

RAPPORT D'ACTIVITE

2009

Introduction	p.1
I ó Présentation du service	p.2
A ó La structure	p.2
1° - <i>Les missions</i>	p.2
2° - <i>Le dispositif d'accueil</i>	p.3
B ó L'équipe	p.4
1° - <i>L'organigramme</i>	p.4
2° - <i>L'organisation du travail</i>	p.5
II ó L'activité	p.6
A ó Le public accueilli	p.6
B ó La fréquentation	p.8
1° - <i>L'accueil informel</i>	p.8
2° - <i>L'accueil collectif</i>	p.9
3° - <i>L'accueil informel d'orientation</i>	p.9
4° - <i>Les permanences juridiques</i>	p.10
5° - <i>Les ateliers</i>	p.11
6° - <i>La permanence « Cultures du Cœur »</i>	p.13
III ó Les actions menées	p.15
A ó L'Accueil éducatif	p.15
B ó L'accompagnement socio-éducatif	p.22
C - Le projet « droit à la santé »	p.29
D - La Médiation Sociale	p.31
E - Les réunions d'information collective	p.36
F - Le projet « Accueils de jour »	p.37

IV ó Les instances de concertation, de réflexion et de régulation	p.39
A - Les points quotidiens ou « débriefings »	p.39
B - Les réunions d'équipe	p.39
C - Les réunions bénévoles/salariés	p.39
D - Les supervisions	p.40
E - Les réunions avec l'E.M.P.P.	p.40
F - Les entretiens individuels d'évaluation	p.40
G - Les entretiens individuels trimestriels	p.40
V - La formation	p.42
A - La formation continue des salariés	p.42
B ó L'accueil d'étudiants en travail social	p.46
Conclusion et perspectives	p.49
<i>Annexes</i>	<i>p.50</i>

Introduction

Dans les conclusions du rapport d'activité 2008, en même temps que nous réaffirmons notre conviction de l'existence possible d'un accueil éducatif basé sur la prise en compte des singularités même au sein d'un groupe important, nous réalisons la nécessité impérieuse de consolider la structure, sans pour autant la rigidifier et mesurons l'étendue du chantier à mettre en œuvre. En effet, le choix, déjà ancien, d'adapter les outils aux publics accueillis implique un processus permanent d'ajustements que l'équipe avait jusqu'alors plus subi que porté.

2009 a été, pour le CAMRES, une année de prise de risques, de mise à plat des tensions, d'inventaire des difficultés, de recherche de solutions et de concertations.

L'activité de cette période peut se décrire en trois temps :

Durant les premiers mois de 2009, le travail s'effectue dans des conditions assez éprouvantes pour tous. Les variations d'affluence liées aux flux migratoires successifs n'avaient jamais, jusqu'alors, excédé, dans la durée et la quotidienneté, nos capacités à accueillir. Là, l'équipe de terrain, soumise aux pressions conjuguées d'une population en extrême difficulté, d'un environnement exaspéré et des exigences inchangées de son projet de service, assume le quotidien, passant d'une urgence à l'autre, négociant, médiatisant les conflits, référée tant bien que mal à un projet associatif qui lui paraît relever de l'utopie et tentant de préserver le sens du travail éducatif, dans un contexte de plus en plus évocateur de l'aide humanitaire, où le sentiment d'être débordés par le nombre entretient la crainte d'avoir atteint les limites de viabilité du projet. Seule éclaircie dans ces sombres perspectives, l'atmosphère sereine et conviviale de la fête organisée à l'occasion du Nouvel An, fin janvier, dans des locaux mis à notre disposition par la paroisse voisine.

Début avril, alors que le quartier est sous le choc de l'annonce du meurtre d'un jeune homme afghan dans le parc Villemin, le conseil d'administration, estimant que les conditions d'un accueil de qualité garantissant la sécurité des personnes, usagers et équipe, ne sont plus réunies, prend sans concertation préalable, la douloureuse décision de suspendre pendant un mois l'ouverture au public, à charge pour la chef de service d'organiser et de vitaliser ce temps de rupture avec la pratique quotidienne.

Il sera consacré

- à remettre en état les locaux et les équipements,
- à partir à la recherche de nouveaux partenaires,
- à rencontrer les autres acteurs sociaux et les riverains du quartier (une réunion publique s'est tenue le 19 mai dans nos locaux, son compte-rendu inspiré de celui établi par un membre de la Commission Solidarité inter-quartier, figure en annexe),
- à impliquer l'équipe dans une action de formation.

A l'issue de rencontres avec nos financeurs, la Mairie de Paris et d'arrondissement, l'idée d'un déménagement est écartée. Il n'est pas possible de pousser les murs, il faut donc étendre le réseau et ouvrir plus largement la réflexion, imaginer des alternatives pour sortir de l'impasse.

A partir de juin et sans incidence de l'interruption estivale ni de l'évacuation en août du parc Villemin, sur la dynamique engagée, la réalité de travail se transforme progressivement : La pratique éducative, jusqu'alors élaborée de manière empirique, au coup par coup, a trouvé des fondements théoriques auxquels s'adosser pour produire une pensée collective, toile de fond sur laquelle s'inscrivent les allers-retours permanents entre les actions et la réflexion qui leur donne sens.

I ó Présentation du service

A ó La structure

Centre d'accueil de jour et d'accompagnement social et éducatif, le C.A.M.R.E.S. situé à proximité des gares de l'Est et du Nord, mais dans un passage relativement protégé du tumulte environnant, reçoit de façon inconditionnelle les personnes en situation d'errance et/ou de grande précarité dont le nombre n'a cessé d'augmenter jusqu'en 2008.

De ce fait, l'activité de l'accueil de jour est, depuis 2006, difficile à circonscrire à l'intérieur de nos locaux.

Rappelons que le C.A.M.R.E.S. dispose :

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

L'usure des équipements occasionnée par une affluence croissante au fil des ans ainsi que l'intensité des problèmes occasionnés avec une partie du voisinage à partir de 2008, nous avaient conduits à imaginer comme seule issue un déménagement dont il s'est avéré en 2009 qu'il n'était pour le moment pas envisageable. Nous avons donc effectué les travaux et aménagements de première nécessité de manière à préserver les conditions d'un accueil convenable et nous avons intégré à nos préoccupations l'idée d'une maintenance permanente

1°- Les missions

Accueillir, évaluer et orienter constituent les missions premières de l'association. Pour ce faire, affirmer la fonction éducative de l'accueil, prendre en compte dans le choix des supports les besoins des usagers, non seulement en termes de prestations matérielles et sociales mais aussi en termes d'invitation à l'échange culturel, créent les conditions d'une rencontre, préalable incontournable à l'instauration d'une relation de confiance.

L'intérêt porté, dès la première demande, aux aspirations singulières, aux parcours qui les fondent et aux projets même irréalistes- qui en résultent, loin d'impliquer une perte de temps, tisse les prémices d'une coopération entre l'utilisateur et le travailleur social, garante de la pertinence des orientations à venir.

2°- Le dispositif d'accueil

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

	Lundi		Mardi	Mercredi		Jeudi		Vendredi	
8h30	Préparation		Préparation	Préparation		Préparation		Préparation	
9h00	Ouverture			Ouverture				Ouverture	
9h30								Permanence juridique "A.D.S.P."	Accueil Informel / d'Orientat°
10h00			Accueil Collectif			Accueil Collectif			
10h30	Accueil Informel	Accueil Informel		Accueil Informel	Accueil Informel				
11h00									
11h30		d'Orientat°			d'Orientat°				
12h00									
12h30									
12h30/13h30									
13h30	Atelier	Accueil Informel	Accueil Informel	Atelier Livres	Accueil Informel	Permanence juridique "Droits d'Urgence"	Accueil Informel	Réunion d'équipe	
14h00	Modelage								
14h30									
15h00				« Cultures Du C%ur »					
15h30									
16h00									
16h45									
16h45/17h00	Fermeture au public		Fermeture au public	Fermeture au public		Fermeture au public			
	Débriefing		Débriefing	Débriefing		Débriefing			

A l'exception de l'Accueil Informel d'Orientat°, les diverses modalités d'accueil n'ont pas fait l'objet de transformation. Elles seront donc évoquées dans la partie consacrée à l'activité. En revanche, il nous semble intéressant de relater ici, la démarche qui a conduit de l'Accueil d'Urgence conçu en 2003 à l'Accueil Informel d'Orientat° instauré en novembre dernier.

Sa mise en place, fruit d'une réflexion menée dès la rentrée de septembre, résulte de la préoccupation d'articuler concrètement au travers de chaque action, deux impératifs :

- prendre en compte les besoins des usagers et les demandes qui en émanent et tenter d'y répondre de la manière la plus pertinente possible, en mettant en œuvre les moyens adaptés,
- garder à l'esprit que la qualité recherchée de la prestation n'en fait pas pour autant un objectif ; elle n'est que support à l'émergence de la relation.

Rappelons que l'Accueil d'Urgence avait pour but de répondre aux demandes de première nécessité, sans rendez-vous préalable et dans le cadre d'un entretien individuel, par la délivrance de bons d'orientation vers des structures proposant des vestiaires, des aides alimentaires, des services de buanderie, ou susceptibles d'établir des domiciliations administratives. Initialement cantonné à 4 plages horaires de 1 heure 30, puis à 3 plages horaires de 2 heures pour ne pas interférer avec l'accueil collectif dont la fréquentation n'a cessé de croître à partir de 2006, il a progressivement instauré au sein de l'accueil un climat de compétition, de lutte des places. Certains usagers arrivaient dès l'ouverture, dans l'unique dessein d'être les premiers sur la liste restrictive établie peu avant le démarrage de la permanence. Les travailleurs sociaux avaient le sentiment d'être pris dans une logique de

guichet, de distribution automatique et contingentée, laissant peu de disponibilité pour entendre dans ce cadre autre chose que la demande manifeste.

Pourtant, peut-être du fait de la notion d'urgence impliquée dans cet accueil, l'idée de rassurer sur un rythme moins effréné a mis du temps à se faire jour. Pendant toute une période, seules étaient envisagées des solutions alternatives impossibles à mettre en œuvre : les déplacer sur les après-midi ce qui aurait encore réduit l'espace disponible pour les entretiens d'accompagnement, les supprimer, sacrifiant ainsi la prise en compte des besoins des usagers au confort institutionnel. Nous nous sentions dans l'impasse.

Au cours de la fermeture de mai, la question de l'Accueil d'Urgence n'a été envisagée que sous l'angle de la recherche de consolidation et d'extension du réseau pour accroître les possibilités d'orientation. Etrangement, elle n'a pas été soulevée durant l'action de formation. Pourtant, il nous semble bien que c'est la réflexion menée à cette occasion sur la dimension pédagogique de notre action qui a rendu possible sa mise en chantier à la rentrée.

Pour que la réponse aux besoins de première nécessité s'inscrive bien comme support, il s'agit d'être dans l'ici et le maintenant, de s'extraire de l'urgence en cessant d'être dans l'attente de la fin de la permanence. L'urgence masque la chronicité des problèmes, ce n'est pas pour autant qu'il serait pédagogique d'en nier la réalité en différant la réponse.

C'est plus d'un changement de perspective qu'il s'agit : la réponse à l'urgence n'est pas une finalité en soi, elle prend sa place dans l'offre relationnelle.

La transformation de l'intitulé de ce temps d'accueil vise à mieux en faire saisir les enjeux tant par les travailleurs sociaux en charge de son animation que par les usagers auxquels il est proposé.

S'il est vrai que, comme le disait Albert Camus, « mal nommer les choses, c'est ajouter au malheur du monde », il n'est peut-être pas déraisonnable d'espérer que bien les nommer puisse tendre à l'alléger.

B ó L'équipe

1°- L'organigramme

L'équipe professionnelle se compose de :

- 3 éducatrices spécialisées dont une embauchée en mars en remplacement de la collègue démissionnaire en août 2008 après 7 années d'exercice,
- 1 assistant de service social,
- 1 travailleur social titulaire d'une licence en Psychologie clinique, chargé de la Médiation Sociale et Culturelle dans le cadre d'un poste Adulte-Relais depuis le dernier trimestre 2006, en cours de VAE pour l'obtention du diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé,
- 1 médiateur social embauché en juin dans le cadre d'un contrat CAE, plus particulièrement en charge du développement du réseau partenarial autour des publics les plus marginalisés,
- 1 chef de service, en formation C.A.F.E.R.U.I.S. depuis septembre 2008, soit 6,5 ETP.

Le poste de secrétaire correspondant à 0,25 ETP, est à pourvoir depuis septembre. Les difficultés du recrutement relèvent vraisemblablement de la faible amplitude horaire proposée.

L'équipe bénévole comprend :

- 8 intervenants répartis sur les 5 matinées hebdomadaires,
- 1 animateur d'atelier de création (1 après-midi hebdomadaire),
- 1 animatrice de la permanence « Cultures du Cò ur »,

Deux d'entre eux sont d'anciens salariés.

Nous avons noté les années précédentes les difficultés de recrutement de bénévoles en dépit des contacts pris avec France Bénévolat et de notre participation aux manifestations inter associatives locales. Il semble en fait, que les « vocations » naissent plutôt de l'intérêt pour la dimension un peu atypique du projet et de la rencontre avec ses acteurs. En tout état de cause, bien qu'aucune exigence d'assiduité ne soit formalisée, il est intéressant de constater que les bénévoles s'impliquent pleinement dans toutes les dimensions du travail d'équipe avec sérieux et constance.

2° - L'organisation du travail

Les diverses modalités de travail :

- Préparation avant l'ouverture au public,
- Présence en salle durant les permanences
- Recherches d'hébergement
- Entretiens informels et sur rendez-vous
- Accompagnements extérieurs
- Médiation Sociale
- Animation des ateliers d'expression, de création, de remobilisation
- Réunions avec les usagers
- Rédaction des écrits professionnels
- Participation aux réunions partenariales
- Réflexion sur l'organisation du travail et le sens des actions engagées ou à venir

sont organisées par un planning mensuel établi par le chef de service en fonction de l'intensité de l'activité dans le souci permanent de garantir la dimension éducative de l'accueil dont la condition est la présence, en nombre suffisant, de travailleurs sociaux en salle.

En 2008, l'afflux d'une population de plus en plus jeune et en manque de repères nous avait conduits à mobiliser l'essentiel des effectifs sur l'accueil, chaque travailleur social s'y consacrant 2 jours et demi, puis 3 jours hebdomadaires.

Cette organisation a été maintenue jusqu'à la fermeture estivale. A partir de septembre, une fréquentation un peu moindre et surtout plus fluide les après-midi a de nouveau rendu possible de libérer du temps à chacun pour les accompagnements.

II ó Løactivité

Le service ayant été fermé au public durant tout le mois de mai, cøest sur 10 mois que portent les données statistiques concernant notre activité auprès des usagers.

A ó Le public accueilli

Sur 212 jours d'ouverture, le C.A.M.R.E.S. a accueilli environ 2000 personnes dont 1493 ont été reçues individuellement lors :

- de l'Accueil Informel d'Orientation,
- d'entretiens formalisés dans le cadre des accompagnements initiés auprès de 365 personnes dont 129 rencontrées en 2008 ou antérieurement. 132 font l'objet d'un suivi régulier.

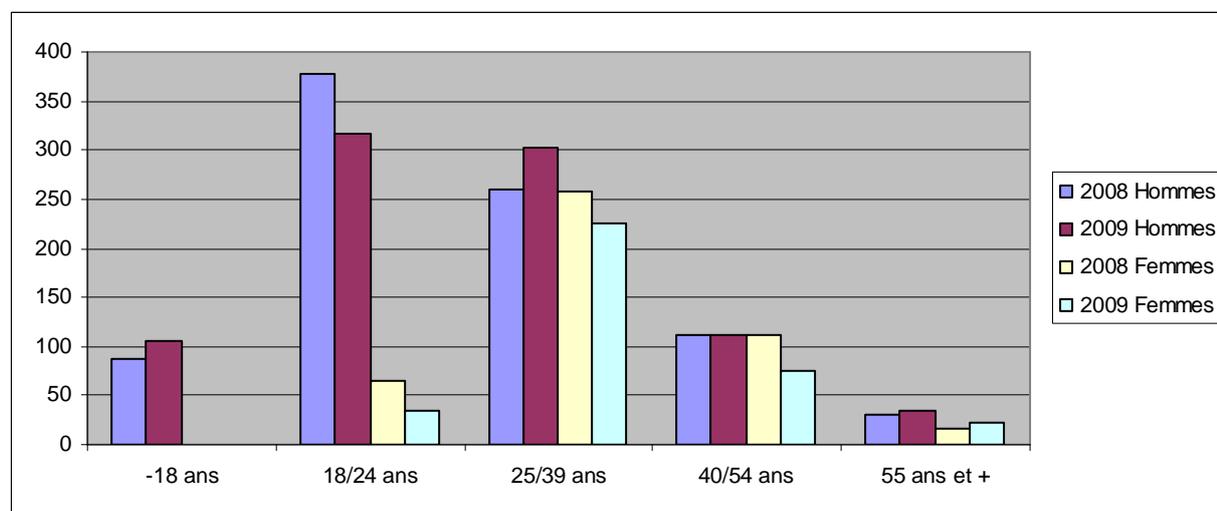
Les autres, soit près de 600 personnes, fréquentent exclusivement les accueils informels, collectifs, les ateliers et la permanence « Cultures du Cøur ».

Les caractéristiques sociologiques de la population globale varient peu par rapport à l'année dernière :

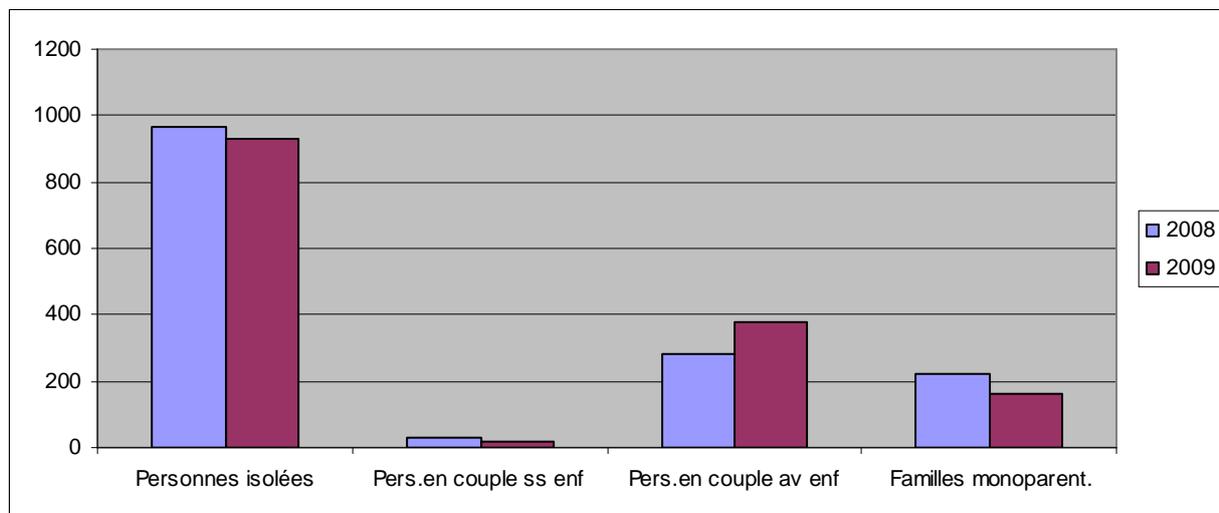
- 70% des personnes reçues sont des hommes,
- 2/3 sont des personnes isolées,
- 83% d'entre elles ne disposent d'aucune ressource.

Nous notons une augmentation significative du nombre de mineurs isolés (environ 10%) qui ne sont accueillis que le temps nécessaire à leur réorientation.

Répartition Hommes / Femmes

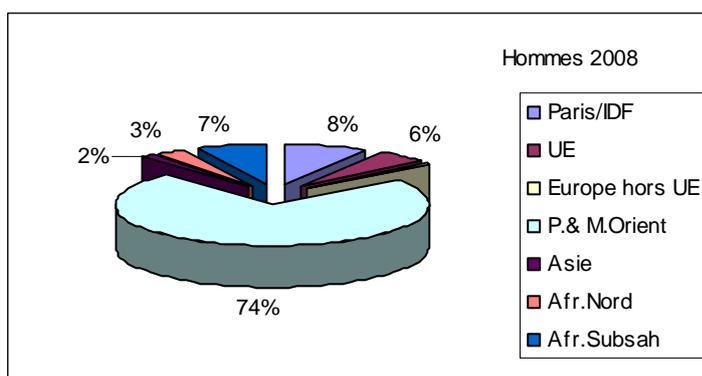
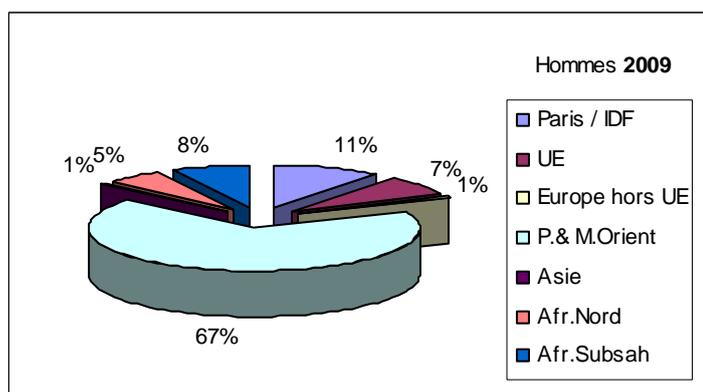


Situations familiales

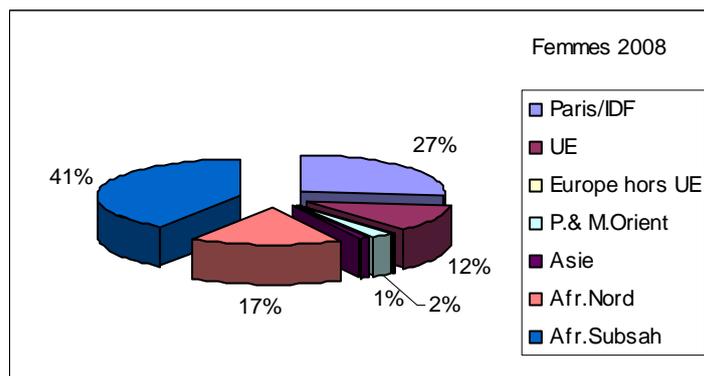
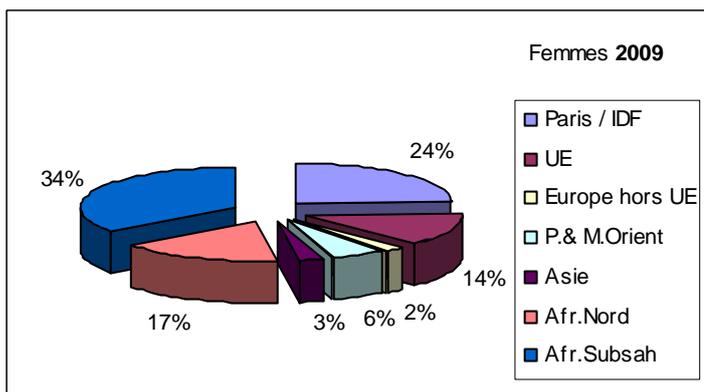


L'augmentation du nombre de familles par rapport à 2008, correspond à des orientations faites par le 115 de Paris de familles Roms hébergées ou en rupture, en vue d'une évaluation de leur situation. Nous avons aussi reçu ponctuellement des familles afghanes, primo-arrivantes, pour lesquelles une mise en lien avec le Samu Social de Paris est faite simultanément à une orientation vers la C.A.F.D.A.

