

# ***RAPPORT D'ACTIVITE***

*2010*



Introduction	p.1
I - Présentation du service	p.2
A - La structure	p.2
1°- <i>Les missions</i>	p.2
2°- <i>Le dispositif d'accueil</i>	p.3
B - L'équipe	p.3
1°- <i>Ses membres</i>	p.3
2°- <i>L'organisation du travail</i>	p.5
II - L'activité	p.6
A - Le public accueilli	p.6
B - Les supports éducatifs	p.9
1° - <i>L'accueil informel</i>	p.9
2° - <i>L'accueil collectif</i>	p.10
3° - <i>L'accueil informel d'orientation</i>	p.12
4° - <i>Les permanences juridiques</i>	p.12
5° - <i>Les ateliers</i>	p.13
6° - <i>La permanence « Cultures du Cœur »</i>	p.17
III - Les actions menées	p.21
A - L'Accueil éducatif	p.21
B - L'accompagnement socio-éducatif	p.28
C - L'action « droit à la santé »	p.40
D - La Médiation Sociale	p.40
E - Les sorties culturelles	p.45
F - Les réunions d'information collective	p.48
G - Le projet « Accueils de jour »	p.48

IV - Les instances de concertation, de réflexion et de régulation	p.49
A - Les points quotidiens ou « débriefings »	p.49
B - Les réunions d'équipe	p.49
C - Les réunions bénévoles/salariés	p.49
D - Les supervisions	p.50
E - Les réunions avec l'E.M.P.P.	p.50
F - Les entretiens individuels d'évaluation	p.50
V - La formation	p.51
A - La formation continue	p.51
B - L'accueil d'étudiants en travail social	p.51
Conclusion et perspectives	p.54
<i>Annexes</i>	<i>p.55</i>
- <i>Annexe 1 – Population globale</i>	<i>p.56</i>
- <i>Annexe 2 – Population ayant fait l'objet d'une ouverture de dossier</i>	<i>p.57</i>
- <i>Annexe 3 – Evolution de l'activité</i>	<i>p.58</i>

## Introduction

Par contraste avec les deux années précédentes, 2010 a été pour le C.A.M.R.E.S en tant que structure, une année de calme navigation.

En concluant notre rapport d'activité 2009, nous définissions trois pistes pour l'année à venir :

- Affiner nos postures éducatives pour que soit mise en œuvre, dans chacun de nos actes, cette pédagogie non autoritaire dont l'action de formation nous avait fait découvrir qu'elle imprégnait notre pratique. A la réflexion, il nous semble que cette pédagogie est la seule compatible avec la prise en compte de l'égale dignité de tous.
- Elargir la palette des supports culturels, jusque là limités à l'expression créatrice et à l'offre de spectacles. Nous voulions accompagner dans la familiarisation avec la langue française, demande récurrente de nombreuses personnes, par le biais d'un espace d'échange linguistique. Nous avons plutôt fait le choix d'un atelier « presse ». Ainsi, pensions-nous, outre une meilleure maîtrise de la langue, les participants auraient-ils accès à une certaine forme de prise sur la réalité de leur environnement par la découverte de l'actualité. Nous voulions aussi proposer un accompagnement vers la culture, un partage d'émotions artistiques, une petite évocation du rêve de la « ville lumières » à ceux, nombreux parmi le public du C.A.M.R.E.S qui, coupés de leurs racines, ont le sentiment qu'il leur faut choisir entre l'attachement nostalgique à leur propre culture et son reniement, qui serait la condition de l'intégration. Nous avons dans l'idée que s'autoriser à découvrir la richesse culturelle du pays où l'on arrive aide peut-être à mieux jouir de son propre héritage. Nous avons également le souci de redonner une dimension pédagogique à la permanence « Cultures du Cœur » qu'un certain nombre d'habitues utilisaient comme un guichet, dans une attitude consumériste, perdant ainsi le bénéfice de l'échange. Nous comptons sur des sorties en petits groupes pour stimuler la création de liens.
- Développer la synergie de l'équipe, déjà présente dans la pratique, tant il est clair que l'autorité qui s'exerce au C.A.M.R.E.S repose essentiellement sur l'invitation à la coopération, sur la cohérence d'équipe et sur la crédibilité qu'engendrent la clarté des informations données sur le « mode d'emploi » du lieu. Cette synergie, déjà présente dans la pratique, nous avons pour projet de la renforcer par l'élaboration d'une pensée collective, dont nous espérons qu'elle pourrait aboutir à la production d'écrits.

Au terme de cette année, il nous semble avoir progressé dans les directions définies :

- Le climat de l'accueil est de plus en plus détendu, la régulation des conflits s'effectue le plus souvent rapidement, certains des usagers présents se référant au cadre pour contribuer à apaiser les tensions.
- L'expérience des sorties culturelles semble valider notre hypothèse pour les quelques personnes qui ont accepté de la vivre.
- L'équipe est engagée dans une réflexion au quotidien sur la pratique et son sens. C'est, nous l'espérons, ce qui ressortira de ce compte-rendu.

# I – Présentation du service

## A – La structure

Centre d'accueil éducatif et d'accompagnement social ouvert en journée, le C.A.M.R.E.S. reçoit de façon inconditionnelle, toute personne en situation d'errance et/ou de précarité sociale. Sa situation géographique à proximité des gares de l'Est et du Nord, son inscription dans le dispositif de l'urgence sociale, y conduisent un public hétérogène pour une grande part « échoué » sur le territoire parisien. Pour transformer l'errance en parcours, l'équipe socio-éducative a la responsabilité de proposer autre chose qu'une halte : un espace vivant, habité où d'autres rythmes se superposent au temps institutionnel.

Pour ce faire, l'association dispose

- d'une salle d'une cinquantaine de m<sup>2</sup>,
- de quatre bureaux dont deux dévolus aux entretiens,
- d'un coin cuisine ouvert sur la salle,
- de trois sanitaires dont deux destinés aux usagers.

Malgré les efforts collectifs fournis pour maintenir les locaux en état, effectuer les réparations nécessaires et améliorer l'esthétique, ils subissent une usure prématurée due pour beaucoup à la qualité de la construction.

### *1° - Les missions*

A mesure que s'aggravent les situations de détresse psychique et matérielle des personnes reçues au C.A.M.R.E.S., la dimension éducative de l'accueil devient notre préoccupation primordiale. Il s'agit bien de proposer dès le premier contact, une attention singulière, un autre mode de vivre ensemble que celui expérimenté dans la rue et partout où les rapports de force constituent la règle du jeu. C'est la condition qui permet de garantir la sécurité de chacun alors-même que seul un quart du public accueilli est demandeur d'un accompagnement. Cette prise en compte des singularités est aussi la condition qui permet de remplir avec pertinence les autres missions, évaluer, informer et orienter.

## 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			
<b>8h30</b>	Préparation		Préparation	Préparation	Préparation			
<b>9h00</b>	Ouverture		Ouverture		Ouverture			
<b>9h30</b>	Accueil Informel	Accueil Informel d'Orientat°	Accueil Collectif	Accueil Informel	Accueil Informel d'Orientat°	Accueil Collectif	Permanence juridique "A.D.S.P."	Accueil Informel / Accueil Informel d'Orientat°
<b>10h00</b>								
<b>10h30</b>								
<b>11h00</b>								
<b>11h30</b>								
<b>12h00</b>								
<b>12h30</b>								
<b>12h30/13h30</b>								
<b>13h30</b>	Atelier	Accueil Informel	Accueil Informel	Atelier	Accueil Informel	Permanence juridique "Droits d'Urgence"	Accueil Informel	Réunion d'équipe
<b>14h00</b>	Modelage			Livres				
<b>14h30</b>								
<b>15h00</b>				« Cultures				
<b>15h30</b>				Du				
<b>16h00</b>		Cœur »						
<b>16h45</b>								
<b>16h45/17h00</b>	Fermeture au public Débriefing	Fermeture au public Débriefing						

## B – L'équipe

### 1° - Ses membres

#### L'équipe professionnelle

Elle se compose de :

- 3 éducatrices spécialisées, dont deux en poste depuis 9 ans. La dernière embauchée en mars 2008 a démissionné en juillet, son poste a été pourvu de nouveau en octobre,
- 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. Il est depuis décembre en congé parental et sera remplacé jusqu'à son retour en septembre prochain, par un animateur socio-culturel issu de l'éducation à l'image, lui-même engagé dans un projet de VAE,

- 1 médiateur social embauché en juin 2009 dans le cadre d'un contrat CAE renouvelé en juin 2010. Il est plus particulièrement en charge du développement du réseau partenarial autour des publics les plus marginalisés et son travail contribue de façon fort pertinente et efficace à la mise en œuvre du projet. C'est pourquoi nous serions très désireux de pouvoir pérenniser son poste,

- 1 secrétaire embauchée en novembre, dans le cadre d'un temps partiel,

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

soit 6,75 ETP.

### ***L'équipe bénévole***

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

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

L'équipe comprend :

- 6 intervenants répartis sur les 5 matinées hebdomadaires, dont
  - Anne, photographe,
  - Angelika, traductrice français-allemand,
  - Gilles, animateur socio-culturel,
  - Mohamed, graphiste,
  - Innocent, animateur socio-culturel et ancien salarié au C.A.M.R.E.S.,
  - Isabelle, psychologue clinicienne et médiatrice culturelle.
- 1 animateur d'atelier de création (1 après-midi hebdomadaire),
  - Guy, technicien d'atelier en métallurgie et syndicaliste, à la retraite.
- 1 animatrice de la permanence « Cultures du Cœur »,
  - Isabelle, psychologue clinicienne et médiatrice culturelle.

### ***2°- L'organisation du travail***

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

- L'intendance dont l'enjeu est de garantir la qualité des conditions d'accueil :
  - Approvisionnement,
  - « Mise en place » avant l'ouverture au public,
  - Maintenance,

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

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

## II – L’activité

2010 a été une année de travail intense mais plutôt serein. L’expérimentation permanente que suppose un projet de travail social centré sur la prise en compte des spécificités du public accueilli s’inscrit, depuis l’action de formation de mai 2009, dans un cadre pédagogique clair et facilement transmissible.

### A – Le public accueilli

Sur 233 jours d’ouverture, le C.A.M.R.E.S. a accueilli environ 2000 personnes dont 1360 ont été reçues individuellement.

358 personnes ont été accompagnées à leur demande dont 223 rencontrées en 2010.

143 font l’objet d’un suivi régulier.

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

- des participants aux ateliers, environ 15 personnes aux parcours divers dont la plupart a du mal à s’inscrire dans la régularité,
- des amateurs de spectacles qui fréquentent la permanence Cultures du Cœur, une quarantaine d’hommes et femmes souvent bénéficiaires des minima sociaux, essentiellement R.S.A et A.A.H.,
- des habitués des accueils collectifs et informels, pour la majorité sans ressource. Nous notons la proportion importante d’adolescents ou de jeunes majeurs qui tendent plutôt à rester à distance des travailleurs sociaux et présentent les caractéristiques de jeunes concernés par l’action de Prévention spécialisée. C’est la raison pour laquelle nous avons initié un partenariat avec l’équipe d’Arc 75 présente sur le terrain, qui passe régulièrement lors de nos matinées d’accueil collectif.

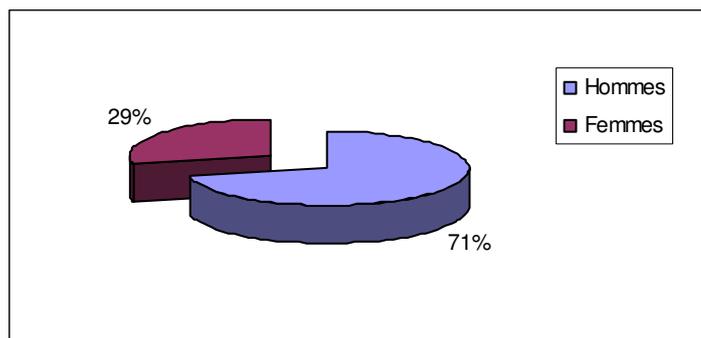
Nous notons également pour la première fois, l’arrivée ponctuelle de très jeunes enfants accompagnés d’ânés souvent à peine majeurs.

Ces jeunes publics sont absents de nos données statistiques alors-même que leur présence en salle d’accueil est loin de passer inaperçue.

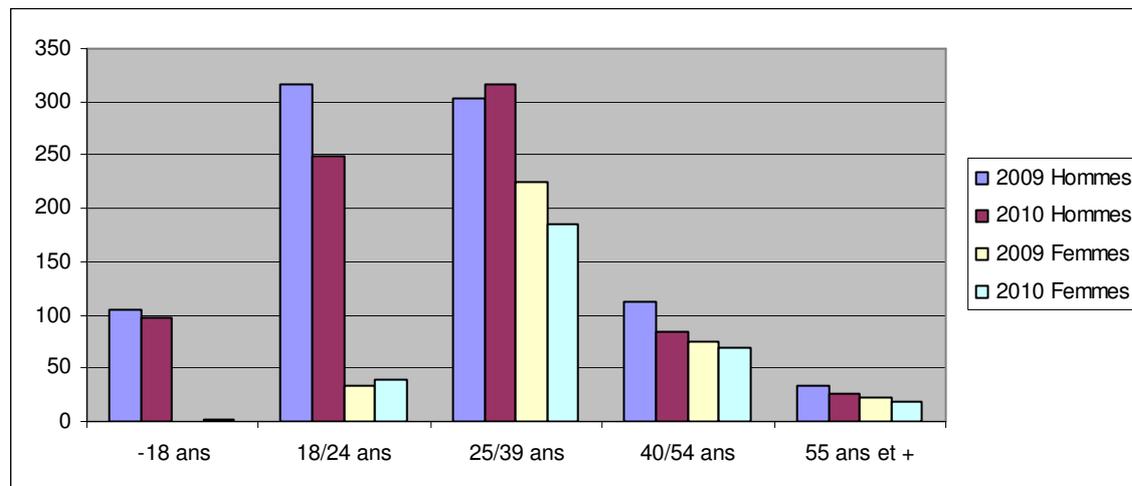
Les données statistiques indiquent peu de variation par rapport à l’an dernier :

- 71% des personnes reçues sont des hommes,
- 2/3 sont des personnes isolées,
- 87% ne disposent d’aucune ressource.

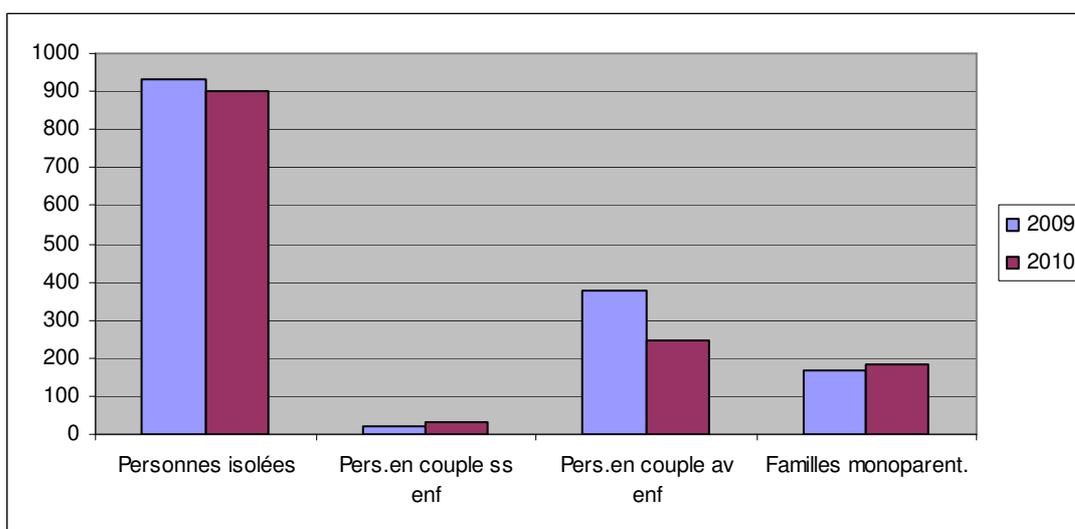
#### *Répartition Hommes / Femmes*



### Répartition en fonction des âges



### Situations familiales

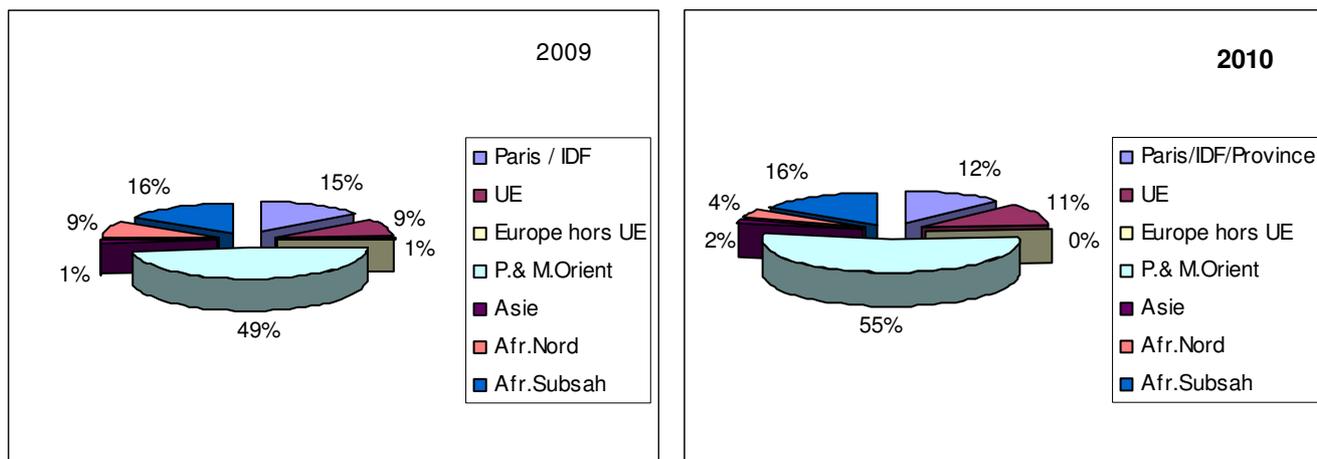


Les couples avec enfants sont majoritairement originaires d'Europe de l'Est. Notre intervention consiste essentiellement à les mettre en rapport avec le 115 et à effectuer les démarches d'ouverture de droits, notamment dans la perspective d'une scolarisation des enfants quand une stabilisation hôtelière est rendue possible.

