême politesse. Il avait besoin d'être orienté, guidé et je voyais peu à peu ses progrès en français et sa fierté à s'exprimer avec moi. Progressivement, je l'ai vu venir au CAMRES de moins en moins souvent et cela était une bonne chose, car cela signifiait qu'il était capable de voler de ses propres ailes et je l'espère de devenir un citoyen à part entière, capable d'être partie prenante de ce qui se fait dans son quartier, sa ville, son pays d'adoption.

Accueillir nécessite de recourir à une variété d'habiletés et de moyens adaptés aux personnes. Il faut ajuster ses attitudes et comportements, être en harmonie avec les circonstances. Savoir être patient, à l'écoute, savoir dire non en temps voulu, réprouver quand il le faut....

Là encore, j'ai vu mes collègues en action et j'ai pu voir leur comportement changer lorsque un usager en face veut tout, tout de suite, lorsqu'il fait preuve d'agressivité ou élève la voix. Un non ferme n'est pas toujours suffisant, il faut convaincre, rester droit, ferme dans ses positions, avoir la tête haute et si besoin est, un collègue vient à la rescousse et se présente comme un recours fiable. Face aux situations de violence, aucun collègue ne détourne son regard. Cet esprit de corps est particulièrement salubre. On ne marche jamais seul. Si on éprouve le besoin de faire une pause et de se ressourcer, cela est toujours possible car un autre membre de l'équipe prend le relais. Si les usagers doivent être respectés, il ne faut pas oublier non plus de respecter la personne du salarié et du bénévole.

Notre quotidien est fait de répétitions, mais aussi d'imprévus et de surprises.

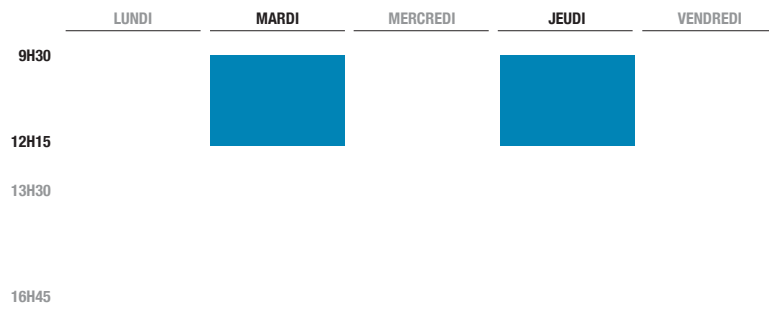
Y aura-t-il à cause du froid un grand nombre d'usagers devant la porte? Y aura-t-il de nouvelles têtes, les mêmes habitués qui viennent prendre leur café au lait ou leur thé ?

L'entrée pose le temps de l'accueil, de la rencontre. Vient ensuite le temps de la séparation. Il est assez drôle d'observer la difficulté à fermer à l'heure. Comme l'indique Joseph Rouzel dans son livre « *Le quotidien en éducation spécialisée* », il faut toujours un temps pour que se fasse la séparation. Certains usagers veulent

continuer à nous parler et rester encore un peu au chaud avant de se retrouver de nouveau dans la rue, d'autres se pressent au comptoir pour prendre un dernier café, cela peut même devenir un jeu avec certains, auquel on se prête de bonne grâce.

Je m'occupe aussi avec l'aide de trois bénévoles et de ma responsable de la permanence culturelle, qui a lieu tous les mercredi après-midi. Ce moment est un bol d'air frais dans la semaine, l'association devient, l'espace d'un instant, un lieu où l'on parle de culture, où des personnes peuvent jouer aux échecs dans le calme. Tout le monde a le droit d'avoir accès à la culture, de voir des films et des pièces de théâtre et c'est un immense plaisir de pouvoir proposer ce type d'évènements culturels aux usagers, qui commencent à être de plus en plus demandeurs.

Si j'en suis venu à vouloir travailler dans le social, c'est que je voulais tout d'abord récupérer le plaisir. Travailler c'est rencontrer des gens, parler, se réunir, coopérer. J'avais un besoin d'appartenance, d'être en confiance, dans un groupe chaleureux et protecteur, où l'on peut rire, se soutenir face à l'adversité et collaborer. Et pour collaborer, nous collaborons. Je crois bien n'avoir jamais assisté à autant de réunions dans ma vie de salarié. « *Nous pensons trop* » me disais-je d'abord, mais finalement, ce qui pouvait m'apparaître comme un défaut, est une qualité. Si nous ne prenions plus le temps de penser, de réfléchir à nos actions, cela sonnerait sans doute la fin du CAMRES.



16 370 petits déjeuners servis par an

93 matinées d'accueil collectif de **149** personnes présentes à **195** par accueil

L'accueil collectif

Ce terme est une survivance du temps où le CAMRES. 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, non encore formulée, de la dimension collective de notre projet éducatif

venait de naître. Elle a, ensuite, subi avec succès l'épreuve du nombre : malgré une intense fréquentation, la co-animation de cet accueil par l'équipe salariée et les bénévoles y permet la convivialité. Elle s'est élaborée, enrichie d'apports théoriques et par conséquent démarquée de toute référence à la maîtrise, à la

gestion de flux. Elle fait pourtant toujours débat et c'est tant mieux. 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.

Touche pas à mon jeudi !

Au sein du CAMRES, je participe en qualité de bénévole à l'accueil collectif du jeudi matin, je m'occupe de l'espace extérieur (face à la devanture du local), qui est un lieu de vie pour les usagers et aussi d'attente pour ceux qui désirent prendre le petit déjeuner à l'intérieur. J'étais loin d'imaginer un jour me trouver dans le monde du travail social ; mon début était hésitant, je craignais de ne pas être en mesure d'apporter une contribution réelle au sein d'une équipe de bénévoles ayant déjà une ou plusieurs expériences dans le social...

L'accueil collectif

A première vue, quand on dit « accueil collectif » on pourrait croire que cet accueil se déroule uniquement à l'intérieur des locaux, or la spécificité du CAMRES est justement d'avoir investi une partie de l'espace extérieur

et il arrive qu'il y ait autant d'usagers à l'extérieur qu'à l'intérieur !

Dès l'ouverture des locaux, un service de boissons chaudes (thé, café) est proposé à l'extérieur. Il a pour conséquence immédiate une meilleure gestion de l'attente pour les personnes désirant prendre leur petit déjeuner.

L'extérieur du centre est aussi un espace où les personnes se croisent, se regroupent, se parlent, s'amusent... mon rôle est certes d'alimenter, de servir les usagers et faire en sorte que le thé et le café (et tout ce qui va avec) soient toujours disponibles pour les demandeurs mais aussi de veiller au bon déroulement du service (propreté des lieux, respect du voisinage...). Or, le plus souvent, les usagers n'arrivent pas seulement pour « consommer », ils ont aussi le désir de discuter de parler, d'avoir une personne disponible. De quoi parle-t-on ? Des difficultés quotidiennes rencontrées

(précarité, manque de logement, chômage...) ? Oui, mais pas seulement ! Certains usagers, malgré leur situation difficile, trouvent la force de parler d'autre chose et les sujets de discussions ne manquent pas, cela va du quotidien à l'actualité, en passant par la culture, l'histoire... Ainsi, certains donnent leur point de vue sur un évènement de l'actualité française ou en rapport avec leur pays d'origine. Ils agissent comme s'il avaient, consciemment ou non, un désir d'oublier, ne serait-ce qu'un moment, leurs problèmes. Ainsi, café et thé deviennent des agréments stimulant une discussion entre personnes « normales », la précarité et les aléas de la vie ont un moment disparu. De voir différentes personnes venir prendre leur café ou leur thé au CAMRES 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. Reste la disponibilité de l'intervenant, le bénévole que je suis, qui doit servir les demandeurs de boissons chaudes, se déplacer fréquemment pour remplir les récipients vides, garder l'œil sur ce qui se passe autour...

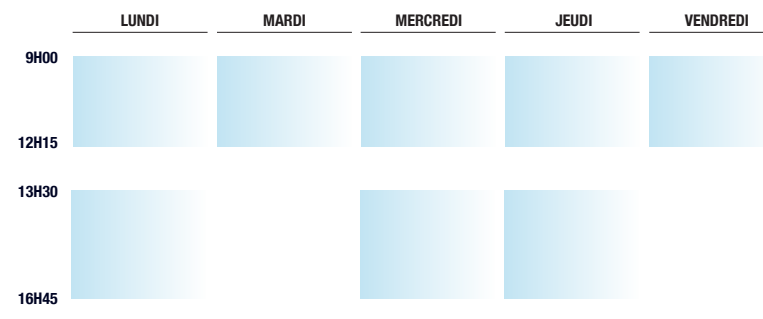
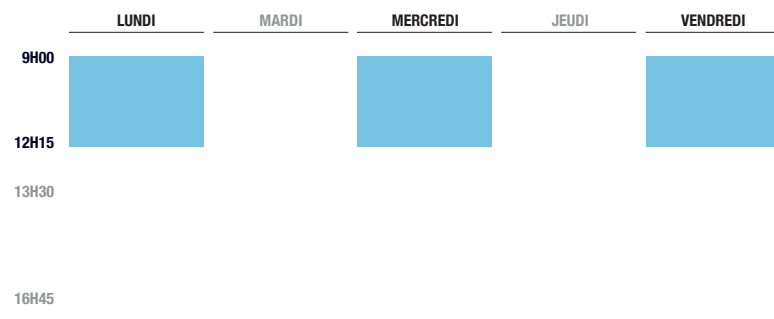
Je me souviens de ce jeune maghrébin sans emploi et qui se trouvait dans la rue, son père refusant de continuer à le loger, et qui entame avec moi une discussion sur l'écrivain Tahar Ben Jelloun. Il veut que je lise son dernier livre et finit par me le prêter. Ce livre j'ai pu le lire mais je n'ai jamais pu le rendre car je n'ai plus revu son propriétaire! Je me dis, j'espère, qu'il ne revient pas parce qu'il a trouvé un toit et un travail ! Je pense, aussi, à ce monsieur, d'un certain âge, qui parfois me parle tout en tenant fermement

de sa main mon avant-bras, m'empêchant de décrocher et d'aller remplir de boisson chaude les thermos, désespérément vides. Je devais l'écouter et me consacrer uniquement à lui, le fait de parler et d'exprimer ses émotions, qu'importe le sujet, n'est-il pas une catharsis ?

L'extérieur ou le dehors du CAMRES est un espace vivant, des liens se créent, des affinités se tissent et ce, malgré les barrières culturelles et linguistiques.

Certaines personnes, visiblement en difficulté, ne cherchent même pas à franchir la porte du centre, elles se contentent de ce dehors tout en dégustant un thé ou café. Bien sûr, de temps en temps quelques incidents se produisent, ce qui est inévitable, mais je n'ai pas retenu de choses extrêmement graves. Le plus souvent le problème est réglé dans les minutes qui suivent, parfois avec l'aide des usagers.

Tout en exprimant mon point de vue, et en exposant mes réflexions, je me dis que plusieurs choses peuvent m'échapper parce que, tout simplement, je n'interviens au CAMRES qu'une journée par semaine. Je pense aux intervenants salariés qui gèrent au quotidien les problèmes des usagers, qui arrivent à garder leur calme face aux situations les plus complexes et qui sont toujours disponibles quand je sollicite leur aide. Je tiens à saluer aussi le travail de mes collègues bénévoles, leur abnégation et leur gentillesse...