Répartition en fonction de la provenance



Un seul élément notable, l'augmentation conséquente (de presque 40%) des hommes originaires de Paris / Ile de France, jeunes adultes en rupture familiale et institutionnelle, pères de famille et hommes isolés fréquentant l'Accueil Informel d'Orientation ou la permanence « Cultures du Cœur ».

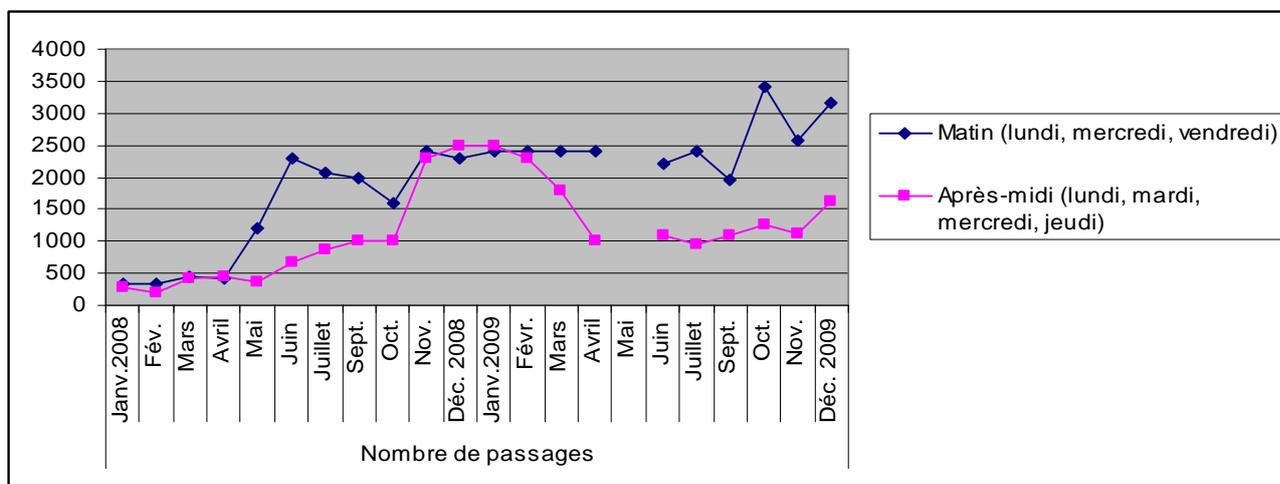


L'évolution de la répartition en fonction de la provenance traduit :

- l'arrêt de la fréquentation par un certain nombre de mères isolées originaires d'Afrique Sub-Saharienne à l'issue de l'aboutissement des démarches entreprises dans le cadre des accompagnements,
- le début de l'immigration des familles afghanes.

B ó La fréquentation

1° - L'accueil informel



Nous avons choisi d'illustrer la fréquentation de l'accueil informel par une courbe établie sur deux ans. Il nous semble en effet, plus intéressant de repérer l'évolution en cours que d'établir des comparaisons mois par mois dont nous ne saurions pas tirer de conclusions.

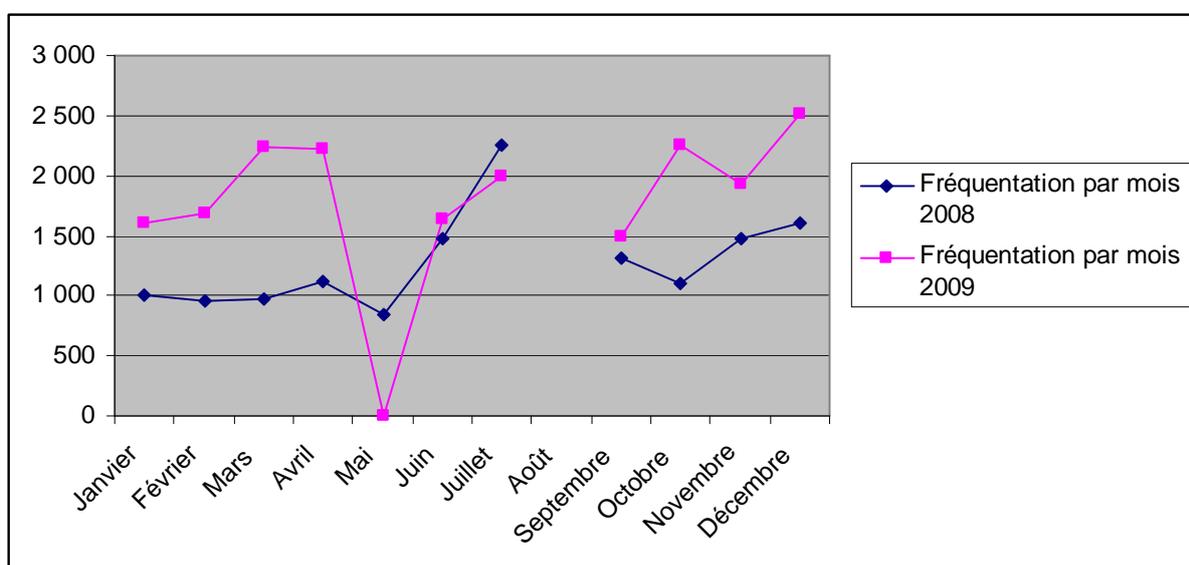
Trois observations méritent d'être relevées :

- La suppression des boissons chaudes les après-midi en 2008, n'a eu aucun effet sur la fréquentation des accueils qui n'a cessé d'augmenter tout au long de l'hiver pour se réduire au printemps 2009 et rester sensiblement constante dès lors. Nos partenaires de l'E.S.I. La Maison du Partage (Armée du Salut) ont noté de leur côté un investissement plus grand de leur structure par le public exilé à compter de septembre,

dû notamment au fait qu'une proportion non négligeable dormait aux alentours de la station de métro Jaurès, sur les bords du canal.

- La mise en place du dispositif hivernal et l'ouverture en fin d'année de deux centres d'hébergement, rue Bertillon dans le 15^{ème} arrondissement et dans les locaux de l'ancien hôpital Saint-Lazare dans le 10^{ème}, n'a pas réduit la fréquentation de l'accueil.
- La fréquentation des accueils du matin n'a cessé de croître, en revanche à partir de la réouverture de juin, nous n'avons plus connu les pics d'affluence qui rendaient difficiles la circulation et la convivialité en salle d'accueil.

2° - L'accueil collectif



La fréquentation a été constamment en augmentation par rapport à 2008, à l'exception du mois de juillet période de mise place de l'action humanitaire d'EMMAUS (petits-déjeuners distribués par une équipe mobile). Il nous semble pouvoir en inférer les conditions de l'accueil ont au moins autant d'importance que la « prestation alimentaire ».

3° - L'accueil informel d'orientation

		2007	2008	2009
<i>Orientations dans le cadre des A.I.O.</i>	Alimentaire	343	453	205
	dont pour bébés	184	218	202
	Vestiaire	899	940	1 002
	Buanderie / Coiffure	97	184	306
	Domiciliation	239	174	176
	CSTransport	65	40	28

Le nombre des orientations réalisées cette année reste constant à l'exception :

- du nombre de bons alimentaires réduit du fait de la baisse du nombre de familles monoparentales réinscrites dans le dispositif de droit commun,
- de l'augmentation des orientations vers des vestiaires et des service de buanderie / coiffure, rendue possible par le développement du réseau partenarial, la demande étant constante par rapport à l'an dernier.

4° - Les permanences juridiques

Elles sont assurées par deux associations partenaires : Droits d'urgence et Accès aux Droits Solidarité Paris, dans le cadre de permanences hebdomadaires.

L'association Droits d'urgence

Elle met à disposition tous les jeudis après-midi, des juristes et avocats bénévoles qui cette année, ont assuré 40 permanences.

Sur 139 rendez-vous fixés, seules 90 personnes se sont présentées et 29 d'entre elles ont engagé un suivi juridique régulier. Ces désistements nous semblent tenir au fait que pour certaines personnes accueillies, la proposition d'un rendez-vous dans un délai d'une à deux semaines coïncide assez mal avec le sentiment d'urgence dans lequel elles peuvent être prises. Dans la majeure partie des cas, elles acceptent toutefois de convenir d'une date s'assurant ainsi une alternative, « au cas où » le problème rencontré ne trouvait pas à être réglé dans l'intervalle.

Les demandes concernent principalement le droit des étrangers (demande de titre de séjour, mesure d'éloignement, regroupement familial, asile, nationalité), le droit pénal (plainte, procédure), le droit de la famille (autorité parentale, droit de visite, protection des mineurs), le droit du travail et le logement (litige locatif, expulsion, loi D.A.L.O.).

L'association Accès aux droits Solidarité Paris

Depuis maintenant 7 ans, une juriste salariée intervient tous les vendredis matins.

Sur 43 permanences, elle a reçu 205 personnes et assuré 130 suivis juridiques. Les domaines de droit concernés sont les mêmes que pour les demandes adressées à « Droits d'urgence ».

Il est à noter que cette permanence est très investie, ce pour trois raisons :

- elle se déroule le matin, moment de forte affluence,
- l'intervenante est farsiphone, ce qui permet aux usagers afghans et iraniens de s'adresser directement à elle pour un premier contact,
- sa présence hebdomadaire et la possibilité de la joindre à tout moment durant la semaine en font une interlocutrice privilégiée pour l'équipe dans le cadre des accompagnements engagés.

5° - Les ateliers

L'ATELIER « PRENDRE SA TERRE EN MAIN »

Durant l'année 2009, l'atelier « prendre sa terre en main » aura été plus que jamais, l'illustration que le travail de la terre, outil artistique mis à la disposition des personnes que nous recevons, favorise les échanges, la mixité et donne place à l'expression de soi.

En effet, les différents ajustements pensés et organisés chaque année, afin de préserver cet espace de créativité, auront permis d'accueillir tout au long de l'année, d'une part une présence quasi régulière de personnes exilées afghanes et iraniennes, mais aussi de maintenir la fréquentation des jeunes retraités, tout en garantissant que chacun puisse y trouver sa place.

Outre le groupe d'« habitués » constitué depuis quelques années, une moyenne de 6 personnes exilées ont participé chaque lundi, de manière ponctuelle à cet atelier, portant le nombre de participants hebdomadaires à une dizaine. Néanmoins nous avons pu constater une plus grande régularité de certains participants, qui sur plusieurs semaines se présentaient à heure fixe.

De ce constat, nous pouvons dès lors réaffirmer toute l'importance de préserver l'atelier, qui depuis maintenant 7 ans se déroule chaque lundi à partir de 14 heures. Cette régularité aura permis aux personnes reçues de l'identifier comme un espace propre aux activités du CAMRES et donc d'y légitimer leur place.

Pour autant, il aura fallu veiller à ce que la rencontre entre les personnes exilées et les jeunes retraitées reste porteuse d'enrichissements mutuels et que l'outil artistique puisse aussi être un vecteur relationnel.

Car la rencontre n'est pas toujours aisée. A plusieurs reprises, nous avons pu ressentir un certain malaise de la part de certaines retraitées qui face aux nombres croissant de personnes reçues (une grande majorité d'hommes), sentaient leur espace envahi, et exprimaient le fait qu'il devenait de plus en plus difficile de se concentrer.

L'atelier se déroule dans un coin de la salle d'accueil ; sont donc présents dans un même espace, les participants ainsi que les personnes venues pour un rendez-vous ou tout simplement pour bénéficier d'un lieu où il est possible de « se poser », d'y trouver une place légitime et sécurisante.

Bien que l'atelier soit protégé symboliquement par des claustras, le bruit permanent et la circulation incessante d'un grand nombre de personnes présentes autour, peuvent en effet fragiliser la concentration qu'exige le travail de la terre.

Les plaintes successives exprimées parfois auprès du bénévole animant l'atelier mais aussi auprès de la stagiaire, nous ont amenés d'une part à agir sur le volume sonore généré par les haussements de voix ou par la musique des téléphones portables en invitant l'ensemble des usagers à être attentifs au bon déroulement de l'atelier, et d'autre part à expliquer aux plus anciennes du groupe, la grande précarité dans laquelle se trouvent les jeunes exilés afghans et iraniens, légitimant ainsi leur présence en nombre au CAMRES.

Si certaines des « plaignantes » n'ont pas souhaité revenir à l'atelier, d'autres ont participé tout au long de l'année. Durant certaines séances, des échanges et des rencontres ont alors été possibles.

Pour conclure, nous avons en juin 2009, organisé en lien avec la bénévoles de la permanence « Cultures du Cœur », une visite au Musée du Louvre. Nous souhaitons faire découvrir aux personnes exilées, les sculptures exposées. Six personnes ont participé à cette sortie et ont exprimé un grand intérêt ce, malgré la barrière de la langue, leur souhait étant que de telles expériences soient renouvelées plus souvent.

L'ATELIER « DES LIVRES ET VOUS »

A la fin de l'année 2008, nous souhaitons réaménager cet atelier. Nous avons pu faire le constat que la bibliothèque suscitait un intérêt certain auprès du public reçu, mais qu'il nous appartenait de pouvoir l'adapter aux spécificités des personnes accueillies.

Nous souhaitons acheter de nouveaux claustras afin de d'agrandir l'espace consacré à l'atelier, mais surtout adapter les ouvrages proposés à un public principalement anglophone. Une majeure partie des personnes qui fréquentent notre association est originaire d'Iran ou d'Afghanistan, ils parlent le persan et parfois l'anglais. Il nous semblait donc pertinent d'acheter d'une part des ouvrages avec peu de texte, mais aussi des oeuvres en langue persane et en anglais.

Nous nous sommes donc adressées à des librairies spécialisées où conseillées, nous avons pu petit à petit achalander la bibliothèque de bandes dessinées, de poésie persane, de classiques français traduits en persan, de romans anglosaxons, tout en gardant une majeure partie des ouvrages français déjà existants.

Grâce aux dons d'un des libraires du quartier, nous avons repensé la décoration de l'espace et accroché des affiches en lien avec la littérature.

Lorsque nous redémarrons l'atelier il nous semble pouvoir proposer un espace propre et convivial, composé d'ouvrages divers et variés adaptés à la grande mixité des personnes reçues.

Chaque mercredi la salle est réorganisée; nous déplaçons les claustras pour protéger l'espace, nous installons de grands fauteuils plus propice à la lecture et je tente de faire découvrir aux personnes présentes dans la salle d'accueil les nouveaux livres récemment achetés.

Je constate très rapidement que la diversité des oeuvres proposées suscite de l'intérêt, que la majorité de nos achats sont consultés, lus et parfois même échangés entre accueillis, ce qui réaffirme l'idée qu'un réajustement était dès lors nécessaire.

Pour autant, je réalise au fil du temps que l'espace n'est pas toujours respecté, que certains livres ont disparu, d'autres ont été abimés ou griffonnés, que certaines affiches sont déchirées.

Ces dégradations n'ont pas forcément lieu durant le temps de l'atelier, mais tout au long de la semaine, puisque les bibliothèques sont accessibles tous les jours, le mercredi après midi étant le seul moment où nous fermons un peu plus l'espace et où je suis plus particulièrement disponible aux échanges, et aux prêts de livres.

De plus, nous recevons énormément de monde en salle d'accueil et cela nous semblait peu pertinent de ne pas laisser le libre accès aux ouvrages le reste de la semaine puisque nous

observons qu'ils sont utilisés à tous moments de la journée, mais cela n'a pas permis aux personnes que nous accueillons de différencier ce temps d'atelier des autres de temps de la semaine.

Aussi, nous nous réinterrogeons sur le sens la manière dont nous pourrions repenser cet atelier pour qu'il puisse à la fois être un espace voué à la littérature, ou nous proposons des oeuvres de qualité et adaptées à la population reçue, dans la perspective de faciliter les échanges, la curiosité et l'envie de lire et par là-même de garantir le respect de cet espace et ce malgré le nombre et la barrière de la langue sans se voir contraints d'empêcher l'accès à d'autres moments que le mercredi.

Après avoir longuement réfléchi, nous avons supposé qu'il était peut être trop ambitieux de croire qu'au regard du nombre de personnes accueillies chaque jour, personnes pour leur grande majorité non francophones, il était possible de préserver un espace où l'accès à la littérature suffirait à faciliter les échanges, sans que cela demande la disponibilité quotidienne d'un travailleur social, qui veillerait au respect des ouvrages et qui participerait à susciter l'envie de lire.

En conclusion, la fin de l'année 2009 est une fois de plus propice à la réflexion.

L'idée serait peut-être de travailler sur des perspectives plus concrètes comme :

- La proposition en lien avec la permanence « Cultures du Cò ur », de sorties vers des lieux culturels: théâtre, musée, cinéma.

- La conception d'un atelier d'apprentissage de la langue française, ou plus exactement la création d'un espace d'échange qui faciliterait l'accès à la langue française en utilisant le livre comme support.

- Le maintien de la bibliothèque en libre accès, en faisant en sorte que toute l'équipe soit impliquée dans l'investissement de cet espace pour qu'il soit investi et donc respecté par les usagers.

Chloé VERDET ó Educatrice spécialisée chargée des ateliers de création et d'expression

6° - La permanence « Cultures du Cò ur »

En 2009, pour sa troisième année d'existence, la permanence « Cultures du cò ur » a reçu 28 personnes différentes, a distribué 483 invitations (pour une ou deux personnes) représentant au total, 794 places de spectacles. Comme les années précédentes, on note que qu'un petit groupe d'habitues présents à presque toutes les permanences, prend un grand nombre d'invitations. Ainsi, 7 usagers ont pris de 26 à 88 invitations sur l'année, soit à eux seuls 382 invitations. 7 autres ont pris entre 5 et 13 invitations, le reste, soit 14 personnes, ayant demandé 1 à 3 invitations.

Ces chiffres reflètent bien la réalité de la permanence : un espace-temps dont des usagers que nous pouvons qualifiés d'habitues, d'inconditionnels se saisissent avec régularité, choisissant méticuleusement les spectacles, prenant parfois plusieurs invitations, et constituant le noyau dur de la permanence. Ces personnes se sont inscrites dans cette activité il y a déjà plusieurs années, et ce rendez-vous ponctue leur semaine tout comme les places de spectacles semblent remplir une vie sociale restreinte.

La difficulté majeure que je rencontre depuis deux ans, est d'ouvrir la permanence à d'autres personnes et notamment aux usagers qui fréquentent plus quotidiennement le C.A.M.R.E.S. En effet, parmi les amateurs de spectacles que je suis régulièrement amenée à recevoir, seuls 3 d'entre eux fréquentaient préalablement la structure pour d'autres questions. Les autres, orientées par des structures partenaires ou accompagnées par des initiés, fréquentent exclusivement la permanence et n'ont exprimé pour le moment aucune autre demande bien que nous repérions chez certains des problématiques manifestes.

De rares personnes ont tendance à ne voir dans la permanence qu'un point de distribution de places gratuites ce qui ne peut manquer de m'interroger sur la fonction de médiatrice culturelle. Elles sont assez isolées et on peut penser compte tenu de leur régularité, que ce rendez vous a une fonction structurante dans leur emploi du temps et dans leur organisation psychique.

Le fait de recevoir les personnes individuellement permet de leur offrir les conditions d'une expression de soi différente parce que notamment dégagee du regard des autres usagers.

Ainsi, Monsieur B est très revendicatif et refuse de partir sans les 4 invitations auxquelles il dit avoir droit. C'est une règle aujourd'hui en effet fixée pour tous afin de répondre aux besoins de cadre de cet usager qui sans cela monopoliserait sans doute la permanence, prenant des places pour un ou deux spectacles chaque jour, attitude consumériste avec laquelle je reconnais ressentir des difficultés quant à la qualité de mon écoute et de mon accueil.

En revanche, Mme B investit le temps de cette rencontre pour me parler des spectacles qu'elle a vus, pour m'en conseiller et pour qu'en retour je la conseille ; là, je me sens vraiment dans mon rôle de médiatrice culturelle d'autant qu'il a fallu gagner la confiance de cette dame qui se présentait au début, très revendicative et essayait par tous les moyens, de prendre une place à part. C'est le fait que nous nous reconnaissons mutuellement comme amatrices de théâtre, partageant une certaine culture commune qui a créé au fil du temps, un climat de confiance et a permis à Mme B de ne plus être sur une position défensive mais dans un véritable échange.

Tout enjeu de mon investissement en tant que médiatrice culturelle bénévole au C.A.M.R.E.S. est de permettre à chacun d'être reconnu dans sa singularité, d'être accueilli, et conseillé quand il le demande. J'aimerais arriver à ouvrir cette permanence aux usagers réguliers du C.A.M.R.E.S., mais cela reste encore difficile. Le public majoritaire pour l'instant y étant des exilés ne parlant pas le français ou peu, et rencontrant des conditions de vie très précaires, il est ardu, voire il semble déplacé, de leur proposer d'aller au théâtre.

En revanche, il est à noter que cette année, une pièce montée par une troupe afghane a été jouée au Théâtre du Soleil ; avec l'éducatrice chargée des ateliers nous avons organisé à cette occasion, une sortie en groupe qui a rencontré un franc succès.

Quelques exilés m'ont ensuite timidement sollicitée lors de permanences ; je n'ai eu aucun retour des sorties qui en ont résulté.

Mon travail au C.A.M.R.E.S. me satisfait et je compte poursuivre mon engagement bénévole, en parvenant toutefois, à élargir le public susceptible de bénéficier de places « Cultures du cœur ». L'idée retenue pour ce faire, est que l'équipe salariée assure un relais continu, soutenu, tant en matière d'information qu'en favorisant la rencontre ces après-midi.

Gageons qu'en 2010 je toucherai un plus grand nombre de personnes, et que les habitués auront augmenté en nombre et se seront surtout diversifiés.

Isabelle LECOR-MASURIER ó Médiatrice culturelle bénévole

III ó Les actions menées

A ó L'Accueil éducatif

Le CAMRES se veut un milieu de vie pour tous, un espace chaleureux et accueillant. Nous reconnaissons chacun comme une personne ayant une vision du monde et des projets. Nos pratiques visent à construire un espace symbolique qui rend possible le travail d'inscription sociale. Par opposition à l'univers technique qui suppose une mise à distance de l'autre, l'univers symbolique laisse place au savoir-être, à la parole, aux petits gestes et aux silences. Il dicte des actions qui nourrissent le lien.

C'est par la relation à l'autre que le sens de l'expérience subjective et individuelle émerge. Symboliser permet d'établir un sentiment d'appartenance à un groupe, à une communauté. Au lieu de viser uniquement l'atteinte d'une efficacité technique - avec ce sentiment de protéger l'ordre social plutôt que les personnes destinataires de l'aide et d'assigner les plus démunis à leurs situations plutôt que de les en dégager - c'est aussi une efficacité symbolique qui est recherchée.

Au cœur de cette réflexion et de cette ambition, les remaniements de l'accueil d'urgence en A.I.O., un accueil dont la vocation et le sens ne soient pas réductibles aux orientations proposées. Cet accueil parce que facilement accessible et peu intrusif, qui offre de surcroît le cadre sécurisant des conditions de l'entretien, est massivement investi. Ce succès témoigne d'abord de l'extrême précarité du public accueilli et du poids des demandes concernant les besoins élémentaires non satisfaits. Comment répondre à ces besoins tout en réaffirmant notre refus de maintenir ces personnes dans cette logique de survie, une logique qui préside déjà trop souvent pour un certain nombre d'entre elles à leur exil et qui nous parfois dès lors de cesse de gouverner leur parcours ? Alors plutôt que de contenir, ne s'agit-il pas plutôt d'habiter ce temps et cet espace, en un mot : d'être là, entier.