Nous recevons également des familles afghanes, orientées vers le Samu Social de Paris dans l'attente d'un rendez-vous, puis d'une prise en charge à la C.A.F.D.A.

Les familles monoparentales sont pour la plupart émigrées d'Afrique Sub-saharienne, primo-arrivantes ou sur le territoire parisien depuis déjà quelques années.

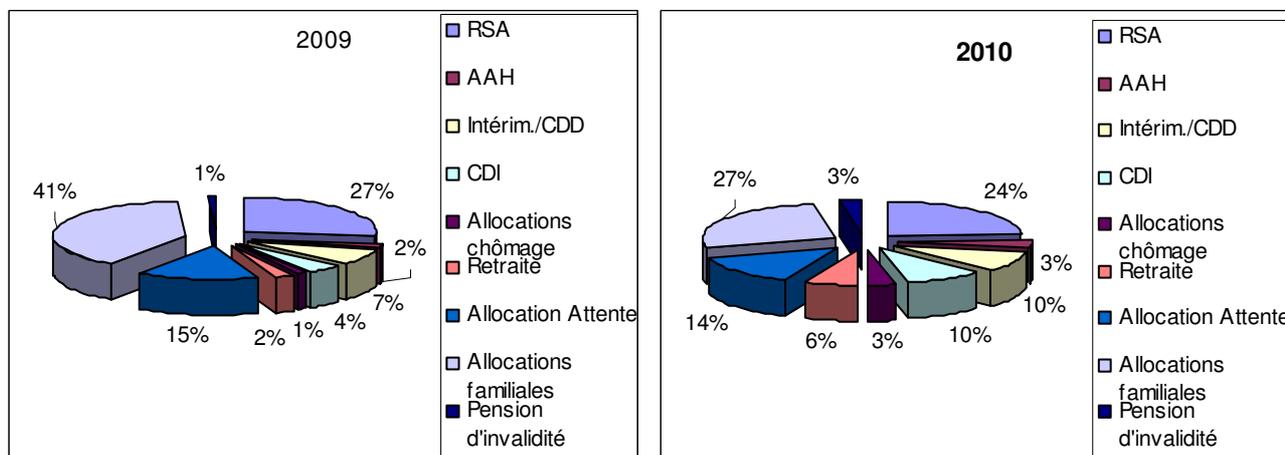
### Répartition en fonction de la provenance



Sont à noter la baisse sensible du nombre de personnes originaires d'Afrique du Nord fréquentant plus particulièrement l'A.I.O., donnée sur laquelle nous ne pouvons pas formuler de commentaires.

L'augmentation de la proportion de femmes sédentarisées en Paris et dans l'Ile de France à propos desquelles nous pouvons faire que, si elles se trouvent bien au C.A.M.R.E.S., c'est qu'en dépit d'une fréquentation majoritairement masculine, l'ambiance de l'accueil permet la mixité.

### Répartition en fonction des ressources



Sans perdre de vue que cette statistique ne concerne qu'un peu de 200 personnes, toutes les autres étant sans ressource, elle indique clairement une aggravation de la précarité qui se traduit notamment pour les publics concernés par une fréquentation assidue de l'Accueil informel d'orientation et par la délivrance régulière de bons d'orientation dans le cadre des accompagnements :

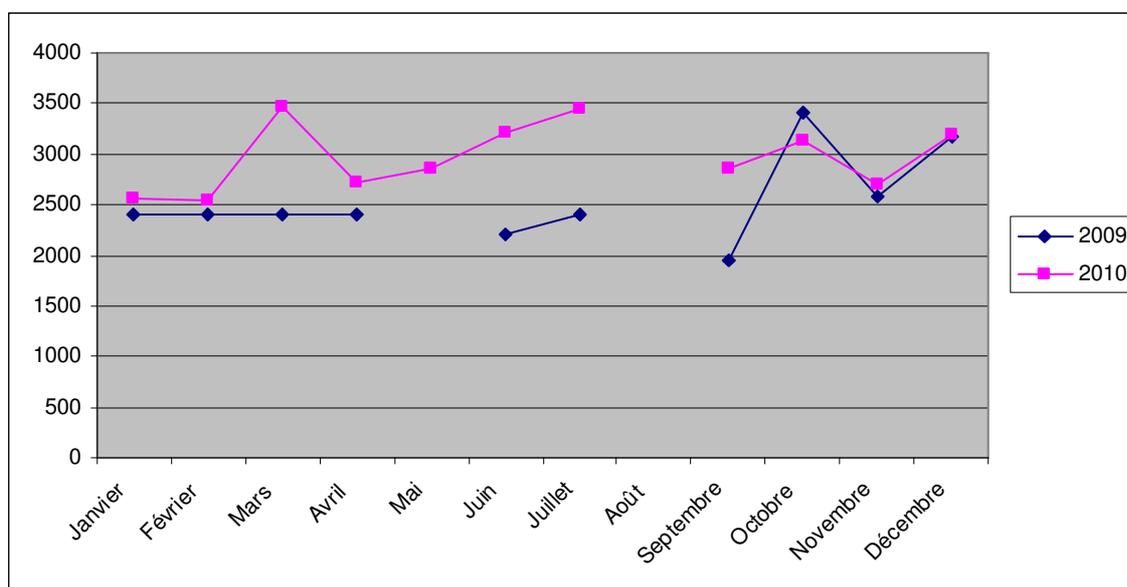
- 29% des usagers ont une activité professionnelle ou perçoivent une pension de retraite ou d'invalidité, sans être pour autant autonomes financièrement,
- le nombre d'allocataires de prestations familiales a diminué de façon importante.

## B – Les supports éducatifs

### 1° - *L'accueil informel*

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

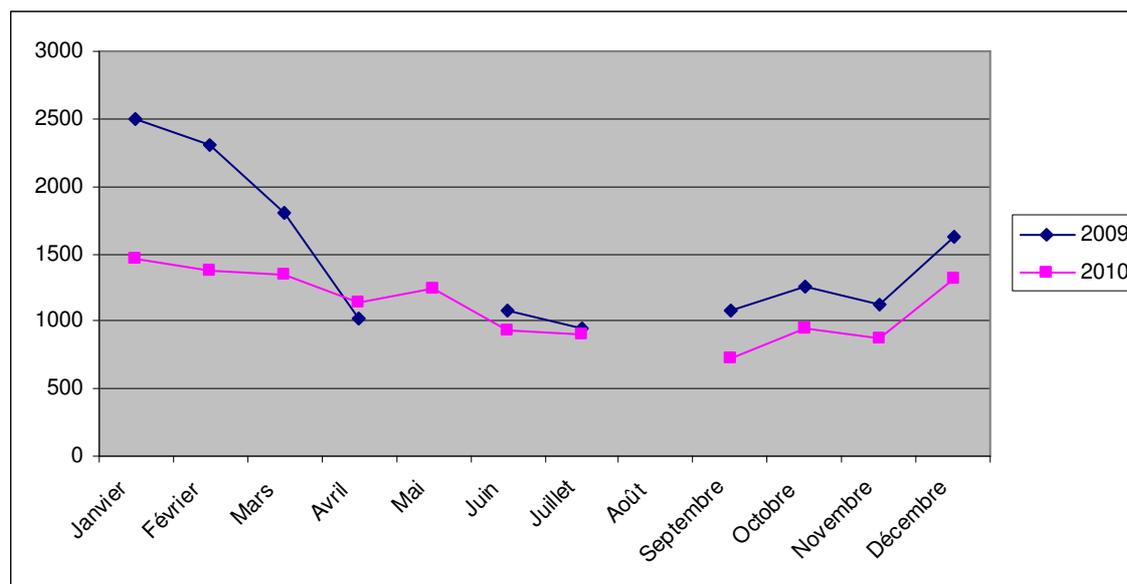
**Matin** (lundi, mercredi, vendredi)



L'après-midi, les passages sont plutôt individuels, moins nombreux et nous ne proposons pas de boisson. Seuls deux travailleurs sociaux animent l'accueil, allant d'une personne à l'autre, s'installant parfois sur un coin de table pour aider à remplir un document administratif, s'engager dans une conversation anodine, faire réviser des leçons de français, ou encore prendre contact avec un nouvel arrivant.

Bien sûr, c'est dans un premier temps l'absence de bureaux d'entretien disponibles qui a amené l'équipe à proposer ces apartés sous le regard des autres visiteurs mais, avec le recul, leur intérêt éducatif nous semble avéré : la possibilité offerte à tous d'observer à distance cette relation non formalisée, cet espace d'intimité qui se passe du secret, contribue à notre sens à démystifier, pour les plus inquiets ou méfiants, la figure du travailleur social qu'on ne pourrait aborder que muni de la demande correspondant à ses attentes.

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



L'accueil informel est assidûment fréquenté (de 2500 à 3500 passages par mois le matin, de 700 à 1500 l'après-midi). Nous n'avons toujours pas d'hypothèse sur les fluctuations observées si ce n'est l'impact des conditions climatiques et les arrivées de nouveaux groupes d'exilés.

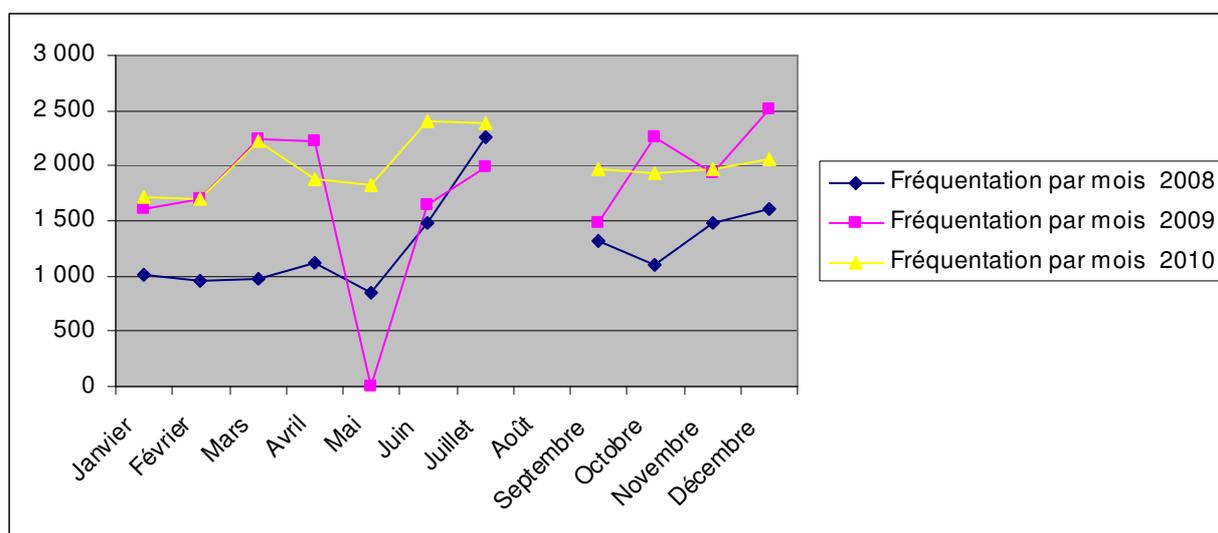
## 2° - *L'accueil collectif*

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

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

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

				2010
	Fréquentation par mois 2008	Fréquentation par mois 2009	Fréquentation par mois 2010	Fréquentation par matinée (mardi et jeudi)
Janvier	1 004	1 605	1 710	de 189 à 231 personnes
Février	950	1 690	1 699	de 183 à 249 personnes
Mars	978	2 245	2 228	de 196 à 293 personnes
Avril	1 114	2 220	1 882	de 201 à 266 personnes
Mai	841	<b>Fermeture au public</b>	1 819	de 204 à 301 personnes
Juin	1 477	1 640	<b>2 407</b>	de 221 à 307 personnes
Juillet	2 261	1 993	<b>2 393</b>	de 233 à 289 personnes
Août				
Septembre	1 312	1 487	<b>1 977</b>	de 125 à 291 personnes
Octobre	1 098	2 254	1 926	de 219 à 272 personnes
Novembre	1 481	1 932	1 969	de 181 à 281 personnes
Décembre	1 605	2 517	<b>2 054</b>	de 180 à 262 personnes



Durant ces temps, deux travailleurs sociaux sont sur le seuil de la porte afin d'accueillir et de réguler les entrées en fonction des places disponibles, un bénévole propose du thé à l'extérieur afin de rendre l'attente moins pénible. Les phénomènes de cohue ont disparu et la fréquentation est de plus en plus fluide, signes qui nous semblent révélateurs d'une « contagion » de la tranquillité enfin acquise de l'équipe à l'égard de cette modalité d'accueil et peut-être d'une transmission entre les usagers eux-mêmes du mode d'emploi de la structure.

### 3° - *L'accueil informel d'orientation*

		2008	2009	2010
<i>Orientations dans le cadre des A.I.O.</i>	Alimentaire	320	280	480
	dont pour bébés	194	178	210
	Vestiaire	874	617	843
	Buanderie / Coiffure	184	293	192
	Domiciliation	113	110	60
	CSTransport	19	11	19

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

Par rapport à 2009, nous notons :

- la forte augmentation des demandes de bons alimentaires, paradoxale à première vue compte tenu du moindre nombre de familles accueillies. L'examen des ressources dont disposent celles-ci révèle une baisse très sensible du nombre d'allocataires de prestations familiales. Les familles reçues en 2010, si elles ne sont pas plus nombreuses, sont plus précarisées.
- L'augmentation conséquente des orientations vers les vestiaires, conséquence du travail de prospection et de mise en réseau effectué par le travailleur social chargé de la médiation,
- La diminution sensible des autres orientations, dues essentiellement à la réduction drastique des possibilités d'accueil de nos partenaires. Nous sommes en recherche de nouveaux contacts, notamment en ce qui concerne les services de coiffure et de buanderie.

C'est dans le cadre de l'A.I.O. essentiellement que sont délivrées les cartes d'accès au Restaurant d'insertion Santeuil (30 pour le repas du midi, 30 pour celui du soir) pour un total de 8891 repas servis. Cette proposition a pu être faite à une cinquantaine de personnes.

L'ouverture de quelques restaurants Emeraude aux personnes précarisées a répondu de façon pertinente aux besoins d'un certain nombre d'usagers contraints jusqu'alors de fréquenter les lieux de distribution alimentaire. Nous avons obtenu 35 cartes pour le restaurant « Vellefaux » et 25 pour le restaurant « Boutebrie ». De nombreuses demandes nous sont adressées auxquelles nous sommes actuellement dans l'incapacité de répondre, les restaurants étant aujourd'hui saturés.

### 4° - *Les permanences juridiques*

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

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

### • ***L'association Droits d'Urgence***

Sur 39 permanences, les avocats et juristes bénévoles ont assuré 107 consultations juridiques portant essentiellement sur le droit des Etrangers (64 demandes de titre de séjour, 20 demandes d'asile). Dans la majorité des cas, seule une information a été fournie. 16 recours ont été formés. 6 situations ont abouti à une constitution de dossier.

### • ***L'association Accès aux droits Solidarité Paris***

Sur 43 permanences, la juriste détachée par A.D.S.P. a reçu 240 personnes sur des questions concernant majoritairement le droit des Etrangers mais aussi, dans une nettement moindre mesure, le droit Administratif et de l'Action sociale et le droit de la Famille.

Dans la plupart des cas, le rôle de la juriste se borne à délivrer l'information la plus précise et la plus détaillée possible. Si nécessaire, cependant, elle rédige des courriers et recours (43 cette année), constitue des dossiers (28) ou assure des suivis (53).

## **5° - *Les ateliers***

### ***L'atelier « Prendre sa terre en main »***

*Cela fait presque 10 ans que l'atelier Modelage existe au C.A.M.R.E.S., co-animé par un bénévole spécialisé dans la technique de la terre et moi-même. Nous n'avons cessé chaque année de nous réinterroger sur sa pertinence, d'affiner les modalités d'intervention, tant par des réaménagements de l'espace, que par une attention permanente à ce que chaque participant y trouve sa place : l'idée étant que la mixité culturelle et sociale est source d'enrichissement personnel et collectif.*

*Presque 10 ans donc, que nous veillons à ce que cet espace de créativité favorise l'estime de soi et facilite les échanges entre les personnes que nous accueillons. C'est donc, avec en tête ce fil conducteur que nous travaillons chaque année, tous les réajustements effectués au fil des ans, n'étant que des prétextes servant à le réaffirmer.*

*Aussi, afin d'illustrer mon propos, je souhaite cette année évoquer la participation d'une personne en particulier qui n'aura fréquenté cet atelier que très ponctuellement, mais aura su trouver un bénéfice manifeste à s'exprimer artistiquement.*

*Monsieur K. se présente à notre service un vendredi après midi d'octobre. Nous sommes alors en réunion d'équipe, ce que nous lui signifions et l'invitons à revenir lundi sur nos temps d'ouverture. A demi-mots, il nous explique qu'il est originaire du Mali, en France depuis 2 jours et qu'il ne sait où aller. Nous prenons le temps de l'orienter vers une autre structure*

*d'accueil ouverte cet après midi-là, afin que, si nécessaire, une mise en lien soit effectuée avec le Samu Social de Paris.*

*Le lundi matin, Monsieur K. est présent dès l'ouverture. Il ne nous sollicite pas, s'installe en salle d'accueil et reste ainsi toute la matinée.*

*De retour l'après-midi, il attend que nous annonçons la fermeture en fin de journée pour nous demander un lieu d'hébergement. Nous tentons de lui expliquer le dispositif de mise à l'abri du Samu Social ainsi que son fonctionnement puis, lui proposons de revenir le lendemain.*

*Le mardi matin, dès son arrivée, nous appelons ensemble le 115 de Paris puisqu'il nous dit ne pas avoir réussi à le joindre la veille. Une nuitée lui est alors proposée à « la boulangerie », et pour les nuitées qui suivront, il appellera lui-même.*

*Monsieur K. est âgé d'une vingtaine d'années. Il semble très isolé et lorsqu'il vient au C.A.M.R.E.S., il y passe ses journées sans parler à quiconque.*

*Il fréquente ainsi notre association quotidiennement, durant plusieurs semaines, présent de l'ouverture à la fermeture. Son air triste et fatigué nous questionne et nous inquiète. Sa manière de nous solliciter toujours au moment de la fermeture semble témoigner d'une grande timidité et peut-être, d'une difficulté à quitter les lieux. A l'occasion de l'un de ces échanges de fin de journée, un rendez-vous lui est proposé par un travailleur social de l'équipe, rendez vous qu'il accepte et qu'il honore.*