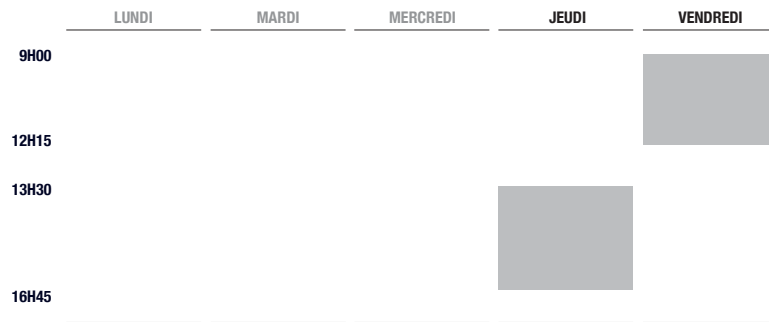
Du guichet à l'orientation permanente

L'A.I.O. (accueil informel d'orientation), précédemment nommé « accueil d'urgence », avait pour intention première d'inscrire l'offre relationnelle, la prise en considération, le droit à l'intimité, dans le parcours obligé pour la satisfaction des besoins de première nécessité (se nourrir, prendre soin de ses enfants, se laver, se vêtir, laver ses vêtements, se déplacer, se soigner..) et l'accès à la domiciliation administrative, sésame sans lequel tous les autres accès aux droits restent clos. Les lundi, mercredi et vendredi

matins, dès l'ouverture au public, le travailleur social chargé de l'A.I.O. recevait individuellement les personnes venues chercher un bon d'orientation, préalablement inscrites sur une liste, d'où, pour beaucoup, la résurgence des vieux réflexes que semble déclencher la simple évocation d'une file d'attente devant un guichet : arriver en tête, parvenir à « gratter » quelques places ou, au contraire, guetter le resquilleur et attirer sur lui la désapprobation...C'est dire, la tension de l'ambiance dans la

salle et la pression subie dans le bureau. L'impression d'un travail à la chaîne, souvent infructueux au fur et à mesure que se restreignait le réseau partenarial avec, comme seule satisfaction espérée, le moment de rayer le dernier nom de la liste. Nous avons pensé naïvement pouvoir faire disparaître l'urgence en remplaçant le mot qui la désigne par un autre, au terme de notre réflexion de février dernier, nous l'avons supprimée du planning des ouvertures : il n'y a plus de temps dévolu à l'urgence,

la demande est traitée lorsqu'elle est formulée, par le membre de l'équipe qui en a la charge ce jour là, dans le cadre d'un entretien « au pied levé ». Ce type d'accueil « clandestin » a reçu provisoirement le nom de « néo-accueil », faute d'en avoir trouvé un plus pertinent. Le climat de la salle d'accueil semble bien s'en porter. Il fera l'an prochain l'objet d'une évaluation qui conduira à le maintenir en l'état... ou non.



261 consultations individuelles
ADSP

47 permanences
ADSP

93 consultations individuelles
Droit d'urgence

20 permanences
Droit d'urgence

Les permanences juridiques

Elles sont apparues en même temps que la reformulation du projet associatif. Affirmer l'égalité en droit, sans essayer, simultanément, d'en faciliter l'accès à celles et ceux qui s'en sentent exclus, relèverait du cynisme ou, pire encore peut-être, d'un oubli du sens. Seuls les actes donnent chair aux symboles qui font consensus. Ils ne sont, autrement, que des baudruches lâchées dans l'air, rien qui permette de prendre appui. Deux partenaires nous ont apporté leur concours, sous forme de matinées hebdomadaires

de consultations dans nos locaux, c'est-à-dire dans un contexte déjà familier et sécurisant, donnant implicitement crédit à l'idée que la loi pourrait avoir pour fonction de protéger et non seulement de punir.

Droit d'urgence

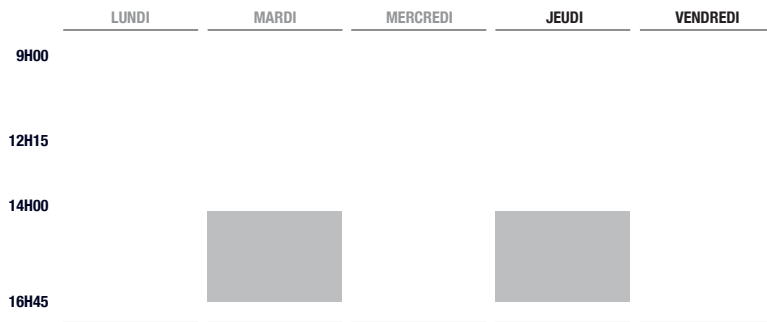
Depuis quelques temps, nous nous interrogeons ensemble sur la pertinence de poursuivre notre partenariat, tant parce que les consultations restaient à visée purement informative que parce que trois Points d'Accès aux Droits ont été ouverts dans les environs

et que notre projet est d'orienter, chaque fois que possible, sur le droit commun. Notre collaboration s'est néanmoins poursuivie jusqu'en mai et 93 consultations juridiques ont été assurées. Ensuite, il nous a fallu disposer d'un bureau supplémentaire le jeudi et la décision s'est prise sans autre délai.

Accès aux droits Solidarité Paris

C'est la même juriste qui assure les consultations depuis le début, informe et écoute, mais constitue aussi des dossiers qu'elle suit (plus d'un tiers des consultations

cette année concernant des suivis). Maryam Moaven rédige des recours et des demandes d'aide juridictionnelle, effectue des démarches téléphoniques et, si besoin, des accompagnements au tribunal ou en préfecture. Sa position particulière, un peu décalée par rapport à l'équipe socio-éducative, permet des interactions intéressantes. Cette permanence constitue bien une modalité d'accueil et de suivi.



Les ateliers

A l'origine, ils répondent à la rencontre entre une volonté d'introduire un peu de plaisir, de légèreté, de mixité sociale, dans le rude quotidien des visiteurs habituels du CAMRES et des propositions d'animation bénévole d'ateliers de création.

L'atelier terre

Il vit depuis maintenant 12 ans, initié par Guy Longuépée, bénévole, puis co-animé avec une salariée, repris en charge par son initiateur et, à présent, confié à un nouveau bénévole. En effet Guy, technicien d'atelier en métallurgie et syndicaliste, à la retraite, a dû s'absenter à plusieurs reprises pour raisons de santé et a souhaité se dégager de l'atelier à partir de l'automne,

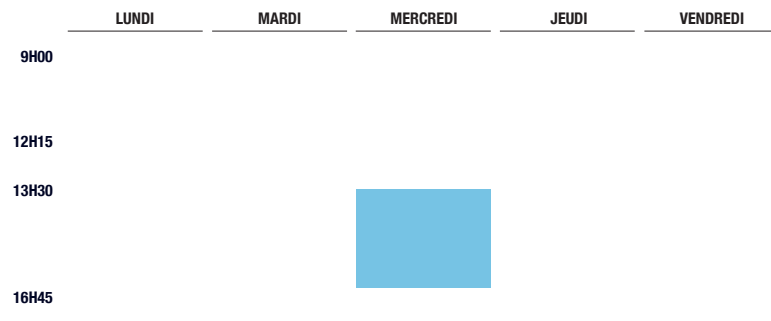
tout en restant disponible pour former succinctement un nouvel intervenant, assurer la cuisson des pièces, être sollicité pour des conseils techniques. Mohamed, déjà bénévole à l'accueil collectif, s'est proposé pour assurer la relève. A partir d'octobre, l'atelier a été déplacé du lundi au jeudi après-midi, d'abord co-animé par Guy et Mohamed, puis assuré par Mohamed seul. La convivialité de l'ambiance suscite un nouvel engouement

pour cet atelier, régulièrement fréquenté par une petite dizaine de participants.

L'atelier jeu d'échecs

Mis en place par Francis, bénévole, il permet, non seulement la possibilité de totale d'évasion hors du contexte, mais également l'affrontement paisible des deux protagonistes de cette guerre ludique. Il crée aussi un lien libéré de la barrière linguistique, libéré même

de la parole. Il a lieu depuis octobre 2012, chaque mercredi après-midi, parallèlement à la permanence culturelle et à l'accueil informel. Y participe, de façon plus ou moins assidue, une dizaine de personnes. Il émane, de la partie de la salle d'accueil dévolue à cet atelier, une atmosphère de concentration et de silencieuse convivialité qui attire souvent des spectateurs.



46 personnes concernées
30 en 2012

111 cartes du Forum des images

7 sorties accompagnées au théâtre de l'Odéon

2 visites de musée Beaubourg et Luxembourg

87 places de théâtre

La permanence culturelle

Au départ, encore une passion, la passion d'Isabelle pour le théâtre, son désir de la partager, sa conviction que la culture est une nourriture essentielle. Ensuite, le partenariat avec « Cultures du cœur », l'entrée rassurante dans un dispositif déjà pensé... et puis l'impossibilité de poursuivre la coopération, la déception contenue des amateurs de spectacles, leur temporaire

désaffection de la permanence... et puis la recherche artisanale de nouveaux partenaires, la satisfaction de la voir aboutir et la reprise d'une dynamique autour de la culture, inscrite dans diverses propositions. La permanence qu'assure Isabelle, seule ou en compagnie de Carlos, le mercredi après-midi en salle d'accueil, a pour objet d'informer sur la programmation

des théâtres et du forum des images les personnes venues chercher des places, ainsi que d'annoncer les sorties accompagnées en perspective. En fait, elle est aussi une occasion d'échanges très nourris sur les spectacles auxquels ont assisté les uns et les autres. Le caractère totalement informel de cet accueil, le fait qu'il ait lieu, non dans un bureau, comme au

début mais en pleine salle, signifie bien qu'il est accessible à tous et, progressivement, le groupe intéressé s'élargit. Quant aux sorties accompagnées, elles constituent de précieuses opportunités de découvertes de lieux dédiés à l'art mais aussi d'ébauches relationnelles.

De vrais complices dans le monde de la culture

Pour cette huitième année à tenir la permanence culturelle le mercredi après midi de 14 à 16 heures, j'ai vu arriver avec plaisir, sur un poste vacant depuis près d'un an, un nouveau collaborateur salarié dont l'une des missions est de m'épauler sur les activités culturelles proposées au CAMRES. Cette arrivée a permis de continuer l'action engagée, à savoir informer sur la programmation culturelle parisienne et proposer des places gratuites aux usagers, mais aussi reprendre doucement les sorties culturelles collectives.

Nous n'avons pas développé notre partenariat comme nous le souhaitions début 2013, mais nous avons

consolidé celui existant. Nos partenaires privilégiés sont le *Tarmac*, le *théâtre de l'Épée de bois* (à la cartoucherie de Vincennes), le *théâtre des Bouffes du Nord* (voisin géographique du CAMRES), le théâtre de l'*Odéon* et, pour le cinéma, le *Forum des Images*.

Je voudrais souligner l'importance du travail de lien interpersonnel effectué avec nos interlocuteurs privilégiés dans chacun de ces lieux. Sans leur volonté de nous faciliter le travail, d'accueillir avec soin nos usagers, d'accepter les aléas du travail avec des personnes en situation de précarité (places réservées pas toujours honorées) mais aussi de lier avec nous des relations de

confiance et de solidarité, je pense que la permanence culturelle telle qu'elle existe depuis la fin du partenariat avec « Cultures du Cœur » n'aurait pas pu survivre. C'est grâce à ces engagements individuels, soutenus bien sûr par les équipes de ces lieux, que notre travail est possible et prend tout son sens. De plus, le fait que nous, médiateurs culturels, soyons invités à venir voir les spectacles, permet des discussions diverses, intéressantes voire passionnées avec les usagers de la permanence lors de celle-ci. Ces invitations sont une preuve que notre action est reconnue par nos partenaires, ce qui me permet de continuer ce travail bénévole année après année.

Quant aux usagers ils sont plus nombreux chaque année. Une trentaine de personnes avait bénéficié de places de théâtre ou cinéma en 2012, ils sont une quarantaine en 2013.

Toutes les personnes venues à la permanence en 2013, sauf une, ont sollicité une carte pour le Forum des Images, certaines d'entre elles sont venues les onze mois de l'année chercher leur carte (le CAMRES, comme le Forum des Images étant fermé en août). Cet intérêt pour le Forum des Images est dû, il me semble à trois causes. La première est son emplacement géographique central (au *Forum des Halles*, centre de Paris très bien desservi par les transports en commun), la deuxième à sa programmation diversifiée et, par certains aspects, exceptionnelle et la troisième à ses plages d'ouvertures (tous les après-midi et soirées sauf le lundi). Quant aux théâtres, les habitués en sont friands, ils viennent très régulièrement voir ce que nous proposons et profitent pleinement des opportunités. Nous avons cependant parfois du mal à honorer toutes les places qui nous sont offertes, bien souvent en raison des brefs délais entre la proposition et la date de représentation mais aussi des fluctuations de fréquentation de la permanence, éloquentes de la précarité dans laquelle vivent les personnes que nous recevons. Les matinées en week-end sont très prisées par les usagers, surtout au *théâtre de l'Épée de bois* qui est un peu excentré.

individus singuliers, accueil pluriel

Les sorties collectives ont repris. Nous avons accompagné toutes les sorties à l'*Odéon* (une huitaine), nous avons aussi, mais de façon moins systématique, accompagné dans les autres théâtres. Nous avons lié un partenariat avec le *théâtre du Soleil* qui présentait une pièce montée et jouée par une troupe afghane. A cette occasion, nous avons organisé deux sorties. La première un dimanche après-midi d'avril, accompagnée par une autre bénévole et moi, à laquelle ont participé deux Afghans, expérience intéressante tant par la qualité de la pièce que par le plaisir partagé avec ces usagers. La deuxième un jeudi soir de décembre, a été un échec, le *théâtre du Soleil* nous avait, à notre demande, offert une dizaine de places, et malgré l'inscription de six personnes, aucune d'elles ne s'est présentée. L'analyse de ce revers a été, entre autres, qu'un soir de décembre les préoccupations des usagers étaient plus tournées vers le repas et l'hébergement que vers la culture.