D'autant que c'est souvent autour de demandes relatives à des besoins de première nécessité que s'amorce cette première accroche. Cette logique d'assistance ne doit pas pourtant surdéterminer en force les positions des uns et des autres et la tenue de la relation. Cela signifie que l'objectif même de satisfaire, via nos orientations, aux besoins de première nécessité des personnes que nous accueillons en grand nombre, s'il fait partie intégrante de nos missions, doit donner lieu à différentes pratiques et laisser émerger différents savoirs. Autrement dit, cet espace met en jeu notre capacité à adapter notre intervention au plus près du besoin immédiat et de ce qui est précisément attendu par la personne, tout en engageant notre savoir faire [être] dans le maintien du lien en devenir.

« Prénance, hâte, provocation », fonde en quelque sorte l'intervention du travailleur social, notamment dans le cadre de cet Accueil Informel d'Orientation. « Prénance » parce qu'il s'agit pour chacun d'entre nous d'incarner véritablement une présence, « hâte » puisque dans un temps limité il faut susciter l'essentiel, « provocation » au sens étymologique de provocare : « appeler au langage », à dire avec le corps aussi bien qu'avec le verbe.

Pour peu que nous laissions place au silence, comme ce fut le cas lors d'un entretien avec un jeune Afghan qui avait pour demande initiale une orientation vers un vestiaire, c'est un nœud, l'histoire d'une vie et d'un exil qui se déroule.

Ce qui frappe alors c'est cette nécessité de se singulariser, cette urgence à exister pour autrui au-delà des représentations associées à la problématique d'un pays en guerre, une fois proclamé « je ne suis pas comme eux, je ne suis pas un terroriste ». Ce n'est alors pas tant la réponse qui prime que la manière dont elle est faite, dont elle s'éclipse même parfois dans le sentiment d'exister via la relation à l'autre. Le silence correspond ici à l'engagement de construire une durée afin que la rencontre soit délivrée de la demande originelle et que cet accueil puisse aussi être ce que les personnes choisissent de faire.

Ainsi, autant que l'ouverture de droits ou nos tentatives pour offrir aux personnes les moyens de subvenir à leurs besoins de première nécessité, actions aussi bien techniques que politiques, l'ambition de cet Accueil Informel d'Orientation est de favoriser la circulation d'une parole entre des personnes qui n'ont pas la possibilité de se faire entendre - les migrants notamment, ou les personnes en situation d'exclusion profonde inscrites dans l'évitement d'une relation d'aide - et des institutions. Il y a là une notion de transmission d'une parole qui ne peut s'exprimer.

Si cette dimension de l'écoute et de l'attention portée à l'autre est plus que jamais au cœur de notre projet, c'est également l'ancrage de ce travail dans la réalité qui, au travers de réponses concrètes en matières d'aides matérielles, permet de soulager la détresse sociale, de ramener à la réalité des histoires qui s'en marginalisent, de valider ou restaurer l'inscription symbolique de la personne dans le tissu social.

Toutefois, lorsque les réponses manquent, quelle que soit la problématique, la prise en compte de la demande reste une réponse en soi. D'autant que, travestie de l'habillage du besoin, la demande est parfois autre, souvent ailleurs, demande d'exister pour un autre, dans le désir de l'autre, qui se perd au moment où elle cherche à se dire. L'attitude d'écoute et d'empathie ouvre un espace de parole libre et facultative sécurisé pour l'usager qui, par l'écho qu'elle revêt chez le professionnel, permet une reconnaissance sociale et une revalorisation de la personne.

A tel point qu'aujourd'hui, par nos efforts portés à créer ou entretenir des liens sociaux, nous pouvons vérifier que le CAMRES représente pour un bon nombre d'accueillis un repère, un espace où le sentiment d'appartenance sociale est rendu possible.

Lorsque les solidarités primaires constituées par la famille, les groupes d'amis font défaut, ce sont les solidarités secondaires qui jouent. Car le déracinement ne renvoie pas seulement à la dimension géographique. La migration forcée est marquée par les pertes, les deuils et les souffrances. Ainsi, effleure toujours la nécessité pour chacun de se réapproprier des repères par rapport à l'autre, d'autres figures stables et durables « le temps nécessaire ». Les liens, affiliations avec les travailleurs sociaux peuvent être une des expressions de cette solidarité. Étymologiquement, l'affiliation, qui est un attachement volontaire, est « l'action de s'associer ou d'être associé à un groupe ». A nous de garantir que ces autres types de liens qui sont créés ne demeurent pas fragiles ou incertains mais puissent s'épanouir avec constance et régularité.

Il serait pourtant bien réductible de n'associer la migration qu'à cette unique dimension. Les personnes jetées ainsi dans l'exil, qu'il soit volontaire ou non, ont réalisé, même dans des conditions difficiles, des apprentissages multiples.

Pour preuve, le plaisir pour bon nombre de ces personnes de témoigner de leur maîtrise des langues : Italien, Grec ou d'arborer la dernière tenue vestimentaire à la mode de l'autre

coté des Alpes. Un des facteurs essentiels d'inclusion des personnes jetées ainsi dans l'exil est sans aucun doute la valorisation et le partage des savoirs acquis au cours de la migration.

Toujours est-il que notre accueil participe pour ces personnes de l'appropriation d'un nouveau lieu physique et symbolique et encourage la construction de nouvelles alliances et d'un rapport à l'autre réexpérimenté, réévalué. Notre ambition est bien d'offrir un espace sécurisant qui favorise le maintien des solidarités déjà existantes (communautaires) et participe à la création et au développement de nouvelles. C'est sans doute cela aussi que vient éprouver Monsieur L, français de souche, qui ne cesse d'investir plus durablement chaque jour notre service malgré la présence de plus en plus massive et prégnante des exilés dont il ne cesse de questionner le parcours ou l'injustice de leurs sorts. C'est peut être d'abord parce que lui-même, éprouvé par les ruptures, trouve ici des compagnons d'infortune dont il se sent solidaire mais qui ont d'autres histoires à raconter, et un lieu au sein duquel sa place n'est pas à conquérir. Car tous sont en carence de lien. Pour arriver à créer de tels espaces d'inclusion sociale, nous valorisons les relations d'entraide, le partage dans la quotidienneté de notre accueil. Nous participons d'une « spirale du lien », car nos efforts pour être en relation avec les accueillis visent à ouvrir constamment sur d'autres relations.

C'est aussi la mixité, ou plus généralement cette coprésence amicale des différences, que vient y rechercher Madame M qui se refuse à fréquenter des accueils exclusivement pour femmes. Car elle n'existe jamais autant pour elle-même et par elle-même qu'à travers l'expression de sa singularité et de sa différence exposées à cette altérité.

Il s'agit parfois seulement de se rendre témoin avant de passer le témoin vers des ailleurs indéterminés. Mais toujours la nécessité de marquer son passage, de ne pas être oublié comme en témoigne l'au revoir de Monsieur T qui rentre en Afghanistan, un retour mêlé de désir et de crainte qui a mobilisé l'essentiel de nos échanges informels en salle d'accueil. Comme ces livres de lectures aussi, laissés à la disposition des usagers, griffonnés de multiples messages comme autant de traces de passages et d'inscription sur le lieu.

Est-ce cette crainte de redevenir anonyme pour nous et les autres qui conduit Mr A, nouvellement statutaire, qui n'a de cesse depuis de témoigner de ses mises en échec au sein des organismes qui l'accompagnent depuis peu dans son insertion sociale et professionnelle? Que cherche-t-il en procédant ainsi, de quoi veut-il que nous nous fassions le relais? Avec son changement de statut, n'est-ce pas pour lui sa légitimité à maintenir la pérennité de ses anciennes solidarités et son inscription ici qui sont ainsi en jeu?

Qu'est-ce qui anime Monsieur F quant il passe un soir à l'issue d'un rendez-vous « à risque » à la préfecture, alors même que la structure vient de fermer ses portes et que nous sommes en débriefing, pour nous saluer depuis le perron? Peut être seulement se rappeler à nous, à notre attention, éprouver de visu la sensation d'exister encore pour quelqu'un.

De ce point de vue la relation reste une expérience émotionnelle forte. La relation fraîchement tissée fait écho à des investissements relationnels antérieurs, chargés symboliquement et affectivement, malheureusement trop souvent dans la mémoire de la perte. Ainsi, si certaines personnes se contentent de témoigner leur considération en s'enquérant de notre santé par exemple, ou si l'équipe est souvent ouvertement associée à une « grande famille » pour certains accueillis, d'autres mettent en jeu des investissements affectifs bien plus massifs. Monsieur O évoque par exemple la nécessité de se faire des amis, autres que ses compagnons d'exil, et nous sollicite en ce sens. Plus encore monsieur H exprime des sentiments amoureux à l'égard d'une éducatrice de l'équipe. A l'opposé, certains refus

d'entrée en relation sur un autre mode que celui de l'appel à la technicité nous semblent renvoyer aussi à la problématique de la perte. Malgré ces limites ou ces excès, ces confusions, qui servent aussi de base de travail avec les personnes concernées, nous demeurons convaincus que c'est un risque à prendre si l'on veut éprouver cette expérience authentique et profonde qu'est l'altérité. La rencontre n'est- ce pas d'abord le hasard et le risque ?

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

Ces expériences témoignent que l'on peut s'approprier le sentiment de « faire société » indépendamment d'une insertion via la résolution d'une situation administrative.

Ainsi cette rencontre que l'on appelle relation d'aide, qu'elle soit composée d'un faisceau de relations plus ou moins fragmentées via notre Accueil Informel ou fortement dualisées dans le cadre de l'Accueil Informel d'Orientation ou des accompagnements, n'en constitue pas moins un « entre deux » d'une indétermination irréductible, peuplée par une multitude de choses : affects, représentations, créations ou répétitions, formes de co-construction de sens mais aussi de réel. Nos modalités d'accueil, à travers un travail individuel ou collectif de re-singularisation de ceux que nous accueillons, sont autant de modes relationnels à mettre en jeu, autant d'actes de résistance à une déshumanisation de l'Autre. Au même titre que l'accompagnement qui est une méthode non figée, dont les pratiques s'inventent avec chaque personne. Ceci suppose d'aller à rebours d'une démarche de catégorisation et de normalisation des populations et des individus mais aussi d'engager un nécessaire travail de déconstruction de nos identités de travailleurs sociaux.

« Il faut réinventer le risque de l'aventure, susciter à nouveau l'envie, un élan, un germe d'universel ». Alain Badiou.

Julien CHAUMARD ó Assistant de service social

L'accueil au CAMRES : le cas des exilés

Le C.A.M.R.E.S. a comme principe l'accueil inconditionnel. Il est donc ouvert à toutes les personnes en difficulté. Parmi celles-ci, dans le 10^{ème} arrondissement, se trouvent de nombreux exilés afghans, iraniens ou irakiens.

L'accueil de ces usagers pourrait à première vue être source de difficulté du fait de la langue et de leur nombre.

L'équipe du CAMRES a su cependant garantir à ces exilés la même qualité d'accueil qu'aux autres usagers. Ma présence en tant que médiateur parlant un peu le farsi n'en est qu'un élément.

Cette qualité de l'accueil, la disponibilité des membres de l'équipe, permettent de préserver l'individu, même au milieu d'un groupe parfois très important.

Que ce soit lors des petits déjeuners, des accueils d'urgence, des accueils d'information et d'orientation, la personnalité de chacun des usagers est prise en considération. Cette démarche prend différentes formes : un sourire, l'échange de quelques mots même si l'on ne

parle pas la même langue, mais aussi la prise en compte des besoins et désirs particuliers en matière d'hébergement ou même de vestiaires.

Ceci permet aux exilés de se sentir accueillis comme des êtres humains, comme des personnes, comme les autres usagers, alors qu'ils sont trop souvent perçus comme un groupe, isolés par leur nombre et par leur langue. Et ceci est certainement une des raisons pour laquelle le C.A.M.R.E.S. est pour eux un lieu convivial qu'ils apprécient.

Je me souviens des propos d'un jeune, sous la pluie glaciale d'un soir d'hiver 2005, à qui je ne pouvais proposer aucune autre solution que de dormir sous un pont ou dans une cabine téléphonique : « ne t'en fais pas, ce n'est pas grave. Toi au moins tu es venu nous parler ».

Le C.A.M.R.E.S. permet de recréer pour ces jeunes, ils ont souvent moins de 25 ans, un lien social, lien qui durant leur voyage a souvent été mis à mal.

Maintenir dans des conditions pas toujours faciles, ce contact humain, cette parole, ces échanges est donc très important et est une caractéristique de l'accueil du C.A.M.R.E.S. et a nécessité au fil des ans, de nombreuses adaptations.

Comment par exemple, éviter que les moments d'accueil collectif durant lesquels un petit déjeuner est offert, ne se transforment en une simple distribution alimentaire ? L'absence de tickets, de barrières, de personnel de sécurité est un élément qui différencie ce moment d'autres distributions de repas, en d'autres lieux. Mais, surtout la volonté de préserver l'échange, même lorsque plus de 250 personnes viennent dans une matinée est une particularité du C.A.M.R.E.S. Préserver l'échange en discutant avec les usagers tout en proposant pain, thé ou café, préserver l'échange aussi à l'extérieur avec ceux qui attendent, préserver l'échange ne serait-ce que par un « bonjour » ou un simple sourire pour ceux qui ne parlent pas leur langue, contribue à l'humanité de l'accueil.

Ces temps d'accueil collectif restent pour moi, dans ma fonction de médiateur, un moment où entre le service du pain ou du thé, je continue à discuter avec les exilés, à répondre à leurs questions, parfois simplement à échanger sur le ton de la plaisanterie. Il est cependant souvent nécessaire, pour leur apporter une réponse adaptée de les renvoyer sur d'autres temps, voire d'autres lieux. Ce qui d'ailleurs, n'est pas toujours compris car la plupart des personnes accueillies souhaite avoir une réponse immédiate à ses interrogations. Toutefois, ces échanges informels, parfois trop rapides, me semblent être la garantie d'un accueil et non d'une simple distribution.

Comment éviter les autres jours, avec une salle bondée, de ne voir que le groupe, d'être submergé par le nombre ? La présence en salle des travailleurs sociaux, répondant autant que faire se peut aux questions dans différentes langues, même lorsqu'il ne s'agit que d'échanges limités parfois à de simples sourires autour du comptoir, permet aux usagers de pouvoir, ne serait-ce que pour un temps, se sentir considérés, reconnus, pris en compte.

Lors de cet accueil informel, je suis amené à répondre à de nombreuses questions portant sur des sujets très variés :

- traduire et expliquer des documents en français reçus des différentes administrations,
- orienter pour les démarches de demande d'asile, et plus récemment accueillir et orienter des familles principalement afghanes, orienter vers les structures médicales et parfois expliquer des posologies, vers des cours de français,

- informer sur les possibilités offertes aux mineurs et sur les lieux où ils doivent se rendre pour être pris en charge, sur les démarches requises pour ceux qui veulent retourner volontairement dans leurs pays,
- mettre en lien avec des avocats ou des traducteurs,
- expliquer des plans délivrés avec les bons d'orientation dans le cadre de l'AIO (vestiaires, coiffeur, buanderie) pour se rendre dans les différentes structures, voire pour visiter la Tour Eiffel.

Souvent, durant une matinée, il me faut répondre à plus de 20 sollicitations, sans pouvoir apporter dans tous les cas une réponse satisfaisante à tous les problèmes posés.

Même en ce qui concerne l'accueil d'information et d'orientation, le travail de l'équipe ne consiste pas simplement en la distribution de « bons » et de plans. En amont, un travail est entrepris pour trouver les lieux les plus appropriés, mais aussi pour rencontrer les structures vers lesquelles les exilés sont orientés. Il est en effet, important au C.A.M.R.E.S., de s'assurer que l'accueil qui sera fait dans ces structures sera le meilleur possible et pourra se faire sans problèmes majeurs malgré la barrière de la langue. L'exemple le plus marquant a été la collaboration avec l'espace Corot et l'ouverture de ce vestiaire le vendredi matin pour les exilés. Cette collaboration a changé le regard des bénévoles de cette structure envers les exilés et les conditions d'accueil en ont été considérablement améliorées, tant pour les usagers que pour ces bénévoles qui essaient de répondre le mieux possible aux attentes de ceux qui viennent chercher des vêtements.

La contrainte est pour moi d'être présent au centre Corot tous les vendredis matins. Cette présence a été jugée indispensable et de l'avis des bénévoles de ce centre, elle a permis de résoudre les problèmes qu'ils rencontraient auparavant. Le fait d'être connu des exilés, de parler un peu leur langue, permet en effet d'éviter que la déception de ne pas trouver ce qu'ils souhaitent ne se transforme en colère.

D'un autre côté, partant parfois du C.A.M.R.E.S. avec des exilés qui nécessitent d'être accompagnés, les 40 minutes de métro permettent des échanges sur leur parcours, leur vie, leurs espoirs, et donc de mieux les comprendre et prendre en compte leurs aspirations.

Jean-Michel CENTRES ó Travailleur social chargé de la médiation sociale

Premières impressions d'une bénévole

Ce matin, pour la première fois, je suis présente à l'accueil informel du mercredi matin en tant que bénévole.

Je me suis rendue au CAMRES vers 9h, et j'ai participé à l'accueil jusqu'à environ 11h30, car après, j'avais un autre rendez-vous.

J'ai dit bonjour à Julien et à Frank, puis la salle s'est très vite remplie de jeunes hommes afghans pressés de prendre un café. Ils étaient tous très propres, ceux qui me croisaient me disaient bonjour en me donnant la main, mais au départ j'avoue que je trouvais la situation tout de même un peu intimidante, car je ne savais pas trop quoi faire. Ceci dit, je n'ai pas attendu longtemps. Un jeune afghan à côté de moi qui avait pris un gobelet de café a commencé à me parler en anglais, avec un sourire un peu entendu, peut-être était-il content de voir une femme. Je n'ai pas retenu son nom, mais il m'a dit qu'il était là depuis 8 mois et qu'il ne savait pas trop ce qu'il allait devenir.

Ensuite, deux autres hommes se sont joints à notre conversation, l'un s'appelait M., l'autre S.

Tous les trois sont des hommes très doux, mais d'horizons et de vécus très différents. Par ailleurs, j'ai appris qu'ils étaient en contact avec des membres de l'équipe du CAMRES. Ils m'ont vite demandé ce que je faisais dans la salle, et j'ai dit que j'habitais dans le quartier depuis 20 ans et que cela faisait 7 ans que je voyais des afghans séjourner dans le parc et qu'avec d'autres habitants, nous avons déjà essayé de faire quelque chose au niveau pratique. Qu'il y a deux semaines j'étais venue à une réunion publique qui m'a donné envie de venir travailler bénévolement et qu'aujourd'hui, c'était ma première journée.

Ils m'ont raconté un peu leurs périples, les voyages accrochés sous un camion, ou en bateau, les raisons pour lesquelles ils sont partis de chez eux, l'envie de revoir vivantes leurs familles, leur contacts entre compagnons de route, le séjour en centre de rétention, la demande d'asile, le passeport, où l'on apprend le français, comment trouver des infos, le fait de tourner en rond à Paris, les problèmes de mémoire, les difficultés d'écrire, l'envie de trouver une maison et du travail et de subvenir à leurs propres besoins par leurs propres moyens. Ils ont tantôt parlé en anglais, tantôt en français, tantôt ils se sont parlés en farsi entre eux. Je n'ai pas voulu trop aborder des sujets sensibles, aussi ils m'ont demandé de rester discrète quant à ce que j'ai pu entendre. Je les ai rassurés en disant que je n'allais pas diffuser des informations qui ne me concernent pas et que ce n'était pas mon intention de les mettre en danger.

Ils m'ont dit que l'Afghanistan était doublement en guerre, à l'intérieur, les gens sont armés, mais en même temps, vers l'extérieur, le pays était désarmé et ne pouvait tenir à l'écart l'influence des pays puissants. Qu'en Europe, on pouvait être content car il y avait la paix. Je leur ai dit que c'est vrai qu'en Europe, nous n'avons pas la guerre, mais qu'il y avait des problèmes avec l'argent, et qu'il y avait beaucoup d'Européens en migration et que cela m'intéresserait de trouver des arguments en faveur d'un nouveau statut juridique pour les personnes migrantes (ex. citoyens du monde), en disant qu'un bébé migrant aussi est une personne, non seulement ses parents, ou des jeunes ou des adultes isolés.

Les conversations menées avec ces trois hommes étaient très intenses, au bout d'un moment j'ai aperçu l'arrivée d'autres populations, des femmes africaines avec leurs bébés, une femme blanche avec un caddy.

J'ai dit au revoir aux personnes avec lesquelles j'étais entrée en contact et je suis partie.

Voici le récit de ma matinée.

Juin 2009.

Angelika GROSS ó Bénévole

Six mois plus tardí

Je dois dire que depuis quelque temps je me sens un peu mieux, à l'aise dans cette ambiance très particulière marquée par la présence d'hommes portant en permanence des vêtements d'extérieur et qui ont certainement l'habitude de ne jamais les enlever, même au chaud.

Les moments les plus durs sont ceux pendant la forte affluence, de l'ouverture jusqu'à 10h et ensuite, vers 11h, ce n'est pas toujours facile de garder une tête froide. Mais l'atmosphère est plutôt détendue aussi bien côté équipe que dans la salle, j'ai l'impression que d'éventuelles hostilités ou tentatives de règlement de compte sont vite prises en main par tout le monde.

Quand j'arrive le matin, je suis toujours aussi émue devant tous ces regards de personnes dont chacun raconte toute une histoire de survie aux intempéries, à toutes sortes de dangers

et de difficultés inimaginables. Je sais distinguer maintenant les personnes nouvellement arrivées des "habitués", je retiens même quelques noms et je sais dire (et écrire) quelques phrases élémentaires en dari. J'en suis très fière !

La plupart du temps je m'occupe à servir le thé et à regarder les milles et une manière qu'ont tous ces hommes et ces quelques femmes à placer le gobelet devant mon nez et devant celui des autres membres de l'équipe qui font le service avec moi. Il y en a des amateurs du thé sans rien ou avec du sucre, du thé avec du lait en poudre, du citron, ou du lait en poudre avec du chocolat, et je me disais que ces préparations étaient assez parlantes quant à leur état de santé ou de leur manque de nourriture.

Par ailleurs, je tiens toujours à dire bonjour, et vous le savez tous, il y a une infinité de manières d'être sollicité pour verser le thé. A cette occasion, j'essaie de comprendre si la personne en face aimerait apprendre le français ou cherche plutôt à repartir ailleurs. Je me limite à ce rôle, je n'essaye pas de jouer à l'assistante sociale.

Certains hommes m'ont repérée comme étant une personne qui aime les langues, et cela me fait plaisir d'être sollicitée pour corriger leur français ou pour faire des jeux autour des échanges de politesses, pour traduire des mots extraits de documents officiels, de journaux ou notés lors d'un trajet en bus, en métro ou pendant une attente, etcí

*Je me suis documentée un peu sur la culture afghane, j'ai lu *Le cerf-volant de Kaboul* (quand j'ai acheté le livre à la FNAC, quelqu'un dans la file d'attente m'a dit qu'il s'agissait d'un livre dangereux), les BD de Nicolas Wild et regardé *In this World* de Micheal Winterbottom.*

De temps en temps, je fais un accompagnement à la Préfecture ou un entraînement oral en vue d'une convocation devant la commission du droit d'asile.

Voilà où j'en suis.

Décembre 2009.

Angelika GROSS - Bénévole

B ó L'accompagnement socio-éducatif

J'ai choisi d'évoquer une situation qui illustre, selon moi, l'articulation étroite entre accueil et accompagnement pour garantir la prise en compte des singularités au sein du collectif.