*Lors de l'entretien, il parle peu et tout doucement. Il exprime clairement le souhait de s'établir en France. Il évoque à peine son histoire au pays mais il fait le récit de son arrivée sur le territoire. Il raconte qu'une personne malveillante lui aurait volé son passeport, que cette personne était son seul contact en France et que depuis, il organise son temps entre les heures d'ouverture du C.A.M.R.E.S., la mosquée et le centre d'hébergement qui l'accueille chaque soir.*

*La collègue qui le reçoit, l'écoute, prend le temps de l'informer sur les questions administratives qui le concernent, répond à chacune de ses questions. Elle évoque aussi le fait que sans aucune preuve d'identité, il ne pourra pas faire établir une domiciliation administrative et par là-même, faire instruire une demande d'Aide Médicale d'Etat. Elle lui conseille donc, de se rendre à l'Ambassade du Mali afin d'obtenir un acte de naissance. Monsieur K. semble perdu, il reste attentif durant l'entretien mais ne paraît pas réceptif aux informations qui lui sont transmises.*

*Plusieurs semaines s'écoulent, il continue d'être présent chaque jour, toute la journée. Il n'entre jamais en relation avec les autres personnes que nous accueillons, il reste assis et laisse défiler le temps. Il ne nous sollicite que très peu, lorsque nous le saluons ou ponctuellement, sur la question de l'hébergement.*

*Lors de nos débriefings, en fin de journée, nous discutons souvent de ce monsieur. Chacun constate son isolement, la tristesse qu'il dégage. Sa référente nous interpelle sur le fait qu'il n'a entamé aucune démarche d'ouverture de droits. La seule hypothèse unanime qui ressort de nos échanges, est que le C.A.M.R.E.S. semblerait être un lieu rassurant pour Monsieur K. Nous décidons de rester attentifs à sa situation tout en lui laissant le temps nécessaire pour rebondir.*

*Le lundi suivant, comme chaque lundi après-midi, j'installe l'espace dévolu à l'atelier. Lorsque nous débutons, seuls Guy et moi sommes présents autour de la table. Monsieur K. n'est pas loin, il nous observe. Quelques personnes viennent s'installer et commencent à modeler. Monsieur K. se rapproche, il reste debout, il regarde. Nos regards se croisent, je lui propose de participer. Il sourit, il paraît gêné et il refuse. J'insiste un peu, prends une boule de terre dans mes mains et la lui tend, il l'accepte. Je l'invite à s'asseoir parmi nous. Guy lui transmet les quelques techniques essentielles pour que son modelage ne se brise pas lors de la*

*cuisson, puis nous le laissons s'exprimer. Alors que l'atelier arrive à son terme, après environ une heure trente de concentration, c'est un visage d'argile qui est né sous les doigts de Monsieur K.*

*Le souvenir que je garde de sa participation reste pour moi marquant. Tout d'abord, parce que j'ai vu pour la première fois, Monsieur K. sourire, pas un simple petit rictus, un vrai sourire, un grand sourire. Je l'ai vu détendu, concentré, nullement inquiet du regard des autres, juste à sa place. Puis, je me rappelle ce qu'il a créé, un visage qui lui ressemble sans la tristesse qu'il a toujours dégageé depuis son arrivée. Enfin, je me souviens des quelques mots que nous avons échangés durant l'atelier. Je lui ai demandé si c'était la première fois qu'il touchait à l'argile. Il a évoqué sa mère qui au pays fabriquait des saladiers qui lui servaient ensuite à préparer la cuisine.*

*La participation de Monsieur K. et les effets qui en ont découlé, traduisent le sens et la portée de l'atelier Terre. Modeler, s'exprimer artistiquement, laisser aller son imagination, se concentrer, ne résolvent en rien les problèmes administratifs ou les situations de grande précarité des personnes que nous accueillons. Néanmoins, si le temps d'un ou plusieurs après-midis, il est possible pour certaines personnes d'oublier les soucis du quotidien, de se sentir valorisées, de prendre plaisir à travailler la terre et parfois-même, de rencontrer d'autres participants, alors il me semble essentiel de maintenir ces espaces privilégiés.*

*Concernant Monsieur K., on ne peut préjuger des bénéfices que cette expérience aura produit sur lui, mais nous l'avons à compter de ce moment, trouvé différent de ce que nous avons pu observer de lui jusqu'alors. Il a accepté de participer une seconde fois à l'atelier, afin de peaufiner ce qu'il avait commencé, puis il n'est plus venu au C.A.M.R.E.S. durant plusieurs semaines.*

*Ce que je retiens de sa présence à l'atelier, peut sembler dérisoire au regard de son parcours, des difficultés que Monsieur va devoir surmonter s'il souhaite s'installer en France. Pour autant, je suis convaincue que le travail d'accompagnement éducatif ne se réduit pas à résoudre les questions administratives, d'hébergement ou d'insertion, mais consiste bien à mettre à disposition de chacun autant d'outils susceptibles de favoriser des espaces où trouver place, sa place, où se sentir valorisé, reconsidéré, pour à terme, pouvoir avancer plus sereinement dans son parcours.*

### ***L'atelier « Des livres et vous »***

*Lorsqu'en 2005 j'imagine l'atelier Livres et que nous le mettons en place, la figure de l'accueil au C.A.M.R.E.S. est alors différente de ce qu'elle devient deux années plus tard. A l'époque nous accueillons encore bon nombre de personnes, certes marginalisées mais néanmoins spontanément portées vers la culture. Elles trouvent à l'occasion de ce temps particulier, matière à échanger sur autre chose que leurs difficultés quotidiennes et font valoir leur goût pour des auteurs, écrivains classiques, contemporains, pour des ouvrages qui transportent vers des ailleurs, d'autres temps, d'autres contrées, ou qui renvoient à des questions de société et par extension à l'actualité.*

*Sangatte a fermé et nous commençons à recevoir sur des temps d'accueil collectif, quelques exilés Afghans dont le nombre ne cessera de croître.*

*Lorsqu'en 2007, nous réaffirmons notre volonté d'un accueil inconditionnel ouvert à tous, c'est sur les temps informels, y compris les après-midi, que ce public s'inscrit progressivement. Nos ateliers, Modelage ou Livres, s'en trouvent réinterrogés, compte-tenu de la forte affluence dans la salle d'accueil où ils prennent place.*

*Nous questionnons, nous réaménageons et si l'atelier Terre trouve matière à confirmer sa place, il n'en n'est pas de même pour l'atelier Livres. En effet, la majeure partie des personnes quotidiennement présentes est non francophone, et la barrière linguistique devient l'obstacle majeur pour susciter l'intérêt. Si parfois, quelques personnes se dirigent vers la bibliothèque et consultent les livres, c'est pour les remettre rapidement à leur place.*

*Lors de la fermeture en mai 2009, nous trouvons l'occasion de réaménager l'espace dédié à la bibliothèque pour le rendre agréable, confortable, propice à la lecture. Dans le même temps, nous achetons des œuvres en persan, en anglais et des ouvrages illustrés (bandes dessinées, abécédaires).*

*Cette fois, la proposition intéresse, suscite les curiosités. Les livres passent de main en main, les demandes d'emprunt se font de plus en plus nombreuses et nous observons tout au long de la semaine, en dépit du bruit et du monde alentour, quelques lecteurs assidus. C'est à cette époque que nous choisissons de laisser les livres à disposition non plus seulement les mercredis mais sur l'ensemble des temps d'ouverture.*

*S'il n'y a plus de doute sur la pertinence de cette proposition, c'est la manière dont nous la faisons qui est peut être à réinterroger. Pour preuve de son intérêt, nous constatons au fil des semaines que des œuvres disparaissent définitivement, que d'autres ont été tant manipulées que les reliures ont cédé et que d'autres encore portent des compléments d'illustration.*

*Toutefois, il ne nous échappe pas que ce libre accès occasionne aussi un certain nombre de dégradations, en partie rendues possible par la difficulté pour l'équipe de maintenir tout au long de la semaine, la vigilance nécessaire au respect de la bibliothèque.*

*Fin 2009, afin de mieux adapter cet atelier aux préoccupations des usagers, nous envisageons de proposer un espace d'échange qui faciliterait l'accès à la langue française, en utilisant le livre comme support, tout en maintenant le libre accès aux ouvrages.*

*Le rythme soutenu des accueils, les impératifs de travail ne nous ont pas permis en 2010, de réaliser ce projet et l'adhésion immédiate d'usagers aux propositions de sorties culturelles en groupe nous a davantage mobilisés.*

*Dans le même temps, nous avons maintenu l'atelier Livres chaque mercredi, malgré une fréquentation assez irrégulière.*

*Fin juillet 2010, avant la fermeture estivale, alors que nous faisons le bilan de notre activité, l'idée nous effleure d'abandonner l'atelier, sous cette forme peut être aujourd'hui trop ambitieuse.*

*En effet, si nous avons élargi la palette des ouvrages proposés, l'essentiel d'entre eux sont des romans dont la lecture nécessite de trouver le calme et la disponibilité appropriés, ce que nous ne sommes pas en mesure de garantir dans une salle d'accueil investie quotidiennement par un grand nombre de personnes. D'autre part, la détérioration constante des livres que nous ne pouvons pas empêcher, nous semble indiquer que les conditions de leur mise à disposition sont à redéfinir.*

*Pourtant, chaque jour nous observons combien les supports écrits, quels qu'ils soient, sont prétexte à la prise de contact, à l'échange et qu'il serait dommage de nous démunir d'un tel outil de médiation.*

*C'est pourquoi à partir de septembre, des journaux, quotidiens et hebdomadaires (Libération, l'Equipe, Le Parisien, l'Herald Tribune, le Courrier International), ont été intégrés à l'atelier Livres lequel est dès lors, ouvert sur la salle d'accueil. La nécessité parfois de traduire avec les participants les articles de presse, les réactions et interactions provoquées par leur lecture, l'intervention spontanée des travailleurs sociaux présents à l'accueil, ont contribué à créer une dynamique au sein de cette modalité d'accueil et donnent une nouvelle couleur aux mercredis après-midi.*

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

## **6° - La permanence « Cultures du Cœur »**

*Au C.A.M.R.E.S., la permanence a été mise en place en septembre 2006. Le but visé par l'instauration de cette permanence est de donner à des personnes n'en ayant pas les moyens, la possibilité d'aller au théâtre ou au cinéma. Outre la dimension purement pécuniaire, certaines sont si éloignées des activités culturelles par un quotidien difficile, qu'elles considèrent simplement ne pas avoir leur place dans les salles de spectacle.*

*La visée à plus long terme de ces invitations est bien à ce titre, d'amorcer des processus de « resocialisation ».*

*Très vite, les échanges, les recommandations sur les spectacles à voir ou à éviter, les débats suscités par la découverte chaque semaine, de la programmation traduisent l'importance de la culture dans l'appropriation ou la réappropriation du statut de sujet, en capacité d'exercer des droits et d'en partager ensuite les bénéfices avec le groupe. Les usagers me parlent des spectacles qu'ils ont vus, j'en fais de même et ainsi nous sommes dans un véritable échange autour des sorties culturelles.*

*Dans la plupart des cas, à plus ou moins long terme, les personnes exclues de l'emploi, du logement, de la croissance économique, abusivement considérées comme exclues du corps social, présentent à différents degrés, des signes de ce qu'il est convenu d'appeler la désocialisation :*

- disparition des repères historiques, corollaire d'une fragilisation du sentiment d'identité,*
- dissolution du sentiment d'affiliation qui se traduit par la perte de la richesse relationnelle et du sentiment d'utilité sociale,*
- altération du rapport au temps social qui ne coïncide plus avec le temps subjectif.*

*La resocialisation consisterait donc à renouer des liens qui avaient disparu, mais aussi à renouer avec son histoire, et à inscrire de nouveau son temps subjectif à l'intérieur du temps social.*

*Lorsque je fais l'hypothèse que le fait d'aller au théâtre peut constituer un vecteur d'insertion sociale, je suppose que cette pratique culturelle à une incidence sur la structuration du temps, l'image de soi et le sentiment d'affiliation.*

*Dès la création de la permanence, un groupe d'habitues s'est constitué. En 2007, 48 personnes ont fréquenté la permanence et 10 de manière assidue ; plus de 600 invitations ont été distribuées. En 2010, 40 personnes ont fréquenté la permanence et 598 contremarques ont été délivrées, mais les habitués, 10 personnes, ont à eux seuls bénéficié de 500 contremarques. Nous observons donc qu'au niveau de la fréquentation et du nombre d'invitations, il n'y a pas eu de grande variation. D'ailleurs, le format de la permanence,*

deux heures le mercredi de 14h00 à 16h00, se prête bien à ce nombre d'habitueés qui quand il augmente un peu, ne me laisse plus beaucoup de temps pour échanger sur les spectacles, ce qui en constitue l'enjeu majeur.

Si deux ou trois habitués sont inscrits sur la permanence depuis quasiment son ouverture, la plupart d'entre eux ont changé ; les départs en province, la dégradation des conditions de vie déjà bien difficiles, des permanences au sein d'autres structures plus à proximité, mais aussi les reprises d'activité sont autant de causes qui font disparaître régulièrement les habitués pour laisser place à de nouveaux. A cet égard, « le bouche à oreille » fonctionne efficacement.

Le fait qu'il y ait des habitués est valorisant pour l'activité et permet l'instauration d'une dynamique de groupe, l'inconvénient étant que j'ai peu de temps pour proposer des places à d'autres usagers du C.A.M.R.E.S. qui constituent le public majoritaire et ne sollicitent que trop rarement cette permanence.

En effet, aujourd'hui, les usagers qui fréquentent régulièrement la permanence ne viennent pour la plupart au C.A.M.R.E.S. que dans ce cadre ; ils n'ont pas de suivi social dans la structure et ne s'inscrivent pas ou très peu sur d'autres temps d'accueil. Or, l'un de mes regrets est de n'avoir pu continuer à amener les usagers habituels du C.A.M.R.E.S. vers la permanence, ayant trop peu l'occasion d'investir la salle d'accueil pour proposer aux personnes présentes d'aller au spectacle.

Les habitués de la permanence sont des personnes qui connaissent son existence par d'autres habitués, par « le bouche à oreille ». A l'heure actuelle, les habitués connaissent une situation beaucoup moins précaire que celle de leurs prédécesseurs du début. Ainsi, si les premiers habitués avaient tous des problèmes récurrents d'hébergement, la plupart aujourd'hui, dispose d'un logement. Leur profil a changé ; ce sont des bénéficiaires de minima sociaux, très éloignés du monde de l'emploi, mais qui maintiennent une certaine stabilité. L'isolement et la vacuité du temps semblent être chez la plupart d'entre eux, le dénominateur commun.

Ainsi, pour aider à rompre l'isolement, je laisse le choix aux bénéficiaires de prendre une ou deux places pour chaque spectacle, leur laissant de cette manière la possibilité d'inviter un(e) ami(e), une connaissance. Cette alternative me semble cruciale pour des personnes qui ne rencontrent pas beaucoup d'occasions d'inviter à leur tour et de choisir avec qui se rendre à tel ou tel spectacle. Elles se trouvent là, en situation aussi de parler autour d'elles du spectacle à venir pour susciter chez d'autres l'envie de les accompagner.

J'ai toujours procédé ainsi depuis le début des permanences, et si certains usagers prennent systématiquement deux places, d'autres le font plus occasionnellement sinon jamais, car s'ils ont eu à aller au théâtre avec deux invitations, ils ne souhaitent pas réitérer l'expérience de n'avoir pu trouver des personnes susceptibles de les accompagner. Cette expérience décevante en décourage certains définitivement et minimise de fait la portée de ces sorties comme vecteur d'insertion sociale.

Afin d'illustrer mon propos, je vais relater comment 2 personnes ont investi la permanence et se sont saisies de l'offre.

Mme B. et Mr C. sont des usagers que je rencontre au C.A.M.R.E.S. Si j'ai décidé d'appeler les usagers du C.A.M.R.E.S. « Mr » et « Mme », c'est que c'est ainsi que je les appelle dans la structure.