J'ai, un mercredi après-midi, à l'heure de la permanence culturelle, accompagné, au musée du Luxembourg, une visite de l'exposition « Chagall ». Quatre usagers étaient là, deux habitués de la permanence et des lieux culturels et deux jeunes Afghans fréquentant quotidiennement le CAMRES mais qui ne s'étaient jusqu'alors pas saisis des propositions culturelles. Cette sortie a été l'occasion,

pour les uns de découvrir les multiples facettes de l'œuvre d'un peintre, pour les autres d'aller à une exposition pour la première fois, cette hétérogénéité du groupe a permis des échanges aussi riches que surprenants.

Cette année 2013 a été dans la continuité du travail engagé par le CAMRES au niveau de la culture, c'est-à-dire comme un vecteur d'insertion sociale. Les usagers fréquentant la permanence, que ce soit de façon régulière ou occasionnelle, trouvent là matière à sortir de leur quotidien souvent bien difficile. L'insertion sociale passe selon moi par la réappropriation de lieux comme le théâtre, le musée ou le cinéma que l'âpreté du quotidien a amené à désertier. C'est dans ce sens que je veux continuer le travail culturel en 2014.

Il n'est de rencontre que singulière

Certaines personnes, depuis longtemps désocialisées, ou socialisées sur un mode très particulier, qui rend délicate leur intégration à un collectif et les conduit souvent à fuir les lieux de travail social très structurés et les services de psychiatrie, ou à s'en faire exclure trouvent au CAMRES une apparente indétermination, une absence de normativité qui les autorise à exprimer leur très singulière singularité. Il s'agit alors, pour qui dans l'équipe souhaite s'y essayer, de proposer des repères discrets, un cadre minimal, et de chercher à négocier, au fil du temps, la distance qui permettra une reconnaissance mutuelle et

la lente construction d'une relation qui puisse faire ancrage. D'autres refusent de s'affilier à quelque collectif que ce soit, peut-être par crainte de sentir s'y dissoudre leur identité, ou pour tenter d'échapper à « l'effet miroir », si douloureux pour l'amour propre. Une femme, notamment, sans logement depuis au moins 10 ans, qui refuse ce qu'elle nomme « assistanat » mais passe régulièrement, sans s'attarder, parfois juste avant, ou juste après la fermeture, pour chercher quelques vêtements dans ses sacs, rangés dans notre réserve, poser une question qui nécessite une réponse urgente – et l'urgence est réelle – c'est ce

qui l'oblige (ou la fait s'autoriser ?) à venir rencontrer un travailleur sociales qualité.

Il y a encore cet homme, pour qui le CAMRES est un endroit bizarre et familier à la fois, parce qu'il sait y rencontrer, à d'autres places et dans d'autres rôles, des interlocuteurs qu'il fréquente également ailleurs. Pour celui-ci, il semble bien que les liens tissés ici et là se tressent ensemble, élargissant progressivement la palette de thèmes de conversation dont il dispose pour aborder l'autre de manière moins stéréotypée qu'auparavant. Il semble bien aussi qu'il ne vienne chercher, ici comme ailleurs peut-être, qu'une

confirmation de sa légitimité à être là.

Et puis il y a celles et ceux qui, pour le moment, se fondent dans le collectif, manifestement sans désir d'entrer en relation avec qui que ce soit d'entre nous. Ceux qui attirent tellement peu l'attention que cela en devient préoccupant. A nous de veiller alors à ne pas tenter de précipiter la rencontre. La défiance s'accompagne souvent d'une hypersensibilité aux signes subtils de malaise chez l'autre, signes qu'elle conduit à interpréter comme preuves d'insincérité. Rester à distance est parfois la meilleure manière de faire entendre l'offre relationnelle.

La femme qui prend les autres pour des oursins

8h25 Je sors du métro Gare de l'Est et me dirige, comme chaque mardi et jeudi, vers la boulangerie y chercher un des sacs du pain que nous allons servir pour l'accueil collectif. Je croise cette femme que nous recevons presque quotidiennement au CAMRES. Elle est âgée de 55 ans environ, petite, très menue, elle porte un jean très large, un manteau bien trop long et une paire de chaussures de trois ou quatre pointures supérieures à la sienne. Une absence d'accès quotidien à un espace d'hygiène a laissé s'emmêler en un énorme nœud ses cheveux blancs qui ressemblent

maintenant à une dreadlocks. Faute de connaître son nom, nous l'avons baptisée en équipe Mini ou Madame Dreadlocks, ou encore Madame M.

Je la vois s'approcher énergiquement d'un bar-tabac, y entrer et en sortir bientôt, une cigarette en bouche. Elle se met à parler seule dans la rue. La voilà qui repart dans sa course effrénée. Je l'observe déjà au loin, avancer dans la rue des Vinaigriers, s'agiter, faire demi-tour, héler un passant dans la rue, repartir dans l'autre sens, avec l'énergie désordonnée qui la caractérise.

Lorsque j'arrive au CAMRES, sac de pains à la main, la voilà qui m'interpelle.

- *Mademoiselle, bonjour, bonjour, vous avez bien dormi ?*
- *Oui, merci et vous madame ?*
- *Je suis pas une madame moi, je suis pas mariée, vous avez bien vu mes mains.*
- ...
- *C'est le jour de la confiture aujourd'hui ?*
- *Oui, oui, c'est le jour du petit déjeuner ;*
- *Vous ouvrez à 9h30 alors ?*
- *Exactement, à 9h30. A tout à l'heure mademoiselle.*

Au CAMRES, les matinées d'accueil collectif, nous servons un petit déjeuner à 200 personnes environ. Malgré toute notre bonne volonté, il n'est pas possible d'empêcher un certain attroupement devant le local de l'association à l'ouverture, ni un contact parfois étroit à l'intérieur, aux tables, autour des tables où les personnes déjeunent ou encore dans les toilettes.

Lorsque Madame Dreadlocks arrive à notre accueil collectif, elle se faufile dans la foule, joue des coudes et entre dans la salle tandis que nous tentons de lui signaler l'évidente absence de place assise. Sa présence dans notre local, surtout lors des petits déjeuners, demande à toute l'équipe une attention continue. En effet, Madame Dreadlocks supporte mal les autres personnes qui la persécutent, semble fuir le contact tout en cherchant paradoxalement la proximité.

Madame Dreadlocks tend à imposer sa présence et ne prend pas en considération nos tentatives de différer son entrée. Il est cependant arrivé, la veille d'un accueil collectif, que j'indique à Madame Dreadlocks qu'il pourrait être judicieux de se présenter non pas à 9h30 mais à 10h30, heure de moindre affluence. A chaque fois, elle s'est présentée plus tard en me précisant qu'elle avait bien entendu ma proposition,

individus singuliers, accueil pluriel

suggérée afin de maintenir son accueil dans les meilleures conditions, pour elle, pour nous mais aussi pour l'ensemble du groupe, cette proposition a permis une cohabitation plus sereine.

Madame Dreadlocks nous montre au quotidien une forte stéréotypie, répétition de gestes de nettoyage et de rangement mais aussi une répétition sans fin de conversations qu'elle entretient avec nous. Les sujets sont en effet à chaque rencontre les mêmes. Elle nous demande comment nous allons, si nous avons bien dormi. Elle nous demande un café ou un thé si ça ne nous dérange pas. Elle quitte de façon définitive Paris pour la campagne chaque vendredi mais revient chaque lundi matin sans nul commentaire. Même sa façon d'occuper l'espace chaque jour est répétitive. Elle s'installe à une place pour prendre son petit déjeuner, range son environnement puis se déplace à une autre place pour entamer un nouveau rangement.

Elle supporte mal la présence de qui viendrait toucher à l'espace qu'elle est en train de créer et peut présenter alors un comportement agressif, aussi bien verbalement que physiquement.

Elle apparaît hermétique à l'extérieur, comme si rien ne pouvait perturber son monde si bien organisé. Nous veillons à son bon accueil, aussi bien de la part de l'équipe que de la part des personnes qui fréquentent le CAMRES.

Bon nombre de fois, l'équipe est obligée d'intervenir dans les toilettes car elle empêche les autres personnes d'y entrer et d'en sortir, en en claquant la porte dès qu'elle s'ouvre. Bon nombre de fois, au cours de nos tentatives d'intervention, nous avons essuyé une salve d'insultes et même parfois des gestes d'agressivité. Il est arrivé, alors que j'essayais d'inviter Madame Dreadlocks à quitter le CAMRES, compte-tenu de son comportement hostile, de me voir accuser de la suivre régulièrement

dans la rue pour l'agresser. Pour lui faire quitter les lieux, lorsqu'elle n'est pas en mesure d'être accueillie chez nous, nous avons dû, à notre tour, développer une stratégie qui consiste petit à petit à lui barrer par notre présence toutes les issues possibles sauf celle de la porte donnant sur la rue nous donnant parfois l'impression de piéger (ou de libérer ?) une petite souris.

François Roustang dans son livre *Comment faire rire un paranoïaque* nous explique que le paranoïaque souffre d'un défaut de perception de ses limites générant une angoisse de dissolution. Pour se rassembler, il a besoin d'une force contraire, celle de celui qu'il élit comme persécuteur. Il pourra venir buter sur la frontière tracée par son persécuteur pour se sentir exister dans un espace circonscrit. L'éducateur doit parfois accepter d'être le support de ses projections. Cela lui permet de travailler sur celles-ci. En insistant sur un respect des règles du vivre ensemble, nous autorisons Mini à entrer en conflit avec nous. Sa réponse étant presque toujours la même, nous aurions pu ne pas insister. Mais, en permettant à Mini de nous prendre comme persécuteurs, nous pouvons replacer les choses dans leur contexte. Elle nous rend visite, il est normal donc que nous l'accueillions convenablement, tout comme il est normal qu'elle s'inscrive dans le cadre que nous proposons. Même si Mini agresse les travailleurs sociaux, il nous faut inventer une manière de lui répondre qui ne soit pas un miroir de son refus de la relation.

Au regard de cette présentation, la question se pose de savoir pourquoi et comment continuer à accueillir cette femme ?

Il s'agit d'abord de lui signifier, ce faisant, son appartenance à la communauté des Hommes, application pratique des principes de notre projet d'établissement prescrivant un accueil inconditionnel. Madame Dreadlocks connaît un problème psychiatrique très profond et il semble que l'isolement serait le meilleur moyen de l'enfermer dans ses troubles. Compte tenu de son comportement, on pourrait imaginer que les personnes accueillies lui témoigneraient en retour une certaine agressivité et pourtant, au delà de quelques sourires amusés, de regards mi-inquiets mi-interrogatifs à nous adressés, nous constatons une grande tolérance et même une certaine gentillesse de la part des personnes fréquentant notre accueil.

Lors de nos rencontres mensuelles avec l'E.M.P.P.(Equipe

individus singuliers, accueil pluriel

mobile Psychiatrie-Précarité), nous avons abordé à de nombreuses reprises la situation de cette femme. Chaque membre de l'équipe, à sa manière, se pose la question de l'intérêt pour elle de notre présence et de notre accueil. La situation de cette femme dont nous connaissons si peu de choses nous interpelle. Comment dépasser le schéma de relation si fermé qu'elle nous propose. Comment appréhender son agressivité et parvenir aussi à dialoguer avec elle lorsqu'elle met à mal le cadre proposé au CAMRES.

Deligny dans *Nous et l'innocent* se demande « *Qu'en serait-il d'un mode de relation qui ne serait pas utile à la société, pas utilisable, pas utilisé ? Un mode de relation hors fonction.* » C'est un peu cela qui se passe avec Madame Dreadlocks. Rien n'est quantifiable, évaluable et pourtant j'ose espérer que le travail d'éducateur réside aussi et surtout dans « l'Etre ensemble ».

Comme le dit Joseph Rouzel, « *il y a des espaces et des temps en jachère, des moments qui ne produisent*

rien et où la terre se repose en ne produisant rien. Il en va de même pour l'humain... Il faut ménager des temps et des lieux où le sujet se repose, où les rythmes sociaux sont mis en veilleuse. » Créer des lieux sans intention thérapeutique officielle reste compliqué à cause des exigences administratives. « *La jachère ou espace du dire, c'est la possibilité de récupérer, même partiellement quelques instants, la possibilité de rassembler la dispersion afin que se tisse du dire.* » Il y a un gros travail à faire de la part des éducateurs selon Jean Oury, « *pour préserver de tels moments, des moments où on fout la paix aux gens, donc des moments de re-création.* » En ne proposant rien de concret à Mini, nous nous rendons disponibles à l'éventuelle rencontre, nous laissons une porte ouverte si elle souhaite entrer en relation autrement avec nous.