Madame C. et Monsieur D. se présentent au C.A.M.R.E.S. en juillet 2009 afin de rencontrer une « assistante », « en urgence », dans la mesure où ils n'ont plus de logement, pas même un hébergement. C'est autour de cette demande que leur soit trouvée une solution de mise à l'abri, que je rencontre le couple en salle d'accueil.

Monsieur D. se montre très anxieux, pressant de pouvoir exposer au plus vite les problèmes qui sont les siens : c'est en son nom et celui de sa compagne plus en retrait, que Monsieur s'exprime. C'est dans le cadre de ce premier entretien informel que j'accueille la demande, et au travers de ce premier échange que je commence à appréhender la situation.

Monsieur et Madame sont en rupture d'hébergement depuis 2 mois. Ils font depuis appel au Samu social de Paris qui en fonction des possibilités, leur propose des nuitées. Si je prends le temps d'écouter Monsieur D. sur les difficultés liées à ce type d'hébergement, j'informe le

couple que nous ne pourrions trouver ici, d'autres solutions d'hébergement et que le 115 reste la seule alternative.

Je leur propose un rendez-vous pour faire le point sur leur situation, leur parcours, et prendre le temps d'échanger sur notre activité et les moyens susceptibles d'être mis à leur disposition.

Le rendez-vous ne pouvant être fixé avant un certain délai, je les invite à se présenter si, d'ici-là, urgence il y avait.

Madame C. et Monsieur D. se présentent la semaine suivante, à nouveau en « urgence », le Samu social de Paris demandant instamment au couple que nous les recontactons afin de procéder à une évaluation, certains éléments de leur situation familiale notamment, apparaissant peu clairs. En effet, Madame, se pensant enceinte, a averti le 115 de ce changement de situation, mais il semble que ce ne soit pas le cas.

Nous prenons alors le temps de faire le point :

Monsieur et Madame sont originaires du Mali. Monsieur âgé de 42 ans, arrive en France en 2000. Il dépose une demande d'asile en 2002, qui est rejetée par l'O.F.P.R.A., puis par la C.R.R. en 2005. Madame âgée de 27 ans, rejoint son compagnon en 2007. Monsieur travaille alors avec des papiers qui ne sont pas les siens et cette activité lui permet de subvenir de façon autonome aux besoins du quotidien. En 2008, Monsieur en raison de l'irrégularité de sa situation, est interpellé sur son lieu de travail. Il fait l'objet d'une arrestation à la suite de quoi un Arrêté Préfectoral de Reconduite à la Frontière (A.P.R.F.) est rendu à son encontre et sera maintenu malgré une requête en annulation.

Monsieur se retrouve sans travail et n'est plus en mesure de payer l'hôtel où il loge avec sa compagne. Le couple sollicite alors des connaissances qui les hébergent durant 6 mois sur Paris. C'est lorsqu'il est à court de solutions alternatives, qu'il fait appel au Samu social.

Monsieur et Madame sont alors désespérés. C'est avec prudence, réserve et pudeur qu'ils m'expliquent que Madame est suivie médicalement pour des difficultés à être enceinte. Le traitement qui lui a été prescrit peut expliquer que le couple ait cru à un début de grossesse.

C'est ensemble donc, que nous recontactons le 115 et faisons part des éléments ressortis de notre échange concernant le parcours, la situation administrative et l'état de santé de Madame.

Ils sont orientés sur un hôtel pour un hébergement d'une durée d'une semaine à l'issue de laquelle le couple se présente à nouveau au C.A.M.R.E.S. afin que nous assurions le lien avec le Samu social de Paris. Nous ne manquons pas de les inviter à prendre contact de leur côté avec ce dernier, quotidiennement et de bonne heure, afin de multiplier les chances qu'une solution leur soit proposée. Si Monsieur se montre toujours très anxieux d'avoir à téléphoner seul au 115, et nourrit la conviction que seule notre intervention est efficace et peut garantir une réponse favorable, il semble néanmoins plus rassuré.

Il s'agit de notre côté, de proposer un accompagnement soutenant, de relayer si besoin la demande auprès du 115, les propositions d'hébergement faites en retour, de recueillir les réactions du couple quand aucune place n'est attribuée où à la seule condition qu'il soit momentanément séparé, leur sentiment d'impuissance, leur déception, leur anxiété et leur appréhension à l'idée de se retrouver dehors pour la nuit, sans savoir où trouver refuge.

Madame ne parlant que très peu en français, c'est son compagnon qui effectue seul la majeure partie des démarches, s'efforçant de les rendre compréhensibles pour elle.

Monsieur est donc, très présent, impliqué et nous tient régulièrement informés de ce qu'il entreprend, s'assurant par là-même, semble-t-il, de notre soutien.

Si Madame est très en retrait et s'exprime peu, sa présence auprès de Monsieur, leurs échanges et l'attention qu'elle porte à ce qui se passe indiquent qu'elle occupe dans le travail

que nous menons, une place à part entière, que ses observations, ses ressentis, ses avis sont pleinement pris en compte par Monsieur.

Je reste vigilante à m'adresser tout autant à l'un comme à l'autre même si Monsieur peut au prime abord, apparaître comme l'interlocuteur privilégié, afin qu'elle aussi, malgré la barrière de la langue, soit partie prenante des engagements réciproques que nous prenons.

Monsieur et Madame évoquent tous deux l'ensemble des difficultés qui pèsent sur leur quotidien : Monsieur n'a plus de travail, « pas un centime en poche », pas d'hébergement, de réels problèmes pour se nourrir, se vêtir convenablement, les problèmes de santé de Madame. Les différents examens et traitements médicaux n'ont donné aucun résultat. Madame dit être très fatiguée, lasse de leurs conditions de vie « trop dures », « trop compliquées ». Elle pleure.

Nous dressons ensemble la liste des orientations nécessaires pour les questions matérielles d'abord (mise à l'abri, colis alimentaires, vestiaires,) puis pour les démarches administratives qu'il leur faut entreprendre (faire établir une domiciliation administrative, renouveler une demande d'A.M.E., coordonner les différents rendez-vous médicaux, sociaux, juridiques). Je leur propose à ce titre un rendez-vous avec la juriste d'A.D.S.P. qui intervient une matinée hebdomadaire dans nos locaux.

Toutefois, toutes ces démarches ne peuvent répondre à l'incertitude, à l'absence de perspectives, au sentiment d'insécurité permanente, qui sont les leurs. Outre la question de l'A.P.R.F. qui interdit à Monsieur d'engager une procédure de régularisation avant un délai d'un an, la situation du couple ne présente aucun élément susceptible de fonder une possible demande auprès de la Préfecture.

Le retour au Mali est inenvisageable pour Monsieur qui arrivé depuis presque 10 ans en France, n'y a plus d'attaches.

Au sein du service, la présence régulière de Monsieur sur les temps d'accueil qui lui permettent de me solliciter sans nécessiter la prise d'un rendez-vous, devient de plus en plus impatiente. S'il entend que nous ne pouvons répondre à un certain nombre de ses attentes (aide financière, aide à l'accès à un logement,), la situation dans sa durée lui est de plus en plus insupportable, ses responsabilités à l'égard de sa femme lui apparaissent de plus en plus lourdes. Il exprime alors la nécessité pour lui de prendre une décision, « que quelque chose se passe », car la permanence de conditions de vie si précaires allée aux problèmes plus personnels du couple donnent le sentiment à Monsieur de se perdre. Je ne peux le recevoir à chacune de ses sollicitations dans un cadre plus individualisé, au pied levé ; aussi, nos échanges se déroulent le plus souvent en salle d'accueil. Monsieur se montre de plus en plus mécontent, insistant, et manifeste son énervement tant à mon égard car je « ne peux faire changer les choses », qu'à l'égard d'autres personnes accueillies sur ces mêmes temps.

Jusqu'alors, l'accompagnement avait permis tout en accueillant une part de la demande du couple, de pouvoir adresser aussi Monsieur vers l'extérieur dans le cadre de réorientations à chaque fois que nécessaire. Il s'agissait alors de s'appuyer sur les compétences du couple : la capacité de Monsieur à effectuer les démarches, à s'emparer du dispositif, à faire circuler l'information auprès de sa compagne. Si dans un premier temps, la transmission du savoir que je pouvais avoir du dispositif (social, caritatif, juridique,) avait permis d'apporter au couple les réponses à peu près attendues, c'est dans un second que Monsieur et Madame s'en sont saisis, ont pris l'assurance nécessaire à une plus grande implication, ont été acteurs.

Alors que le couple continue à fréquenter quasi-quotidiennement le C.A.M.R.E.S., cette position d'acteur progressivement affirmée par Monsieur notamment, a semblé s'accompagner d'un sentiment d'insécurité, par l'abandon peut-être d'une posture plus

« privilégiée », au sens où une certaine relation de dépendance dans l'accompagnement individualisé mené jusque-là ne trouvait plus de légitimité à s'exercer davantage; la travailleuse sociale que je suis, était censée lui donner les directives et à terme, résoudre les problèmes et au fil du temps, la connaissance qu'il avait développée du dispositif et sa capacité à s'y inscrire par ses propres moyens l'amenaient, malgré lui sans doute, à s'affranchir de cette aide.

Une fois que Monsieur s'est rendu acteur, à l'initiative de ses démarches, il lui apparaît moins légitime de m'interpeler, et il me semble alors qu'il éprouve de nouveau un certain sentiment d'isolement, de non prise en compte, qu'il se sent relégué au statut d'usager anonyme, noyé parmi le nombre d'autres accueillis dont il supporte avec peine la proximité, la cohabitation.

Lorsqu'il se présente au C.A.M.R.E.S., le plus souvent sur un mode informel, les groupes d'autres accueillis semblent être vécus comme menaçants, intrusifs. Monsieur se fait plus suspicieux et n'admet plus d'avoir à attendre en salle d'accueil, attente qui peut-être vécue comme une exclusion supplémentaire, une injustice de plus à ajouter à celles que sa situation lui fait subir.

Un échange conflictuel avec lui en salle d'accueil, lié à son impatience à être enfin reçu et l'agacement agressif qu'il me manifeste, m'amène à lui proposer un rendez-vous à la fois pour ouvrir un espace où reparler plus posément du conflit qui nous oppose mais aussi pour mettre un terme à une mise en scène qu'il déroule sous le regard de tous, prenant de cette façon toute la place. A l'occasion de cet entretien, Monsieur se présentera accompagné de Madame, je reviens avec eux sur les modalités et les moyens de l'accompagnement que je suis en mesure de mettre en œuvre avec eux, déterminés à la fois par le cadre institutionnel mais aussi par le dispositif social dans lequel nous nous inscrivons nécessairement. J'introduis aussi le fait que certaines démarches, décisions n'appartiennent qu'à eux, qu'il revient à Monsieur et Madame de déterminer ce qu'ils veulent compte tenu des possibles qui s'offrent à eux mais aussi des obstacles majeurs que leur situation administrative implique.

Il s'agit là de passer d'une pédagogie de l'activité où l'autre est acteur, à une pédagogie de l'autorité. A de l'autorité celui qui est auteur de ses actes ; on fait alors autorité. Le propos est ici, d'amener Madame C. et Monsieur D. à prendre conscience qu'ils peuvent être auteurs, les décentrer de cette position d'attente, de dépendance qui conduit Monsieur à s'ennerver mais que son implication de plus en plus grande tend à réduire, le mettant de fait dans une certaine ambivalence quant aux demandes qu'il nous adresse.

Enfin, je reviens sur le conflit qui nous a opposés pour convenir ensuite ensemble, de nouvelles modalités de travail : concernant les questions afférentes à l'accompagnement social, il s'agira désormais de formaliser nos échanges sur des temps pré-définis, dans le cadre de rendez-vous, de manière à éviter à Monsieur des temps d'attente qui lui sont manifestement insupportables. Dans le même, je lui rappelle qu'ils restent, lui et sa compagne, bienvenus sur les différents temps d'accueil. Car c'est avec le même souci de garantir au couple une sécurité affective et matérielle, soit la possibilité pour l'un comme pour l'autre de s'exprimer, d'être entendus et par là-même d'être acceptés, connus et reconnus autrement que sur un mode individualisé, qu'il nous est apparu nécessaire plus particulièrement avec Monsieur, de travailler sa place au sein du groupe, parmi et avec les autres à l'accueil.

Il semble en effet, que ses manifestations d'agressivité à mon égard mais aussi dans le cadre d'incidents ultérieurs avec un autre membre de l'équipe et des usagers, ne soient pas tant mues par un sentiment d'inégalité et d'injustice exprimé par lui, mais par le désir d'être simplement reconnu. Lorsque Monsieur exprime un sentiment de discrimination, dit être victime de racisme quand il lui est rendu insupportable que d'autres personnes accueillis ne parlent pas français, le bousculent, et qu'un membre de l'équipe lui demande de surcroît, de

cesser d'invectiver avec autant de virulence certains usagers, c'est bien de la question de la place dont il s'agit.

La question de la reconnaissance est au cœur-même de celle de la place.

L'accueil inconditionnel que nous proposons au C.A.M.R.E.S. et cette question de la place se travaillent tant dans le cadre des accompagnements socio-éducatifs individualisés que dans celui des différentes modalités d'accueil. Il s'agit tout autant dans les deux cas d'accueillir, de prendre soin de la personne. Pour qu'un groupe soit éducatif et non une masse livrée à elle-même qui annihile les différences des personnes qui le constituent, néglige, exclut, veiller à donner une place à chacun, garantir la sécurité affective (dans le fait d'être accepté, connu et reconnu) et matérielle (préserver le droit de s'exprimer et offrir les moyens de prendre part aux décisions qui concernent chacun et l'ensemble) constitue un pan essentiel de notre travail d'accueil et d'accompagnement.

Il s'agit dans le groupe, de marquer une attention particulière aux personnes, unique pour chacune d'entre elles. Dans une structure ouverte, dans une dynamique centrée sur l'ici et le maintenant sans écarter la dimension du projet, les personnes avec lesquelles nous travaillons ont à éprouver quelque chose sur le plan du respect, de l'estime.

L'intervention éducative consiste donc à renforcer la résistance de la personne face à nous, ses facteurs de protection, le respect et l'estime qu'elle est en droit d'attendre pour elle-même, que ce soit au travers de nos activités, de nos paroles, de nos gestes, même apparemment anodins.

Nous entreprenons une démarche de protection au sens premier de la prévention : prévenir en aidant les personnes à être plus fortes.

C'est dans ce souci de travailler à la reconnaissance, d'aider à la construction de la personne mais non isolément, puisqu'elle ne s'oppose pas au groupe mais en intègre la diversité, qu'elle le traverse ou qu'elle y appartienne, pour en faire la synthèse, que nous veillons à maintenir coûte que coûte cette dimension du travail avec Monsieur D., alors même qu'un nouvel incident, quoique moins remarquable, se produit sur un temps d'accueil collectif.

C'est alors que la décision est prise d'organiser une rencontre avec la chef de service.

Ce rendez-vous dont l'objet annoncé est de reposer le cadre, a entre autres objectifs de proposer à Monsieur de réfléchir, outre les modalités d'accompagnement déjà convenues, à des modalités d'accueil qui lui soient spécifiques afin qu'il trouve les conditions pour y prendre sa place.

Cet entretien a constitué un nouvel espace pour que Monsieur s'exprime sur ses griefs, son comportement au sein de la structure, ses attentes, mais aussi pour lui rappeler nos modalités de travail, d'accueil, nos principes, nos règles, qui contrairement à un système figé, peuvent accueillir la divergence, le désaccord, leur accorder une place pour qu'ils ne prennent pas toute la place. Pour ce faire, les efforts sont à partager et à être entendus.

S'il est important de reposer le cadre de notre intervention et la nécessité pour chacun de respecter ce cadre et le groupe, qu'il s'agisse des autres accueillis ou de l'équipe, il convient aussi semble-t-il, de le rassurer sur sa place, sa légitimité comme celle reconnue à chacun des usagers, qui qu'il soit, d'où qu'il vienne. Nous répondons à ce titre, à la demande qui est la sienne d'être mieux considéré : lui témoigner les signes d'une attention particulière en l'invitant à chacune de ses visites, à exprimer sa demande s'il en a une, et prendre soin des conditions dans lesquelles nous choisissons de l'accueillir.

Monsieur D. a su se saisir des différents entretiens que nous lui avons proposés comme ils ont été pour l'équipe l'occasion de nous réajuster et de réaffirmer pleinement, non pas forcément

l'utilité de notre intervention mais son sens avec au cœur la question de la reconnaissance, de la prise en compte singulière de la personne y compris au sein d'un groupe.

Monsieur semble aujourd'hui plus apaisé et ce, quels que soient les moments et les modalités d'accueil qu'il choisit et fréquente. Sa présence se fait moins impatiente, il se montre plus attentif à ce qui se passe autour de lui tout comme nous ne manquons pas de lui témoigner une attention particulière. Monsieur se trouve moins semble-t-il, en position d'attente, il formule ses demandes et se rend plus auteur des événements, des décisions à prendre, posture qui n'est pas sans effet sur la qualité de l'accompagnement qui se poursuit avec le couple.

Delphine MARROUCHI ó Educatrice spécialisée

Dans le cadre des accompagnements socio-éducatifs, l'accès aux soins constitue un volet important des actions mises en œuvre.

Monsieur A., de nationalité irakienne, arrive en France, en 2003. A cette époque, il ne dépose aucune demande d'asile, bien qu'il ait fui un pays en guerre. Il est rapidement interpellé par la police, et ses empreintes enregistrées.

A la suite de cet événement, Monsieur quitte la France pour se rendre en Hollande, puis en Angleterre. Là, il est à nouveau interpellé et expulsé vers la France, Etat reconnu responsable conformément au Règlement Dublin II, s'il engage une procédure d'asile.

Débarqué à Calais, Monsieur A. essaie aussitôt de repartir en Angleterre où il lui semble qu'il sera plus aisé de travailler. Cependant, pris dans une bagarre, il est arrêté, puis incarcéré durant trois mois.

A sa sortie, Monsieur se retrouve en errance. Jusqu'en 2007, son parcours sera marqué de ruptures, d'allers et retours entre la France et d'autres pays européens. Encore aujourd'hui, dans le récit qu'il fait de ces années, des zones d'ombre persistent ; nous comprendrons assez vite que Monsieur rencontre de réelles difficultés à reconstituer de manière cohérente et chronologique cette période.

Reparti aux Pays-Bas en 2007, la manifestation de troubles psychiques donne lieu à une hospitalisation en service psychiatrique. Nous ne savons pas dans quelles conditions il revient ensuite en France.

Deux ans s'écourent et en juillet 2009, en Hollande, Monsieur s'est vu établir un bilan de santé, en Français, de manière à être transmis au personnel soignant pouvant par la suite rencontrer Monsieur A. au cours d'un suivi médical.

De nombreuses années de la vie de Monsieur A. restent relativement floues. Compte tenu de son état psychique, Monsieur a beaucoup de difficultés à se repérer dans le temps. Il n'arrive pas à retranscrire des événements passés de manière claire.

Monsieur A. se présente au CAMRES le 27 octobre 2009. Il est accompagné par un ami, un Monsieur également accueilli et accompagné au sein de notre service. Ce dernier a connu Monsieur A en 2003, l'a perdu de vue lors de ses différentes pérégrinations et l'a retrouvé à son retour en France.

Il nous fait part des inquiétudes qu'il éprouve pour son ami. Il nous dit que Monsieur reste extrêmement isolé, il relate le fait qu'il dit entendre des voix, les inquiétudes que certaines personnes suscitent chez lui, qu'il peut également rester prostré plusieurs heures durant. De plus, Monsieur A., n'ayant pas d'hébergement, dort dans un parc en compagnie d'un grand nombre de leurs compatriotes irakiens et son ami craint, compte tenu de sa fragilité, qu'il puisse être entraîné par des personnes de mauvaise influence.

Lorsque Monsieur A. commence à fréquenter le C.A.M.R.E.S., je me borne tout d'abord, à l'observer en salle d'accueil. Compte tenu des éléments apportés par son ami (notamment sa méfiance à l'égard d'inconnus), je ne veux pas brusquer Monsieur, rendre difficile la prise de contact et de fait mettre en péril une possible amorce d'accompagnement.

Monsieur A. progressivement, se présente quotidiennement au CAMRES. Je peux, en effet, observer qu'il peut rester plusieurs heures, debout, sans bouger, les yeux fixés dans le vide, apparemment indifférent à ce qui l'entoure.

C'est après quelques semaines que je le rencontre dans le cadre d'un entretien individuel. A cette occasion et lors des entrevues suivantes, Monsieur semble plus enclin à discuter mais reste tout de même extrêmement réservé et craintif. Il apparaît très triste et fragile.

La barrière linguistique n'est sans doute pas sans incidence sur la difficulté qu'a Monsieur à exprimer ses sentiments, à formuler d'autres demandes que celle d'un hébergement.

Il entreprend toutefois de me montrer le bilan médical établi lors de son hospitalisation aux Pays-Bas. Cela me permet de mieux appréhender et tenter de comprendre les troubles dont souffre Monsieur. Je prends également connaissance des traitements médicamenteux prescrits alors.

Débutant l'accompagnement et comprenant que de nombreux aspects devront être travaillés (l'ouverture de droits, le suivi médical ainsi que la mise à l'abri, la question de sa situation administrative), je décide d'en faire part rapidement en équipe, de manière à considérer quels seront les aspects à privilégier en priorité. Nous décidons qu'avant même de penser à la mise à l'abri, il est nécessaire de travailler, en premier lieu, l'accès aux soins notamment au regard du mutisme qu'il affiche en salle d'accueil, rempart semble-t-il contre toute intrusion relationnelle. Nos possibilités de réponse en matière d'hébergement d'urgence, compte tenu à la fois des troubles du comportement qu'il manifeste et de sa situation administrative nous apparaissent très réduites et inadaptées.

Je prends contact avec l'E.M.P.P. (Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité). L'objectif n'est pas, dans un premier temps, d'organiser un entretien entre l'équipe et Monsieur, mais principalement d'avoir certains conseils.

La question linguistique restant un problème important, je décide de contacter le centre Minkowska. Il n'y a, malheureusement, pas de traducteur kurde irakien et aucun rendez-vous ne peut être proposé avant le début de l'année 2010.

Une orientation est alors envisagée vers le Centre d'Ecoute et de Soins de Médecins Sans Frontières. Cependant, ils n'ont dans l'équipe aucun praticien ou traducteur pratiquant le kurde ou l'arabe.

Finalement, en m'entretenant avec l'infirmier psychiatrique de l'E.M.P.P., et échangeant à propos de la situation de Monsieur lors de nos réunions d'équipe, accompagner Monsieur A en consultation au C.P.O.A. (Centre Psychiatrique d'Orientation et d'Accueil) semble être l'alternative la plus pertinente. Nous contactons le service et organisons l'orientation de manière à ce qu'un interprète soit présent à cette occasion, pour laquelle la décision est prise que je l'accompagne.

Monsieur que je tiens informé de chacune de mes démarches et des contacts engagés, m'exprime son soulagement d'être pris en charge médicalement. Je réalise alors que la relation de confiance commence à s'instaurer.

Je l'accompagne donc au C.P.O.A. où Monsieur est reçu par deux psychiatres qui prennent de temps de l'écouter. Monsieur semble soulagé de pouvoir expliquer enfin ce qui se passe dans sa tête, ce qui peut l'effrayer ou le perturber.

La décision est prise, avec l'accord de monsieur, d'une hospitalisation à l'hôpital Esquirol, dans l'unité psychiatrique. Monsieur y restera 10 jours.