Mme B. fréquente le C.A.M.R.E.S. bien avant la mise en place de la permanence Cultures du Cœur. Elle est hébergée dans un centre de stabilisation voisin. Quand la permanence ouvre, elle est tout de suite intéressée mais se montre d'emblée très critique au niveau de l'offre et très exigeante vis-à-vis de moi. Ainsi, lorsque je mets à disposition en salle d'accueil la liste des spectacles à l'affiche, elle ne prend pas le temps de la consulter et attend d'être installée

*dans mon bureau pour faire son choix, me demande de visiter les sites du 92 et 93, mobilisant un temps considérable, au détriment des personnes suivantes, et me traite de haut, m'assignant à une place de guichetière. Fréquemment, elle arrive à la fin de la permanence et selon ma latitude à prolonger sa durée, je la reçois ou non. Dans le second cas, elle n'hésite pas à exprimer haut et fort son mécontentement. Puis, petit à petit, au fil des mois, nous commençons à parler théâtre, auteurs,..., je lui demande ce qu'elle a vu, si ça lui a plu, s'engagent alors des échanges critiques sur les œuvres ; mon travail de médiatrice culturelle débute ici, Mme ne s'adresse plus à un distributeur de billets mais à un interlocuteur qu'elle juge apte à partager avec elle ses ressentis, ses impressions. De mon côté, je me mets à lui parler des spectacles qui m'ont plu. Mme B. s'autorise à me recommander des pièces et en accepte la réciprocité. La relation prend un tour bien plus agréable, fondée sur un respect mutuel. Je suis reconnue par Mme B. comme une amatrice de théâtre, à son égal.*

*Le travail avec Mme B. s'est construit sur le thème de la revalorisation. Tant qu'elle se sentait uniquement demandeuse, assistée, elle se montrait de fait, très exigeante, voire désagréable. Du moment où elle s'est aperçue que ce qu'elle avait à me dire des spectacles était pour moi plus important que le fait de lui donner des contremarques, et que nous nous sommes mises à échanger sur nos sorties, elle s'est senti valorisée, respectée, ce qui a eu pour corollaire qu'elle me respecte. Elle a pu dès lors, instaurer une autre relation aux autres.*

*Le deuxième personne dont je souhaite parler est un monsieur que vient au C.A.M.R.E.S. depuis 3 ans et qui m'a particulièrement mise en difficulté. Lorsque je débute l'animation de la permanence, il n'y a pas de règle établie quant au nombre de contremarques délivrées à chaque personne, l'idée étant que chacun puisse se faire plaisir dans la limite des spectacles qu'il juge lui-même pouvoir honorer. L'attitude notamment de Mr C., nous amène très vite à poser des conditions. Mr C. qui, en 2010 a pris 106 contremarques et bénéficié de 207 places, affiche depuis toujours une attitude très consumériste et très revendicative ; il ne peut entendre les remarques que nous lui adressons concernant le respect des règles propres au bon fonctionnement du site Cultures du Cœur et exige toujours plus de « places » de spectacle alors même qu'il se met dans l'impossibilité de les honorer.*

*Un responsable de Cultures du Cœur nous contacte à plusieurs reprises afin de nous faire savoir que pour un nombre conséquent de places réservées, les personnes ne se sont pas présentées, ce dont se plaignent les salles de spectacles. Ce genre d'incidents ne doit pas se répéter. Nous en prenons acte.*

*Nous posons dès lors, la condition suivante : 4 contremarques au plus, par usager et par permanence, ce qui permet toutefois d'aller 4 fois au cinéma ou au théâtre dans la semaine. De fait, pour la plupart des usagers cette règle ne s'avère pas limitative dans la mesure où ils restent satisfaits d'une ou deux sorties hebdomadaires. Pour Mr C., cette nouvelle disposition est inacceptable, il ne peut s'y résoudre. Il discute la règle, tente de la contourner, malgré les efforts que nous déployons pour lui faire entendre les arguments sur lesquels se fonde notre position.*

*Mr C., en plus des 4 contremarques qu'il retire au C.A.M.R.E.S., s'en fait délivrer dans d'autres relais Cultures du Cœur, ce qui l'amène inmanquablement à ne pas davantage les honorer ou à marchander avec le personnel des salles de théâtre pour en modifier les dates. Ces manquements répétés amènent Cultures du Cœur à nous contacter à nouveau et à « bloquer » nos codes d'accès au site, nous les réaffectant après appel et justification de notre part. Nous signifions à Mr C. que nous ne pouvons plus momentanément, lui proposer de contremarques puisque le problème ne fait que croître. Nous le recevons finalement lors d'un entretien organisé à l'avance avec la chef de service et moi-même, et nous lui opposons une règle qui lui demeurera spécifique, une contremarque par permanence. Si aucun désistement ne survient dans les mois qui suivent, cette condition pourra bien entendu, être reconsidérée.*

*Dans le même temps, la chef de service et moi-même rencontrons Cultures du cœur afin de les sensibiliser aux difficultés spécifiques de notre public.*

*Mr C. a vécu cet aménagement comme une sanction et n'a eu cesse de nous répéter pendant l'entretien, l'importance qu'avaient ces sorties dans son quotidien, nous faisant remarquer à cet égard, qu'étant âgé de plus de 80 ans, le temps passé était plus important que celui à venir. Cet échange a été intéressant dans la mesure où Mr C. nous a longuement expliqué l'importance pour lui, d'aller le plus souvent possible au spectacle. Il a fini par accepter nos conditions puisque nous ne lui en laissons pas le choix...*

*Dès lors, il a fréquenté moins régulièrement la permanence tout en restant très exigeant lors de ses venues, demandant à chaque fois s'il ne pouvait pas « en avoir un peu plus ».*

*Le suivi de ce monsieur montre la dérive qui menace notre démarche. En effet, le tout gratuit, préambule à notre action, est dans notre société de consommation, vécu par certains comme une invitation au « toujours plus » qui n'est pas compatible avec les visées d'insertion et/ou de resocialisation. Il faut pour amorcer de tels processus, que le spectacle reste un moment de plaisir, de rencontre avec les autres, qu'il y ait une place tant pour l'attente du spectacle que pour sa remémoration, et que ce moment soit vécu comme un moment privilégié et non pas comme une simple occupation destinée à remplir le vide du temps laissé par une désinscription sociale. Il en va de l'utilité de notre action de faire que celle-ci ne soit pas un espace de remplissage mais bien une activité qui permette d'échanger et de profiter des spectacles pour penser, réfléchir et mûrir ses rapports à soi et aux autres.*

*Face à ce monsieur, je me suis trouvée très en difficulté. Ses multiples exigences, le ton hautain qu'il employait avec moi, ses tentatives répétées pour contourner la règle ont pour conséquence que je n'arrive plus à me positionner comme médiatrice culturelle, mais à intervenir malgré moi, de la place à laquelle il m'assigne. Je suis devenue moins accueillante, moins bienveillante, voire même une fois agressive... Lorsque Cultures du Cœur nous a bloqué l'accès à son site, j'étais alors d'avis de l'exclure définitivement, sans autre forme de procès. Les discussions avec la chef de service m'ont permis de le recevoir dans des conditions acceptables. Rétrospectivement, je ferais l'hypothèse que pour Mr C., les spectacles ne remplissent pas seulement la vacuité du temps qu'est celui de retraite, mais le maintiennent dans une vie sociale dont la richesse tient essentiellement à ces sorties.*

*Isabelle LECOR-MASURIER – Médiatrice culturelle bénévole*

### **III – Les actions menées**

#### **A – L’Accueil éducatif**

Il s’agit, rappelons-le, de faire de la salle d’accueil un lieu animé, vivant, convivial, où chacun se sente pris en compte dans sa singularité en même temps qu’il est invité à prendre en compte la singularité des autres.

##### *Le lien ou les sentiers vers l’implicite...*

*Je suis éducatrice au C.A.M.R.E.S. depuis Octobre 2010. Les premiers mois, ma place se cantonne à l'accueil informel, c'est à dire à tous les temps d'ouverture de l'association. Ce temps d'accueil prend une place essentielle dans notre travail au quotidien avec les personnes qui se présentent au C.A.M.R.E.S. En effet, ce temps, qui est aussi un espace d'une cinquantaine de mètres carrés, permet à tous, travailleurs sociaux comme accueillis, d'échanger des sourires, des regards, des paroles lors de premiers contacts.*

*Nous sommes parfois très nombreux dans cette salle où les chaises se déplacent au gré du désir des personnes, où les tables font parfois office de chaises et où chaque centimètre carré est occupé. La difficulté de mouvement est parfois si difficile que nous ressemblons à des équilibristes en plein numéro, frôlant à chaque seconde les corps. Cette densité humaine est, notamment l'hiver, proportionnelle au froid du dehors.*

*Ces moments fondent l'espace possible de liens entre les travailleurs sociaux et les personnes accueillies. Chacun est susceptible de vouloir entrer en relation. Notre posture et le simple fait d'être présent et disponible à l'autre qui formule ou non une demande, font partie d'un savoir-être indispensable à la rencontre.*

*Cette posture se découvre, s'observe et s'apprend. Lors de mon arrivée, l'accueil informel me déstabilisait. L'absence de repères, notamment dû aux préjugés qui m'habitaient avant de venir et au fait que je n'avais jamais travaillé auprès d'un public adulte, m'a mise en difficulté. De plus, la plupart des personnes ne parlent pas ou très peu français. Un si grand nombre de personnes, de visages inconnus, de demandes me donnait tout simplement envie de savoir, de connaître tout, tout de suite. Comment bien répondre, bien accueillir si aucune des questions que l'on me posait ne trouvait de réponse immédiate, si à chaque demande, je devais me reporter aux savoirs et savoir-faire de mes collègues? Les premiers jours, j'étais alors en recherche de points d'accroche, de compréhension, mais également de réponses concrètes qui, je pensais, allaient me permettre d'entrer en relation au delà du premier contact.*

*Le socle du travail au C.A.M.R.E.S. est le lien, la relation, la rencontre de deux personnes. Ceci nécessite du temps, des moments partagés, la découverte pour chacun de l'autre. Cette découverte ne peut se faire que lorsque les deux parties en présence, les deux personnes le souhaitent. Aucune relation n'est possible autrement: elle se négocie à deux.*

*Le C.A.M.R.E.S. n'oblige pourtant personne à cela. L'accueil y est inconditionnel. Aucune obligation n'est faite d'aller à la rencontre de l'autre.*

*Le point de départ de chaque relation prend place lors du premier contact. Or, tous les premiers contacts n'ouvrent pas nécessairement sur une relation.*

*Ce que je souhaite développer ici est ce premier contact et ce qui suit. Les projections, les a priori sur le devenir d'une relation se forment à ce moment-là. Il y a des premiers contacts qui restent en images, en sons et en sensations plus que d'autres. Deux situations m'ont particulièrement marquée et m'ont permis de réfléchir sur la question de la demande, explicite et implicite.*

*Au premier instant, c'est bien la demande explicite qui est mise en avant. Puis la demande implicite émerge au fur et à mesure de la découverte de l'autre. La personne accueillie se dévoile petit à petit, elle ôte les couches successives qui séparent l'explicite de l'implicite. Lever ce voile, voici un objectif au long cours, dont le chemin est parfois semé d'embûches, de difficultés.*

*Ma question principale est ici de comprendre de quoi est fait l'écart entre la demande explicite dont nous partons pour présumer de ce qui va suivre, et la demande implicite. Pourquoi ce que nous imaginons d'une possible relation, ce que nous envisageons et comprenons du lien avec une personne est-il si éloigné parfois de ce qui se déroule réellement entre le travailleur social et la personne qu'il accueille?*

*Mr A., première personne m'adressant la parole au C.A.M.R.E.S., est un homme entre 25 et 30 ans, toujours habillé de vêtements colorés, des keffieh enroulés autour du bras, du gel dans les cheveux et de grosses boucles de ceinture. Mr A. arbore beaucoup d'accessoires qui le rendent repérable parmi le grand nombre de personnes présentes. Il l'est aussi par sa facilité à aborder les personnes, dont moi qu'il ne connaît pas. Mr A. devient, pour moi, une personne repère dans cet univers de visages si nombreux, changeants et inconnus. Je connais son prénom et c'est rassurant, car pendant les premiers jours, je ne connais que le sien.*

*Mr A. m'aborde le premier jour (jour d'accueil collectif autour du petit-déjeuner), discussion très agréable, je sens Mr A. à l'aise, connaissant bien le lieu, les personnes qui le fréquentent. Il semble présent depuis déjà quelques temps, ayant bien intégré le fonctionnement du C.A.M.R.E.S. Il me met à l'aise et au fil des jours, nos « bonjour » sont souvent suivis d'une discussion plus ou moins longue.*

*Le fait de m'accrocher à ce prénom, à cette personne me permet de m'installer, de mettre du sens là où j'en cherche. Je prends plus aisément place grâce à ce lien apparemment privilégié avec ce monsieur, au fait de se reconnaître mutuellement, lui qui est un habitué du lieu. J'ai des attentes vis à vis de cet homme.*

*Au fur et à mesure des jours qui passent, je comprends et appréhende de mieux en mieux le travail. Je commence également grâce aux débriefings en équipe chaque soir, à connaître des noms, à repérer des visages et à les associer.*

*C'est ainsi que je prends connaissance de la situation administrative de Mr A. et de sa manière de prendre place, de s'inscrire au C.A.M.R.E.S.*

*Mr A. vient chercher une place, qu'il veut particulière. Les réponses concrètes qu'il attend de l'équipe, que je prends comme demande explicite, cache son désir d'avoir une place privilégiée au sein du C.A.M.R.E.S. Mais il m'est impossible de parvenir à établir le lien qui*

*permettrait d'accéder à sa demande implicite : il me semble que le lien est biaisé si moi-même je porte ma propre demande implicite de place. Nous ne parlons pas de la même place, mais chacun d'entre nous voit en l'autre le moyen de la « conquérir » ou de l'asseoir.*

*Un jour d'accueil collectif, je signifie à Mr A. qu'il outrepassa la règle, ce qui a pour effet qu'il ne veut plus m'adresser la parole. Pourtant, mon collègue qui lui demande la même chose quelques minutes plus tard, obtient ce que je n'avais pas réussi à faire valoir plus tôt.*

*Que s'est-il passé du jour au lendemain, suite à cet incident, pour que Mr A. ne veuille plus me parler? Ma place était questionnée par une personne qui était présente ici avant moi, qui était dans ce lieu, plus « vieux » que moi. Ma place de « nouvelle » dans l'équipe de travailleurs sociaux s'était transformée au fil des semaines en celle d'un membre à part entière, ayant donc aussi, je le croyais, la légitimité à rappeler la règle. Cela a-t-il été si insupportable pour lui qu'il ne puisse plus, dès lors, s'adresser à moi?*

*Au moment précis où je viens vers Mr A. pour le reprendre concernant son comportement, il se peut qu'il voie dans cette intervention une ingratitude de ma part. En effet, chacun d'entre nous « s'est servi » de l'autre pour prendre une place ou se la voir confirmer. Or, en lui rappelant les règles, je viens peut-être remettre en question cette place qu'il pense lui être acquise ou due. De son côté, Mr A. en fait de même avec la mienne : non, il ne me reconnaît pas la place de travailleur social à part entière. Sans doute, la relation n'étant qu'à ses balbutiements, le lien est encore trop fragile, trop peu étayé par une confiance réciproque nécessaire pour justifier que j'adopte à son égard une position d'autorité, laquelle n'a de valeur et de portée que si elle est légitimée.*

*Notre relation évolue, les places se transforment au fil du temps dans le regard porté par chacun. J'ai questionné la place de Mr A. en lui signifiant qu'il outrepassait la règle. A ce moment précis, lui a questionné la mienne, en ne s'adressant qu'à mes collègues. Ce questionnement des places est au cœur de notre réflexion, « accueillis » comme travailleurs sociaux les interrogent au quotidien. Cet incident fut le début de la part de Mr A., d'une série de comportements à la limite de la règle qui eut pour conséquence, la décision d'équipe de l'exclure du C.A.M.R.E.S. pendant trois jours. Nos pronostics étant qu'il ne pourrait respecter cette décision, l'équipe dans son entier fut surprise de ne pas voir Mr A. pendant ces trois jours.*

*A son retour, les « bonjour » réapparaissent de sa part. Au début fuyants, ils deviennent plus francs, souriants. Finalement, un jour Mr A. me dit « bonjour » en chanson, un rap qui deviendra rituel quelques temps. Aujourd'hui, nous nous saluons de manière tout à fait naturelle et cordiale.*

*Est-ce maintenant que la relation se tisse véritablement, désormais exempte d'enjeux autour d'une place que nous aurions tous deux à faire valoir? Mr A. a trouvé sa place au C.A.M.R.E.S. tout comme j'ai également la mienne, distinctes et reconnues par chacun.*

*Il a fallu du temps, un soutien de l'équipe, une acceptation, pour reconstruire ce qui s'était cassé.*

*Mr M. arrive au C.A.M.R.E.S. au cours de mon premier mois de travail. C'est l'après-midi, très peu de personnes sont présentes. Le volume sonore est alors sans commune mesure avec celui que nous pouvons connaître le matin. Ainsi, nous nous parlons moins fort, l'ambiance est plus intimiste. Plus de slalom entre les corps, nous pouvons prendre le temps de nous asseoir, et nos discussions se font flâneuses.*

*Mr M. commence à exposer sa situation à une de mes collègues et à moi-même. Je sens tout de suite un « ras-le-bol » concernant sa situation administrative et médicale (il a un œil avec lequel il ne voit presque plus et ne dispose d'aucun moyen pour se soigner ou obtenir des lunettes).*

*Parlant un anglais d'un niveau plutôt élevé, nous pouvons converser un long moment, temps nécessaire pour comprendre sa situation. La présence de ma collègue connaissant bien le dispositif, me rassure fortement. Cela m'évite de faire plusieurs allers-retours entre la salle d'accueil et notre bureau pour demander conseil, ce qui, je pense alors, démontre une sorte d'incompétence mais constitue néanmoins un filet de sécurité.*

*L'impression laissée par cet homme est celle d'une personne perdue, ayant un grand besoin de soutien, autant administratif que relationnel. Cependant, il me semble que sa demande est avant tout de trouver des réponses concrètes, des solutions, des points d'accroche concernant son séjour à Paris (il arrivait de Metz où il était hébergé en Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile) mais aussi plus globalement son séjour en France.*

*Les orientations que nous lui donnons ce jour-là, semblent lui convenir. Les jours suivants, lors d'échanges ponctuels, les questions d'ordre administratif se font beaucoup plus rares. Sa présence devient quotidienne sans que je m'en rende forcément compte. Comme une évidence, je ne me pose plus de questions sur ce qu'il attend de nous. Mr M. est présent, tout simplement. Encore une fois, le nombre de personnes présentes chaque jour rend parfois difficile de s'attarder sur les parcours, les demandes, les attentes de chacun et chacune.*

*Pourtant sa présence me frappe un jour : ce monsieur que j'avais senti si perdu, en grand besoin de soutien quotidien pensais-je, est là, juste présent dans un lieu qui paraît lui convenir. Il semble en tout cas y trouver une place comme si la salle d'accueil du C.A.M.R.E.S. (Mr M. n'est pas suivi par un travailleur social et a, à de très rares occasions, sollicité notre Accueil Informel d'Orientation) était devenue un « chez-lui » à sa façon.*

*Un autre point me frappe : Mr parle français. Les quelques semaines se sont transformées en mois et désormais, il parle un français plus qu'honorable, pas celui d'un débutant qui arrache quelques mots. Il semble comprendre la grammaire, la conjugaison et nous montre régulièrement ses compétences en matière de proverbe.*

*D'une première demande explicite ne concernant essentiellement que des aspects administratifs de sa situation, Mr M. dévoile, grâce à ce qu'il trouve au sein de notre accueil informel, une demande plus implicite : le lien, la relation. Contrairement à la première situation évoquée plus haut, mes attentes ne tiennent pas à des enjeux qui me sont en partie propres, la recherche de ma place. Je suis déjà un tant soit peu installée, j'ai moins besoin de confirmer cette place que je m'approprie de jour en jour. Je suis enfin disponible, beaucoup plus que lorsque j'avais pour la première fois été en contact avec Mr A. Cette disponibilité de tous les jours, même ponctuelle, a sans doute permis la découverte de Mr M. et de moi-même. En effet, sa demande de lien n'est pas unilatérale. Ce monsieur s'intéresse aussi beaucoup à*