“ *Accompagner,
c’est marcher à côté de l’autre,
à son rythme,
sur le chemin qu’il a choisi.*



les défis de l'accompagnement

les défis de l'accompagnement

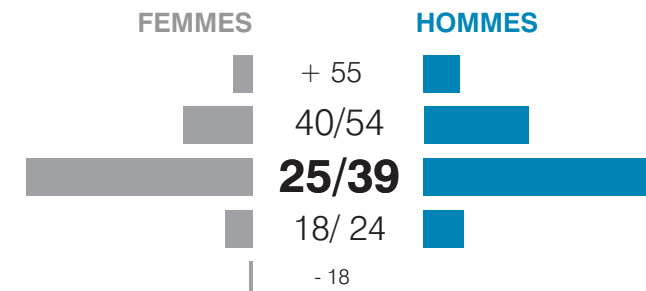
Le public

490 personnes accompagnées, auxquelles s'ajoutent 53 familles primo arrivantes, demandeuses d'asile, ou seulement en quête de conditions d'existence décentes et d'un avenir meilleur pour leurs enfants. A partir du moment où s'engage l'accompagnement, nul ne peut dire en quoi il va consister précisément, ni quelle sera sa durée. Parfois, il ne durera que le temps d'une orientation sur le dispositif de droit commun, une fois abouties les premières démarches d'accès aux droits ; parfois il s'agira d'un soutien au long cours, le ou la référent(e) deviendra alors, au fil du temps, celui ou celle que l'on pourra appeler à la rescousse, consulter pour un avis, rendre témoin des avancées, des aléas, celui ou celle auprès de qui l'on viendra reprendre des forces aux moments de découragement. Cette confiance qui s'est instaurée,

490 personnes accompagnées

45% 221
FEMMES
HOMMES
55% 269

sexe

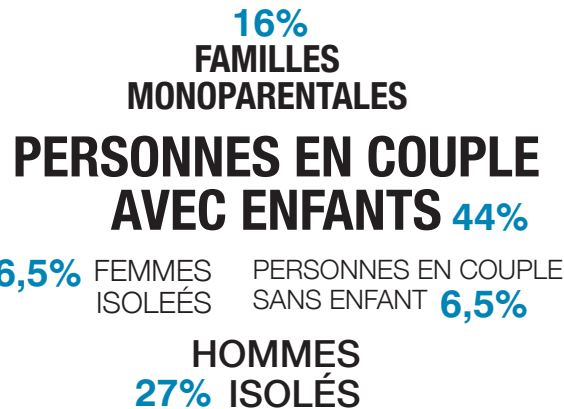


tranches d'âge

permet une liberté de parole, gage d'un précieux gain de temps, il s'agit alors de l'honorer, d'apporter à celles et ceux qui comptent sur nous, non l'assurance que le projet qui les porte va se réaliser, mais celle que nous serons à leurs côtés, soit pour le faire aboutir, soit pour entendre leur déception avant

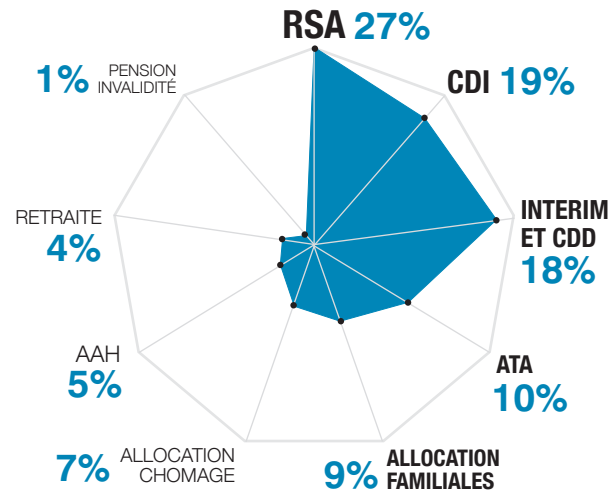
que ne puisse en naître un nouveau. Parfois, confrontés à notre impuissance à faire évoluer concrètement la situation, nous vérifions, toujours avec surprise, que l'essentiel est d'être là, points de repère et d'appui, alors que tout est incertitude.

les défis de l'accompagnement



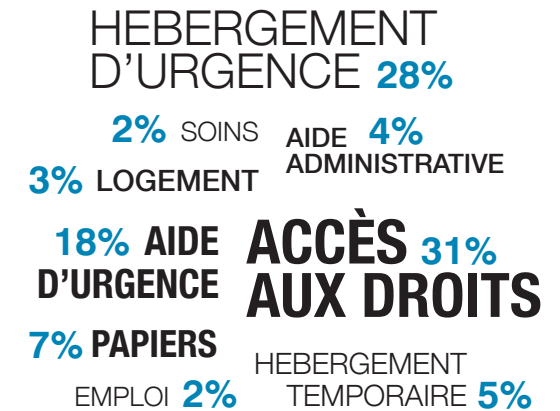
situation familiale

60% des personnes accompagnées sont des familles, dont 53 primo arrivantes, venant d'Afghanistan, mais surtout d'Europe de l'Est et d'Afrique subsaharienne
Les hommes isolés sont fréquemment des réfugiés statutaires encore demandeurs d'un soutien.



ressources

74% d'entre elles sont sans aucune ressource. Sur celles qui en disposent, la proportion des bénéficiaires du RSA est de 27%. Il est à noter que 31% sont salariées dont plus de la moitié en CDI. Il serait intéressant de savoir à quoi correspond la diminution du pourcentage d'ATA.



demandes initiales

D'abord l'accès aux droits, qui conditionne toute possibilité ultérieure d'insertion puis l'hébergement d'urgence, mais moins qu'avant. La saturation chronique du dispositif a conduit nombre de personnes à se rabattre sur des solutions de fortune. La question des soins n'est que très rarement abordée d'emblée, alors que les problèmes de santé sont très fréquents.

L'accès aux soins : parcours du combattant

Les problèmes de santé sont consubstantiels de l'errance et de l'exclusion. La rue abîme, elle marque le soma autant que la psyché, laisse des stigmates, repérables, comme autant de signes d'accidents de parcours de qui les porte.

Issue de la première Conférence Internationale pour la promotion de la santé en novembre 1986, et adoptée par l'Organisation Mondiale de la Santé, la Charte d'Ottawa le pose en préambule : *« La santé exige un certain nombre de conditions et de ressources préalables, l'individu devant pouvoir notamment : se loger, accéder à l'éducation, se nourrir convenablement, disposer*

d'un certain revenu, bénéficier d'un éco-système stable, compter sur un apport durable de ressources, avoir droit à la justice sociale et à un traitement équitable. Tels sont les préalables indispensables à toute amélioration de la santé ».

Les conditions de vie précaires qui sont le lot de nombre de personnes accueillies au CAMRES sont autant d'atteintes à leur état de santé : abris de fortune, manque de sommeil, nutrition déséquilibrée et irrégulière, stress inhérent aux incertitudes, hygiène de base ne pouvant être assurée tous les jours, etc.

A ces facteurs pathogènes peuvent s'ajouter des problèmes de santé préexistants, qu'ils soient somatiques

ou psychiques. Les demandeurs d'asile et les personnes venues en France afin de recevoir des soins semblent les plus vulnérables et les plus sensibles à cette co-morbidité. En effet, de nombreux demandeurs d'asile sont déjà fragilisés par des traumatismes survenus au pays et éreintés par l'exil lui-même, d'autres présentent des symptômes de stress post-traumatique plus ou moins sévères. Pour la grande majorité, ils se retrouvent à leur arrivée sans hébergement, sans revenu, déroutés par les changements de repères, soumis aux angoisses de l'incertitude et aux inforts inhérents à la logique de survie à laquelle ils sont condamnés.

Un processus « inéluctable » se met alors en marche, l'exclusion et la précarité provoquent des troubles, qui vont à leur tour majorer le phénomène d'exclusion. Ainsi, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (C.N.L.E.) en novembre 2009 met en évidence ce processus par lequel « ...*la mauvaise santé est un facteur d'exclusion et une conséquence de l'exclusion.* » et qu' « ...*un mauvais état de santé résulte d'une multitude de manques et traduit en réalité une situation d'exclusion et de précarité sociales.* »

C'est dans cette optique que, depuis quelques années, nous avons initié l'action « Droit à la santé », concourant à la création d'un réseau de professionnels de santé, favorisant ainsi et l'accès aux soins des personnes que nous accueillons. Car, comme le mettait en évidence, en

novembre 2009, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, « *Accéder au système de soins, surtout pour les plus précaires, est un moyen de réduire les inégalités sociales en la matière. Favoriser cet accès aux soins est donc une forme de lutte contre l'exclusion.* »

C'est d'autant plus vrai en ce qui concerne les pathologies mentales dont les symptômes, plus « spectaculaires », étranges, parfois dérangeants voire inquiétants, invitent à la mise à distance par le reste du corps social. L'isolement, ainsi que le repli sur soi peuvent s'en voir renforcés, et par là même, éloigner la personne en souffrance des soins.

Un simple état de souffrance psychique peut ainsi être aggravé, et conduire à la décompensation d'une pathologie.

Chez les personnes que nous accueillons au CAMRES, les questions relatives à une problématique de santé émergent fréquemment au gré des rencontres, soit du fait de demandes qui nous sont directement adressées, soit qu'elles s'imposent à nous à travers la manifestation de signes et symptômes dont nous sommes témoins.

L'accueil inconditionnel proposé au CAMRES et la manière dont il est investi par les membres de l'équipe fait sens en cela qu'il permet d'accueillir les demandes mais offre également un poste d'observation permettant

de repérer des problématiques de santé chez des usagers ne nous sollicitant pas, voire ne manifestant pas du tout le désir d'engager quoi que ce soit.

La répétition : d'un regard empreint de mal-être, perçu furtivement, de lèvres qui remuent, supposant un dialogue, chez une personne pourtant assise seule à une table, d'une main grattant une épaule de manière répétée, d'un éclat de voix, isolé, éphémère, surpassant le volume sonore du brouhaha de la salle d'accueil, etc.

Autant d'observations, d'instantanés traduisant un mal-être, une souffrance à propos desquels il faut se montrer vigilant, qu'une demande soit ou non formulée.

La grande majorité des demandes d'orientation vers un service de soins nous sont adressées de manière informelle, en salle d'accueil, et ne donnent pas lieu à un entretien formalisé, « dans un bureau ». Dans la plupart des cas, les réponses sont immédiates, le temps de savoir si la personne bénéficie d'une couverture médicale, d'imprimer un plan et de prodiguer quelques explications complémentaires.

Pour le reste, elles concernent des personnes accompagnées et reçues en rendez-vous ou émergent dans le cadre d'un entretien au cours de la permanence d'accueil sans rendez-vous.

Au fil des années nous nous sommes efforcés de renforcer notre connaissance du dispositif d'accès aux soins existant et de ses différents acteurs mais également de nous constituer un réseau de partenaires et d'interlocuteurs de proximité qui nous permettent de répondre au mieux aux besoins exprimés par les usagers ou évalués par les différents intervenants salariés et bénévoles du CAMRES.

Notre interlocuteur-ressource privilégié demeure l'Equipe mobile Psychiatrie-Précarité (E.M.P.P.) de l'intersecteur de l'hôpital Maison-Blanche avec qui nous travaillons depuis plus de dix ans. Ses membres assurent auprès de l'équipe salariée un travail « d'appui et soutien » à raison d'une réunion mensuelle.

Ces réunions sont notamment l'occasion d'aborder les situations de certaines personnes accueillies dont l'état de santé physique et/ou psychique nous interroge, aussi bien dans le cadre d'accompagnements socio-éducatifs, que pour des personnes fréquentant la structure de manière plus informelle.

La pertinence de ce travail partenarial ne se limite pas à la simple question de la santé mentale.

Ainsi, pour certaines personnes dont la situation nous a particulièrement interpellés, un véritable travail concerté est mis en place. Au-delà des échanges lors de nos rencontres, l'équipe est amenée à rencontrer des usagers à qui un rendez-vous aura été préalablement proposé, ou encore à venir, à notre demande, observer une personne accueillie dont les troubles nous préoccupent voire

tenter d'établir avec cette dernière un premier contact. L'E.M.P.P., a ainsi été au centre du travail d'accès aux soins entrepris avec Monsieur T. : connu de longue date, ce dernier a présenté des troubles du comportement de plus en plus manifestes en salle d'accueil, sans jamais se saisir des propositions d'accompagnement faites par différents membres de l'équipe. Nos interventions se bornaient finalement à lui parler quand il parlait seul, à l'interpeler et à l'interroger quand il vociférait ou s'agitait.