A sa sortie, Monsieur revient au C.A.M.R.E.S. Il semble, à première vue, plus serein et détendu. Nous convenons d'un rendez-vous pour faire le point. Lors de cette entrevue, monsieur me fait part de ses ressentis suite à cette hospitalisation. Il me dit avoir été réellement soulagé d'avoir été pris en charge sur le plan médical. Il a pu se reposer, bénéficier de prescriptions dont il dit qu'elles l'aident à se sentir mieux.

A la suite de cette hospitalisation, Monsieur s'apprête à débiter un suivi au C.M.P. (Centre Médico-Psychologique). Il consulte également à l'hôpital Saint-Louis pour d'importantes douleurs stomacales, auparavant relatées dans le rapport médical effectué en Hollande.

Le suivi médical se met doucement en place ; je décide de demander à Monsieur des informations par rapport à sa situation administrative de manière à entreprendre avec lui les démarches nécessaires.

Monsieur me montre une convocation à la Préfecture, au 8^{ème} bureau, ce qui suppose qu'il y ait peut-être une mesure d'éloignement. Je téléphone à la Préfecture de manière à avoir de plus amples informations. Je me vois informée de l'interdiction de territoire français établie à l'encontre de Monsieur pour une condamnation datant de 2008.

Je prends contact avec la juriste qui intervient de manière hebdomadaire au C.A.M.R.E .S. ; au regard des éléments que je lui expose, elle considère qu'une demande de titre de séjour pour soins est tout à fait requise.

Préalablement, il faut demander une assignation à résidence.

Je prends contact avec le médecin de l'hôpital qui a reçu Monsieur A. en consultation, de manière à ce qu'il établisse un certificat médical, comportant les critères indispensables à fonder une demande de titre de séjour pour soins. Dans la continuité de l'action engagée avec Monsieur, je l'accompagne alors à la Préfecture avec tous les documents nécessaires à la procédure.

Monsieur A. semble à nouveau, extrêmement soulagé que les démarches visant à régulariser sa situation administrative soient entreprises.

Nous attendons maintenant la prochaine convocation à la Préfecture, qui aboutira à une décision, après que le Médecin Chef de la Préfecture ait statué sur la possibilité pour Monsieur d'être ou non soigné dans son pays d'origine, l'Irak.

Jusqu'à ce jour, de nombreuses démarches ont été entreprises et l'accompagnement se poursuit. Les différents temps de réflexion, d'accompagnements physiques, d'entretiens individuels, de temps proposés de manière informelle à l'accueil, ont permis de mettre en place un suivi soutenu et une relation de confiance. Monsieur réussit progressivement, compte tenu de sa présence régulière au C.A.M.R.E.S. et des soins dans lesquels il continue à se maintenir, à s'ouvrir aux autres et tente de dépasser ses appréhensions. Il se montre présent, attentif et actif. Il participe depuis plusieurs mois et de manière assidue à l'atelier Terre et investit les accueils collectifs.

Pauline MBATCHOU ó Educatrice spécialisée

C - Le projet « droit à la santé »

Parmi les actions menées dans le cadre des accueils et des accompagnements socio-éducatifs, nous avons mis en place puis développé au regard du nombre croissant des demandes exprimées par les usagers, un partenariat en direction des services de soins susceptibles de répondre au plus près aux besoins repérés ce, quelle que soit la nature des pathologies ou la situation administrative des personnes concernées.

Toute personne, remplissant les conditions requises, peut bénéficier d'une couverture maladie, de type Aide Médicale d'Etat ou Couverture Maladie Universelle lui permettant dès lors d'accéder sans avance sur les honoraires, aux soins médicaux essentiels. Le partenariat que nous avons développé tout au long de l'année avec la P.A.S. (Permanence d'Accès aux Soins, rue Beaurepaire, dans le 10^{ème} arrondissement) annexe de la C.P.A.M. dont la mission

est d'aider à la constitution des dossiers, a facilité l'orientation et l'accès des personnes que nous accueillons à l'ouverture de ces droits. La proximité géographique constitue à cet égard, un atout majeur.

Lorsque les personnes bénéficient d'une couverture médicale, nous pouvons dès lors les orienter vers des médecins de ville. Nous avons, en effet, créé un réseau d'une quinzaine de médecins de ville, essentiellement dans le 10^{ème} arrondissement. Il s'agit de généralistes et de spécialistes qui acceptent l'A.M.E. ou la C.M.U. Nous avons de la même façon, identifié ceux ayant la spécificité de parler couramment une langue étrangère, ce qui peut faciliter les relations entre soignant et patient lorsque ce dernier n'est absolument pas francophone. Notre priorité est de consolider ce réseau.

Nous travaillons également avec les centres de santé qui offrent des consultations de médecine générale ainsi que des consultations spécialisées (dermatologie, soins dentaires, gynécologie).

Cependant, nous pouvons constater que, de plus en plus souvent, l'A.M.E. et la C.M.U. sont refusées, en raison des difficultés de remboursement qui peuvent être rencontrées.

Lorsque le plus souvent dans le cadre de l'accueil, nous rencontrons une personne sans couverture maladie ou ne disposant d'aucune ressource, nécessitant d'une consultation dans des délais rapides ou ayant besoin d'un traitement médicamenteux, nous l'orientons vers l'un de nos partenaires-santé privilégiés, Médecins Sans Frontières. Nous travaillons de façon régulière avec les médecins et psychologues de cette structure. Devant le nombre très important de personnes nécessitant des soins, ce partenaire voisin de notre service, a décidé d'ouvrir deux permanences hebdomadaires en consultation libre. C'est notamment grâce à ce travail de partenariat que nous avons pu réagir face à la demande.

Nous orientons également pour des problèmes de santé plus lourds vers les P.A.S.S. hospitalières et plus particulièrement la P.A.S.S. de l'hôpital Saint Louis.

Lors de nos accueils informels ou collectifs, les demandes de soins sont très importantes. De manière à faciliter le travail en partenariat ainsi qu'à améliorer l'orientation des personnes, compte tenu particulièrement du barrage de la langue, nous avons mis en place un système de fiches de liaison avec l'équipe soignante de l'hôpital Saint-Louis.

Les conditions de vie particulièrement précaires auxquelles sont soumises les personnes que nous recevons les amènent à devoir, très souvent, consulter au niveau dermatologique. Un service de la P.A.S.S. est consacré à ce type de soins et ce de manière coordonnée avec l'équipe de Médecins Sans Frontières, lors d'épidémies de gale.

Le travail effectué avec la P.A.S.S. Lariboisière nous a permis, plus spécialement, de pouvoir offrir un accompagnement adapté aux femmes enceintes.

Nous recevons en effet, très fréquemment des femmes enceintes primo-arrivantes. A leur arrivée en France, il est urgent, compte tenu de leur grossesse, qu'elles bénéficient d'une prise en charge médicale. Ce service nous permet de les orienter et de savoir qu'elles pourront bénéficier d'un suivi de grossesse soutenant.

Pour les femmes ne bénéficiant pas de couverture maladie, nous travaillons régulièrement avec le pôle santé Goutte d'Or, ainsi que les PMI (Protection Maternelle Infantile). Lorsque celles-ci ont des enfants en bas âge, elles peuvent être accompagnées pour leur grossesse et leurs enfants peuvent bénéficier un suivi médical, assurant notamment la mise à jour des vaccins, nécessaire à leur scolarisation.

Notre travail partenarial avec les services de santé nous amène à poursuivre notre coopération avec l'association Solipam (Solidarité Paris Maman), qui assure l'accompagnement de femmes enceintes en les inscrivant dans un suivi de grossesse. L'équipe, mobile, est composée d'une sage-femme et d'un travailleur social.

Lorsque les personnes n'ont aucune couverture médicale, le plus difficile est d'accéder aux soins spécialisés (ophtalmologie, soins dentaires). Nous travaillons, à ce titre, plus spécialement avec le bus dentaire. Nous avons, tout comme avec la P.A.S.S. Saint Louis, créé une fiche de liaison dans laquelle nous pouvons inscrire nos premières observations.

En ce qui concerne la santé mentale, notre réseau partenarial est nettement moins développé et très insuffisant compte tenu des besoins repérés chez des personnes accueillies.

La prise en compte des souffrances psychiques s'inscrit le plus souvent dans le cadre de l'accueil, notamment grâce à l'appui de l'E.M.P.P. (Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité de l'Inter-secteur de Maison-Blanche), par le biais de réunions mensuelles de concertation et d'interventions ponctuelles formalisées ou non, à notre demande, auprès des usagers.

En revanche, leur prise en charge rencontre de multiples difficultés. D'une manière générale, les orientations sont effectuées vers le C.P.O.A., des C.M.P. parisiens (lorsque les personnes connues par les services de soins psychiatriques, se sont déjà vu désigner un secteur), le Centre d'écoute et de soins de Médecins Sans Frontières et le Centre Françoise Minkowska.

Ces relations professionnelles que nous entretenons avec nos partenaires santé sont essentielles pour nous permettre d'accompagner au mieux les personnes accueillies au C.A.M.R.E.S., tant la demande est importante ; elle concerne quotidiennement 3 à 4 personnes dans le cadre des accueils, soit environ 850 sur 212 jours d'ouverture. Pour les personnes accompagnées au sein du service, 89 d'entre elles ont fait l'objet d'orientations médicales, le plus souvent pour des pathologies lourdes, dont 19 vers des services de soins psychiatriques.

Pauline MBATCHOU ó Educatrice spécialisée

D - La Médiation Sociale

L'action de médiation au C.A.M.R.E.S. a été dirigée, plus particulièrement encore cette année, vers le développement du réseau partenarial. Les personnes reçues sur les temps d'accueil collectif et informel, le public « des exilés afghans, iraniens et kurdes du 10^{ème} arrondissement », qui, l'année passée, sollicitait principalement l'équipe salariée sur le temps d'accueil d'urgence, devenu l'A.I.O., se sont emparées de façon significative des autres modalités d'accueil proposées.

Par exemple, le nombre de demandes de rendez-vous individuels et d'orientation sur la permanence juridique d'A.D.S.P., dont l'intervenante est farsiphone, a fortement augmenté. La question du droit de séjour est très souvent au centre de leurs préoccupations. Les entretiens individuels, quant à eux, ont, le plus souvent, pour objet une demande de mise à l'abri. Le dispositif parisien d'hébergement d'urgence ne s'est, que très progressivement, étoffé jusqu'à la période hivernale 2009-2010, qui a vu un renforcement certain des moyens mis en œuvre et donc un net accroissement du nombre de places mises à disposition pour ce public. (Cela a été rendu possible, notamment, grâce à une forte mobilisation des différents

acteurs associatifs du territoire du 10^{ème} arrondissement ayant mis en synergie leurs réflexions et leurs actions.)

Parallèlement, le nombre de sollicitations par d'autres services et associations en direction du C.A.M.R.E.S., s'est lui aussi, fortement accru : le 115 de Paris et les Sœurs Missionnaires de la Charité (centre d'hébergement) qui nous ont orienté un nombre significatif de familles et de mères isolées et dans une moindre mesure, la Permanence Sociale d'Accueil « Bastille » et le CASP.

La fermeture du C.A.M.R.E.S. au public intervenue au mois de mai 2009, décidée par le CA, a été l'occasion de multiplier les contacts et les rencontres avec quantité de partenaires afin de pérenniser le travail déjà entrepris ou de le développer.

Ainsi, l'ensemble de l'équipe salariée a été amenée à effectuer des déplacements dans les structures vers lesquelles nous orientons fréquemment les personnes accueillies :

- Les services de buanderie en visitant notamment le Centre René Coty,
- Les services de soins en rencontrant les équipes de la P.A.S.S. St-Louis, du Pôle santé Goutte d'or, du Comède (Hôpital du Kremlin-Bicêtre) et du service des Urgences de l'Hôpital Saint-Antoine où l'ouverture d'une P.A.S.S. était programmée pour l'automne,
- Les C.H.U., et plus particulièrement le Fleuron, les Soeurs Missionnaires de la Charité et le CAU Espoir où l'entrevue a abouti à une convention garantissant 2 places mensuelles d'hébergement pour les personnes accompagnées au C.A.M.R.E.S.,
- Des accueils de jour tels la Halte Paris-Lyon et la Halte 16-25 ans, Itinérance Jeunes.

Au-delà de l'importance de rencontrer nos principaux interlocuteurs, il nous apparaissait intéressant de pouvoir connaître « physiquement » certains lieux, plutôt que d'en avoir une simple idée ou représentation, ce afin de mieux informer les personnes que nous y orientons. Une rencontre avec l'équipe de la P.S.A. « Bastille » prévue de longue date mais rendue impossible jusque-là faute de temps, afin d'échanger sur nos modalités de fonctionnement respectives et ainsi de faciliter le travail d'orientation et de mise en lien entre nos deux services, a pu être également organisée.

La présence quotidienne de jeunes majeurs et de mineurs au C.A.M.R.E.S. nous a conduit à envisager la mise en place, à moyen terme, d'un partenariat privilégié avec des clubs de prévention spécialisée dont les équipes interviennent sur le quartier. Nombre de mineurs fréquentant notre accueil sont par ailleurs pris en charge par les services de l'ASE. Aussi, l'équipe d'itinérance Jeunes a-t-elle été rencontrée de manière à envisager des espaces possibles d'accueil de ces jeunes en journée.

Par ailleurs, des échanges informels avec un éducateur de l'AJAM ont eu lieu récemment et un entretien entre la chef de service et une responsable d'ARC 75 est prévu pour le début d'année 2010 et devrait aboutir à une réunion entre nos 2 équipes.

En dehors de ce temps spécifique qu'a été la fermeture de mai, une rencontre avec l'équipe du Kiosque, incontournable du fait d'un public commun, de nombreuses personnes fréquentant nos deux services, a pu être organisée dans nos locaux afin de faciliter les contacts et les mises en commun concernant le travail entrepris en vue d'une meilleure coopération.

Ensemble nous sommes le 10^{ème}, comme chaque année, a été l'occasion de participer à la vie associative locale le temps d'un week-end.

Le travail de médiation en direction du voisinage direct du CAMRES s'est poursuivi cette année, dans un souci de prévention des tensions :

De nombreuses entrevues formelles et informelles ont eu lieu avec le responsable commercial de la résidence hôtelière voisine, à propos du bruit, des gobelets et cuillères jetés sur la voie publique, ainsi que de l'occupation de l'espace par les usagers. La prise en compte réciproque de nos impératifs et de nos contraintes par le dialogue a permis, à la fois, de « pacifier » nos relations mais aussi de créer un espace d'échange direct concernant les personnes accueillies au C.A.M.R.E.S. et notre activité.

La fermeture au public durant le mois de mai a aussi été l'occasion de nous réunir avec des membres de l'association « le Jardin Partagé » du square Villemin, puis avec une petite partie de l'équipe de jardiniers municipaux du square Villemin (notamment suite à de vives tensions avec des exilés trouvant refuge la nuit dans le parc, et l'investissant également en journée, jusqu'à sa « fermeture » en août dernier). Les échanges se sont concentrés autour de la situation de ce public et du partage des difficultés rencontrées par les uns et les autres face à cette situation particulière.

Par ailleurs, l'équipe bénévole et salariée a maintenu une vigilance plus que jamais de rigueur, par rapport aux effets de notre activité ressentis comme des « nuisances » par une partie de notre environnement immédiat. Le nettoyage de la voie publique (gobelets, cuillères, etc.) et les invitations répétées auprès des personnes accueillies à ne stationner que devant le perron de notre structure, ont mobilisé tout au long de l'année, une bonne part de l'énergie de l'équipe.

Franck STEFFEN ó Travailleur social chargé de la médiation sociale

Compte rendu des 7 mois d'activité du poste de médiation sociale créé en juin

Le poste est ainsi défini :

Dans le cadre de l'accueil tous publics, mettre au service de l'institution et des usagers ses compétences spécifiques et son expérience vis-à-vis du public exilé pour

- faciliter l'accès de ce public aux dispositifs*
- permettre aux travailleurs sociaux de retrouver les conditions d'exercice de leur mission première*

Durant ces 7 premiers mois et surtout depuis la rentrée de septembre, les activités menées ont été conformes à cette définition de poste en permettant un meilleur accueil et une meilleure orientation du « public exilé », principalement afghans et iraniens, et en allégeant le travail de l'équipe éducative à travers les activités d'accueil en salle et l'élaboration de documents facilitant l'information des exilés.

Par ailleurs des contacts extérieurs ont été pris afin d'améliorer les capacités d'accueil de ce public spécifique dans d'autres structures et des accompagnements physiques ont été réalisés notamment pour permettre de surmonter les difficultés linguistiques.

Activités de médiation, d'information et d'orientation

- *élaboration de divers documents pour l'orientation des exilés : plans avec indications en farsi pour les bains douches, les vestiaires, les coiffeurs. Ces plans ont été transférés sur l'ordinateur du bureau de l'équipe*

Bains douches

- *42 rue Oberkampf 75011*
- *6 rue Herman Lachapelle 75018*
- *18 rue de Meaux 75018*
- *134 boulevard Ney 75018*
- *1 rue Petitot 75019*
- *1 rue Rivet 75019*
- *27 rue de la Bidassoa 75020*
- *256 rue des Pyrénées 75020*

Vestiaires

- *Corot, 4 rue Corot 75016*
- *Entraide et partage 22 rue Ste Marthe 75010*
- *Eglise réformée de l'annonciation 19 rue Cortambert 75016*
- *Croix Rouge 51 rue de Babylone 75007*

Coiffeurs et buanderie

- *René Coty, 6 avenue René Coty 75014*
- *La Halle St Didier, 23 rue Mesnil 75016*

- *orientations médicales (P.A.S.S., M.S.F., bus dentaire)*
- *informations sur les démarches administratives (sécurité sociale, mission locale, préfecture, OFII, ambassade(s))*
- *informations sur le droit d'asile, le droit des mineurs, le retour volontaire, et orientation en utilisant les documents préparés par le Collectif de soutien des exilés du 10^{ème}*
- *transfert sur l'ordinateur de l'équipe des cours de français réalisés par Fariba Tavakoli, qui peuvent ainsi être chargés sur MP3 à la demande*
- *aide sur des traductions ponctuelles lors de l'accueil d'urgence devenu A.I.O.*
- *présence permanente en salle chaque matin pour faciliter l'accès des exilés aux activités du C.A.M.R.E.S., et répondre à leurs questions (on peut estimer en moyenne qu'une vingtaine de personnes me sollicitent chaque matin pour des orientations ou renseignements)*

Contacts extérieurs

➤ *Vestiaires*

- *discussions avec le centre Corot le 9 octobre, qui a conduit à l'ouverture du centre le vendredi matin de 9h30 à 11h pour les exilés*
- *discussions avec la vestiboutique de la Croix rouge rue du baigneur 75018, le 21 octobre, qui a conduit à un accord de principe sur l'accès gratuit des mineurs le mercredi après midi, bien que cette possibilité n'ait été utilisée qu'une seule fois*
- *discussions avec le centre de la rue Cortambert, le 12 octobre, afin d'améliorer l'accès du vestiaire*

➤ *Buanderie/coiffeur*

- *discussions avec le centre René Coty, le 7 décembre, afin de résoudre les problèmes rencontrés, notamment pour l'accès au coiffeur. Des éléments d'information en farsi restent à écrire sur la fiche*

➤ *Alphabétisation*

- *rencontre avec Entraide avec le Tiers Monde le 6 octobre, pour étudier la possibilité d'avoir quelques places pour les exilés dans ce centre situé Ibis cité de Paradis*
- *rencontre avec La Clairière le 5 octobre, qui a débouché sur une proposition de partenariat dès septembre 2010 (contact à reprendre en juillet pour finaliser ceci)*

A noter que ces deux structures souhaitent surtout recevoir des personnes s'inscrivant dans la durée.

- *contacts réguliers avec l'équipe donnant des cours de français 15 rue Philippe de Girard dans le 10ème*

Accompagnements physiques

➤ *Sécurité sociale*

9 accompagnements ont été réalisés, ce qui a aussi permis de recueillir des informations plus précises sur l'ouverture des droits, complétés par des contacts avec le COMEDE le 16 octobre

➤ *Vestiaires Corot*

Chaque vendredi matin je suis présent dans ce centre ouvert hors vacances scolaires. Depuis le début de l'ouverture de ce centre le vendredi matin, 8 accompagnements ont été fait pour environ 40 personnes

➤ *Vestiaire de la Croix rouge rue du Baigneur*

Un seul accompagnement de mineurs a été réalisé le 9 novembre (6 mineurs)

➤ *MSF*

Depuis le début de l'hiver des orientations et accompagnements réguliers sont faits vers ce centre ouvert tous les jours pour les mineurs et le mercredi et vendredi après midi pour les majeurs

Perspectives

Des contacts restent à prendre pour l'accès aux vestiaires (notamment avec EMMAUS et le Secours populaire), pour la coiffure (écoles de coiffure) et pour les cours de français (Croix Rouge, Parijs des Faubourgs).

Par ailleurs dans le cadre des discussions sur une meilleure communication, des classeurs ont été achetés pour les copies des cours de français et les informations générales. Il reste à réaliser les photocopies des documents existant et préparer les documents qui semblent nécessaires à l'équipe Un devis a été établi.

Jean-Michel CENTRES ó Travailleur social chargé de la médiation sociale

E - Les réunions d'information collective

L'intérêt d'évaluer la pertinence de nos actions autrement qu'à travers nos propres observations et représentations, et d'inciter les usagers à s'impliquer dans les modalités de fonctionnement de la structure est au cœur de nos préoccupations. Outre l'importance pour eux en termes de revalorisation personnelle, ce qui suppose que les moyens d'expression leur soient offerts, cette implication est aussi la condition d'une possible auto-régulation sans laquelle il semble difficile de maintenir des conditions d'accueil satisfaisantes où l'affluence n'aille pas de pair avec des jeux et enjeux concurrentiels entre les usagers eux-mêmes, mais aussi entre les usagers et l'équipe.

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

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

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

Elles ouvrent dans un second temps, sur des échanges qui nous permettent d'une part, de répondre aux questions mais aussi de prendre note de remarques, de suggestions et de

propositions à partir desquelles sont élaborées les réunions suivantes et de nouvelles perspectives de travail.

Ces réunions remplissent également une fonction de régulation ; par une meilleure compréhension de l'organisation, les usagers sont à même de choisir « en connaissance de cause » de s'y inscrire ou non, de se saisir des propositions qui leur sont faites, favorisant davantage une dynamique d'auto-régulation plutôt que d'hétéro-régulation, condition de l'apaisement d'éventuelles tensions et de l'amélioration des conditions d'accueil régulièrement mises à mal par l'affluence dans des locaux devenus de fait, trop exigus..

Le problème de la langue s'est posé et dans le souci de toucher l'ensemble des personnes accueillies, il nous faut organiser un interprétariat simultané tout au long de la réunion. Nous faisons appel à une partenaire farsiphone et avons pris contact avec une association spécialisée dans l'accompagnement du public Rom. Cette dernière jusqu'à présent, n'a pas pu nous prêter son concours. La traduction en anglais est assurée par un membre de l'équipe.

La préparation de ces réunions est portée à l'ordre d'une réunion d'équipe qui lui est entièrement dédiée. Les comptes-rendus sont confiés à tour de rôle à chaque membre de l'équipe.

F - Le projet « Accueils de jour »

Rappel du projet faisant l'objet de la rencontre :

En mai 2008, le CAMRES a contacté des structures d'accueil locales (E.S.I. Aux Captifs, La Libération, E.S.I. La Boutique Solidarité EMMAUS, E.S.I. Saint Martin Armée du Salut) afin d'organiser un groupe de travail visant au partage des réflexions et des pratiques professionnelles d'accueil exercées dans chaque service au regard des projets et missions institutionnels, des modalités de fonctionnement et des réalités de terrain.