*mes opinions, mon regard sur le monde, mon vélo que quelques autres accueillis ont également remarqué.*

*Au delà de sa simple présence, Mr M. a su se saisir de ce que notre travail offre en premier lieu : les conditions d'une rencontre. Des discussions, des rires, des blagues, des histoires de vies ont formé progressivement le lien, sans aucune autre demande me semble-t-il, que ce lien lui-même.*

*Mr M. m'a confié, après la fête du nouvel an organisée par le C.A.M.R.E.S, que cela faisait dix ans qu'il n'avait pas autant dansé.*

*Ces deux exemples montrent l'écart parfois important qu'il peut y avoir entre ce que l'on présuppose au premier contact d'une relation à venir et ce qui advient de celle-ci en réalité. Entre la demande explicite du premier instant et la demande implicite qui émerge au fil de la découverte, tout le champ des possibles reste ouvert.*

*Comment en effet savoir à l'avance ce qui va advenir?*

*Etre disponible, attendre l'autre sont essentiels dans ce travail de découverte. Il faut du temps, que les jours passent, les semaines, les mois, les années parfois, pour qu'une personne choisisse de se raconter. Ainsi, nous ne demandons pas, nous nous tenons prêts à accueillir.*

*Ce ne sont pas nos réponses mais la manière dont nous répondons qui rend possible l'amorce d'une relation. C'est bien dans notre posture, dans notre manière d'être présent à l'autre que se forme la confiance nécessaire pour se découvrir, se dévoiler, petit à petit. La mise à nu de la demande implicite n'est possible que si l'on est assuré de la capacité de l'autre à accueillir cette demande.*

*Marie CORNUEL – Educatrice spécialisée*

### ***Premiers pas...***

*Les souvenirs sont vagues...Une foule de personnes sont devant la porte. Qu'attendent-elles ?*

*Des travailleurs sociaux sont postés à différents endroits, dans et en dehors de la structure. Que font-ils ?*

*C'est ici et là que tout commence : mes premiers pas au C.A.M.R.E.S. avec le sentiment de traverser différentes ambiances en un même lieu. A ce moment-là, les questions fusent dans mon esprit.*

*J'ai, avec le recul, l'impression d'avoir vécu un parcours initiatique qui aurait eu pour objectif de prendre la température du lieu et de m'en imprégner.*

*Cela vous semble toujours flou, non ?*

*Je vais tâcher d'être plus clair. Avant de m'engager au sein de l'association dans le cadre d'un remplacement de congé parental de 7 mois, sa responsable m'avait convié à venir passer une demi-journée d'observation sur un temps collectif. J'ai donc pris un aller-retour*

*de doutes, de compréhensions en incompréhensions sur son fonctionnement, le tout sans avoir rien signé, sans être engagé, sans papiers !*

*Différentes pièces composent le C.A.M.R.E.S. à l'intérieur desquelles se jouent un bon nombre d'enjeux. Et cela, je ne l'ai véritablement compris que bien plus tard. En effet, il me semble essentiel de préciser que je suis d'un tout autre univers que le médico-social, venant principalement de l'éducation à l'image. J'ai, par ailleurs, quelques expériences dans le handicap et l'accompagnement éducatif auprès d'enfants.*

*L'idée pour moi n'est pas de vous expliquer le fonctionnement d'un temps collectif mais plutôt de vous faire partager mes ressentis de cette journée. Je suis allé, pour ce faire, à la rencontre des différents acteurs de ce moment. En circulant, j'ai pris le temps d'interroger chacun sur ses différentes missions.*

### **Mon parcours**

#### **1<sup>ère</sup> étape : la recherche d'hébergement (qui se tient dans le bureau de l'équipe)**

*Je me présente « Salut, moi c'est Mourad »*

- « Bonjour et bienvenue »
- « Est-ce que je peux te demander ce que tu fais ? »
- « Je travaille sur l'hébergement d'urgence et j'appelle pour cela des structures afin de savoir s'il y a des places disponibles ».

*Hésitant et découvrant ce travail, je ne creuse pas plus de peur de dire des bêtises... Du genre « vous appelez les urgences, quelqu'un est malade ? ».*

*Allez, il faut repartir de l'avant.*

#### **2<sup>ème</sup> étape : l'extérieur du C.A.M.R.E.S.**

*Je décide d'aller voir ce qui se passe devant la structure. Je rencontre un bénévole.*

- « Tu fais quoi ? »
- « Je propose et je sers des boissons chaudes aux usagers, en attendant qu'ils puissent rentrer prendre un petit-déjeuner. C'est l'occasion pour moi de discuter avec les personnes sur différents sujets ».

*J'imagine alors la difficulté d'engager la conversation avec des personnes dont on ne connaît rien, avec en sus mon imaginaire teinté de préjugés bons ou mauvais sur les personnes accueillies.*

*Si vous ajoutez à cela la barrière de la langue, le chemin est encore long avant de pouvoir se sentir apte à prendre sa place !*

#### **3<sup>ème</sup> étape : la salle d'accueil**

*Poursuivant mon itinéraire, je questionne deux travailleurs sociaux qui sont postés au pied de la porte.*

- « Nous sommes là pour réguler les entrées et sorties de ce temps collectif car nous ne pouvons pas accueillir tous les usagers en même temps ».

*Et, il y en a du monde !*

*Progressivement, nous en venons à parler des différentes images que peuvent renvoyer la présence de deux femmes ou de deux hommes à la porte. Les avis divergent...*

#### **4<sup>ème</sup> étape : l'effervescence**

*Le rythme est enlevé dans la pièce principale, chacun s'affaire à ce que les usagers ne manquent de rien (corbeille de pain, confiture, thé...). Je me souviens surtout avoir tourné*

*plusieurs fois dans la salle. J'en avais presque le tournis. Aucun visage ne me revient si ce n'est l'image d'une foule en attente et en demande.*

*Quelques mois plus tard, l'organisation m'est apparue claire dans ce désordre apparent. Aujourd'hui, je me rends compte de la démarche individualisée de l'accueil collectif et de l'ampleur des missions des salariés, à l'image des parcours difficiles, souvent traumatiques, des personnes vivant dans la précarité, l'errance et l'isolement.*

*Comme cela peut s'entendre, je pris la décision de poursuivre l'aventure et de prendre ma place au sein de l'équipe, qui n'a pas manqué de « m'accueillir » dès cette première demi-journée autour d'un déjeuner.*

*Mourad SAÏDI – Travailleur social*

*Ce qui est nouveau pour moi lorsque je viens maintenant travailler le mercredi matin, c'est que je reconnais des visages, et que je distingue les personnes que je connais et qui me reconnaissent des nouveaux.*

*Ces nouveaux ont l'air plus jeune que ceux de l'an dernier, mais je peux me tromper. J'aime bien mon travail, même s'il est assez superficiel, car finalement je ne fais que dire « bonjour » et verser du thé ou du café.*

*Mais cette superficialité n'est que superficielle, car je passe mon temps à chercher à maintenir une position neutre, c'est-à-dire, une position qui n'est ni typiquement féminine, ni masculine. Cette recherche qui consiste à maintenir une position neutre me porte car dès le premier jour où j'ai commencé à travailler au C.A.M.R.E.S., j'avais envie de contribuer à faire exister dans la salle, cette atmosphère chaleureuse et accueillante que j'avais ressentie au sein de l'équipe lors de la première réunion publique à laquelle j'avais assistée.*

*Elle n'est pas non plus indifférente, au contraire, elle est très personnelle, je ne cherche pas à jouer un rôle autre que celui d'une bénévoles. Mais cette position neutre a besoin d'être marquée par des limites, des règles et nécessite des moyens intellectuels et de l'imagination pour la défendre, sinon, ma marge de manœuvre se réduit vite à zéro et je risque dès lors, de perdre le fil conducteur qui donne sens à ma présence.*

*C'est donc une lutte intérieure et invisible que je mène, mais permanente, et elle peut être très épuisante. Parfois, j'ai beaucoup de mal à trouver la « bonne distance » face à toutes ces personnes à qui j'adresse mon « bonjour » et qui, souvent, sont très surprises de ma façon d'être. Mais je n'arrête pas de beaucoup apprendre des personnes avec lesquelles j'échange des paroles ou seulement un regard. Aussi, j'apprécie énormément la possibilité d'un débriefing que m'offre l'équipe en fin de matinée. Il m'aide à quitter les lieux l'esprit tranquille.*

*A mon arrivée le matin, je suis très contente de reprendre contact avec les personnes de l'équipe et de bavarder avec les uns et les autres pendant les quelques moments creux de la matinée. Je suis aussi très contente de moi si je réussis à engager une toute petite conversation en langue étrangère, genre « sob bakheïr, tchoï mikhourid ? » (Bonjour, voulez-vous du thé ?), bien que je ne sois pas encore à la hauteur pour aller beaucoup plus loin. Mais je me rends compte que je commence à avoir une petite expérience, je comprends mieux les enjeux de la situation des migrants, je maîtrise mieux l'amorce d'une relation sociale, son inscription dans la durée. Je fais tout pour qu'un meilleur lendemain puisse exister, d'abord*

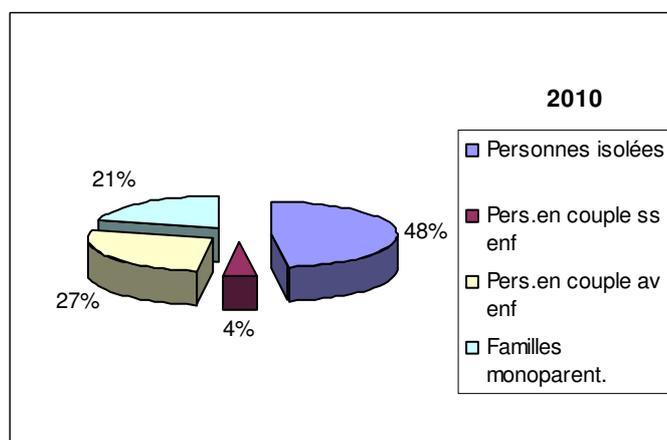
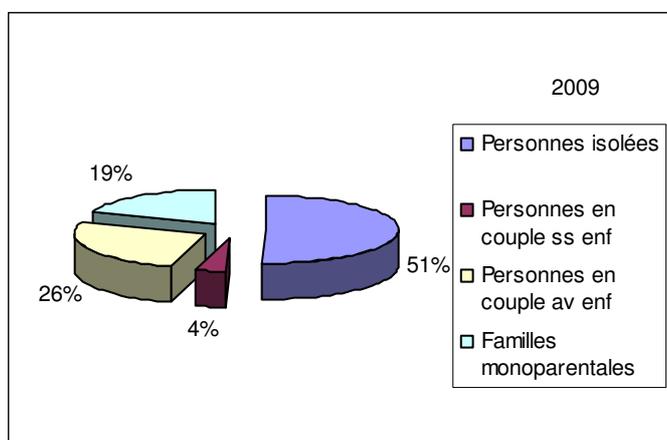
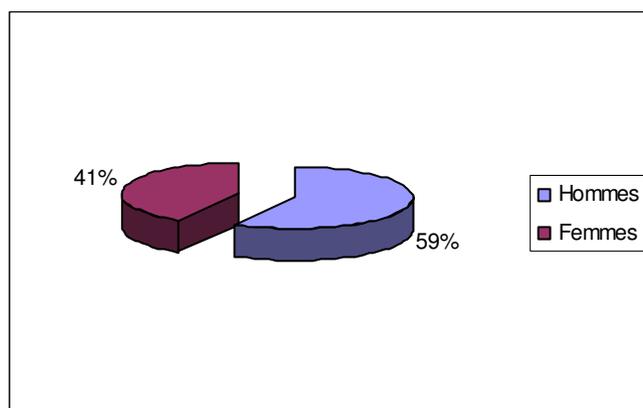
*dans l'idée, mais aussi dans les faits. Le but est aussi de donner une perception différente des migrants, celle de personnes éduquées, même si certaines n'en donnent pas au prime abord l'impression par leur distance, leur repli, le refus parfois de nouer tout contact, d'adresser même un mot, un salut,... En fait, j'ai toujours pensé qu'à n'importe quel moment, une personne doit avoir le droit de se construire ou de se reconstruire, pour être à l'aise avec elle-même et avec son environnement, de s'ouvrir le plus de chances pour être heureuse dans la vie, quel que soit le passé, et quel que soit l'avenir.*

*C'est le droit que Shakespeare s'était donné à sa propre personne, en s'inventant « gentleman ». Autrement dit, se comporter comme quelqu'un qui sait quelle est sa place et sait l'occuper, mais qui sait également, au bon moment, la proposer, la céder à quelqu'un d'autre.*

Angelika GROSS - Bénévole

## B – L'accompagnement socio-éducatif

Le nombre d'accompagnements réalisés en 2010 est sensiblement constant par rapport à 2009, ainsi que la typologie des personnes qu'ils concernent dont la moitié sont isolées.



## **Prendre soin...**

*Si le soin est du ressort du médecin, où il s'agit de soigner une maladie, une plaie, ou du ressort du psychiatre : soigner une psychose, du psychologue qui soigne une dépression, il l'est tout autant du travailleur social qui soigne un isolement, une exclusion.*

*Dans son article « Le soin entre acte et Parole »- Les Cahiers de l'actif n° 310/311-, Jean Louis Fouchard, psychologue, définit le soin qui vient, « quand il y a dysfonctionnement dans la façon de vivre, dysfonctionnement qui peut entraîner souffrance ». S'il n'est donc l'apanage d'aucune profession, il est avant tout le droit de chacun de recevoir l'aide nécessaire pour faire face à un état de fragilité, de vulnérabilité autant physique que psychique. Il met en synergie toutes les professions qui ont pour mission de soulager, d'aider, d'accompagner et de guérir. Sa mise en œuvre est donc complexe, dans le sens où de nombreux liens vont se nouer ensemble. En effet si le soin est acte, il est aussi indissociable du « prendre soin » et d'une attitude du professionnel qui est vigilant au bien-être des personnes qui lui sont confiées.*

*Ainsi lorsque les portes du C.A.M.R.E.S. s'ouvrent, que la salle d'accueil se remplit, les travailleurs sociaux, chacun à son poste, ne vont cesser de multiplier les actes de « soin ». A l'accueil, les personnes nous saluent, sollicitent un thé, un café chaud, nous demandent comment nous allons. Les accueillis servis, se posent autour des tables, attendent de pouvoir se rendre aux toilettes, se laver le visage, les mains, se réveiller. Certains restent à proximité du comptoir, d'autres visent assez rapidement les places assises, les places à côté des prises de courant pour recharger leurs portables. Entre un thé et un café, demande qui va rythmer la matinée, les sollicitations se font plus précises, plus personnalisées, mais toute aussi variées.*

*Il s'agit tout autant de photocopier des documents, documents administratifs (demande d'asile, récépissé, attestation de sécurité sociale) mais aussi pages d'exercices et de vocabulaire de français, que de remettre des pochettes transparentes pour plastifier et ainsi protéger les papiers, que de donner du fil et une aiguille pour repriser un vêtement déchiré, du paracétamol pour soulager un mal de tête, de la crème pour hydrater... Il s'agit aussi de chercher un plan pour se repérer : plan du Monde, de l'Europe, de la France, de la R.A.T.P., un plan correspondant à une adresse : celles de l'O.F.P.R.A. pour se rendre à une convocation, de F.T.D.A. et F.T.D.A. « mineurs » pour savoir quelles démarches effectuer pour déposer une demande d'asile, mais aussi celles de l'O.F.I.I. pour retourner au pays, de la Légion Etrangère pour s'engager, trouver une porte de sortie, celles de la P.A.S.S. de l'Hôpital St Louis, du Bus Dentaire pour être soigné, d'Eurolines pour voyager, des bains douches pour se laver, des lieux de distribution alimentaire,...*

*Répondre à ces demandes qu'elles soient matérielles ou plus personnelles, c'est inclure dans la réponse le souci de prendre soin tant de l'objet de la demande, que de celui qui sollicite. La demande est alors support d'échanges, d'explications, de compréhension : le soin étant autant acte que parole. Tout comme le personnel soignant qui va soigner doublement quand tout en donnant le médicament, il sait avoir le sourire, le mot gentil, l'attention au confort du lit, à la propreté de la chambre, le travailleur social va prêter une attention tout aussi particulière, vigilante, à la demande d'autrui et c'est dans le cadre de cette relation créée autour de la demande, qu'il va inclure le souci du bien-être de la personne.*

*En effet, parler de soin comme le souligne J.L. Fouchard, nous conduit à évoquer les besoins les plus élémentaires : l'accès aux soins, à l'alimentation, à des vêtements de*

rechange, à des douches, à une mise à l'abri pour la nuit. Beaucoup des personnes que nous recevons arrivent totalement démunies dans bien des domaines, dépendantes des informations, orientations qui vont leur être données tant par des compatriotes que par nous, travailleurs sociaux au sein de la structure d'accueil de jour.

Ces orientations sont autant de « soins » que nous allons donner. C'est dans le cadre des accueils informels, dans la salle, mais aussi dans le cadre de l'Accueil Informel d'Orientation organisé 3 fois par semaine et qui permet aux personnes d'être reçues par un membre de l'équipe, sans rendez-vous, dans un bureau, que nous allons répondre à ces demandes de premier soin, indispensables à une certaine forme de survie.

L'accueil de ces demandes dans un lieu plus individualisé permet de recueillir la parole de l'autre et à travers l'orientation-papier (ticket vestiaire, buanderie, coiffure, carte restaurant solidaire, plan de la P.A.S.S St Louis), de mettre ou de remettre des mots sur ce qui fait besoin, d'accompagner cette demande qui va être une nouvelle rencontre avec l'extérieur, un nouveau lieu, une nouvelle adresse.

Ces actes, attitudes, paroles sont en quelque sorte les soins dont les accueillis bénéficient, soins indispensables qui sont tant actes que paroles.

Il y a donc des soins qui sont prodigués là où il y a souffrance, là où la vie est exposée mais aussi en prévention, avant qu'il y ait souffrance et le soin rejoint en ce sens la question même du bien-être.