Ces manifestations au caractère pathologique évoluèrent à bas bruit, tout en devenant de plus en plus fréquentes, jusqu'à l'inévitable explosion de violence lors de laquelle Monsieur T. brisa une porte dans les toilettes, puis une vitre de la devanture.

Au-delà du rappel à la loi, son accueil fut alors conditionné à une démarche de soins sous la forme de rencontres avec l'E.M.P.P.

Cela permit de ne pas ajouter d'exclusion à l'exclusion de Monsieur T., de le ré-accueillir à l'issue de la Mesure d'exclusion temporaire symbolique (une METS, dans le jargon du CAMRES) qui lui avait été signifiée, mais aussi d'affiner notre compréhension de ses troubles à travers nos échanges avec l'E.M.P.P.

Cependant, l'apport de ce partenariat ne se limite pas à ces interventions. En effet, l'E.M.P.P. constitue aussi une

ressource en matière d'informations et de connaissance du dispositif de santé et adopte régulièrement une posture de médiateur, d'interface entre l'équipe et les intervenants médicaux afin de faciliter les échanges et de rendre plus efficaces les accompagnements engagés.

Toutefois, pour la grande majorité des personnes qui fréquentent le CAMRES, il est le plus souvent question de problèmes somatiques le plus souvent directement en lien avec leurs conditions quotidiennes de subsistance... Les « problématiques » les plus fréquemment observées ou évoquées concernent des symptômes grippaux / rhumes, des douleurs dentaires ou des troubles digestifs... Celles-ci représentent la plupart des sollicitations formelles ou informelles dont nous faisons l'objet...

Le nombre d'orientations effectuées vers des services de soins est sensiblement le même que sur l'année 2012, soit entre 900 et 1000 orientations, le quart ayant été fait dans le cadre des accompagnements individualisés, qu'elles concernent des problèmes somatiques ou psychologiques.

En matière d'accès aux soins de santé, le dispositif parisien nous permet en général d'y répondre de manière « satisfaisante »...

Il est cependant déplorable que plus que la nature des problèmes de santé ce qui guide nos choix d'orientation

vers telle ou telle structure de soin, c'est le type de droits ouverts auprès des services de l'Assurance maladie : sans couverture médicale, Aide médicale de l'Etat (AME), Couverture maladie universelle complémentaire (CMUc.), etc.

Pour les personnes ne bénéficiant d'aucune couverture maladie en effet, seuls les PASS et Médecins du Monde sont accessibles. Si l'on sait que la moitié ou presque des personnes suivies n'a aucune couverture et que cette proportion est fatalement supérieure pour la population seulement reçue, nous sommes amenés à effectuer de nombreuses orientations vers la Permanence d'accès aux soins de santé (P.A.S.S.) de l'hôpital St-Louis du fait de sa proximité avec le CAMRES, et aussi de la relative familiarité de la P.A.S.S. avec le public que nous accueillons.

Par ailleurs, de nombreux contacts téléphoniques au cours de ces dernières années nous ont permis d'optimiser le travail partenarial via l'élaboration d'une fiche de liaison visant à faciliter l'accueil des personnes que nous y orientons et à tenter de limiter l'impact de la barrière linguistique pour les personnes ni francophones, ni anglophones.

Moins fréquemment, nous sollicitons également d'autres acteurs du dispositif parmi lesquels :

- Médecins du Monde ;
- la PASS de Lariboisière ;
- la PASS bucco-dentaire de La Salpêtrière ;
- les PASS de Trousseau, Debré et St-Antoine pour les familles ;
- les établissements de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP - HP) ;
- les centres Protection Maternelle et Infantile (P.M.I.). En retour, de nombreuses mères de famille nous ont été orientées par la P.M.I. du 11ème arrondissement afin d'être reçues et/ou que nous puissions procéder à leur inscription auprès de l'association Paris Tout P'tits. La grande majorité de ces femmes ayant, un temps été hébergées par le biais des Sœurs Missionnaires de la Charité installées dans le 11ème arrondissement ;
- les centres municipaux de vaccination ;
- les Centres Médico-Sociaux ;
- le Comède, le centre Minkowska, le centre Primo Levi, le Centre psychiatrique d'orientation et d'accueil (CPOA) de l'hôpital Sainte-Anne et les Centres médico-psychologiques (CMP) pour les troubles psychiques ;
- le service maternité de Lariboisière vers lequel nous orientons les femmes enceintes n'ayant pas engagé un suivi médical de leur grossesse, ou ayant besoin d'un certificat médical qui conditionne leur hébergement en hôtel par le Pôle Famille du Samu social de Paris (115) ;
- le réseau SOLIPAM (Solidarité Paris Maman) qui propose

un accompagnement pour les femmes enceintes en grande précarité ;

- le bus social dentaire ;

- le « réseau » de proximité de médecins de ville que nous sommes constitué : généralistes, dentistes, kinés, que nous sollicitons pour les personnes bénéficiant d'une couverture médicale, et plus particulièrement des personnes ayant débuté un accompagnement socio-éducatif.

D'une manière générale, le dispositif est plutôt opérant mais des difficultés demeurent, principalement sur la question de l'accès aux droits.

L'accès aux droits, en matière de couverture médicale, se révèle en effet, de plus en plus fréquemment, un parcours du combattant parsemé d'obstacles, pouvant mettre à rude épreuve la patience et la pugnacité des usagers autant que celles des intervenants sociaux. Le constat reste le même et les difficultés déjà évoquées dans le rapport d'activité précédent sont identiques : le durcissement administratif des services de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), des dossiers égarés, des agents de la plateforme téléphonique (3646) souvent dans l'impossibilité d'expliquer les décisions prises ou les demandes de pièces complémentaires, la multiplication des justificatifs demandés. Nous avons été cette année confrontés à une explosion du nombre

de demandes d'intervention auprès de la CPAM. Nous avons dû produire un nombre croissant de courriers, et contacter trop régulièrement le 3646 afin de répondre à des exigences administratives ne faisant aucun cas de la singularité de chaque situation. Pour ma part, devant le désarroi des usagers et la surcharge de travail occasionnée par ce durcissement, j'ai parfois été tenté de céder au découragement, éprouvant même, de temps à autre, une appréhension au moment de composer les quatre chiffres sur le clavier téléphonique.

Une fois encore, derrière la dimension pragmatique, émerge la question du sens. Que restituer aux usagers, quand nous ne « comprenons » pas, nous-mêmes, certaines réponses faites aux personnes qui nous sollicitent ? Comment assurer notre fonction de médiation afin d'accompagner l'attente générée par le temps administratif ?

Deux situations illustrent parfaitement ce constat.

Tout d'abord, celle de la famille H., un couple afghan et ses trois enfants venus en France afin de déposer une demande d'asile. Relevant du règlement Dublin II, ils ne peuvent obtenir ni de récépissé, ni la CMUc. Ils déposent donc une demande d'AME Nous accompagnons cette démarche au mois de juin 2013. Au début du mois de juillet 2013, Madame H. est hospitalisée en urgence. Dans le même temps, la CPAM retarde l'instruction de leur demande d'AME et leur réclame des justificatifs d'identité qu'ils ne possèdent pas (des attestations sur

l'honneur d'identité et de filiation des enfants avaient déjà été fournies). A défaut de droits ouverts, ils se retrouvent sommés de régler les frais d'hospitalisation (près de 1800 euros). Une demande de rétroactivité est faite, en accord avec le service comptable de l'AP - HP. En novembre, la famille H. reçoit un courrier de la CPAM refusant d'accorder la rétroactivité. Monsieur et Madame H. ont, entre temps, été régularisés mais sont toujours débiteurs de 1800 euros alors même qu'ils n'ont encore aucun revenu, ni aucune ressource financière.

Alors que nous sommes prêts à aider Monsieur et Madame H. à rédiger un recours gracieux, une relecture du refus de la CPAM nous permet de comprendre que le technicien chargé de l'instruction du dossier date l'hospitalisation de Madame H. de juillet 2012 et non juillet 2013. De plus, la CPAM a considéré que leur demande d'AME n'avait été faite qu'en octobre 2013 alors même que Monsieur et Madame H. sont en possession d'un courrier de la même CPAM daté du mois de juin réclamant des pièces supplémentaires à l'instruction de cette demande. Et, ce, comble du non sens administratif, alors qu'ils sont en possession d'une carte d'AME en cours de validité indiquant une ouverture des droits au 3/07/2013.

Malgré un recours construit autour de l'incohérence des dates, documents à l'appui, ce couple n'avait toujours aucune nouvelle de l'avancée de la procédure à la fin du premier trimestre 2014, soit huit mois après l'hospitalisation de Madame H.

Le second concerne une famille roumaine, un couple et ses deux enfants de 6 et 3 ans, résidant en France depuis 2007, qui tentent désespérément depuis février 2013 de renouveler leur couverture médicale.

En février, nous les aidons à instruire leur demande de renouvellement d'AME Monsieur C., qui n'a toujours aucune réponse en juin 2013 nous demande de bien vouloir contacter la CPAM. Notre interlocuteur nous informe qu'il n'y a aucune trace de leur dossier et que la famille C. a tout intérêt à reprendre la procédure depuis le début. Ce que nous faisons, Monsieur C. prenant alors la précaution d'adresser son dossier en recommandé avec accusé de réception. Il reçoit ainsi le récépissé qui atteste de la bonne réception du dossier par les services de la CPAM. Toutefois, la famille C. demeure sans nouvelle de l'état d'instruction de leur dossier et nous interpelle à nouveau. Une fois encore, notre interlocuteur certifie qu'il n'y a aucune trace de leur dossier. Les explications que nous lui apportons, l'existence de l'accusé de réception du recommandé, et les explications qu'il tente de nous fournir (de nombreux dossiers se perdent, leur surcharge de travail, etc.) ne changent rien à la réalité

les défis de l'accompagnement

administrative : il n'y a pas de trace de ce dossier... Il faut redéposer une demande ! Alors de nouveau, nous remplissons les deux feuillets du formulaire et joignons les documents nécessaires (réactualisés bien entendu afin d'éviter de recevoir un courrier de demande de pièces complémentaires d'ici 3 à 4 semaines). Cette fois, l'attestation de suivi, que nous leur délivrons afin de prouver leur présence stable et régulière en France depuis plus de trois mois, est accompagnée d'un courrier retraçant le déroulé de la procédure étape par étape, et demandant aux services de la CPAM de bien vouloir traiter leur dossier en urgence. Nous conseillons également à Monsieur C. de se rendre dans une des agences d'accueil de la CPAM dévolue au traitement des dossiers AME afin de l'y remettre en main propre.

Cette fois, la réponse est immédiate : Monsieur C. ressort de l'agence sans que son dossier d'AME ait été enregistré... Non. Au regard du changement de statut des personnes de nationalité roumaine (et bulgare), et des droits théoriques en découlant, Monsieur C. en est ressorti avec un dossier de demande de CMU ressortissant européen inactif, et la « promesse » qu'au regard de leur

situation, celle-ci se soldera par un refus, et qu'ils auront alors le droit de redéposer une demande d'AME.

A notre connaissance, cette famille n'a, à ce jour (mars 2014), toujours pas de droits ouverts à l'assurance maladie, et est toujours en attente depuis février 2013.

L'Observatoire de l'accès aux soins de la mission France de Médecins du monde, dans son rapport annuel de 2008, notait déjà ce paradoxe : « *alors que l'analyse des données recueillies par l'observatoire met en évidence les besoins de suivi médical des patients, la complexité des dispositifs administratifs liés tant au droit au séjour qu'à la couverture médicale gêne leur accès aux soins* ».

Au-delà de l'ouverture de droits et de l'accès aux soins, la lourdeur administrative questionne les objectifs du travail socio-éducatif mis en œuvre. Comment, en effet, amener l'utilisateur à se réinscrire en tant que sujet, en tant qu'individu singulier et entier, comment permettre à une personne de se distinguer de sa situation administrative alors que dans le cadre de démarches d'ouverture de droits, seules les caractéristiques administratives la

définissent, la réduisent à un matricule, une catégorie, un groupe ? Les ressortissants européens, les demandeurs d'asile, les Roumains, les bénéficiaires de telles ou telles allocations, etc.

Pire encore, les contraintes administratives toujours plus présentes excluent de fait certains du dispositif de santé, et ajoutent ainsi au phénomène d'exclusion, les plus fragiles et les moins « armés » étant bien entendu les plus touchés et les plus pénalisés par la complexité administrative.

L'urgence médicale et sanitaire, la fragilité ont-elles toujours leur place ? Les personnes sont trop souvent réduites à leur existence administrative. L'ouverture de droits dépend plus d'impératifs administratifs remplis ou non que de réels besoins de soins, de risques médicaux.