Des restructurations ou réorganisations de service au sein de certaines associations ont nécessité de différer ce projet, d'abord à la rentrée de septembre, puis au premier trimestre 2009.

Cette réflexion collective s'appuierait sur une immersion croisée des équipes dans chacune des structures concernées (sur une ou deux journées), permettant aux travailleurs sociaux d'observer les pratiques menées par les partenaires, d'y participer et à partir de ces expériences, de nourrir, d'étayer les échanges qui feraient suite selon un calendrier préalablement défini par les chefs de service.

Les objectifs de ce projet sont :

- favoriser une meilleure connaissance des acteurs sociaux présents sur un territoire déterminé et sortir de ce fait, d'une forme d'isolement institutionnel,
- consolider les liens partenariaux,
- mutualiser nos savoir-faire dans une recherche de pertinence accrue des réponses aux problématiques des publics rencontrés.

La première réunion s'est tenue au début du mois de mai dans les locaux du C.A.M.R.E.S.

Y a été convié le chef de service du Kiosque, structure alors récemment ouverte dans l'arrondissement. Une série d'autres réunions ont été organisées dans les mois qui ont suivi et dans chacune des structures participantes. Nécessaires à l'élaboration et à l'organisation du projet, elles ont permis en premier lieu aux différents responsables de service de se rencontrer et de mieux faire connaissance.

La mise en œuvre du projet a momentanément été suspendue compte tenu à la fois des agendas chargés de ses participants et des mouvements inter associatifs qui se sont formés à l'approche de la période hivernale.

IV ó Les instances de concertation, de réflexion et de régulation

A - Les points quotidiens ou « débriefings »

Ils ont lieu à l'issue de chaque journée, de 16h45 à 17h00, à l'exception du vendredi. C'est un temps dévolu à la transmission d'informations concernant les événements forts de la journée ou les nécessités des jours à venir soit en termes d'organisation, soit à propos de situations de personnes accueillies ou accompagnées nécessitant une vigilance particulière.

Ils sont également l'occasion pour l'équipe de soulever des questions qui peuvent dans un second temps être portées à l'ordre du jour des réunions d'équipe.

B - Les réunions d'équipe

Elles se tiennent tous les vendredi après-midi et leur nombre varie selon les mois, de 4 à 5 demi-journées dédiées à la réflexion.

Chaque mois, l'une d'entre elles rassemble l'équipe au complet, bénévoles et salariés, sur les questions relatives à l'accueil, aux ateliers et à la permanence « Cultures du Cœur ». Une deuxième est consacrée à la supervision de l'équipe professionnelle et enfin, une autre est animée par l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité (E.M.P.P.). Aussi, seules une à deux réunions mensuelles sont circonscrites à l'équipe socio-éducative, ce qui apparaît au fil du temps de plus en plus insuffisant pour prendre en compte toutes les dimensions du travail mis en œuvre, notamment dans le cadre des accompagnements individualisés.

C - Les réunions bénévoles/salariés

En 2008, la décision a été prise d'organiser chaque premier vendredi du mois, une réunion rassemblant bénévoles et salariés autour de questions et de problèmes techniques ou organisationnels, soulevés dans le cadre de l'accueil et des ateliers.

Les bénévoles font partie intégrante de l'équipe, avec certes, d'autres statuts, d'autres fonctions, d'autres manières d'être et de faire. Leur implication sur les différents temps d'accueil et les ateliers donnent un autre visage à l'atmosphère du lieu et à la rencontre. Leur regard nous en dit aussi beaucoup sur les personnes que nous accueillons mais aussi sur notre travail. La qualité de leur présence et des relations qu'ils tissent avec les usagers, le soutien précieux qu'ils apportent aux travailleurs sociaux, nous a paru exiger leur participation à des instances de discussion, de concertation et de réflexion sur la manière d'œuvrer ensemble, compte tenu évidemment des difficultés qui s'imposaient à tous en raison de la forte affluence quotidienne mais aussi pour tendre à articuler de manière cohérente les interventions de chacun au regard des principes du projet associatif. En effet, ce travail commun bénévole et salarié impose la rencontre de deux cultures qui n'est pas sans produire parfois, des heurts ou des malentendus. Aussi, cette réunion a notamment pour objet d'offrir un espace où les oppositions, quand elles existent, puissent être parlées, conflictualisées, seule condition pour qu'elles soient dépassées et que les usagers en soient épargnés. Pour que le conflit ne prenne toute la place, il faut qu'il ait une place pour s'exprimer.

D - Les supervisions

Animées par une assistante de service social formée à la supervision, elles ont débutées en septembre 2006, à la demande de l'équipe salariée alors que l'institution traversait une période de crise importante. Depuis, elles sont reconduites chaque année. Répondant initialement à une situation de tension, elles constituent davantage aujourd'hui un temps d'analyse des pratiques professionnelles.

La chef de service participe à ce groupe de travail une fois par trimestre sur un thème préalablement choisi.

E ó Les réunions avec l'E.M.P.P.

Le partenariat engagé il y a maintenant 7 ans, avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité de l'Inter-secteur de Maison Blanche et formalisé par une Convention, s'est poursuivi selon des modalités inchangées, à savoir :

- une intervention mensuelle dans le cadre de nos réunions d'équipe, consacrée soit à l'analyse de situations qui nous posent problème, soit à l'abord de thématiques récurrentes,
- des contacts ponctuels concernant des personnes accueillies ou accompagnées, donnant lieu parfois à des propositions de rendez-vous dans nos locaux.

Au fil des ans, cette collaboration améliore notre capacité à faire face aux situations de crise, à orienter de façon plus pertinente et surtout plus rapide et à solliciter leur intervention avec davantage de discernement. En d'autres termes, les manifestations de souffrance psychique sont contenues par l'équipe avec plus de sérénité, sans que le climat de l'accueil n'en soit altéré.

F - Les entretiens individuels d'évaluation

Depuis 2006, conformément à la loi 2002-2, des entretiens annuels d'évaluation sont programmés avec chacun des salariés. Ils sont l'occasion à la fois de vérifier l'adéquation entre les pratiques professionnelles et le projet associatif, d'interroger le sens des missions et des actions qui en découlent et de recueillir l'expression des salariés sur leurs parcours, leurs projets, leurs éventuels besoins en formation.

G - Les entretiens individuels trimestriels

Pour pallier l'insuffisance des temps de réunion strictement dévolus au partage et au compte-rendu des actions entreprises dans le cadre des accompagnements individualisés, ce qui limite de fait les échanges aux situations les plus problématiques, il est apparu impératif dès 2008, d'organiser des entretiens réguliers entre la chef de service et chaque travailleur social à raison d'une fois par trimestre.

Ces entretiens portent à la fois sur des questions organisationnelles et techniques et visent à faciliter ou améliorer les conditions de prise en charge des usagers. Il s'agit de faire le point sur les situations des personnes accompagnées et sur le travail entrepris avec elles, de poser si nécessaire de nouvelles hypothèses d'action, d'envisager les perspectives à venir de la

manière la plus appropriée compte tenu à la fois des contraintes inhérentes à l'organisation du travail et des besoins et des demandes de l'utilisateur concerné.

Les dossiers sur lesquels portent ces concertations peuvent faire l'objet d'un choix préalable à l'entretien selon certains critères tels que la complexité (obstacles administratifs ou sectoriels à une orientation vers un service plus adapté, etc.), le caractère d'urgence de la situation, ou encore les préoccupations ou inquiétudes que peut susciter la personne accompagnée à travers ses propos ou comportements (passages à l'acte, mises en échec répétées, pathologie somatique lourde, souffrance psychique exprimée de manière plus ou moins manifeste, etc.).

V - La formation

Pour mémoire, rappelons que la place de la formation dans le projet associatif se situe à deux niveaux :

A - La formation continue des salariés

Elle contribue notamment à éviter les phénomènes d'usure professionnelle liés à la perte de sens, qui menacent les praticiens du social et peut-être plus encore, ceux qui sont confrontés à la grande exclusion. Ils se traduisent le plus souvent, soit par un exercice professionnel qui tend à se mécaniser et à résister à toute forme de changement, soit par un « turn-over » important au sein des équipes, lequel est sans doute d'autant plus dommageable dans une structure où les publics se succèdent car précisément, c'est la permanence des travailleurs sociaux qui permet de garantir la cohérence dans le temps, entre le projet et sa mise en œuvre.

Début avril, c'est à une équipe professionnelle à bout, épuisée par le sentiment d'avoir subi durant des mois les innombrables pressions liées à l'activité, qu'il est annoncé par le Conseil d'Administration que la structure sera fermée au public durant un mois à compter du 2 mai. Dans un premier temps, l'équipe vit cette décision sur laquelle elle n'a pas du tout été consultée comme l'expression d'une incohérence entre les valeurs affichées du projet associatif et le réel souci de prendre en compte le besoin des usagers. Il apparaît alors d'autant plus indispensable de mettre à profit cette période particulière et la rupture du rythme de travail qu'elle implique pour répondre à deux préoccupations majeures :

- donner à l'équipe les moyens de surmonter, par l'action, le sentiment d'impuissance dans lequel elle se trouve ; au regard des difficultés identifiées au fil des mois, dégager des priorités en termes d'actions à redéployer dès la réouverture, si elle a lieu, et organiser le travail de chacun selon les orientations choisies,
- créer les conditions propres à permettre à chacun de repérer clairement les fondements pédagogiques de ses actes professionnels pour que l'équipe dans son ensemble, se sente à nouveau impliquée dans une réflexion collective.

Comprendre le quotidien professionnel comme un espace, un temps de formation permanente où la recherche de sens, les questionnements, les débats qu'elle soulève sont autant d'occasions à l'acquisition, à la révision des savoirs et des expériences, est à réaffirmer dans ce contexte de tensions et de doutes. La proposition est faite à l'ensemble de l'équipe professionnelle, d'une action formative assurée par des intervenants extérieurs.

Il s'agit de construire une pensée collective à partir non seulement de la compréhension et de l'appropriation du projet associatif et des principes qui le fondent (ce qui constitue déjà le propos des instances de réflexion), mais aussi du choix de concepts pertinents pour décrire et soutenir la pratique professionnelle commune, élaborée et choisie ensemble, nourrie du sens des missions qu'elle a à garantir et des singularités de chacun.

La constitution d'un socle théorique commun auquel se référer individuellement et collectivement, participe d'un étayage dont on ne peut faire l'économie face à une pratique professionnelle aux repères constamment mouvants.

Projet d'action formative au bénéfice de l'équipe du CAMRES

Objet du projet de formation

Par la voix de Narguisse Thomas chef de service, le CAMRES, centre d'accueil de jour et d'accompagnement social et éducatif auprès d'un public adulte en grande précarité et en errance, a chargé l'EFPP d'établir une proposition de formation continue concernant l'ensemble de l'équipe éducative.

L'action proposée et soumise à discussion dans le présent document vise, conformément à la demande exprimée, à :

- Apporter à l'équipe différents outils de réflexion et méthodologiques en vue d'un approfondissement des fondements de l'action éducative et sociale, mise en œuvre*
- Approfondir des thématiques centrales, dans l'activité de prévention, susceptibles de constituer un fonds théorique commun.*

Éléments du contexte dans lequel s'inscrit cette action de formation

En 2009, le CAMRES se trouve confronté à une conjonction de difficultés matérielles affectant directement le fonctionnement de la structure (problèmes de locaux, de possibilité d'accueil, de disponibilité suffisante des intervenants sociaux, « d'attente ») et du secteur (difficultés d'orientation, ou pour trouver des partenaires d'accompagnement).

« Dans cette période de turbulences, le Conseil d'Administration maintient le projet de travail social fondé sur l'accueil inconditionnel tous publics, la recherche de la mixité et la proposition d'un accueil éducatif. Les efforts se portent alors sur l'affirmation et le rappel permanent du cadre, le développement de l'activité de médiation et le maintien coûte que coûte du temps consacré à la réflexion d'équipe ». (Extrait du rapport d'activité 2008).

Durant une période de fermeture, par ailleurs rendue nécessaire, il paraît important pour l'équipe d'engager une réflexion sur le sens et les modalités des pratiques professionnelles qui se heurtent quotidiennement aux limites et à la réduction des moyens dont elle dispose pour accompagner les personnes accueillies.

La demande porte en particulier sur un accompagnement vers la conceptualisation des pratiques, à partir d'apports théoriques et conceptuels.

Proposition d'action de formation/ intervention

Sur la base de la demande exprimée, l'É.F.P.P est à même de proposer l'action de formation/intervention à partir des éléments suivants :

- ***Un travail concernant un approfondissement des fondements de l'action éducative en situation d'accueil inconditionnel***
 - *Comprendre le concept de l'inconditionnalité et des modifications induites sur les pratiques éducatives*
 - *Comprendre la complexité de la notion d'hétérogénéité*

Ce qui comprend :

- *Une première phase de repérage et la perception du projet de la structure et de ses enjeux,*
- ***Un travail de réflexion et d'apports théoriques en lien avec des thèmes qui émergent de la rencontre avec le terrain***

Ce qui comprend :

- *Une réflexion sur la question de la diversité culturelle et du travail sur les cultures*
- *Un approfondissement des spécificités dans un cadre ouvert, à partir d'une approche anthropologique des situations éducatives, en pédagogie sociale (Gpas, Dynamo, Korczak, Freinet, etc.)*

Modalités pédagogiques

La méthode employée mettra en œuvre des « interventions non directives ouvertes ». Elle laissera une grande place à l'élaboration individuelle et collective et à la co-construction de l'action ; la réflexion et l'ancrage dans les pratiques seront recherchés ensemble.

La démarche proposée sera coopérative : le groupe sera invité à organiser en son sein la prise de notes et la restitution.

Des moments d'exposés seront proposés par le formateur, en lien avec les éléments soulevés dans le groupe ; ces « petits exposés » seront enrichis des interventions, des récits, des témoignages et des discussions partagés par l'ensemble des stagiaires.

ANNEXES

Définir, approfondir les fondements de l'action Donner du sens aux pratiques sociales			
<i>La difficulté du travail en « cadre ouvert » La question de la confiance (celle du public, celle qu'on a en soi, vis-à-vis de l'équipe, vis-à-vis de l'extérieur)</i>	<i>Lundi 18 de 13h30 à 16h30</i>	<i>Laurent Ott</i>	<i>Contenus liés à la pédagogie sociale :</i> <ul style="list-style-type: none">- Les enfants des rues- Approche « Dynamo »
<i>La question de l'utilité et du sens</i>	<i>Mardi 19.06, de 9h 00 à 12h 00.</i>	<i>Laurent Ott</i>	<i>Contenus liés à une approche philosophique de l'éducation, telles :</i> <ul style="list-style-type: none">- La question du temps- La question de l'autorité
<i>S'approprier la nécessaire compréhension de son travail et de ses effets</i>	<i>Mardi 26 mai de 9h00 à 12 h00</i>	<i>Laurent Ott</i>	<i>Philosophie de l'évaluation. Philosophie de la reconnaissance.</i>
<i>Trouver du sens au travail en équipe, en situation de débordement et d'urgence</i>	<i>Vendredi 12 juin de, 13h30 à 16h 30</i>	<i>Marie- Christine David, ou Laurent Ott</i>	<ul style="list-style-type: none">- Les effets de la détresse du public sur les intervenants sociaux- Conséquences et difficultés du travail en équipe.

Lieu

La formation aura lieu sur site, au CAMRES, 11, passages Dubail- 75010 Paris

Durée et calendrier

La formation s'étendra sur 4 demi-journées selon le calendrier précédent (les 18, 19 et 26 mai 2009)

Intervenants pressentis :

- *Laurent OTT : éducateur spécialisé, docteur en Philosophie, formateur, responsable de projet à l'EFPP (formations initiales, formations continues).*
- *Marie-Christine DAVID, éducatrice spécialisée, formatrice, directrice de l'EFPP, psychanalyste*

Laurent OTT ó Formateur à l'E.F.P.P.

Parallèlement, cette année, le salarié occupant le poste Adulte-relais, a poursuivi sa V.A.E. en vue de l'obtention du diplôme d'Éducateur spécialisé. La mise en place d'un tutorat assuré par un centre de formation en travail social est prévue pour la rentrée 2010.

La chef de service a quant à elle, mené la formation C.A.F.E.R.U.I.S. dont le terme est fixé au premier trimestre 2010.

B - L'accueil d'étudiants en travail social

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

Cette année, nous avons reçu deux stagiaires, l'une en dernière année de formation d'assistante de service social, l'autre en licence d'« Intervention sociale » option « Coordinatrice d'actions collectives d'insertion ». Seule cette dernière a été en mesure de contribuer par un écrit à ce bilan d'activité, l'autre ayant été quelque peu submergée par les échéances de sa fin de formation.

D'une place à une autre :

En commençant mon stage au C.A.M.R.E.S., le 1^{er} décembre 2009, j'étais déjà bénévole dans la structure depuis plus de trois ans en tant que médiatrice culturelle dans le cadre de la permanence « Cultures du Cœur », une après midi par semaine. J'avais donc une certaine vision du C.A.M.R.E.S. et du travail qui y était fait à travers mon observation, la lecture des rapports d'activité et les discussions avec certains membres de l'équipe et certains membres du Conseil d'Administration. Mais, en devenant stagiaire, j'ai eu une tout autre vision du travail de l'équipe et des difficultés inhérentes à ce travail.

Cette découverte se situe à trois niveaux : la force et la cohésion de l'équipe, la communication malgré la barrière de la langue, et la singularité respectée malgré l'accueil de personnes en grand nombre, « en masse ».

a) la force et la cohésion de l'équipe

Dans le cadre de mon activité bénévole, je travaillais essentiellement seule, faisant appel à un membre de l'équipe quand j'avais un souci matériel (problème de connexion internet, problème d'imprimante, etc) ; j'assistais aux réunions mensuelles salariés-bénévoles, mais je ne partageais pas de pratiques professionnelles communes.

En devenant stagiaire, ça a été ma première grande découverte : Ce qu'est le travail d'équipe et en quoi ce travail demande une cohésion et une attention de tous à l'égard de chacun.

Pour exemple, durant les accueils collectifs chacun occupe une place mais tous doivent être attentifs à leurs collègues ; ainsi, je ne me suis jamais trouvée en difficulté car dès que j'étais seule en salle, rapidement un des salariés se dégageait de sa tâche pour pouvoir me soutenir, de la même façon pour l'accueil fait à la port, assuré par deux salariés, si l'un des deux collègues s'absente l'un des travailleurs sociaux en salle le remplace. Chacun a son rôle mais tous peuvent être amenés à effectuer une tâche différente pour les besoins du service, en assurant le bon fonctionnement.

Pour l'atelier « Terre », même constat, il est assuré par un bénévole et une salariée ; j'étais en observation et en renfort parfois sur ce temps, ce qui permet même en cas d'absence de l'un des intervenants que la permanence de l'animation soit assurée. Je me suis trouvée une seule fois, à animer l'atelier seule mais l'observation que j'avais eue précédemment de son fonctionnement m'a permis de le faire sans stress, d'autant qu'à plusieurs reprises, d'autres membres de l'équipe sont venus me voir pour s'assurer que tout allait bien.

Dans mon projet personnel de stagiaire qui était d'organiser des sorties culturelles avec l'éducatrice spécialisée en charge des ateliers, j'ai vérifié être tout aussi soutenue par l'ensemble de l'équipe, me posant des questions sur la sortie, sur les personnes à qui ils pouvaient la proposer, en assurant l'information par voie d'affiches en français et en anglais. De plus, dans cette cohésion d'équipe, j'ai trouvé les rapports avec la chef de service très faciles et qui malgré ses diverses obligations était toujours prête à prendre un moment pour discuter en cas de doute, de difficulté ou d'interrogation tant sur des aspects matériels que sur le sens du travail.

J'ai réellement découvert une équipe, son travail, et sa cohésion ; cela a été une aide précieuse pour réaliser mon stage dans de bonnes conditions.

b) la communication malgré la barrière de la langue

Là aussi en tant que bénévole dans le cadre de ma permanence, je reçois pratiquement exclusivement des personnes francophones ; il est en effet difficile de proposer d'aller au théâtre à des publics ne comprenant pas la langue. L'accès à la musique devrait être plus facile mais je n'arrive pas à être force de proposition auprès des populations d'exilés pour aller au spectacle le soir (leurs conditions de vie très précaires ajoutent à la difficulté de la démarche).

En tant que stagiaire, j'ai été évidemment confrontée dès le premier jour à la difficulté de communiquer avec une partie des usagers, incapable de parler leurs langues, si ce n'est quelques mots d'anglais mais guère plus. Le français est la seule langue que je maîtrise. Les exilés reçus en grand nombre, parlent la langue de leur pays et quelques-uns ont des notions d'anglais. Dans ce contexte, comment se comprendre et marquer le respect et la considération dus à chacun sans l'usage des mots. Pour les choses matérielles, le problème se résout assez facilement, quelqu'un veut du thé il tend un gobelet vide, un tel veut du pain il montre la panier vide, qui veut des gobelets mime le geste de boire. Mais pour que les personnes se sentent accueillies cela m'a semblé difficile ; cependant en observant mes collègues, je me suis aperçue de l'importance des sourires adressés aux accueillis, des « bonjour », d'une poignée de mains.

Lors des deux sorties culturelles nous avons eu à chaque fois, la chance qu'un des participants parle français. Une fois, il s'agissait d'un exilé qui le parlait un peu et pouvait néanmoins traduire à ses compatriotes l'essentiel des échanges ; il nous fallait parler un langage simple et nous parvenions bon gré mal gré, à nous comprendre.

La seconde fois, c'était un des participants, francophone, qui assurait un interprétariat sommaire à chaque fois que nécessaire ; les autres possédaient soit quelques rudiments de

français, soit quelques rudiments d'anglais. La sortie avait lieu au Musée des Arts Premiers, quai Branly ; les masques et les costumes étaient suffisamment évocateurs et ne nécessitaient pas beaucoup d'explications, mais quand il s'est agi d'expliquer la fonction des échelles pour monter dans les habitations de certaines tribus amazoniennes, l'affaire était plus complexe. Pour ceux en cours d'acquisition de la langue française, certains mots sont aisés à expliquer simplement (une maison, une voiture, í), d'autres sont beaucoup plus compliqués (la malédiction, une cabane í).

Le langage a pour moi, une grande importance ainsi que le choix des mots. Je me suis aperçue qu'il y avait d'autres façons de communiquer : le regard, le sourire, les gestes, les mimiques. On peut communiquer tout en ne parlant pas la même langue.

c) la singularité respectée malgré l'accueil « de masse »

Dans mon travail de bénévole je reçois chaque personne individuellement, mais je voyais bien en allant à la rencontre de « mes » habitués dans la salle d'accueil, le nombre important d'exilés ; bien souvent ces mercredis après-midi, il n'y avait pas assez de chaises pour tout le monde.

Lorsque j'ai débuté mon stage, j'étais inquiète de savoir comment conformément au projet de service, j'allais faire pour accueillir chacun dans sa singularité au sein du groupe. Là aussi, je me suis appuyée d'une part sur l'exemple de l'équipe et d'autre part sur mes valeurs quant au respect de la singularité. Là aussi, poignées de mains, « bonjour », « au revoir », un sourire, permettent à la plupart de se sentir respectés et accueillis ; répondre aux multiples demandes fut une autre question, outre celles auxquelles j'étais en mesure de répondre (faire des photocopies, éditer un plan pour se rendre à une adresse, í), je renvoyais vers les collègues toutes celles d'ordre administratif ou plus spécifiques et personnelles.