Ainsi, convient-il de ne pas préjuger de la légitimité de la demande de soins et de pouvoir ajuster nos interventions, nos postures. Qu'une personne accueillie nous alerte sur un mal de gorge ou une forte fièvre, nous sollicite pour la coiffure, une buanderie, ou une mise à l'abri, notre action consiste à entendre cette demande et à intervenir en prenant soin de la personne. Car lorsque les personnes sont encore en capacité de demander, c'est qu'elles sont capables de prendre soin d'elles-mêmes, c'est aussi une façon de parler de leur narcissisme, de leur ego. Il faut veiller à prendre soin de cette capacité qu'a l'autre de prendre soin de lui-même, c'est-à-dire de pouvoir faire face à des agressions de tous types : dormir dehors, se sentir sale, malade, se retrouver seul, être contrôlé par la police...

S'il y a toujours dans le soin, l'évocation implicite de la protection d'un danger, notre travail consiste aussi à prendre suffisamment soin de l'autre afin que ce dernier puisse arriver à « un degré d'indépendance dans sa vie quotidienne, affective et sociale qui lui permette d'être soi-même le garant de ses propres soins ». Savoir se soigner, n'est pas alors seulement une démarche médicale comme le souligne J.L. Fouchard : se nourrir, faire face à la maladie, se mettre à l'abri comportent aussi une dimension psychologique : se protéger de la dépression, de l'isolement, savoir prendre une décision pour soi. Le « prendre soin de soi », c'est aussi trouver la juste adéquation entre ce que la personne peut attendre de la vie et ce qu'elle lui procure.

C'est aussi dans le cadre des entretiens que les personnes sollicitent, que l'on peut prendre la mesure de cette dimension du soin qui va du souci de la qualité de l'enveloppe physique au souci de l'enveloppe psychique. Car en s'occupant de l'un, on s'occupe de l'autre.

Ainsi, lorsque Mr S. m'expose son pied nu sous le nez pour me faire constater son infection et sa difficulté à marcher, alors que nous l'avons par ailleurs déjà orienté vers un médecin, c'est aussi pour me signifier qu'il faut prendre soin de lui. Mr S. dort dehors, il est fatigué, ses pieds ne le portent que très difficilement : il ne veut pas être oublié. Je dois voir, me soucier de lui.

*Soigner, c'est être prêt à entendre l'autre dire « j'ai mal », « je n'en peux plus », « je crois que je vais mourir ». Le soin est ce par quoi la douleur se parle, devient souffrance et se communique.*

*Il faudra beaucoup de temps à Mme T. pour sortir d'un certain repli sur elle-même. Lorsque je la rencontre, elle se présente particulièrement désemparée, emprunte d'une très grande lassitude. Originnaire du Mali, Madame est en France depuis un an et demi. Elle souffre d'une maladie de type épileptique généralisée et bénéficie d'un traitement au long cours qui lui permet de diminuer la survenue et l'ampleur des crises. Sans domicile fixe, Mme T. contacte le 115 qui l'héberge dans différentes structures d'hébergement d'urgence. Elle change donc continuellement de foyers dans lesquels elle séjourne sur des durées très courtes et régulièrement, faute de place disponible, se retrouve sans autre solution que de se mettre à l'abri à l'hôpital.*

*Lors des entretiens, Madame T., le regard vide, perdu, pleure et me dit sa très grande fatigue qu'elle attribue tant à ses conditions de vie trop précaires qu'à la prise de son traitement qui n'est pas sans effets secondaires. Madame T. est très attentive aux informations, orientations qui lui sont données et parvient à faire seule un certain nombre de démarches (contacter le 115, solliciter l'A.M.E., se rendre à ses rendez-vous médicaux). Elle exprime le besoin d'une très grande écoute et de s'entendre répéter, reformuler les informations. Très anxieuse et préoccupée par la question de l'hébergement et un quotidien très précaire, Madame s'accroche aux informations qui lui sont transmises, mais a besoin pour cela d'être bien certaine de comprendre et d'être comprise. Très désemparée, elle semble souvent gagnée par une certaine inertie et par le besoin que les choses lui soient inlassablement répétées.*

*Lorsque j'avais en premier lieu contacté l'assistante sociale de l'hôpital, cette dernière m'avait fait part des difficultés de Madame qu'elle attribuait tant à des problèmes liés à la compréhension de la langue, qu'à un comportement inadapté, sollicitant au mauvais moment, supportant mal l'attente. Madame T. est alors décrite comme « limitée de base ». Si l'on peut s'interroger sur la question de la compréhension plus fine de la langue et sur la capacité de Madame à s'appropriier les informations extérieures, le suivi régulier et dans la durée de Madame T. m'ont permis de comprendre à quel point il était important pour elle de s'entourer d'un cadre de protection, de réassurance, de vigilance tant à l'égard de ses états d'âme que de ses problèmes somatiques.*

*Ainsi, nous contactons régulièrement le 115 pour Madame, non parce qu'elle n'en est pas en capacité, mais pour relayer, étayer sa demande de mise à l'abri, l'assurer que le Samu social est au courant de sa maladie de ses difficultés, faire en sorte que Madame ne se retrouve pas seule lorsque lui sera annoncé que ce soir il n'y aura pas de place, ou bien qu'elle bénéficiera d'une semaine en hôtel. Etre présent pour soutenir, partager, prévenir,...*

*Les concepts du « handling » et du « holding » de Winnicott tendent à exprimer l'attitude du professionnel qui contient, maintient, « assure une enveloppe psychique, aidant à contenir les angoisses, à protéger des intrusions, à supporter les frustrations, les absences, les retards, sans que le sujet ne s'effondre dans l'angoisse de la perte, de l'éparpillement ».*

*C'est en prenant soin de Madame T., en étant à son écoute, en faisant preuve de beaucoup de patience, dans des attitudes de contact, de proximité, de protection qu'elle va petit à petit prendre confiance : se savoir comprise, être assurée qu'on va la rappeler, être garantie que l'équipe est présente autour d'elle et qu'elle peut prendre le relais. Madame T. va vérifier sur la durée, s'assurer d'une certaine permanence, pas seulement de notre présence, de notre activité, mais de la sienne propre.*

*Si Madame T. a pu sentir « qu'elle se laissait comme mourir » et qu'alors, seuls ses yeux pleuraient, elle a pu parler cette souffrance, se plaindre et vérifier qu'elle ne s'effondrait pas.*

*Alors qu'elle a sollicité un titre de séjour pour soins, dont l'issue reste bien incertaine, nous aidons Madame T. à faire avec son présent, à vivre dans l'acceptation de l'absence de réponses, de garanties. C'est en l'accompagnant à plusieurs reprises à la Préfecture tant pour s'enquérir des documents demandés, défendre sa situation, déposer le dossier, que pour savoir six mois après où en est le dossier, mais aussi en s'efforçant d'être présent, à l'écoute de ses larmes, de ses maux, que Madame T. acquiert à nouveau une certaine assurance, de plus en plus d'autonomie dans les décisions qu'elle prend la concernant. Ne pouvant répondre de la suite qui sera donnée à sa demande de titre de séjour pour soins, de l'évolution de sa maladie, de la stabilité de son hébergement, j'entoure et j'écoute Madame T.*

*L'accompagnement de personnes malades, sans domicile fixe, sans papiers, compte tenu des moyens dont disposent les travailleurs sociaux, nous fait entrevoir combien soigner n'est pas guérir et « qu'il faut savoir aussi ne plus être efficace au sens visible de notre action », que le soin ne peut s'identifier à l'acte seul, qu'il ne concerne pas seulement la maladie, ou la problématique (papiers, précarité), mais surtout le malade, la personne accueillie.*

*C'est « lorsqu'il n'y a plus rien à faire » que la dimension du soin dans la parole et l'échange relationnel qui le constitue, prend tout son sens.*

*C'est donc bien « autour du soin que se confirme la compréhension d'autrui comme un sujet à part entière qui compte au-delà de ses symptômes et qui attend qu'on l'écoute dans sa souffrance comme dans ses plaisirs ».*

*Delphine MARROUCHI – Educatrice spécialisée*

### ***La parole qui engage.***

*Exercer au C.A.M.R.E.S. c'est s'appuyer sur la parole de l'autre mais également la sienne et, dans l'engagement pris de part et d'autre, la relation se tisse progressivement. En ce sens, la parole engage et parce qu'elle engage, elle nous renvoie inmanquablement à la question de la responsabilité dont l'étymologie (respondere, répondre, se porter garant) nous rappelle à cet égard, qu'elle passe en effet, parce qu'il s'agit bien de répondre, nécessairement par la parole.*

*La responsabilité se situe surtout par rapport aux autres, accepter et prendre en compte les personnes avec leurs demandes. Mais si la responsabilité renvoie à la figure du vis-à-vis, le professionnel n'est pas tant responsable de quelqu'un que du travail qu'il fait avec, dans ce lien que tisse la parole. « Au commencement est la relation » (Bachelard). Comment se tenir de la façon la plus juste possible dans ce lien social que noue la parole ?*

*La mise en relation se fait toujours autour d'une demande. Mais « Qu'est-ce que demander? » interroge J. Rouzel. « Demander, c'est toujours demander quelque chose à quelqu'un. Il semble que trop souvent on ne fasse pas cas de cette évidence. [...] Autrement dit, on se piège sur la chose demandée et on oublie trop souvent le « à quelqu'un » qui*

*signifie la dimension de l'adresse et la structure de la relation engagée par le sujet face à l'Autre à l'occasion de la réalisation qu'il est manquant. »*

*A partir de deux situations, je vais tenter d'illustrer ces questionnements. Deux histoires dont le caractère exemplaire tient autant à leur dénouement qu'à ce qui s'est tissé durant de longs mois. La question de la responsabilité, la leur, la mienne et nos capacités respectives à les faire s'ajuster, s'y est posée avec d'autant plus d'impact qu'elle impliquait la prise de décisions lourdes et pour moi inédites.*

*J'ai le souvenir de deux premiers entretiens riches, complexes et à certains égards éprouvants, voire déstabilisants, bien que je sois incapable, un an après, d'en restituer toute la teneur. Pour autant, les impressions, les ressentis en même temps que les enjeux demeurent imprimés au plus profond de moi, preuve de la portée universelle de deux rencontres, forcément singulières ; au point d'ailleurs, de poser leurs empreintes dans le travail à poursuivre avec la foule de ces autres, parfois si lointains ou si familiers. C'est sans doute que chacune de ces situations a interrogé et questionne encore la valeur que je donne à ma propre humanité et donc à celles des autres.*

*Si un premier entretien est déjà en soi toujours fondateur, je crois avoir rarement et aussi tôt, mesuré la puissance de cet engagement à prendre et l'impératif de le formuler, comme animé d'emblée par la peur de perdre l'autre. C'est comme si je m'étais connecté sur deux solitudes, auprès de qui la confiance ne va pas de soi mais se gagne ou s'offre, soutenue par un désir réciproque.*

*Ainsi, je me souviens d'avoir répondu à leur demande commune d'hébergement avec plus de réserves que de possibles et d'avoir souligné ce qui pouvait en revanche leur être garanti : un espace sécurisé et pérenne d'expression et de parole libre.*

*Plus que pour quiconque, l'instauration d'une relation de confiance s'imposait comme le préalable à tout travail et le ciment nécessaire à l'élaboration de toute pensée projective pour eux comme pour moi. Peut être surtout, le pressentiment déjà que l'objet de la demande ne portait pas en lui-même les vertus attendues.*

*Point de déception ou de colère chez **Monsieur H.** mais un sourire entendu et satisfait qui, s'il me semble engager le travail à poursuivre ensemble, n'en est pas moins saisissant tant il tranche avec le masque figé qui me scrutait quelque instants plus tôt. A cet instant domine un sentiment d'étrangeté qui accompagnera longtemps ma relation avec lui. Il est d'ailleurs frappant de constater qu'au final, quant il s'agit de défricher les souvenirs, ce sont les visages et les ressentis qui resurgissent ; chez Monsieur H., ce sourire qui illumine un visage dont la dureté des traits semble abriter une violence contenu, vous touche au plus profond de l'âme.*

*Bizarrement, la première image qui me vient quant je songe à **Monsieur R.** est celle d'un chapeau. Un couvre chef qui ne le quittait, du moins en ma présence, qu'à l'occasion de nos entretiens. Quel moment toujours plein de solennité que celui où il se découvrait. Un instant qui marquait invariablement le début de l'entretien. Car c'est toujours Monsieur R. qui ouvrait le bal, et dès l'accueil, dans cette manière bien à lui de prendre place. Je le trouvais ainsi toujours assis avec maintien et nonchalance mêlés, semblant imperméable à toute agitation alentour, le temps comme suspendu. C'est ainsi que Monsieur prend progressivement corps pour moi, la rencontre s'opère.*

*Souvent, en guise de premier contact, il me relate la mauvaise nouvelle du jour ou le scandale de la veille, comme une manière de me dire : « chasse gardée » ou « en douceur monsieur Chaumard ». « Mais ici, Monsieur R. : rien à défendre, rien à conquérir, juste à partager ». Et le protocole passé, souvent la légèreté, la bonne humeur, et ce sourire malicieux qui vous rend complice malgré vous, notamment lorsqu'il égrène des sarcasmes à l'endroit des services sociaux, « plus services que sociaux », ou ironise sur le volontarisme zélé de certains bénévoles.*

*Toujours est-il que si j'ai été touché par **Monsieur H.**, c'est d'abord par ce qu'il donnait à voir de lui-même : une mâchoire contractée, un corps sous tension qui « dit » sa souffrance. Et mon corps qui se contient, un ressenti physique, un peu d'effroi je crois, face à l'abîme derrière le regard, la peur plutôt que la violence que l'on devine derrière le masque. Tandis que chez **Monsieur R.**, c'est son souci d'exister autrement que sous le prisme de l'objet demandé et son besoin de reconnaissance qui interpellent. Ainsi, il se saisit de cette absence de réponse immédiate à sa demande de mise à l'abri, de ce pas de côté face à l'urgence, pour s'autoriser à son passe temps favori : quelques dryades à l'encontre de certains politiques et un slam, une passion, brillamment entonné. Une ardeur qui aurait dû si mal s'accommoder de sa situation : celle du malade, du cancéreux, bientôt sortant d'une structure de soins de suite.*

*Nous nous voyons régulièrement avec **Monsieur H.** La recherche d'hébergement se poursuit et porte ses fruits, bien que jamais totalement satisfaisante. Ainsi, Monsieur alterne régulièrement des mises à l'abri, une semaine ici, un mois là bas, cette nuit dehors. D'autres demandes, administratives, s'y joignent bientôt sans que Monsieur semble investir véritablement les réponses tangibles et opérantes qui lui sont faites. Il se montre en revanche, et au gré de nos entretiens, de plus en plus prolixe sur son parcours. Un parcours chaotique fait d'allers-retours entre l'Europe et l'Afghanistan. Il y est question de la guerre, de l'armée mais aussi de drogue, d'alcool et d'une violence qui le tenaille et qu'il peine à réprimer. Et encore pour moi, l'intuition qu'il ne faut pas se cantonner à l'objet de ses demandes et le laisser se raconter dans des répétitions sans fin, peut-être pour lui permettre ainsi de mieux se resituer dans sa trajectoire. Parler. Toujours parler pour que la souffrance cesse de se taire. Vient enfin la colère qui s'exprime confusément entre ce qu'il a perdu là-bas et ce qu'il n'a pas gagné ici. L'ennemi semble partout et le propos de plus en plus obscur. Je m'inquiète mais ne désespère pas. La question du soin peut enfin prendre sens pour lui.*

*De la même manière, par la parole, il s'agit pour **Monsieur R.** de casser cette logique qui le domine et le contraint à multiplier les ruptures vis-à-vis de ceux qui lui offrent peut être trop promptement la possibilité de sortir de l'ornière. Car Monsieur R. est quelqu'un. Homme de relation et homme d'écriture. S'il s'est longtemps tenu à distance de l'aide sociale, il cultive bien des liens personnels au sein du tissu associatif et investit en nombre les espaces culturels. Homme de convictions aussi, il ne rate jamais l'occasion de me faire partager son regard acéré sur le monde. Les questions administratives sont en revanche trop souvent vite balayées. Depuis des années, sans documents d'identité valable, la moindre démarche en ce sens semble lui coûter plus que de raison. Car c'est bien de la question de la perte et du coût qu'elle implique dont il s'agit. Qu'a-t-il à perdre et à craindre en renouant avec cette identité administrative ? Peut-être se coltiner les ex : ex-époux, ex-locataire... Sa fuite va bon train, personne ne peut le rattraper.*

*Monsieur R. affiche toujours beaucoup de réserve à évoquer un passé marqué par des ruptures successives : divorce, perte d'emploi et enfin dépression, mais sans cesser en*

revanche d'affirmer celui qu'il est devenu, l'homme libre, blessure secrète derrière l'exubérance chatoyante.

Au jour d'aujourd'hui, je me dis malgré tout que je n'ai pas pris toute la mesure à l'époque de ce qui faisait barrage, évitant de le bousculer, ce qui tenait peut-être à la volonté d'entretenir cette complicité naissante, à la pudeur certainement.

L'orientation de **Monsieur H.** vers Médecins sans Frontière paraît être un succès. Il semble y avoir trouvé le soutien, la confiance et une écoute thérapeutique à même de le maintenir dans une démarche de soin de qualité.

Au C.A.M.R.E.S., Monsieur est plus apaisé. Nos entretiens se font plus espacés, la parole plus ténue et les silences plus profonds. Les échanges informels en salle d'accueil se font en revanche plus fréquents et plus nourris que par le passé.

Toutefois, la psychologue de M.S.F. avec qui je demeure en contact étroit, se montre plus inquiète que moi et insiste sur la nécessité de lui offrir un hébergement plus pérenne. Je m'y attelle.

A ce titre, il est peut-être bon de rappeler que la question de l'hébergement demeure dans le cadre des accompagnements au C.A.M.R.E.S., l'une des préoccupations majeures.

Or, comment parler de responsabilité et des engagements qu'elle implique, sans qu'il soit aussi question des droits et de leur exercice ? Nombre des personnes que nous accueillons s'en trouve privé, momentanément ou durablement. A cet égard, la difficulté réside essentiellement dans la position fragile et inconfortable qui consiste à prétendre s'étayer sur le principe de la responsabilité inaliénable du sujet, alors que le sentiment de se voir privé de droits, y compris fondamentaux, est au cœur des réalités quotidiennes des usagers que nous rencontrons.

Comment évoquer la notion de responsabilité sans introduire celle de liberté et des choix qu'elle rend dès lors possible ?