Cette année a aussi été marquée par un « coup dur » sur le plan de l'accès aux soins : la fermeture d'un centre de Médecins Sans Frontières voisin du CAMRES, ce qui a mis fin à un partenariat pertinent et efficace. Le manque s'est vite fait sentir, notamment en matière d'accès aux soins par le biais de la « bobologie » quotidienne. Les relations très fréquentes entre nos deux structures ainsi que la proximité permettaient des accompagnements physiques au pied levé, et une rencontre facile et rapide des personnes que nous orientions avec une

infirmière susceptible de prodiguer les « premiers soins ». Cette consultation médicale constituait également une véritable porte d'entrée pour les personnes en souffrance psychique, qui incapables de demander un soutien psychologique (par déni, non conscience des troubles, ou méconnaissance du mode d'emploi) pouvaient en bénéficier suite à une consultation relative à un problème somatique...

Comme je l'ai évoqué auparavant, les complications d'accès aux soins se révèlent encore plus marquées lorsqu'il est question de la prise en charge des troubles psychiques, et pire encore des troubles ne relevant pas strictement du « champ psy » (troubles du comportement, psychopathie, addictions, etc.). Troubles dont l'expression des symptômes est plus visible, le corps exprimant ce qui ne peut être mis en mots, le caractère ostensible des symptômes interpellant les intervenants à défaut d'une capacité des personnes en souffrance à le faire directement. Chez les plus fragiles, les plus désocialisés, il ya souvent un refus de soins, voire un déni de ces troubles. Chez certains, la précarité du quotidien est telle, la situation d'exclusion tellement consommée, qu'ils peuvent apparaître comme évoluant en dehors du corps social, les effets combinés des troubles psychiques et de l'isolement conduisant à un enfermement progressif de la personne en souffrance en elle-même, venant progressivement déliter l'altérité, et ainsi participer de l'enfermement.

Il est alors très ardu d'accompagner les usagers vers le soin tant ces divers mécanismes peuvent les rendre hermétiques à toutes tentatives de contact, qui peuvent être vécues comme de véritables effractions de la bulle à la fois protectrice et mortifère dans laquelle ils se trouvent.

Par ailleurs, la plupart du temps, ils ne se saisissent pas des propositions d'orientations vers les services de soins, au contraire, pour ceux d'entre eux qui ont connu au moins une fois une hospitalisation, ils prennent plutôt grand soin de s'en tenir éloignés. Le passage à l'acte quelle que soit sa forme, un épisode paroxystique de violence ou de souffrance, semblent parfois être le seul biais par lequel ils peuvent être amenés à rencontrer un médecin.

Encore que les prérogatives de chacun des interlocuteurs potentiels fassent souvent obstacle aux balbutiements d'une prise en charge.

Pour rester schématique, les « fous de la rue », les psychopathes ne relèvent pas de la psychiatrie, et en parallèle, leurs troubles les excluent très souvent du dispositif de solidarité. Reste la « case prison » en cas d'actes répréhensibles.

L'Infirmier psychiatrique de la Préfecture de police (IPPP ou I3P) ne souhaitant pas être utilisée comme une alternative au CPOA ou aux Centres d'accueil et de crise (CAC), les services d'hospitalisation en psychiatrie

veillant à ne pas être utilisés comme une solution d'hébergement, vers qui les orienter quand bien même les usagers ne s'y opposent pas ?

En septembre 2003, le rapport « *Souffrance psychique et exclusion sociale*, établi à la demande de Madame Versini, dit *rapport Parquet* constate déjà que « *Cette souffrance psychique et sociale sans demande d'aide ni de soins de la part des personnes concernées apparaît principalement soit sous la forme de détresse sociale soit sous celle de l'urgence médicale. Cette souffrance est alors très souvent ressentie, portée et reconnue par des tiers sociaux : professionnels ou bénévoles de l'intervention sociale.* »

Ainsi, cette année encore nous avons malgré nous fait fonction pour certaines personnes d'hôpital de jour sans toutefois avoir à notre disposition les moyens de prévention, de soins et de contenance spécifiques aux services de soins.

Nous nous sommes retrouvés avec certaines personnes accueillies en grande difficulté, rendus témoins de leur malaise, de leurs troubles, de la progressive dégradation de leur état de santé sans réels moyens pour véritablement leur porter assistance.

C'est précisément dans ces cas de figure que le partenariat avec l'E.M.P.P. peut s'avérer précieux.

Reprenons la situation de Monsieur T. où nous l'avons quittée. Nous l'avons ré-accueilli dès qu'il a accepté de rencontrer les membres de l'E.M.P.P. Monsieur T., trouve

refuge, à l'époque, sous le passage protégé sis en face de l'agence Pôle emploi, à l'une des issues du Passage Dubail. Plusieurs entretiens ont ainsi été organisés dans nos locaux, à l'issue desquels nous pouvions échanger avec eux. Ils nous ont notamment confirmé qu'il serait difficile de l'amener vers les soins, et également prodigué des conseils sur la posture et les attitudes à adopter quand il n'allait pas bien. Par exemple, il semblait important de continuer à l'interpeler quand il se mettait à parler tout seul afin d'essayer par ce biais de le « raccrocher » un peu à la réalité.

Toutefois, après quelques rencontres, son état se dégrade, et il passe à l'acte, de nouveau. Lorsqu'il est reçu, il exprime le fait qu'il ne souhaite plus rencontrer l'E.M.P.P. et est encore une fois exclu. Très vite, les actes de violence à l'endroit de biens matériels se multiplient et deviennent paroxystiques : il brise la vitre d'une porte d'entrée d'une habitation voisine, brise notre porte d'entrée, un soir après la fermeture alors que notre collègue en charge de l'entretien se trouve seul dans les locaux. Il s'en prend violemment aux vitres du garage voisin du CAMRES, l'intervention d'une des éducatrices sera même nécessaire afin d'éviter que Monsieur T. ne soit rudement pris à parti par un des employés du garage.

Malgré les appels répétés à la police ou aux pompiers, Monsieur T. demeure insaisissable (en effet, les pompiers qui s'étaient déplacés n'ont pas le droit d'emmener quelqu'un « sous contrainte »). Nous décidons de faire un énième « signalement » au commissariat de quartier

pour qu'il puisse solliciter l'I3P en cas d'interpellation. C'est selon nous la seule alternative pour que Monsieur T. puisse être hospitalisé, tant il nous semble représenter un danger pour les autres et pour lui-même. De nouveau, nous leur précisons où il a l'habitude de trouver refuge. L'interpellation intervient enfin. Malheureusement, à l'occasion de sa garde à vue, le psychiatre de l'I3P qui l'examinera jugera que son état ne nécessite pas une hospitalisation.

Monsieur T. ressortira ainsi sans avoir été orienté vers un service de soins mais avec une convocation à une audience ultérieure suite à diverses plaintes déposées contre lui, dont probablement celle du CAMRES.

Ce dysfonctionnement vint mettre un terme au travail de longue haleine que nous avons mis en place et qui nous avait tant coûté en temps, en énergie, en stress et la désillusion inhérente à la décision de l'I3P fut proportionnelle aux espoirs préalablement nourris de voir Monsieur T. accéder, par cette alternative, aux soins.

A contrario, je reviendrai brièvement sur le travail d'accompagnement engagé avec Monsieur H. dont la situation a déjà été évoquée dans un rapport d'activité précédent.

Monsieur H., dont la dégradation nous avait alertés depuis plusieurs semaines, avait fini par « décompenser » dans nos locaux. Après avoir été « contenu » par l'équipe, il avait été admis, à l'issue de son passage par la « case police », dans un service de psychiatrie d'un hôpital parisien.

Ainsi, la mise en place d'une étroite collaboration avec l'E.M.P.P.(accompagnements physiques au CMP, liens avec les différents services de soins, son rapatriement sanitaire d'Allemagne, échanges réguliers en équipes) a permis le maintien de Monsieur H. dans le dispositif de soin puis sa stabilisation dans une structure d'hébergement, ce malgré les nombreux rebondissements et autres difficultés ayant émaillé l'accompagnement (fuite du service initial d'hospitalisation, levée du péril imminent, hospitalisation en Allemagne, interrogations répétées du CMP quant à l'utilisation faite par Monsieur H. de son traitement, etc.).

Confrontés à ces difficultés, obstacles, complications relatifs à l'accès aux soins et aux droits, comme d'autres structures, nous tentons malgré tout de faire « acte de résistance »

Nous n'abdiquons pas, et acceptons, par défaut, de subir les obstacles, la surcharge de travail, liés aux exigences croissantes des services administratifs, des critères d'inclusion des différents acteurs du dispositif médical, Ce afin d'accompagner les usagers vers le plein exercice de leurs droits, habités, en filigrane, par la certitude peut-être illusoire de participer d'une forme de lutte contre l'exclusion des dispositifs qui menace certains d'entre eux.

C'est précisément pour poursuivre cet objectif que

nous avons pour projet de mettre l'accent sur le travail partenarial en consolidant notre réseau d'interlocuteurs et d'acteurs et en cherchant à l'étoffer, en nous ouvrant plus sur l'extérieur afin de disposer d'un panel de réponses plus large, plus fourni, mieux adapté aux besoins des personnes que nous accueillons.

Ainsi nous avons prévu de participer plus régulièrement aux colloques et aux sessions de formation proposés afin d'enrichir nos connaissances et d'avoir l'occasion d'échanger avec d'autres professionnels des champs social, éducatif et médical.

Par ailleurs, une rencontre a d'ores et déjà été planifiée avec Madame Sandra Taniga, coordinatrice de l'Atelier Santé Ville Paris 10 dans le but d'optimiser notre connaissance du dispositif de proximité.

Précaire ? Un statut stable !

La précarité telle que définie par l'Etat français, dans le Journal Officiel de 1987, est « *l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. Les sécurités dont il est question sont le travail, les revenus, le logement, les soins, l'école, la culture, le lien familial, le lien social...* »

Le petit Robert définit ainsi l'adjectif précaire : « *dont l'avenir, la durée ne sont pas assurés* » et donne pour synonyme : fragile, instable, passager.

Il y a une donc une réversibilité à la précarité.

Or, si le précaire désigne ce qui n'est pas fait pour durer, c'est pourtant la chronicité, la durabilité d'inconfortables conditions d'existence qui caractérisent les parcours des personnes que nous rencontrons au CAMRES qui risquent, quand se cumulent d'autres handicaps, de glisser progressivement vers la grande pauvreté et l'exclusion, exclusion qui peut être définie comme la manifestation extrême et parfois l'aboutissement, de différents processus de fragilisation de liens sociaux. La précarisation ou l'exclusion sociale sont le produit de processus multidimensionnels, se déclinant tant dans le domaine professionnel, relationnel, que dans d'autres

domaines sociaux comme le logement, l'accès aux soins, la culture, l'éducation. Les individus les plus touchés par ces processus de précarisation sont ces personnes qui vivent dans des situation de grande vulnérabilité sociale et que nous rencontrons chaque jour au CAMRES.

Le cœur de notre pratique éducative est la rencontre avec qui franchit notre seuil et notamment avec des êtres en grande souffrance.

En tant que travailleurs sociaux, nous tentons, tels des « passeurs », de les faire traverser pour parvenir à des rives plus vivables de l'espace social, notre attention se porte avant tout sur les valeurs d'humanité de chacun. De la précarité à l'exclusion, quel soutien possible ? C'est la question que chaque jour nous nous posons face à des personnes qui vivent dans la plus grande incertitude de conserver ou récupérer une situation acceptable dans un avenir proche.

C'est cette notion de « précarité durable » que nous allons tenter d'illustrer à travers des histoires de familles, dans des moments de quotidienneté que nous avons partagés avec elles.

Les mois de mai, juin et juillet 2013 ont en effet été marqués par la présence de nombreuses familles au sein de notre accueil de jour. Il s'agissait essentiellement de familles migrantes ayant quitté leur pays, leur famille, leurs repères.

Certaines sont chassées de leurs pays par des conflits mettant leur vie en danger et voient la France comme une terre d'asile (le pays de la liberté, de l'égalité et de la fraternité). D'autres sont poussées au départ par des nécessités économiques. D'autres encore sont prêtes à des sacrifices afin que leurs enfants soient élevés dans un environnement plus favorable à une réussite sociale et personnelle. En tout état de cause, les motifs de départ ne sont pas univoques, mais multiples et complexes. En outre, la mondialisation en marche, ainsi que l'ouverture des frontières à l'intérieur de l'Europe, génèrent des aspirations à des horizons nouveaux et potentiellement meilleurs.

Quant à la procédure d'asile politique des réfugiés, elle est particulièrement longue et les dispositifs d'accueil saturés.