J'ai vraiment apprécié de n'avoir jamais l'impression d'accueillir « une masse » mais à chaque fois des personnes singulières avec chacune leur histoire propre.

En conclusion, mon stage m'a beaucoup apporté. Il me semble que maintenant, j'ai une vision juste du travail au C.A.M.R.E.S., de la cohésion de l'équipe et de la mise en œuvre du projet de service.

Isabelle LECOR-MASURIER ó Stagiaire

Conclusion et perspectives

Au moment de tirer les enseignements de l'action menée en 2009, c'est la phrase de Frédéric Nietzsche : « Tout ce qui ne me tue pas me rend plus fort » qui nous vient à l'esprit. Pendant plusieurs années nous avons soutenu des principes de travail social souvent entendus comme obsolètes ou naïfs au regard de prétendues réalités de terrain qui rendraient insurmontable la barrière de la langue et inévitable l'instauration de rapports de force (culture clanique, culture du « monde de la rue » régies par la loi du plus fort).

Plusieurs indices nous semblent aujourd'hui démontrer la pertinence d'une posture éducative qui allie l'accueil à bas seuil et l'exigence, qui exclut l'option sécuritaire sans pour autant cesser de faire autorité, qui renonce à la maîtrise pour viser à l'animation du collectif :

- la réintroduction d'une certaine mixité dans les accueils avec le retour d'anciens habitués dont des personnes très marginalisées que l'afflux de la population exilée avait fait fuir et la possibilité pour de nouveaux arrivants de trouver leur place au milieu des autres,
- l'émergence de demandes d'accompagnement de la part du public afghan et iranien,
- la transformation observée chez des personnes en marge des dispositifs depuis longtemps, qui progressivement s'autorisent à formuler des demandes claires d'aide et d'accompagnement.

A la validation empirique de nos intuitions étayée jusqu'alors uniquement par les principes de la prévention spécialisée, s'ajoute à présent une validation théorique, la référence possible à une pédagogie non autoritaire qui invite chacun à être non seulement acteur mais auteur, créateur de son existence y compris dans des conditions matérielles et sociales difficiles. Les supports éducatifs sont à penser et à affiner dans ce sens.

L'outil culturel prend alors toute sa place et nous apparaît comme l'un des « chantiers » prioritaires pour 2010. Vont prochainement se mettre en place :

- un atelier « francophonie » avec pour support le livre, l'idée étant non de proposer au C.A.M.R.E.S. une action d'alphabétisation mais plutôt d'ouvrir un espace d'échange culturel où les travailleurs sociaux et bénévoles ne seraient pas les seuls francophones,
- une programmation de sorties culturelles organisée, dans la continuité des permanences « Cultures du Cœur » par leur animatrice et par l'éducatrice en charge des ateliers,
- un atelier d'échecs qui supprime de fait, la barrière linguistique entre les joueurs. Il sera animé par un bénévole et expérimenté jusqu'à la fermeture estivale pour être ensuite évalué et poursuivi ou non.

Les autres dimensions de l'action :

- développement et surtout renforcement inlassable du travail en réseau,
- vigilance accrue à l'intégration du C.A.M.R.E.S. dans son environnement,

ne cesseront pas pour autant d'être au cœur de nos préoccupations.

Pour finir, l'intérêt qu'a suscité l'action de formation dans l'équipe a fait naître l'ambition d'une production collective décrite qui rendraient compte de notre pratique de manière plus élaborée et par conséquent mieux transmissible.

Il ne nous échappe pas en effet, que notre invitation à venir se rendre compte sur place du travail effectué intervient parfois pour pallier le défaut d'arguments plus rigoureux.

Annexes

Annexe 1

Compte-rendu de la réunion publique du 19 Mai 2009 organisée par le C.A.M.R.E.S

Présents : Une trentaine de personnes dont des bénévoles (membres du Conseil d'Administration et autre) et les travailleurs sociaux du C.A.M.R.E.S. ; seulement deux ou trois habitants du Passage Dubail. Deux personnes représentaient la Commission Solidarité inter-quartiers du Xème.

Ordre du jour de la réunion :

1- Présentation du C.A.M.R.E.S et contexte de cette réunion

2- Projection d'un film sur les exilés Afghans

3- Discussion

1-Le C.A.M.R.E.S a été créé en 1992, à partir de la Paroisse St-Laurent, pour accueillir et aider des personnes en difficulté sociale, en leur permettant de rencontrer des gens de la société « ordinaire » et en leur proposant un accompagnement social. Ce projet était initialement animé par des bénévoles, puis par une équipe de professionnels soutenus par des intervenants bénévoles. Les locaux sont petits, environ 100 m2.

Depuis plusieurs années, le public reçu est essentiellement fonction des flux migratoires ; depuis deux à trois ans, il se compose majoritairement de personnes Afghanes, nombreuses.

Chaque jour d'ouverture, environ deux cent personnes se retrouvent dans l'étroit Passage Dubail, ce qui occasionne des problèmes de voisinage (bruit, gênes diverses). Dans ce contexte de tension, contraire à l'esprit du projet d'accueil du C.A.M.R.E.S, l'Association a choisi de fermer temporairement, afin de rencontrer et discuter avec les pouvoirs publics, les riverains et d'éventuels donateurs pour trouver des solutions.

2-Film sur des exilés Afghans présents dans le Xème Arrondissement : Distribution de repas, bus Atlas, interviews de réfugiés très déçus de l'accueil en France, de boulistes plutôt hostiles et du Président de France Terre d'Asile, qui estime à deux mille la présence de personnes Afghanes à Paris, dont le tiers de mineurs.

Bien que peu apprécié, la plupart des présents s'accordent pour reconnaître que ce film rend bien compte de ce qui nous réunit, en premier lieu l'extrême précarité vécue par les exilés.

3- Discussion

Beaucoup de questions sont posées aux représentants du C.A.M.R.E.S, parmi lesquelles « la demande d'asile ? » ; Il a été répondu que les deux tiers des Afghans souhaiteraient demander l'asile mais ne le peuvent, car conformément aux directives du Traité de Dublin II, ils sont autorisés à déposer cette demande uniquement dans le pays d'arrivée en Europe, autrement dit la Grèce. Ces personnes se retrouvent donc dans une situation de non-droit.

Une question sur « Le Kiosque », co-géré par Emmaüs et France Terre d'Asile a également été posée. Il a été répondu que l'accueil n'était pas sa mission première, que son action consistait plus à proposer des rendez-vous avec des spécialistes pour de l'information et de l'orientation adaptées.

L'équipe du C.A.M.R.E.S a aussi expliqué qu'elle n'accueillait pas les mineurs, mais les orientait vers France Terre d'Asile Mineurs ou Enfants du Monde.

Une habitante du Passage Dubail, tout en reconnaissant l'extrême précarité de la situation des Afghans, déclare que la situation est aussi insupportable pour les gens du quartier : « Deux cent personnes qui viennent prendre le café, c'est la plus grande buvette du Xème. »

Les responsables du C.A.M.R.E.S ont été convoqués par le Maire et priés de faire cesser les nuisances. En conséquence, l'équipe cherche de nouveaux locaux (200 à 300 m2) et demande pour cela du soutien.

La Présidente du C.A.M.R.E.S souligne pour finir toute l'importance du travail social effectué qui, luttant contre tout repli communautaire, joue un rôle de prévention de la violence non négligeable.

-Conclusion :

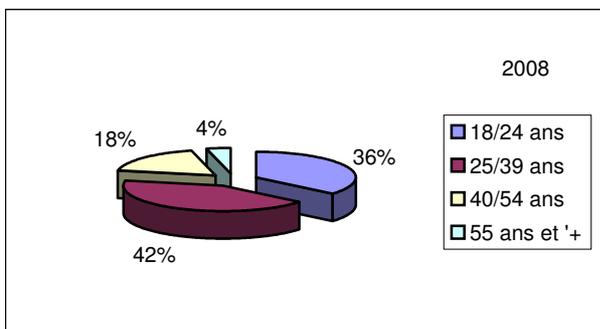
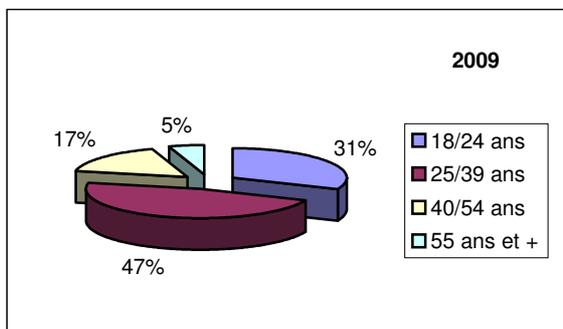
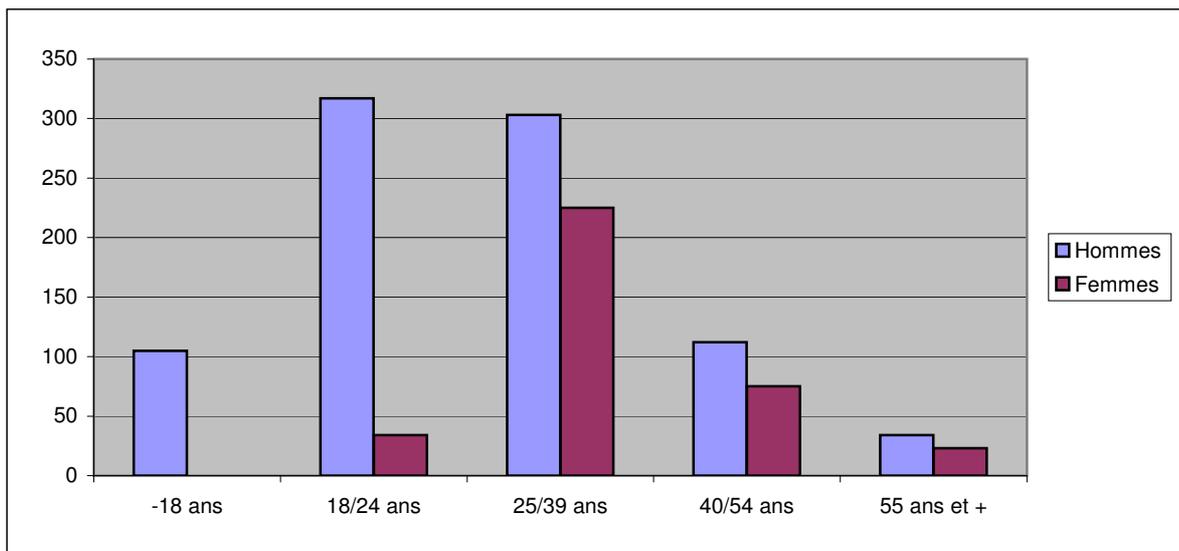
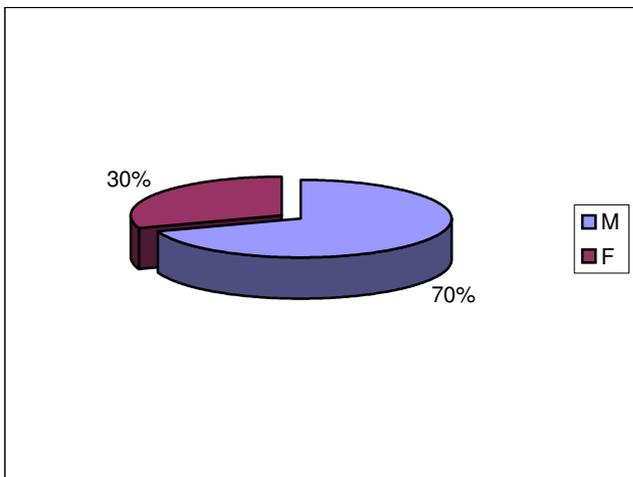
Le but de cette réunion était d'informer et discuter sur cette situation complexe, pour trouver des solutions ; l'information est bien passée et les difficultés, de part et d'autres, ont été entendues, en bonne intelligence. L'équipe du C.A.M.R.E.S a des contacts pour rechercher des locaux ; les autres participants n'étaient pas à même, dans l'immédiat, de proposer des solutions.

Annexe 2

Population globale

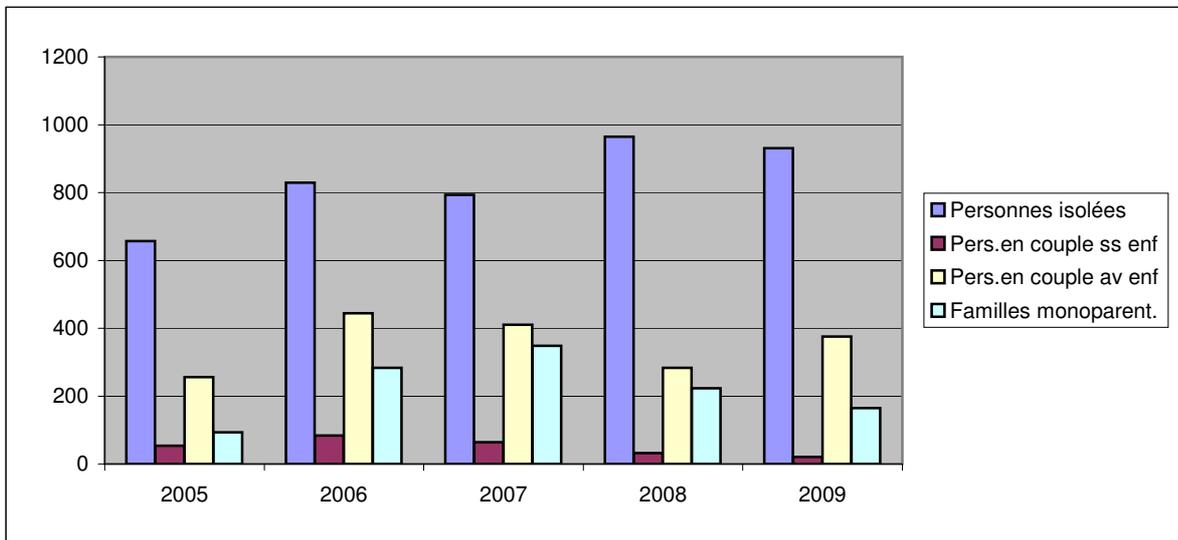
Population globale
Répartition par âge et par sexe

	M	F
< 18 ans	105	0
18/24 ans	317	34
25/29 ans	154	72
30/34 ans	76	89
35/39 ans	73	64
40/44 ans	55	36
45/49 ans	35	28
50/54 ans	22	11
55/59 ans	12	12
60/64 ans	11	3
65/69 ans	6	4
>= 70 ans	5	4
Inconnu	171	94
Total	1042	451



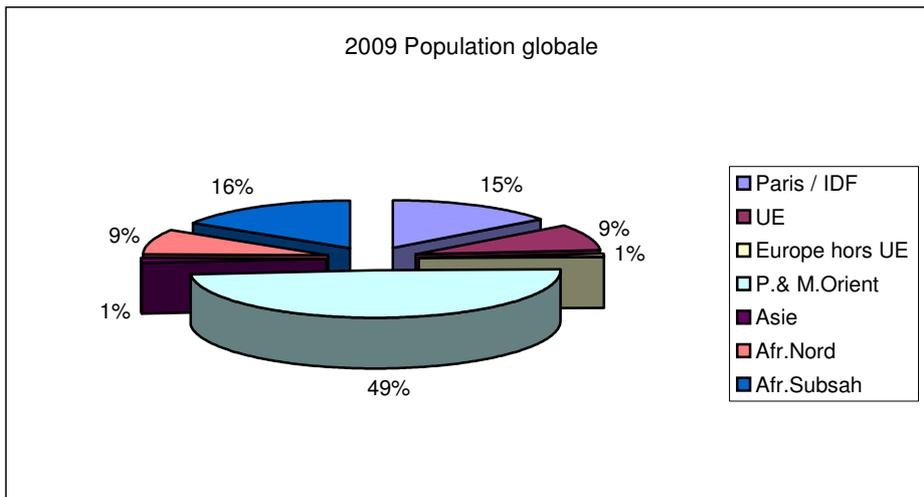
Population globale
Situations familiales

	2005	2006	2007	2008	2009
Personnes isolées	657	829	793	965	931
Pers.en couple ss enf	54	84	64	32	21
Pers.en couple av enf	256	444	410	283	376
Familles monoparent.	93	283	348	223	165
Total	1060	1640	1615	1503	1493



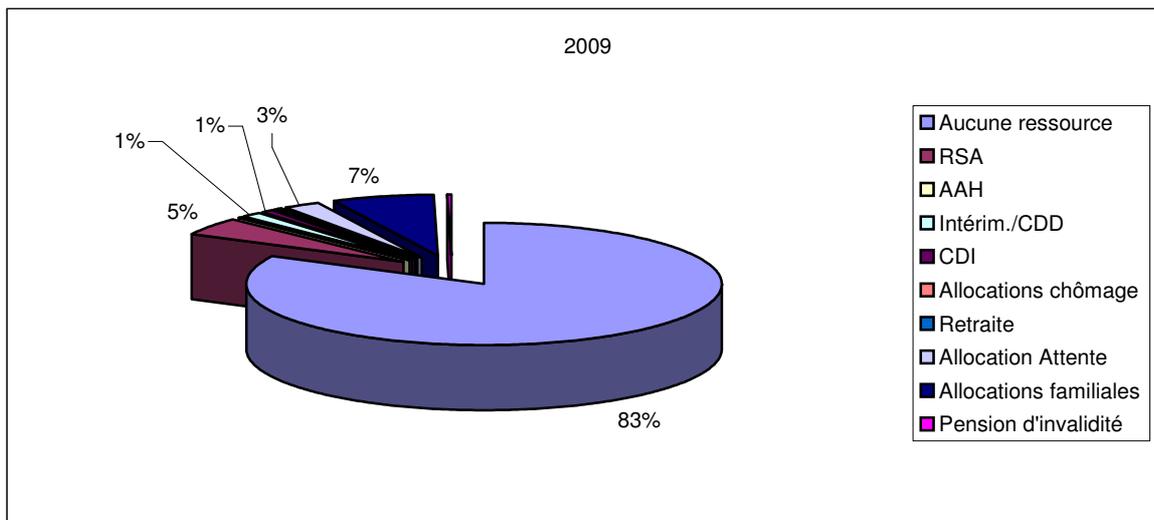
Population globale
Répartition en fonction du pays d'origine

	Hommes	Femmes	Total
Paris / IDF	110	108	218
UE	74	62	136
Europe hors UE	6	8	14
P. & M.Orient	706	26	732
Asie	10	12	22
Afr.Nord	55	75	130
Afr.Subsah	81	160	241
Total	1042	451	1493



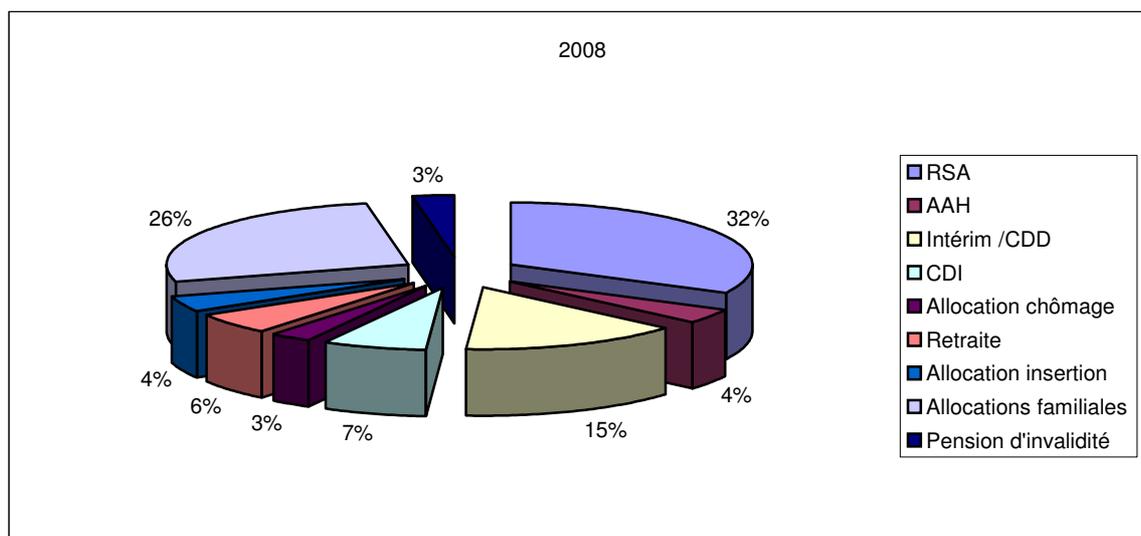
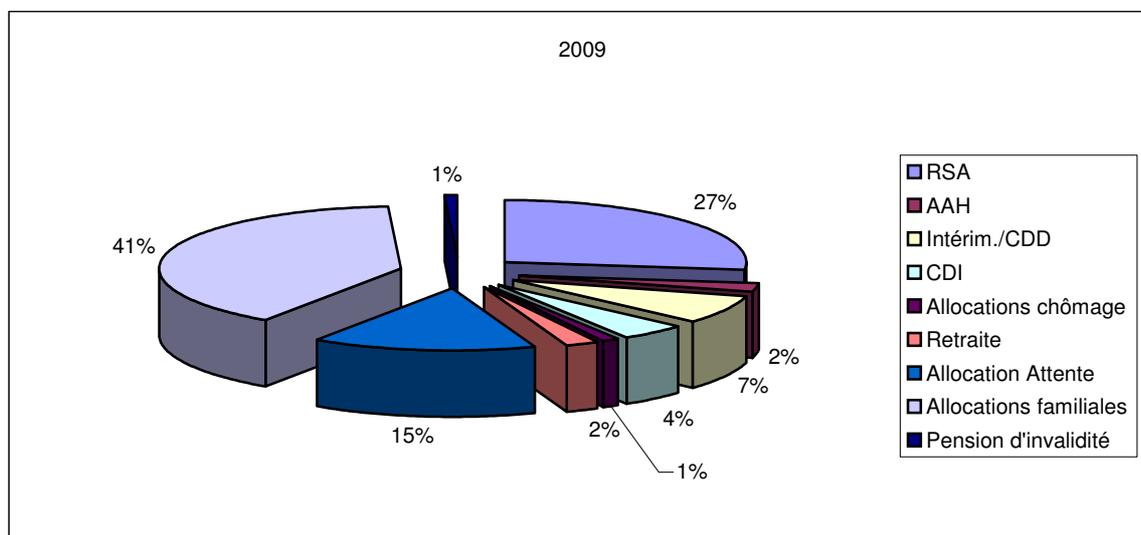
Population globale
Répartition des ressources

	Hommes	Femmes	Total
Aucune resso	882	278	1160
RSA	44	22	66
AAH	4	2	6
Intérim./CDD	5	13	18
CDI	8	3	11
Allocations ch	2	1	3
Retraite	5	0	5
Allocation Atté	29	8	37
Allocations fa	23	75	98
Pension d'inv	2	0	2
Autres	4	3	7
NSP	34	46	80
Total	1042	451	1493



Population globale
Répartition des ressources pour ceux qui en disposent

	2006	2007	2008	2009
Aucune ressource	1025	1024	1207	1160
RMI	202	198	82	66
AAH	24	18	10	6
Intérim /CDD	13	23	37	18
CDI	17	10	17	11
Allocation chômage	9	13	7	3
Retraite	11	17	14	5
Allocation insertion	15	19	11	37
Allocations familiales	23	43	67	98
Pension d'invalidité	4	10	7	2
NSP	297	240	44	87
Total	1640	1615	1503	1493