**Monsieur R.** est maintenant mis à l'abri même si les conditions d'hébergement ne le satisfont guère. Il n'est pour autant, et comme à son habitude avec moi, aucunement vindicatif. Je prospecte, l'informe sur les appartements de coordination thérapeutique.

Nos échanges sont nourris des anecdotes de monsieur R., de ses derniers écrits et de ses « gueulantes » à l'encontre de l'assistante sociale hospitalière qui le « prend de haut et se mêle de ce qui ne la regarde pas ».

Notre relation prend un tour singulier. Monsieur R. m'interroge à son tour, non sans précaution, sur ma vision du monde, mes aspirations, mutualise nos expériences de manière souvent très projective, je me montre pour ma part bien moins prolix.

**Monsieur H.** me questionne : que doit-il faire ? Cette errance le fragilise, il est en perte de repère, évoque l'idée d'un retour. Mais pour retrouver quoi ? Ce qu'il a laissé est aussi ce qu'il a fuit jadis.

Il y a quelque chose de très déstabilisant dans cette interrogation qui questionne la place de chacun, à commencer par celle de « sujet » du demandeur lui-même.

Que faut-il y voir ? Un transfert de responsabilité, faire ou choisir à la place de ? La simple sollicitation d'un conseil ? L'assistant social n'est-il pas après tout celui « supposé savoir » ? La rencontre se fait en effet à ce titre : l'usager suppose au travailleur social un savoir sur ce qui lui arrive. Et c'est là que peut se situer toute l'ambiguïté de la relation, « puisque toute demande s'exprime en parole c'est donc la loi de la parole qu'il faut faire jouer » nous dit Rouzel. Autrement dit, il s'agit non seulement de soutenir Monsieur dans le caractère légitime de sa demande mais aussi et surtout de l'accompagner dans la prise de conscience de ce que personne au monde ne peut répondre à sa place.

*Ainsi, nous passons nos derniers entretiens à évoquer le champ des possibles mais aussi les attentes comme les frustrations, à explorer, à mettre en scène, à formaliser ses propres questions.*

*Il n'en est pas autrement pour **Monsieur R.** qui, fatigué de ses conditions d'hébergement, me demande de me mettre en recherche d'un nouvel hébergement au règlement moins contraignant et plus adapté à son état de santé. Il s'agit alors devant l'absence de solution immédiate, de ne pas le faire taire mais au contraire de lui donner les moyens d'évoquer dans la parole le manque d'objet. Car seul ce manque soutient le désir. Quant le désir est là, le sujet peut s'en soutenir et se mettre en mouvement.*

*Une semaine plus tard, Monsieur R. vient me remercier et m'annoncer que par l'intermédiaire d'une connaissance bien inscrite dans une association d'envergure, il a pu trouver un hébergement stable et conciliant. Bien que ses relations avec l'assistante sociale hospitalière ne cessent de se dégrader, les soins se poursuivent.*

***Monsieur H.** occupe maintenant lui aussi un hébergement stable depuis plusieurs semaines bien qu'il reste soumis au mode d'organisation des C.H.U., comme l'obligation de quitter les lieux en journée. Nos liens se sont distendus. Je ne vois plus Monsieur que de manière très ponctuelle et souvent autour d'échanges informels, jusqu'au jour où je reçois un coup de fil d'un cadre infirmier du C.P.O.A. J'apprends que Monsieur H. y a été conduit en urgence la nuit précédente suite à l'intervention des pompiers au sein de la structure d'hébergement qui l'accueille encore. Monsieur H. y aurait traversé les couloirs, nu et hurlant de terreur, avant d'être maîtrisé.*

*L'infirmier, inquiet de l'état de santé de Monsieur, inquiétude étayée par le rapport du psychiatre de garde, me demande de me déplacer pour signer une demande d'Hospitalisation à la Demande d'un Tiers, personne au sein de la structure d'hébergement n'y consentant.*

*Que faire alors? Se ranger au positionnement de l'expert, « le sachant », celui qui décide?*

*Pourtant, la responsabilité de décider ne peut se concevoir que si elle est partagée.*

*En appliquant cette mesure je décide pour lui, et ce faisant, je transforme momentanément Monsieur H. en incapable majeur.*

*Entre la fuite devant la responsabilité des conséquences et le sentiment d'une responsabilité infinie, rien de moins simple donc.*

*La responsabilité oblige? Certainement ; cependant on ne peut être responsable que lorsque l'action comporte au moins un élément de liberté. Victor Hugo ne disait pas autre chose : « Tout ce qui augmente la liberté augmente la responsabilité ». La responsabilité serait la vraie condition de la liberté. Aussi, le « je dois » précède le « je veux ».*

*Se pose donc la question du choix juste et avec, le doute. Et à ce titre, le doute c'est l'éthique. Si bien que le doute ne doit pas être le doute qui paralyse, mais un doute qui permet d'avancer avec toujours comme exigence de reconnaître à l'autre la même dignité que nous revendiquons pour nous-même.*

*Ainsi, je fais le choix de me porter garant, de m'engager pour l'Autre et devant la Loi, mais aussi et avant tout devant moi-même.*

*Encore me faut-il rencontrer Monsieur H. pour lui expliquer le sens de ma démarche, quand bien même il ne serait pas en capacité de l'entendre. Seulement, quand l'infirmière me conduit à sa chambre, c'est un Monsieur H. profondément endormi qui me fait face. L'infirmière me raccompagne désolé, tout en m'expliquant que pour venir à bout de son anxiété, le personnel lui a administré quantité de calmants.*

*Cette situation accroît l'étrangeté du moment. Je m'apprête à priver Monsieur H. de la liberté la plus élémentaire de décider pour lui-même en me remettant moi-même à cette autorité supérieure qu'est le médecin.*

*C'est la mort dans l'âme que je me résous à signer l'H.D.T., avec le sentiment diffus qu'une responsabilité qui ne se dit pas est une responsabilité qui ne s'assume pas.*

*Six mois maintenant que je n'ai plus de nouvelles de **Monsieur R.** ; jusqu'à un coup de téléphone, une fois encore... Une femme se présente comme la travailleuse sociale «référente» de Monsieur R. Elle réfère donc, du rapport de force engagé avec lui avec pour enjeu une chambre individuelle, du mépris qu'il affiche pour elle et de l'impossibilité de poursuivre un travail. Elle m'enjoint autant qu'elle me supplie d'intervenir en participant à un « entretien de recadrage » à trois au sein de la structure d'hébergement. Si je m'oppose fermement à cette proposition, je lui propose tout de même que nous nous rencontrions, elle et moi, au C.A.M.R.E.S. Il est alors question une fois de plus du comportement de Monsieur R., de son épuisement, de son épuisement à elle aussi, et de la marche à suivre.*

*Ces préoccupations s'ajoutent aux inquiétudes exprimées depuis plusieurs mois déjà, par un bénévole du C.A.M.R.E.S. proche de Monsieur R., à propos de son état de santé et d'une éventuelle rupture de soin alors-même que son lien avec l'assistante sociale hospitalière semble définitivement rompu.*

*Alors que faire de la parole des tiers ? De quelle manière n'engage-t-elle pas elle aussi ? Mais auprès de qui ? Que vaut cette parole quant le principal concerné ne dit rien ou ne se présente plus ?*

*Jusqu'ici c'est toujours de la parole de Monsieur R. dont il fut question, porté par la conviction que mon action ne pouvait s'appuyer que sur le déclaratif. Cette parole, la sienne et la mienne, premier socle à l'édification d'une relation de confiance autour de laquelle tout peut se jouer, à commencer par l'exercice d'une responsabilité duale et partagée.*

*Alors, quelle stratégie ? La fuite devant les conséquences ? Non, une invitation.*

*C'est ainsi que je prends l'initiative, non sans avoir consulté l'équipe, d'écrire une lettre à Monsieur R. où plutôt que d'évoquer les problèmes, il est question à la fois de mes inquiétudes devant l'absence de nouvelles et de revendiquer à nouveau la légitimité et le plaisir de l'accueillir.*

*Il s'agit une fois encore d'ouvrir sur des possibles. N'est-ce pas là, la manière la plus répandue de s'enquérir de l'autre ? C'est à coup sûr en tout cas, la plus délicate et la moins intrusive. Pourquoi y dérogerais-je ? Quelle façon plus naturelle de réaffirmer mon engagement. Non pas que je me sente responsable de Monsieur R., si ce n'est à le considérer comme une fin pour reprendre le principe Kantien. En revanche, je suis responsable du travail engagé ensemble et vis-à-vis d'une parole qui engage, avec pour limite la considération qu'il est un être humain conscient et libre. Car, « vouloir le bien des autres, c'est la pire des tyrannies » nous dit aussi Kant.*

*Si dans un cas aussi exceptionnel que celui de l'H.D.T., la prise de décision fut exercée unilatéralement, l'éthique de la responsabilité oblige celui qui en est détenteur à rendre des comptes. Très vite, je choisis de fixer un entretien à **Monsieur H.** à qui j'évoque la nécessité de revenir sur les circonstances de cette hospitalisation, qui n'aura pas excédé une semaine, et sur la manière dont j'y ai pris part. Dans le souci d'être le plus clair possible, je sollicite la psychologue de M.S.F. qui a le double mérite d'avoir sa confiance et de parler le farsi parfaitement.*

*Cet entretien à trois se déroule dans de meilleures conditions que je ne l'aurais intuitivement présagé. L'écoute est attentive et bienveillante. Je mets en perspective ma démarche à l'orée de notre premier échange où il était question de confiance et d'engagement réciproque. « C'est au nom de cette relation de confiance que nous nous voyons aujourd'hui » lui dis-je en substance, pour ensuite développer sur la notion de responsabilité et notre souci de le protéger. De son côté, Monsieur H., entre deux remerciements appuyés, se saisit de cet*

espace pour parler de lui. A nouveau, il est question de son parcours mais aussi de sa foi en l'avenir. Le discours est toutefois confus, la chronologie incertaine ; l'échange s'étire... Au terme de l'entretien, c'est sans nous quitter des yeux et sans cesser de sourire qu'il nous dit « au revoir. » Il nous donne congé, mais gentiment. Nous-mêmes, nous nous quittons enfin, sur une étrange impression mêlée d'inquiétude.

C'est quelqu'un de très affaibli qui se présente au C.A.M.R.E.S. La structure est alors fermée. Je suis moi-même absent. Un collègue prend le temps d'échanger avec lui sur le seuil de la porte. **Monsieur R.** dit son épuisement.

Quelques jours plus tard, la travailleuse sociale de la structure d'hébergement m'apprend l'hospitalisation de Monsieur R. Très vite, il est réorienté vers une unité de soins palliatifs.

La question de la responsabilité se pose alors à moi avec plus d'acuité que jamais, c'est qu'elle me met pour la première fois et à ce point, aux prises avec la maladie. Et, comme l'a formulé Lévinas, « La souffrance oblige, elle rend responsable ses témoins ».

Dès lors, l'idée de rendre visite à Monsieur R. s'impose à moi comme une urgente nécessité. Cet empressement ne tient pas alors à la perspective de la mort qui vient, tout au bout... J'ai lu qu'« il y a un temps pour les renaissances et un temps pour le renoncement ». Peut-être par déni, je ne me résous pas à cette perspective ; plus encore je crois, à ce moment-là, ne pas même avoir envisagé un tel dénouement. Il est au contraire pour moi question de vie, du fil de l'accompagnement à renouer, le prétexte ou l'occasion à saisir.

Mais, discutée en équipe, ma volonté à poursuivre cet accompagnement engendre vite de vives réactions de défiance de la part de mes collègues. Que penser alors de cette attitude de refus de prendre position face à cette responsabilité invoquée par Levinas ? « Je suis responsable de l'autre en tant qu'il est mortel ». Mal interprété à l'époque, comme des positions de repli vers une fin de prise en charge, je crois aujourd'hui qu'il ne s'agissait que du souci de me protéger. Mais la décision ne pouvait finalement qu'être positive puisque le travail social engagé au C.A.M.R.E.S. postule le principe de la primauté de la valeur de la personne et de sa singularité.

La première prise de contact se fait par téléphone. Monsieur R. m'attend demain.

**Monsieur H.** se présente de plus en plus rarement à M.S.F. et au C.A.M.R.E.S. Et lorsque c'est le cas, son attitude en salle d'accueil, tantôt prostrée, tantôt surexcitée et sur démonstrative dans ses accès de joie, interpelle chaque fois davantage l'équipe. A plusieurs reprises, quand les « symptômes » se font plus aigus, je prends l'initiative de l'accompagner à M.S.F. situé à quelques pas de là. Mais Monsieur H. semble ailleurs. La psychologue partage mon inquiétude.

Ce n'est pas sans bonheur que Monsieur H. m'annonce qu'il a pris la décision d'un retour en Afghanistan, lui qui a déjà fait tant d'allers-retours. Je peine à partager son enthousiasme. C'est un Afghanistan idéalisé, déconnecté de toute réalité et si loin de ses premières descriptions, qu'il nous évoque à la psychologue et à moi-même. Sa décision est prise.

Je rends visite à **Monsieur R.** une fois par semaine.

Toujours attentif et bavard, Monsieur R. a délaissé peu à peu la politique, les sous-entendus éloquentes et les soupirs sarcastiques, pour évoquer des sujets plus intimes, des souvenirs plus lointains, quelques fantômes... Mais tout travail éducatif n'est-il pas la reconstitution d'un lien ?

Toute relation professionnelle véritable est processuelle et singulière, chargée de potentialités. Elle est un évènement dont on ne peut totalement déterminer les limites, les formes et les conséquences, car elle admet l'imprévisible, la création, la séparation et parfois la mort.

*Mon engagement se définissait jusque-là et en partie, comme une éthique de la non immédiateté. Mais quelle perspective maintenant que la mort est si proche, quel accompagnement ? Pour la première fois, il a fallu me résoudre à cheminer Avec, de manière non projective, en qualifiant sans cesse le moment présent et singulier à partager : le « ici » et « maintenant », me confronter à ma propre expérience intime de la mort...*

*Comment évaluer mon travail, et peut être le faire évoluer plutôt que de réparer, privé concrètement et symboliquement d'un adieu ? Les obsèques vinrent clore ce qui ne pouvait plus être énoncé.*

*En tant que professionnel ou tout simplement qu'être humain, tenter de décrypter des histoires traitant du vécu d'autres êtres humains est une aventure grave, qui engage.*

*L'expérience de ces deux accompagnements continue de m'habiter. « Le visage bouleversant d'une personne saisie dans le face à face » (Levinas), du sourire rayonnant de Monsieur H. à la mine complice de Monsieur R.*

*La responsabilité envers les usagers est une responsabilité « en situation » qui réunit dans l'action, le savoir, le pouvoir et le vouloir. La responsabilité émerge de l'articulation de ces quatre éléments et reste de ce fait difficile à appréhender.*

*Toujours est-il que l'accompagnement est une construction qui ne peut se concevoir qu'en interaction avec l'autre et dont le liant est la parole. Une parole qui engage et qui rend compte. La prise en compte de l'autre comme partenaire est à ce titre. Faire advenir le sujet en soi-même, par-delà la fonction, et chez autrui dans une démarche alliant respect et souci de l'autre.*

*Au jour d'aujourd'hui, la question de la responsabilité ne cesse de m'occuper, notamment à l'accueil et face à cette somme de personnes qui n'exprime rien, avec qui la parole n'a pas encore cours.*

*Le C.A.M.R.E.S. a parfois des allures de bistrot : « ça bouge, ça crie, ça rigole, ça se fréquente ». Les personnes y mettent en place des habitudes, des liens sociaux dérisoires et à ce titre essentiels. Les visages sont souvent fatigués, parfois enjoués mais rarement fuyants. Alors se pose la question de « l'aller vers » qui expose forcément. Gestes et attitudes peuvent et doivent être réajustés avec l'objectif constant d'améliorer ces rencontres. Car la recherche du face à face comporte le plaisir et le danger de cette inévitable implication de soi-même. Si bien que l'on guette l'invitation, le prétexte pour répondre présent, répondre à l'autre plutôt que de l'autre. C'est bien du visage de l'autre que naît le sentiment de responsabilité. « Le noyau éthique est la rencontre ». Soi-même prendre un risque pour que l'autre ose à son tour.*

*Notre responsabilité vis-à-vis des personnes que nous accueillons, c'est avoir de la prudence en même temps que de l'audace, et une volonté de déboucher sur le champ des possibles.*

*Julien CHAUMARD – Assistant de service social*

Il nous paraît indispensable de revenir sur l'un des deux accompagnements évoqués plus haut, non seulement parce que son évocation est encore douloureuse aujourd'hui pour ceux d'entre nous, salariés ou bénévoles qui s'y sont trouvés directement impliqués, non seulement parce que les questions qu'il a suscitées dans l'équipe ne sont pas closes, mais aussi parce qu'il nous semble avoir été à cette occasion confrontés, individuellement et collectivement, à une réalité souvent éludée, celle de la difficulté à accompagner jusqu'à la mort dans les institutions de travail social.

Le moment où Monsieur R. disparaît du C.A.M.R.E.S. correspond, nous l'apprendrons plus tard, à une rupture de soins. Cette information, il la donne à d'autres interlocuteurs qui, inquiets, lui conseillent dans un premier temps de reprendre contact avec nous, puis nous sollicitent directement de façon insistante sans pour autant intervenir de leur côté. Comment rendre compte de cette incapacité collective à rendre opérante toute volonté de faire traiter cette question sinon par l'irruption d'un phénomène de déliaison. Chacun, à commencer par Monsieur R., se serait alors retrouvé seul face à l'angoisse, y réagissant selon son tempérament par l'affolement, l'inertie, la fuite, l'hésitation ou le déni. La concertation, l'élaboration d'une pensée collective ont alors été impossibles.

Peut-être, la mise en synergie n'aurait-elle rien changé à l'échéance. Nous ne le saurons jamais et, quoi qu'il en soit, nous sommes habités par le sentiment amer de n'avoir pas su faire ensemble.

Il nous reste à tenter de comprendre pourquoi c'est à son propos que nous nous sommes trouvés défailants alors que, dans le même temps, un autre accompagnement, encore plus complexe en apparence, se poursuivait jusqu'à la mort, grâce à une mise en synergie de l'ensemble des intervenants impliqués dans la situation.