Concrètement, à leur arrivée, les familles prétendant à l'asile politique doivent se rendre à la CAFDA (Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile), pour que leur soit proposé un rendez-vous à 2 ou 3 mois de là. Sa mission est de les accompagner dans leur démarche de demande d'asile (ouverture des droits : domiciliation, couverture sociale, accompagnement social et administratif : hébergement, rendez-vous préfecture, rédaction du récit destinée à l'OFPRA (Office français de protection des réfugiés et apatrides), inscription au Pôle Emploi afin, non pas de travailler car ils n'y sont pas

autorisés, mais de percevoir l'ATA (Allocation temporaire d'attente)... Dans l'attente du premier rendez-vous et d'une mise en place de leurs droits sociaux et administratifs (soit 2 mois supplémentaires après le rendez-vous), les familles doivent solliciter le dispositif de droit commun et d'urgence qu'est le 115, sur la question de l'hébergement. Pour le reste, elles ne disposent d'aucune ressource.

Lors de ce premier accueil des familles qui débarquent « d'ailleurs », avec leur parcours d'exil, leur histoire singulière, leurs bagages, leur langue, leur culture, leurs enfants, leur fatigue, leurs espérances, leur incompréhension, leur endurance, leur dignité, nous les soutenons dans la mise en lien avec le 115 qui « lance » la recherche après évaluation : les noms, prénoms, dates de naissance sont épelés, enregistrés, les parcours, motifs sont explorés ; il s'agit également d'appréhender la situation du point de vue de la santé, des ressources. De multiples questions sont posées, traduites (quand le 115 fait appel à un traducteur) ; l'entretien téléphonique, avec la présence à leurs côtés d'un travailleur social, prend alors des allures de téléconférence, la dimension high tech en moins.

Ces coups de fil sont parfois le premier lien avec le dispositif social en France, ce sont des moments forts où les personnes ne comprennent pas trop ce qui se passe, attendent des heures, le téléphone en main, les bagages au pied, entourées par leurs enfants.

Coups de fil ponctués par des regards soucieux qu'échangent entre eux les adultes, regards interrogatifs qui nous sollicitent sur leur devenir immédiat, nous, les « assistant(e)s social(e)s », coups de fil ponctués par les réprimandes des parents à l'égard des enfants qui s'agitent, s'emparent du combiné téléphonique, des stylos, du papier, de l'agrafeuse sur le bureau ; coups de fil dans un environnement bruyant où des bébés pleurent tandis que leurs parents sont en ligne.

Ce premier lien avec le 115 assuré, il va falloir aux familles attendre. Attendre de recontacter le SAMU, plus tard, dans l'après-midi, dans la soirée, dans la nuit. Attendre car si la demande « est lancée », la recherche, elle, prend du temps et l'issue reste incertaine. Les familles se posent alors dans la salle, nous tentons de ranger leurs bagages, sous nos bureaux, dans les coins, contre les murs. Les adultes sont bien souvent éreintés par les nuits précédentes passées dehors ; les bras se croisent sur la table, les têtes se posent, un enfant sur les genoux, ou même un bébé allongé sur la table. Il s'agit d'attendre. Dans la journée, la vie reprend son cours : les enfants sollicitent leurs parents, l'équipe ; nous leur proposons des crayons, du papier, des livres dont ils s'emparent seuls ou avec leurs parents, jusqu'à un dessin animé sur un de nos ordinateurs de travail. Au fur et à mesure des journées, la vie s'organise : temps du repos, du jeu, du repas. D'un jour à l'autre, différentes ambiances : un des enfants pleure beaucoup,

inconsolable, des cris, des claques parfois, des enfants qui s'agitent, mais aussi une belle solidarité entre les accueillis qui se parlent, s'informent, s'entraident. Des atmosphères tendues ou l'épuisement et l'attente sont à leur comble, des sourires quand même et la vie toujours. Les jours suivants, matin et soir, appel sera fait au 115. Le dernier avant la fermeture, coup de fil qui s'éternise parfois au-delà de nos temps d'ouverture car nous sommes mis en attente « *Surtout, ne raccrochez pas, votre appel est pris en compte, dans quelques minutes, un permanencier va vous répondre* », phrase déclinée en anglais, en arabe, en espagnol et d'autres langues encore, entrecoupée de cette musique qui nous est devenue si familière.

Pendant plusieurs semaines, 5 jours sur 7, il n'y aura pas de place d'hébergement, il faudra à la famille rappeler seule, plus tard, mais nous sommes prévenus ; « le dispositif est saturé », il y a de fortes chances que « la demande ne soit pas pourvue » pour reprendre les expressions en usage. Les familles nous attendent, nous nous dirigeons vers elles pour relayer les résultats de la recherche effectuée par le 115 et prendre le temps d'annoncer et soutenir la solution ou l'absence de solution d'hébergement.

Lorsque nous avons « une adresse », nous la transmettons et expliquons comment s'y rendre, à l'aide de plans de métro, de bus, de RER, de trains de banlieue ; les destinations sont de plus en plus souvent lointaines, les trajets longs, complexes, les hôtels

excentrés au cœur de la ZA (zone agricole), de la ZI (zone industrielle), le long de la RN (route nationale). Les personnes nous interrogent alors sur les tickets : pouvons-nous les aider ? Sur les repas : pourront-ils manger sur place ? Y a-t-il la possibilité de cuisiner ? Sur la durée du séjour : une nuit, faut-il revenir demain ? 4 nuits ; et après ? Mais les familles voient aussi plus loin : elles questionnent par rapport à l'école pour leurs enfants, aux soins, à l'emploi... Ces questions, si elles sont pleinement légitimes et témoignent de la volonté des personnes de participer pleinement à la vie publique, sont pourtant prématurées car sans une certaine stabilité au niveau de l'hébergement, peu de choses pourront se mettre en place et nous le savons, nous les en informons, cette situation précaire risque de durer.

Si, en revanche, « la demande n'est pas pourvue », c'est les mains vides que nous nous dirigeons vers la famille à qui il nous faut en faire part avant de l'encourager à rappeler le 115 plus tard dans la soirée.

Nous insistons tout à la fois sur un possible hébergement (si le 115 trouve, il notifiera l'adresse à la famille par SMS, encore faut-il disposer d'un téléphone portable et de quoi en charger la batterie, car une mise en attente prolongée décharge l'engin de sa réserve d'énergie), et sur l'éventualité qu'il n'y ait pas d'hébergement. Nous

indiquons alors les hôpitaux susceptibles d'accueillir familles et enfants, en précisant qu'il ne s'agit pas d'une solution d'hébergement, mais d'une mise à l'abri. Sur un coin de table à l'accueil, au bureau, dans l'entrebâillement de la porte, nous annonçons la nouvelle et soutenons l'accueil qui va être fait de cette « sentence ».

Un souvenir cristallise la multitude de ces retours d'hébergement : je viens annoncer à la famille I qu'il n'y aura vraisemblablement pas d'hébergement pour cette nuit. Monsieur et Madame rassemblent leurs enfants, leurs bagages. Ils ont entendu, ils ont compris, je les raccompagne vers la sortie, leur tiens la porte, aide Madame à sortir la poussette, Monsieur, lui, s'est chargé des bagages. Je revois cette maman sur le seuil de notre accueil, son regard, ses larmes retenues, son silence ému. Je soutiens ce regard, attends qu'elle puisse le détacher du mien, qu'elle trouve la force de s'en aller vers une destination inconnue. Si l'on peut sans doute se préparer à un entretien, la rencontre est au-delà. Elle est « *cette expérience sensible où, comme l'exprime P. Vallet, les rapports entre le dehors et le dedans peuvent se révéler dans le moindre geste et le moindre mot. Tous nos sens sont en jeu, on essaie de " sentir " ce qui se passe ou ne se passe pas avec l'autre, on est plus ou moins " touché " par lui. Tout est interprété, tout communique. La rencontre est au-delà, on n'évite pas la surprise de cet événement, des sujets qui se tiennent là, choc physique inévitable, dans la rencontre tout peut arriver.*

Regarder la personne que l'on croise, ça ne fait pas du tout le même effet. »

Ce mouvement d'accrochage avec l'autre suppose aussi un mouvement de retour sur soi si à l'instar de S. Tisseron (L'empathie au cœur du jeu social Albin Michel 2012) l'on conçoit l'empathie comme « *une certaine capacité à se laisser affecter par l'autre sans élever de barrière, se laisser voir; se laisser regarder, ne pas craindre de dériver ensemble parfois, et laisser le dialogue se poursuivre sans se froisser des quiproquos ou des embarras qui ne peuvent manquer d'arriver* ». C'est accepter d'être surpris, affecté, altéré par cette rencontre, étonné.

Cet espace qui crée la rencontre est un temps d'accueil, la création, l'ouverture où l'on cherche à se mettre dans de bonnes dispositions pour la rencontre, se poser et se proposer.

S'installer dans la présence la plus quiète et « *ouvrir un espace, un temps pour autrui, un espace en creux, un point de vide en soi pour accueillir l'autre. C'est un travail sur soi qui prend appui sur le corps, c'est une présence et un retrait, une présence qui se cherche avec un retrait pour l'autre* ». C'est aussi un travail sur ses représentations à clarifier, sur ses capacités d'accueil, « pour être là avec tous ses possibles ouverts en attente de ce qui vient ». Ce mouvement intérieur et le mouvement d'accordage permettent de mieux accueillir l'autre « *dans ses multiples couleurs...*

au gré des jours sombres et des jours sans ombres ». Car le vécu des personnes en situation de grande précarité est marqué par une souffrance psychique difficile à exposer du fait d'une honte indicible de qui se trouve projeté aux marges de la société, sentiment de honte parfois dénié, caché ou transformé en défi s'accompagnant souvent d'un sentiment d'injustice, d'un vécu d'impuissance et de rage de subir. L'absence de perspectives de changements contribue à former un magma douloureux dans lequel les mouvements de révolte alternent avec des mouvements d'accablement.

Et, le lendemain matin, ces familles reviennent. Nous « relançons » la demande d'hébergement pour tous ceux pour lesquels « la demande n'a pas été pourvue », ceux qui, sans adresse d'hôtel, ont dormi dehors, dans un parc, puis, contrôlés par la police, ont été orientés sur le commissariat afin de joindre le 115 et terminer la nuit à l'abri, des familles qui se sont rendues dans un hôpital qui n'a pu les accueillir à nouveau et ont tenté de se réfugier dans un autre hôpital, des familles pour lesquelles on ne sait rien de la façon dont elles se sont débrouillées.

Un père de famille nous dit qu'il préférerait dormir en prison avec ses enfants, une mère pleure et nous demande pourquoi son séjour en hôtel a pris fin après 9 mois, alors que ses enfants sont scolarisés. Les familles se regardent, se reconnaissent, parfois entrent en concurrence, témoins du roulement organisé

implicitement par le 115 « pourquoi eux ? pourquoi pas nous ? », calculant leur « temps d'errance ». Difficile alors d'expliquer que tout cela ne tient pas à ce qu'ils sont mais à des paramètres si divers comprenant certes le temps d'errance, mais aussi la composition familiale, les ruptures de contrat avec certains hôteliers, le printemps avec ses salons, les touristes, Roland-Garros. Moins d'hôtels, plus de familles sortantes se retrouvent en rupture, à quoi s'ajoutent de nouvelles demandes... Sur les mois de mai, juin et juillet 2013, les interlocuteurs du 115 nous signifient que le « dispositif est « tendu », « sous haute tension », « complètement saturé ». 100 – 200 familles dehors ce soir, soit 400 – 500 personnes...

Il nous faut répondre à chacune d'entre elles, se recentrer, sur les histoires, les parcours singuliers de chacun, reprendre les informations, répéter, et, parfois aussi, se taire et écouter.

Parallèlement, nous saisissons au nom du CAMRES, la Mairie du 10^e pour faire remonter une liste des noms des familles se trouvant sans hébergement et depuis combien de nuits. Le 115 lui aussi fait remonter ces mêmes réalités : pas de déni, pas de position conflictuelle sur le sujet ; chaque nuit, des centaines de personnes dont des enfants se retrouvent à la rue et dorment dehors.

Outre la question de l'hébergement, sécurité fondamentale pour assumer les responsabilités les

plus élémentaires, qui reste incertaine, cette précarité n'est pas sans affecter d'autres domaines tout aussi primordiaux de l'existence. Vivre dans la précarité, c'est vivre dans la pauvreté, dans le souci constant de tout : où et comment manger, se laver, laver ses vêtements, langer son enfant, obtenir des couches, du lait. Nous orientons tant bien que mal les personnes sur les dispositifs associatifs : distribution de repas, restaurants solidaires, bains douches, mais quand tout manque...