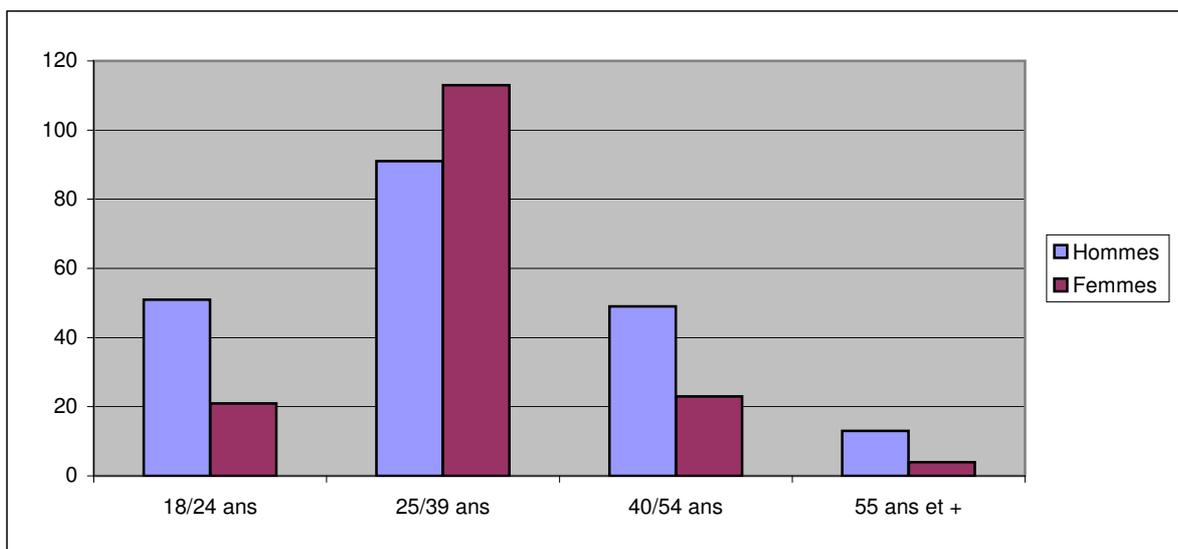
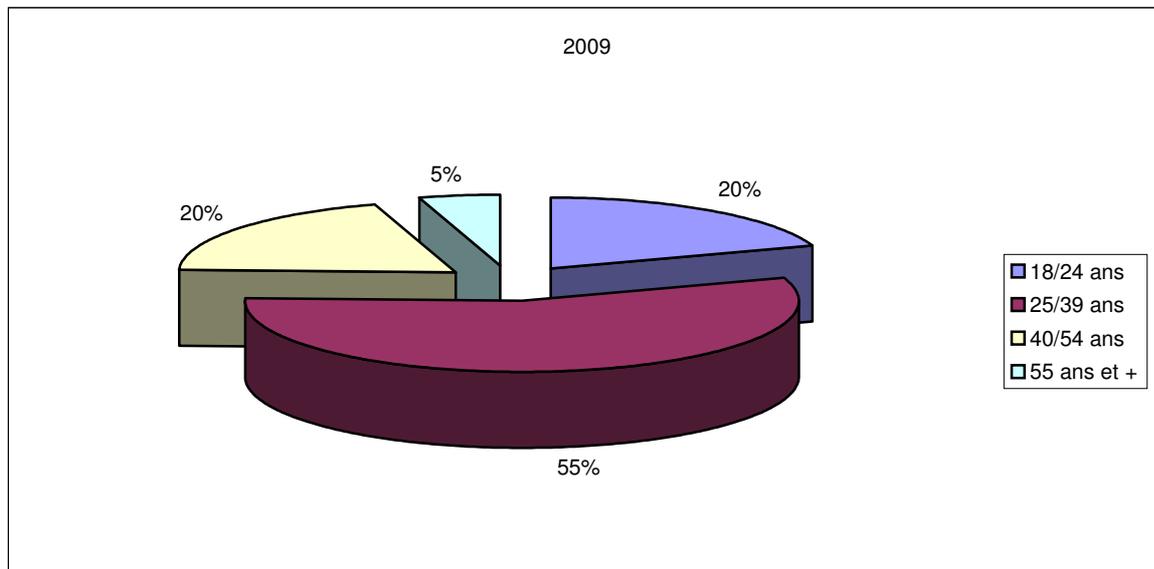
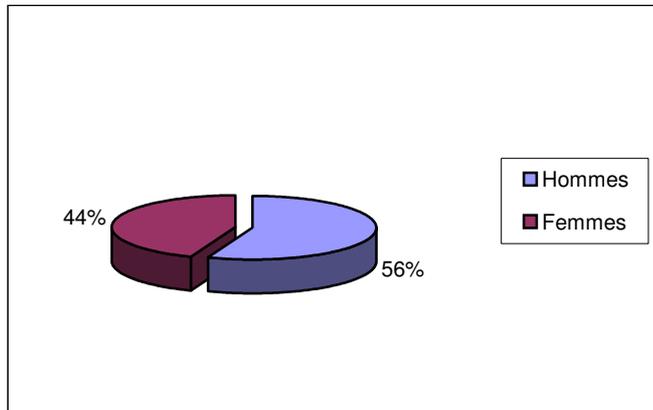
Annexe 3

Population ayant fait l'objet d'une ouverture de dossier

Population suivie

Répartition par âge et par sexe

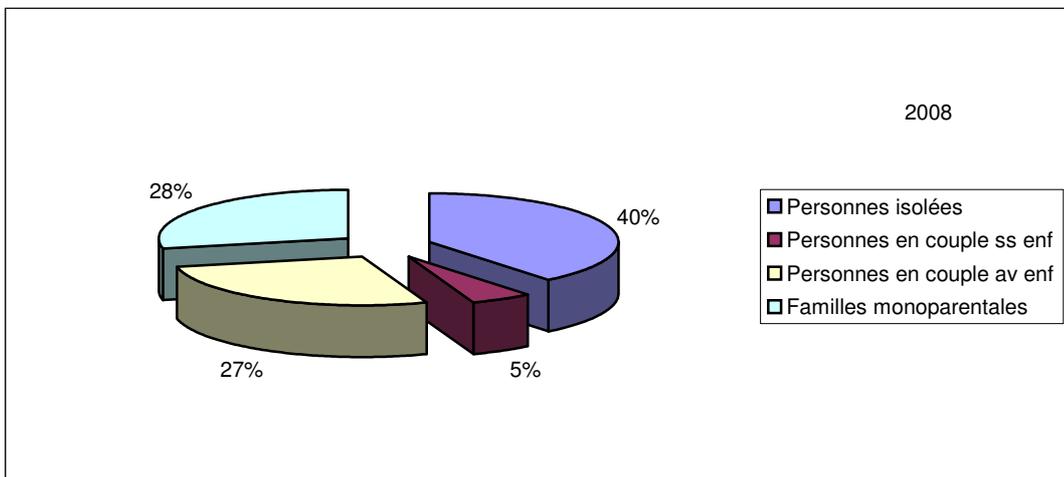
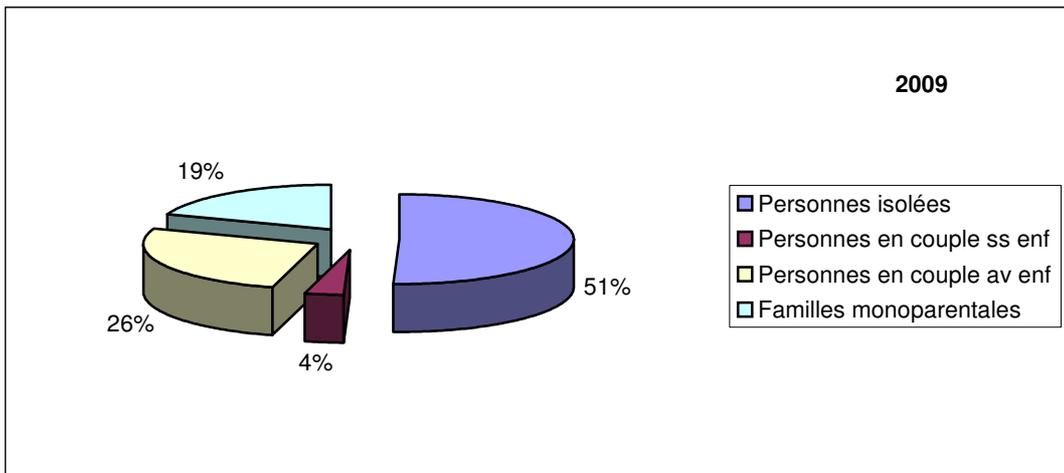
	Hommes	Femmes
< 18 ans	0	0
18/24 ans	51	21
25/29 ans	32	42
30/34 ans	28	46
35/39 ans	31	25
40/44 ans	21	10
45/49 ans	16	9
50/54 ans	12	4
55/59 ans	4	3
60/64 ans	5	0
65/69 ans	3	1
>= 70 ans	1	0
Total	204	161



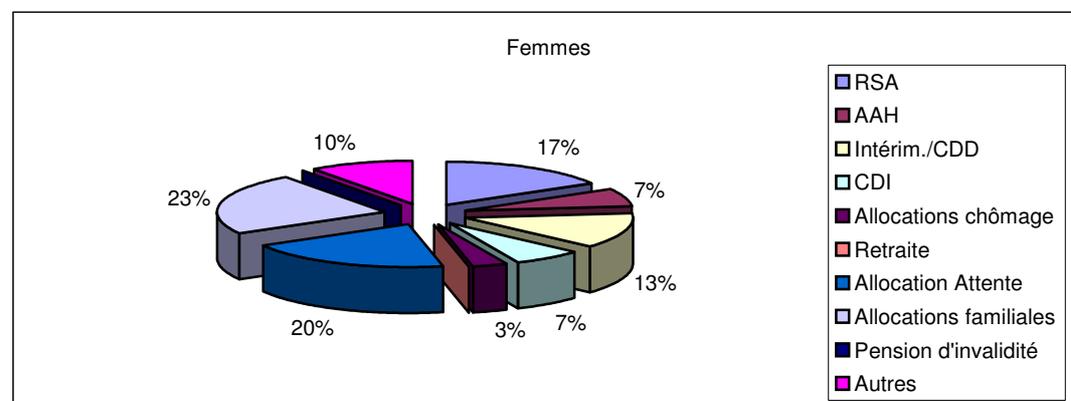
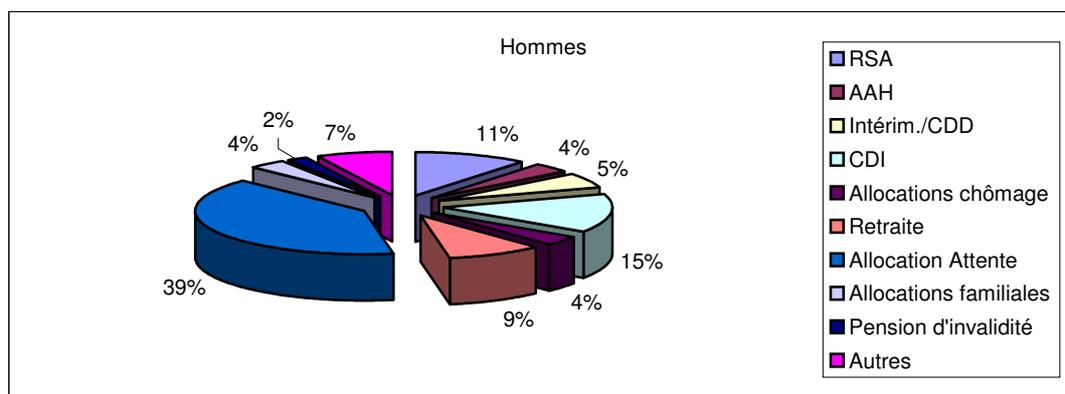
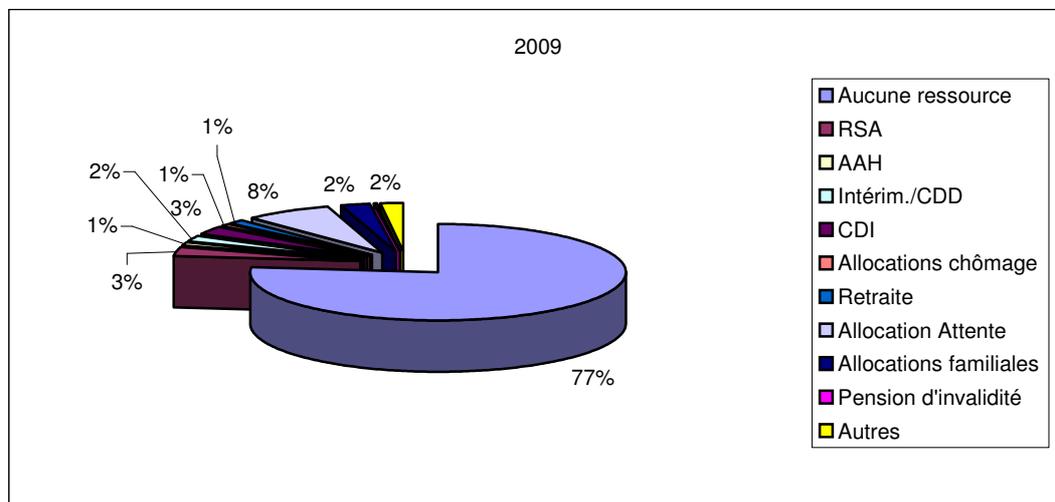
Population suivie

Situations familiales

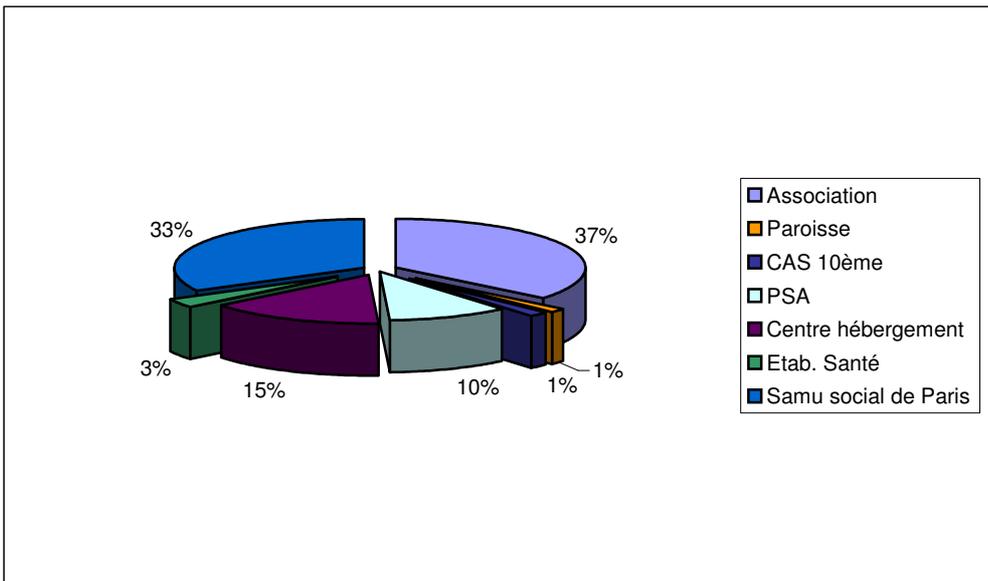
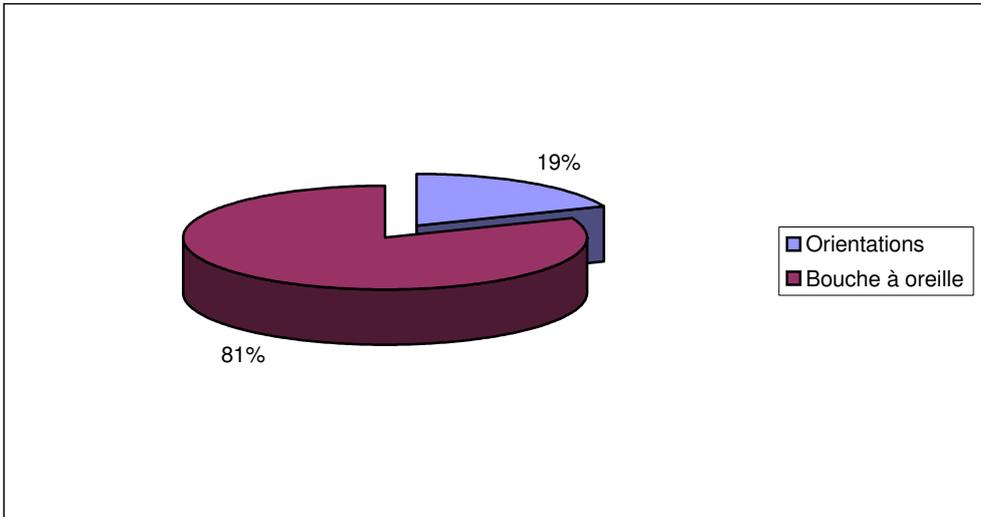
	2009
Personnes isolées	185
Personnes en couple ss enf	13
Personnes en couple av enf	96
Familles monoparentales	71
Total	365



Population suivie
Répartition en fonction des ressources



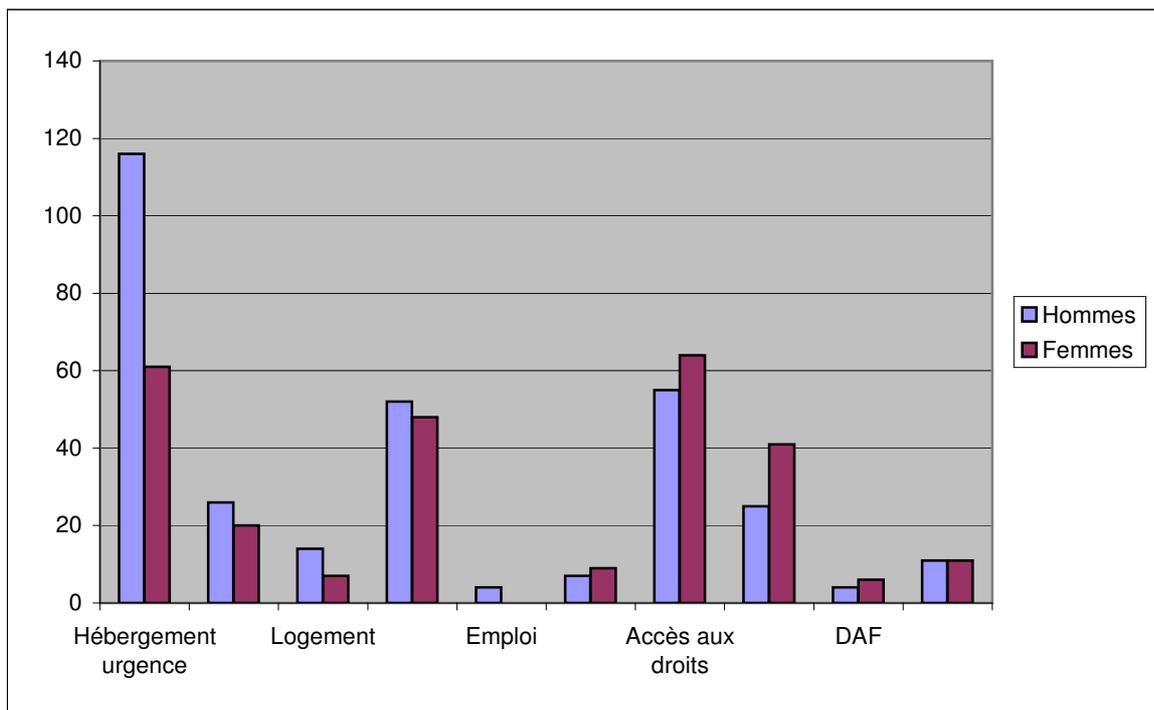
Population suivie
Origine des orientations



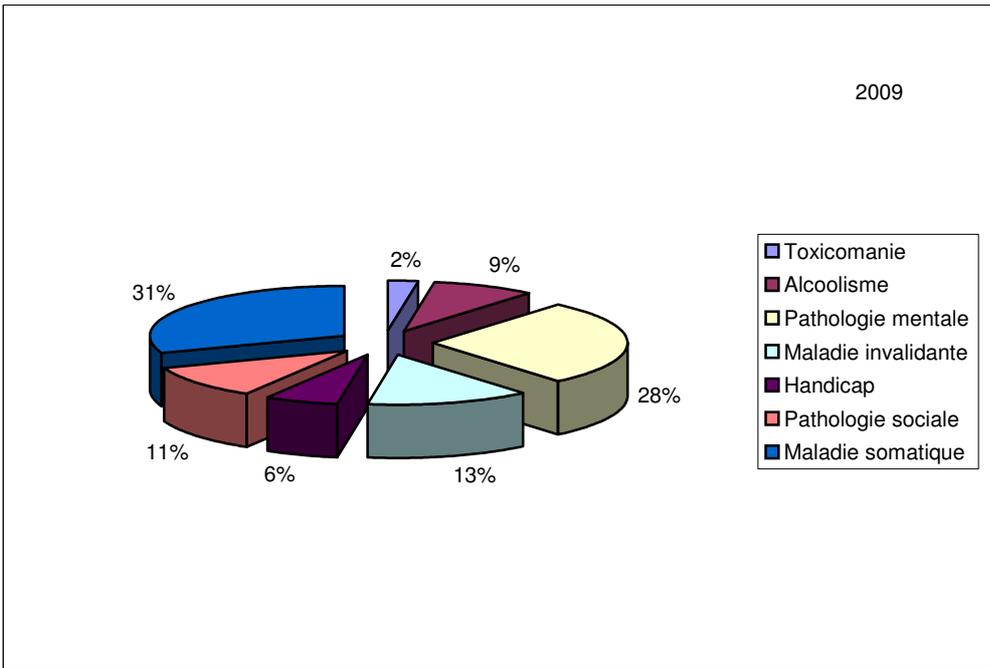
Population suivie

Demandes initiales

	Hommes	Femmes
Hébergement urgence	116	61
Hébergement temporaire	26	20
Logement	14	7
Papiers	52	48
Emploi	4	0
Soins	7	9
Accès aux droits	55	64
Aide urgence	25	41
DAF	4	6
Autres	11	11



Population suivie
Problématiques repérées



Annexe 4

Evolution de l'activité

		2007	2008	2009
ENTRETIENS	Entretiens sur RDV	1342	945	718
	Entretiens informels	970	1158	947

		2007	2008	2009
Ecrits professionnels	Rapports sociaux	80	35	62

		2007	2008	2009
Hébergement/Logement	Recherches Héb.Urgence	1006	1108	891
	Recherches Héb.Temporaire	115	163	100
	Recherches de logement	12	42	44

		2007	2008	2009
Aides administratives	Aides administratives	423	278	182

		2007	2008	2009
Accompagnements physiques		27	12	35

		2007	2008	2009
ORIENTATIONS	Orientations soins	278	770	920
	Orientations soins Psy	13	16	31
	Orientations Serv.Soc.	119	89	184
	Orientations emploi	5	3	0

		2007	2008	2009
ACCES aux DROITS	RDV Dts d'Urgence	91	96	90
	RDV ADSP	253	255	205
	Ouverture RSA	1	1	0
	Ouverture CMU	56	41	27
	Ouverture AME	26	51	60
	Ouverture AAH	0	0	1
	Ouverture autres	45	17	33

		2007	2008	2009
Aides financières au titre de l'ASE		103	4	1

		2007	2008	2009
<i>Orientations dans le cadre des A.I.O.</i>	Alimentaire	343	453	205
	dont pour bébés	184	218	202
	Vestiaire	899	940	1 002
	Buanderie / Coiffure	97	184	306
	Domiciliation	239	174	176
	CSTransport	65	40	28