De plus, comme le développe dans ce même rapport d'activité, Franck Steffen, la pauvreté attaque la santé : absence d'hébergement, insalubrité des mises à l'abri, déplacements imposés d'un lieu à l'autre, inquiétude, angoisse, fatigue usent le corps et l'esprit. De la « bobologie » à la « traumatologie », du nécessaire suivi médical aux urgences, tout est possible comme dans la vie : Madame I. se plaint de douleurs au bas ventre suite à une récente fausse couche ; Madame K. est enceinte ; les enfants de Monsieur et Madame B. ont de la fièvre ; Madame H. a fait une fausse couche, le mari de Madame F. est dans le coma, la fille de Madame V. s'est cassé le bras et est plâtrée. L'orientation sur les PASS est certes primordiale mais nous nous attachons également à faire le lien avec le lieu de soins sur lequel nous avons orienté. Car, là encore, il s'agit de faire attention, de soutenir l'autre dans son angoisse, sa souffrance, son désarroi, mais aussi d'apporter des éléments d'information pratique : comment obtenir les médicaments prescrits, préciser la posologie, donner suite à la première consultation, favoriser le suivi.

Notre accueil au quotidien nous permet de tisser des liens, de laisser l'espace à l'écoute, à la demande de soins, de prendre soin.

Nous tentons de porter une attention à chacun avec sa singularité, ce qui suppose d'être présent, disponible à l'autre, de faire tour à tour office de point d'ancrage et de refuge, de passerelle, de tremplin. « *La rencontre, lorsqu'elle est éducative, permet à la personne de faire à un moment donné sans nous parce que la rencontre autonomise.* » Tour à tour, étape par étape, accueillies, orientées, guidées, écoutées, les personnes vont s'emparer de cette histoire bien incertaine qui est la leur, qu'ils vont écrire un peu avec, puis sans nous. Ils vont devoir supporter de ne pas savoir quand cela va changer, à quel terme ils pourront escompter retrouver une situation plus acceptable. Ils vont devoir trouver leurs repères, s'adapter, s'ajuster et penser leur quotidien, trouver les moyens de subvenir : équilibre fragile, précaire, mais équilibre à ne pas rompre. Ils vont aussi créer des espaces pour le temps d'une partie d'échecs, répondre par un sourire, dessiner avec leur enfant, et un jour, comme Monsieur Y. « penser que ça va aller mieux... ».

P. Vallet, Danse avec lui : trois temps pour une rencontre, les cahiers de l'EFPP n°19, printemps 2014.

D. Lepage, La rencontre éducative, les cahiers de l'EFPP n°19, printemps 2014.

Evolution de l'activité 233 jours ouvrés en 2013		2012	2013
ENTRETIENS	Entretiens sur RDV	991	1628
	Entretiens informels	1829	1924
ECRITS PROFESSIONNELS	Rapports sociaux/ Fiches de liaison/Attestation suivi	186	263
HÉBERGEMENT/LOGEMENT	Recherches Héb.Urgence	2163	1547
	Recherches Héb.Temporaire	80	42
	Recherches de logement	31	27
AIDES ADMINISTRATIVES	Aides administratives	449	598
CONTACTS TÉLÉPHONIQUES		308	852
	avec les services sociaux,de soins, l'ASE, les centres d'hébergements, la CPAM, la MDPH, la CAF,...		
ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES		51	35
ORIENTATIONS	Orientations soins	1127	1328
	Orientations soins Psy	29	36
	Orientations Serv.Soc.	145	230
	Orientations CAFDA	83	24
	Orientations emploi	7	9
ACCES aux DROITS	RDV Dts d'Urgence	173	93
	RDV ADSP	288	261
	Ouverture RSA	0	3
	Ouverture CMU	66	91
	Ouverture AME	116	151
	Ouverture AAH	3	6
	Ouverture CAF	51	53
	Ouverture autres	85	104
AIDES FINANCIÈRES AU TITRE DE L'ASE		11	23
AIDE d'URGENCE	Alimentaire	305	205
	Paris Tout P'tits	186	130
	Restaurants Solidaires	1229	1560
	Vestiaire	429	144
	Buanderie / Coiffure	291	112
	Domiciliation	986	270
	CSTransport	87	118



conclusion et perspectives

conclusion et perspectives

Jusqu'ici tout va bien...

Il y a maintenant quelques années que les salarié(e)s du CAMRES, et les bénévoles qui l'acceptent, écrivent ce qu'ils ont à transmettre, de leur pratique éducative pour les uns, de leur implication dans l'accueil, pour les autres. Ainsi, le rapport d'activité, compte-rendu de l'action menée au moyen des fonds publics qui nous sont attribués, est-il devenu également un possible outil d'évaluation non chiffrée. En s'en saisissant, l'an dernier, pour vérifier le caractère collectif de la surcharge de travail, Jean-Michel Centres a peut-être ouvert des pistes intéressantes.

C'est, en tous cas avec la curiosité de découvrir si, de ces textes si différents par le style et le point de vue adopté, se dégagait une thématique, une direction commune, que je les ai lus et relus.

Ce que j'y ai trouvé, l'engagement dans la relation professionnelle, la primauté de la rencontre sur la technicité, la détermination à lever les obstacles qui bloquent l'accès aux droits, m'a rassurée sur la solidité du projet que nous mettons en œuvre. Le CAMRES d'aujourd'hui, pas plus que celui d'hier, n'est ni une machine à fabriquer du travail social dont producteurs et gestionnaires se disputeraient la propriété, ni un prétexte qu'aurait trouvé une bande de copains pour faire quelque chose ensemble. Il reste une aventure collective, une utopie concrétisée : proposer une expérience du vivre ensemble sans avoir à choisir entre formatage et exclusion, un autre mode de régulation que le rapport de forces, un autre type d'autorité que la domination. Le CAMRES a connu des crises de croissance et s'est, au fil du temps, professionnalisé. Mais il continue à tirer sa force

conclusion et perspectives

des énergies conjuguées de personnalités singulières, disparates même, fédérées par ce rêve commun.

De là, peut-être, vient le charme qui se dégage de cet endroit où règne en permanence le désordre de la vie, où l'intimité reste possible au milieu du brouhaha, où il y a place pour la colère et la joie, pour le rire et pour les larmes, pour la légèreté et la gravité, parfois en même temps.

De là, le désir collectif d'apprendre les uns des autres, d'inventer, de remettre en chantier, encore et encore...

De là, la qualité des liens tissés à œuvrer ensemble, leur solidité à l'épreuve des conflits et des séparations, ces liens qui font envisager avec crainte les départs et les changements, parce que chaque fois, c'est un nouvel équilibre collectif qui sera à trouver pour que l'aventure se poursuive, mais qui facilitent tout autant l'intégration au sein de l'association, quand bien même il faut plusieurs mois pour saisir la chorégraphie complexe qui se joue au CAMRES.

Dès son arrivée, Yannick Chignier a pris la mesure de la tâche qui lui incombe et s'est attelée à l'essentiel :

s'immerger dans la vie du CAMRES, animer les espaces de réflexion, offrir à l'équipe l'écoute et la disponibilité qui lui permettent de travailler sereinement. Elle a commencé à construire de nouveaux partenariats, notamment autour de la culture, avec des structures de proximité, dans l'optique de rendre possible, pour les familiers de l'accueil, un début d'intégration dans le quartier.

Pourtant les raisons de s'inquiéter sont bien réelles

Il nous manque, depuis deux ans une éducatrice spécialisée et le rythme effréné du travail a eu raison de l'enthousiasme de Marie Cornuel. Il nous serait bien utile de pouvoir embaucher...

Nos locaux nécessitent des réparations de gros œuvre, des travaux d'électricité, de peinture...

Une partie de nos ordinateurs est obsolète, les radiateurs doivent être remplacés...

Aurons-nous les moyens de maintenir la qualité du travail socio-éducatif ? De mener à bien de nouveaux projets ? L'équipage est courageux et expérimenté, mais l'embarcation est légère et la navigation hasardeuse !

Jusqu'ici tout va bien. Qu'en sera-t-il demain ? **M. F.**



annexe

Statistiques sur l'activité de l'E.M.P.P. au CAMRES

E.M.P.P MAISON-BLANCHE
Equipe mobile « Psychiatrie - Précarité »
Hôpital de Maison-Blanche
5 rue Léon Giraud-75019 PARIS
Rép. : 01 42 39 37 12
Fax : 01 42 39 13 32



Chef de Service : Jacques JUNGMAN
Coordinatrice Médicale :
Dr Nathalie CHRISTODOULOU

Paris,
Le 23/04/2014

Infirmiers : Corinne FRISCAUX
06 76 75 36 51
Guillaume SOUCHET
06 74 98 05 21

Socio-éducatif : Jean-Luc LE BRECH
06 82 28 09 05

precarite.maisonblanche@ch-maison-blanche.fr

CAMRES
11 passage Dubail 75010 PARIS

Bonjour,

Pour information, quelques éléments chiffrés concernant l'activité de l'équipe mobile au sein de votre établissement en 2013, pour ce qui est des demandes d'intervention auprès des personnes fréquentant l'accueil de jour et du soutien à l'équipe éducative.

- **Nombre de signalements** concernant les personnes usagères du site : **15**
 - 7 concernant des « **nouvelles situations** »
 - 8 concernant des « **ré-intervention** » (situations déjà signalées précédemment)
 - Le Signalement est motivé :
 - Pour des troubles PSY : 6
 - Pour des troubles du Comportement : 7
 - Pour des troubles dépressifs : 1
 - Pour des problèmes somatiques : 1
 - 5 des signalements concernent des co-morbidités : soit des soucis somatiques associés ou des problèmes d'addiction.
- **Profil du public** ayant fait l'objet d'un signalement à l'EMPP :
 - Sexe :
 - Hommes : 9 (60%), Femmes : 6 (40%)
 - Moyenne d'âge : 36.9 ans (+ jeune : 15 ans / + vieux : 74 ans)
 - Nationalité :
 - FR : 3 (20%) - Etr. : 9 (60%) - UE : 2 (13.3%) - NSP : 1 (6.6%)
 - Situation d'hébergement :
 - SDF à la Rue : 11 (73.3%)

- SDF hébergé en CHU – CHU Stab. -CHRS : 1 (6.6%)
- SDF hébergé par des amis, de la famille : 1 (6.6%)
- Ayant un domicile : 2 (13.3%)

• **Intervention de l'EMPP auprès du CAMRES :**

○ **Au niveau des Publics accueillis :**

- Proposition de RDV :

	Nbre de personnes à qui un RDV a été proposé	Nbre de personnes ayant refusé le RDV	Nbre de personnes auprès de qui un RDV a été réalisé	Nbre de personnes effectivement rencontrée	Nbre total de RDV réalisé	Nbre de RDV ou la personne n'est pas venue
2013	13	1	8	6	37*	5
	Soit 86.6% des signalements	Soit un Taux de refus : 7.7%	Soit une concrétisation de RDV de 61.5%	Taux de rencontre au final : 46% // proposition RDV 40% // aux signalements	Soit une moyenne de 2.8 Rdv/Pers. (1)	Taux moyen de non venue : 35% (1)

* une personne totalise à elle seule 23 RDV.
(1) moyenne hors la personne à 23 RDV

- Permanence ou passage à fin de rencontre des publics pour lesquels un RDV Formalisé est inadéquate :
 - Nombre réalisé sur 2013 : 2

- Problématique « Santé » repérées :

	PSY	Trbles Comport.	Trbles Person.	Dépression Psycho trauma	Addiction Tox ou Alcool	Santé Somatique Neuro		TOTAL
En Nbre	6	5	1	0	2	2	1	17*
%	35.3	29.4	5.9		11.7	17.6		100%

* une même personne peut présenter plusieurs problématiques

- Orientation « Santé » effectuées :

	Psychiatrie				Soin général			Soin Addiction	Police - IPPP	Orientation non aboutie*	En cours	Total
	SAU	CPOA	HP CAC	CMP	HG	Dispensaire	MG					
Nbre		1	2	2	1	1		1	1	4	2	15
%		33.3			13.3			6.7	6.7	26.7	13.3	100%
	60											

*essentiellement en raison de la disparition de la personne

○ **Interventions au niveau de l'équipe du CAMRES, en 2013 :**

- séquences de 2h30 dites « d'appui-soutien » (les vendredis après-midi) : 11
- Pas de **synthèse**, de « **Débriefings** » ou encore de formation réalisée cette année.



le CAMRES

Centre d'Accueil et de Médiation Relationnelle Educative et Sociale

11, passage Dubail - 75010 PARIS

Tél. : 01 40 38 44 88 - Fax : 01 40 38 34 50

contact : camres@orange.fr