Il est étrange de se rappeler que, tant qu'il en a eu l'énergie, Monsieur R. était animé par un désir aussi passionné que maladroit d'apporter sa contribution, en tant qu'usager, aux évolutions nécessaires du service public qui lui apparaissait, souvent sur la base de constats objectifs, comme une machine à broyer les individus. Le prix qu'il a payé pour préserver sa singularité, notre impuissance à lui permettre de trouver des compromis qui ne soient pas pour lui compromissions, sont toujours source de souffrance.

Seule l'analyse approfondie de ce qui s'est joué autour de cette situation nous permettra d'en faire expérience.

## **C – L'action « droit à la santé »**

Les bases en ont été posées en 2006 et une éducatrice de l'équipe en a initié la mise en œuvre, prenant contact avec les médecins de ville de l'arrondissement, généralistes et spécialistes. En 2009, c'est une autre éducatrice qui a formalisé le partenariat déjà instauré avec la P.A.S.S. Saint-Louis. Une fiche de liaison a été établie afin d'y faciliter les orientations.

A présent, l'ensemble de l'équipe s'est approprié l'outil « Droit à la santé ».

En 2010, c'est surtout vers le Centre de soins et d'écoute de Médecins sans Frontières qui propose deux permanences hebdomadaires de médecine générale, et Médecins du Monde que nous avons dirigé les personnes dépourvues d'assurance maladie.

Les autres sont adressées aux médecins du réseau ou services hospitaliers lorsque leur état de santé le nécessite.

Cette année, 1046 orientations vers les soins ont été effectuées, dont 114 dans le cadre des accompagnements et 932 au cours des accueils.

## **D - La Médiation Sociale**

*Durant cette année 2010, les activités engagées l'an dernier ont été poursuivies en accord avec la définition du poste afin de permettre un meilleur accueil et une meilleure orientation du public exilé, principalement afghans et iraniens, mais aussi d'autres publics très marginalisés, et de faciliter le travail de l'équipe à travers les activités d'accueil en salle et l'élaboration de documents facilitant l'information des exilés.*

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

- *élaboration de divers documents pour l'orientation des exilés selon leurs demandes*
- *orientations médicales (PASS, MSF, bus dentaire)*
- *informations sur les démarches administratives (sécurité sociale, mission locale, préfecture, OFII, ambassades...),*
- *informations sur le droit d'asile, le droit des mineurs, le retour volontaire, et orientation en utilisant les documents préparés par le Collectif de soutien des exilés du 10<sup>ème</sup>*
- *aide sur des traductions ponctuelles lors de l'accueil d'urgence devenu A.I.O.*
- *présence permanente en salle pour faciliter l'accès des exilés, les activités du C.A.M.R.E.S., et répondre à leurs questions*

### **Accompagnements**

- *Vestiaires Corot*

*Chaque vendredi matin (puis les lundi après midi depuis septembre), présence dans ce centre ouvert hors vacances scolaires. Une baisse des demandes de vestiaires a conduit cependant quelquefois, à l'annulation de ces accompagnements. 140 personnes ont pu bénéficier de ce dispositif en 2010.*

- *MSF*

*Accompagnements réguliers dans ce centre proche du C.A.M.R.E.S. notamment de mineurs, acceptés tous les jours si un médecin est présent.*

- *Sécurité sociale*

*4 accompagnements ont été réalisés pour des besoins de traduction.*

*Dans le cadre des activités du médiateur social au sein du C.A.M.R.E.S. un aspect important est la relation avec l'extérieur. Sortir du C.A.M.R.E.S. facilite considérablement le travail de médiation et de facilitation en termes d'orientations vers les dispositifs adaptés.*

*Deux exemples permettent d'illustrer ceci.*

• ***Dans le cadre des A.I.O., la mise en place d'un partenariat étroit avec le Centre Corot***

*Depuis septembre 2009, le C.A.M.R.E.S. ne se contente pas de délivrer des bons de vestiaire pour le Centre Corot mais il assure aussi une présence sur place, le lundi après midi (antérieurement, le vendredi matin). Cette action, permise par une attitude ouverte des bénévoles de ce Centre, dépasse largement la simple distribution de vêtements.*

*Etre sur place et parfois s'y rendre en métro avec les personnes accueillies (dans ce cas précis souvent de jeunes afghans car c'est un des rares vestiaires où ils peuvent trouver des vêtements à leur taille) permet d'aborder des sujets dont il est difficile de parler lors des matinées passées dans les locaux du passage Dubail.*

*Chaque matin en effet, au milieu de plusieurs dizaines de personnes et devant répondre à de multiples sollicitations, toutes plus urgentes les unes que les autres (au moins dans l'esprit des usagers), il est difficile de trouver un lieu et un temps pour échanger sur des sujets plus personnels. Notons que le C.A.M.R.E.S. reste un lieu où, parce que l'accueil y est inconditionnel, ce sont le plus souvent les usagers qui vont au devant des travailleurs sociaux, ce pour des raisons diverses, la demande étant le prétexte ou l'occasion d'une rencontre. Or, nombre de personnes accueillies ne demandent rien, sinon ponctuellement un bon d'orientation vers un vestiaire (ou une buanderie,...) et les modalités de ce partenariat avec le centre Corot créent des conditions inédites d'échange.*

*Dans un cadre moins formel, il est plus facile de parler de leur vie et de leurs espoirs, de leurs difficultés et problèmes. Entourés de dizaines de personnes dans la salle d'accueil du C.A.M.R.E.S., ils hésitent à parler; mais en petit groupe cela est parfois plus facile. Certaines barrières, certaines réticences disparaissent plus facilement dans une relation où on a l'impression que l'autre est totalement disponible pour vous. C'est ce que l'on observe également lors des sorties culturelles ou lors d'accompagnements ponctuels vers des services de soins ou administratifs, où la relation est plus individualisée et moins perturbée par l'environnement (ne serait-ce que sonore). Ce même besoin d'échanges plus « privés » s'exprime lors des maraudes (dont nous parlons ci-dessous), lorsqu'une personne nous entraîne hors du groupe pour aborder tel ou tel problème.*

*Comment Ali<sup>1</sup> aurait-il pu parler de sa vie à Baghlan où il n'est jamais allé à l'école, occupé à garder le bétail des voisins ? Comment Mustafa aurait-il pu parler de ses quatre années passées en Iran entre 10 et 14 ans dans une fonderie d'où il ne sortait jamais de peur de la police ? Mohammad aurait-il pu parler un matin au C.A.M.R.E.S. de la mort de ses parents lorsqu'il avait 4 ans dans une attaque où lui-même a perdu un bras, de son passage dans un orphelinat puis de son départ en Iran à 10 ans après la mort de sa grand-mère, seule famille qui lui restait ?*

*Ces tranches de vie, même réduites, permettent de retour au C.A.M.R.E.S. de porter un regard plus attentif, plus singulier sur les personnes et ainsi de mieux adapter notre travail.*

*Etre sur place permet aussi de modifier l'ambiance d'un vestiaire. Pouvoir expliquer, parler des personnes que nous orientons, que j'accompagne, aux bénévoles du Centre Corot, change leur regard sur ces jeunes.*

---

<sup>1</sup> Les noms ont bien entendu été changés

*Cette démarche particulière, atypique, permet aussi de transformer le regard de ces jeunes sur eux-mêmes et leur comportement : ils ne sont plus des « sdf » perdus dans la file d'attente de ceux qui veulent des vêtements, et de ce fait ils se sentent pris en considération par les bénévoles. Les voir essayer, dans une atmosphère souvent gaie, les vêtements, en discuter entre eux pour savoir quel tee-shirt leur va le mieux, quelle casquette sera plus adaptée à leur look d'adolescents ou de jeunes majeurs, modifie profondément la nature de ces moments qui ne sont plus vécus comme une prestation caritative mais comme des moments d'échanges à part entière. Nous sommes ici, au cœur du projet associatif du C.A.M.R.E.S., prenant en compte la singularité des personnes même au sein d'un groupe important et c'est bien là aussi, que réside sa dimension revalorisante, restauratrice.*

*Dans le même temps, ma présence sur place facilite le travail des bénévoles ; voyant les jeunes, et plus globalement les exilés afghans, sous un autre jour, les comprenant mieux, elles sont beaucoup plus disposées à faire des efforts, à être plus disponibles. Combien de fois sont-elles allées chercher dans leur réserve les chaussures, les vêtements pour essayer de trouver ce qui conviendrait le mieux. Rares sont ceux repartis sans avoir trouvé ce qu'ils souhaitaient.*

*Le regard porté sur le C.A.M.R.E.S. en est aussi modifié ; les bénévoles du Centre Corot à travers les discussions, pendant que les jeunes choisissent ce qu'ils veulent, ce qui est parfois long, prennent aussi connaissance des activités du C.A.M.R.E.S.*

*Pour les jeunes, le C.A.M.R.E.S. apparaît sous un autre jour aussi : on ne se contente plus de leur donner des bons de vestiaires lors des matinées d'Accueil Informel d'Orientation mais on prend véritablement en compte leur personnalité, leurs souhaits.*

*Ce genre d'action permettant des conditions plus dignes, prenant davantage en compte la personnalité de chacun, serait certainement à multiplier, à développer dans d'autres lieux ; il faudrait pour ce faire, augmenter le volume horaire qui y est consacré sans réduire d'autant le temps consacré aux autres activités de médiation au sein de la structure (décrites plus haut).*

#### **• Les activités du médiateur hors C.A.M.R.E.S.**

*De même que les échanges autour de la distribution de vêtements au Centre Corot permettent d'avoir des contacts de nature différente qui contribuent à améliorer l'action du médiateur au sein du C.A.M.R.E.S., les activités extérieures au C.A.M.R.E.S. sont utiles pour que l'équipe puisse avoir des éléments d'information facilitant, étayant son travail. En effet, l'action du médiateur dans un autre contexte, notamment à travers des maraudes mais aussi des conseils juridiques en matière de droit d'asile et de droits des mineurs isolés étrangers, permet d'étoffer le travail de l'équipe socio-éducative.*

*Les questions posées par les exilés à ces occasions, permettent en outre de savoir de quelles informations ils ont besoin et donc de préparer les supports adaptés.*

*Le passage des exilés au C.A.M.R.E.S. ne constitue qu'une petite partie de leur temps et de leur vie ; connaître ce qui se passe en dehors des murs, franchir la barrière de la porte, du dedans/dehors, est donc important. Connaître les différents espaces et temps de leurs vies permet de mieux comprendre et de mieux faire comprendre.*

*Comme les accompagnements de jeunes vers Corot, les maraudes sont un moment où l'on peut rencontrer les exilés en petit groupe ou individuellement. L'attente du repas à la distribution de l'Armée du Salut à Jaurès, de la maraude de F.T.D.A. pour les mineurs Place du Colonel Fabien, du départ des bus Atlas près du canal permet d'autres échanges plus personnalisés, d'autres questions, d'autres remarques. Et ceci d'autant plus que la pression (en termes de nombre de questions posées notamment) est souvent moindre que lors des matinées d'accueil au C.A.M.R.E.S. L'espace ouvert est aussi un facteur de moindre pression, permettant plus facilement de « s'isoler » pour discuter avec une personne ou un groupe.*

*L'aspect « informel » de ces maraudes, l'absence de « normes » ou de « règles » liées au lieu d'accueil qui ne pourrait d'ailleurs pas fonctionner sans celles-ci, font que les seules relations qui subsistent en ces lieux de maraudes sont celles entre individus, libres de toute contrainte inhérente à la relation accueillants/accueillis. Cela entraîne donc un changement de nature des échanges et des rapports inter individuels. La parole en devient aussi plus libre.*

*Etre présent en ces différents lieux et le soir, permet aussi d'observer des comportements, de repérer ceux qui ne vont pas bien (et ceci pas uniquement en ce qui concerne les exilés mais aussi pour d'autres personnes accueillies au C.A.M.R.E.S.). Une fois au C.A.M.R.E.S., il est ainsi possible d'attirer l'attention de l'équipe sur des situations individuelles qui ne seraient pas toujours repérées. D'une part, les règles de fonctionnement d'un lieu accueillant un grand nombre de personnes peuvent induire des comportements adaptés à celles-ci et donc limiter la parole, l'expression de certaines personnes. D'autre part, il y a ceux du fait de problèmes actuels ou passés, qui se replient sur eux-mêmes et ainsi peuvent passer inaperçus lors des temps d'accueil où il est plus naturel de repérer des comportements extrêmes (revendicatifs, agressifs ou à l'opposé, « dépressifs »). Pour ceux qui se fondent dans la masse, aller au-delà du « bonjour » n'est pas simple, sans compter l'immense obstacle que représente la langue.*

*Etre présent à leurs côtés sur le long terme (plus de 5 ans), parler un peu leur langue, permet aussi d'installer une relation de confiance, d'être sollicité d'une manière plus libre, même par de nouveaux arrivants et d'être un point de repère stable au milieu de la complexité du paysage administratif et associatif parisien.*

*La connaissance des démarches juridiques, le suivi de l'évolution du droit des étrangers (mineurs ou majeurs) acquis dans le cadre de ces activités extérieures sont des éléments utiles à l'équipe pour pouvoir apporter les conseils appropriés (en termes d'orientation ou de réorientation). A travers les activités de terrain, cette connaissance s'accompagne aussi d'une vue très pratique des différentes structures et organisations intervenant, de leurs fonctionnements, des conditions pour s'y inscrire, ce qui permet par la suite de rendre plus efficaces les interventions de l'équipe du C.A.M.R.E.S. La rencontre avec des acteurs de terrain permet aussi de mettre en place un réseau relationnel indispensable.*

*A l'inverse, les connaissances et informations acquises avec l'équipe du C.A.M.R.E.S. permettent sur les temps à l'extérieur, d'orienter les personnes, soulageant ainsi parfois le travail des accueils en salle. Ceci concerne par exemple, les orientations vers les P.A.S.S., les informations sur les démarches concernant l'assurance maladie, les hébergements d'urgence, les informations en matière de démarches administratives (demandeurs d'asile, mineurs isolés...), et aussi le rappel des différents temps de fonctionnement du C.A.M.R.E.S. (orientation vers les temps d'accueil pour les bons de vestiaires, les cartes de restaurant...). Autant d'informations qui n'auront pas à être données durant les matinées d'accueil.*

*Cette complémentarité entre le travail au C.A.M.R.E.S. et l'implication dans d'autres associations n'est pas forcément simple mais jusqu'à présent elle a bien fonctionné et a eu des résultats plutôt positifs. On pourrait légitimement se poser des questions sur une éventuelle confusion d'image entre le « in » et le « out ». Jusqu'à présent, ceci n'a pas posé de problèmes et le fil conducteur que cela constitue pour des exilés souvent perdus dans le dédale administratif, est un élément important.*

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

## **E – Les sorties culturelles**

*Deux constats nous ont amenés en 2010, à proposer des sorties culturelles en groupe au public accueilli au C.A.M.R.E.S. :*

- *Beaucoup de personnes parmi les exilés qui fréquentent la structure, ont une vision de Paris réduite à ce qui constitue leur quotidien d'errance (sans argent, non francophones, se rendant de « service sociaux » en lieux d'hébergement quand ils en ont un...). Des demandes répétées en salle d'accueil, de plans d'accès pour « aller voir la Tour Eiffel » et autres lieux emblématiques de la capitale, nous ont amenés à penser une première sortie,*
- *Nous observions déjà depuis un moment, le peu d'échanges entre le public fréquentant la permanence Cultures du Cœur et le public exilé, majoritairement présent lors des accueils.*

*Le projet était donc d'amener ces publics à se rencontrer autour de lieux culturels susceptibles de remporter de part et d'autre, leur adhésion.*

*Notre hypothèse de travail est celle-là même qui étaye l'animation des ateliers de création et d'expression et de la permanence Cultures du Cœur : l'accès à la culture constitue un vecteur d'insertion sociale à part entière, en ce sens que la fréquentation des lieux culturels et l'approche de toutes formes d'expression artistique contribuent à favoriser les relations intersubjectives et la réinscription dans un groupe social, ne serait-ce que celui des amateurs de culture et d'art, et ainsi à restaurer sa qualité de sujet.*

*Forte de cette conviction, lors du stage de licence professionnelle d'intervention sociale à caractère collectif que j'ai choisi d'effectuer au C.A.M.R.E.S de décembre 2009 à avril 2010, j'ai proposé à la chef de service d'organiser une sortie culturelle par mois, accompagnée en cela, de l'éducatrice spécialisée chargée des ateliers.*

*Nous avons réalisé 5 sorties en 2010 : au Musée du Louvre, à la Tour Eiffel, au Musée du quai Branly, au Centre Georges Pompidou et enfin, au Musée Rodin.*

*La première sortie a eu lieu au Louvre. Nous avons prévu d'être 3 accompagnatrices : l'éducatrice spécialisée chargée des ateliers de création et d'expression, l'étudiante éducatrice alors en stage au C.A.M.R.E.S. et moi-même. 4 usagers, tous exilés, se sont saisis*

*de cette opportunité. Aucun d'eux n'était francophone. A ma grande déception, aucune personne fréquentant la permanence Cultures du Cœur n'a souhaité participer à la sortie. Lors de cette sortie, nous avons essentiellement orienté la visite vers les sculptures, celles entre autres de Michel-Ange, Raphaël, Milo,..., car il nous semblait, compte tenu de la barrière linguistique, que ces œuvres universelles pouvaient se passer de commentaires. Elles ont en effet, de ce que nous avons pu en constater, ému, étonné, suscité l'admiration. Le groupe a ainsi cheminé, flâné, au fil des salles d'exposition, attentif non seulement aux œuvres mais aussi au bâtiment qui les abrite, monument à lui seul digne d'intérêt. L'un des participants, anglophone, nous a interrogées, interpellées, porte-parole souvent de ses compatriotes présents. Il s'est institué au fil de nos déambulations, interprète de toutes les réactions et commentaires des uns et des autres. Au terme de la visite, c'est un groupe enchanté des découvertes qu'il avait pu faire, qui est sorti du Louvre. Outre l'accès à la culture dont nous avons été les intermédiaires, c'est surtout la richesse des échanges, la possibilité de nous rencontrer autrement, de donner à nos relations jusque-là circonscrites au C.A.M.R.E.S., une autre dimension, plus personnelle, plus ouverte sur l'expression des émotions qui nous habitent aussi, qui nous ont semblé être les « indicateurs de réussite » à retenir. Certains des visiteurs que nous étions n'avaient jusqu'alors jamais mis les pieds dans un musée.*

*La seconde sortie nous a amenés à la Tour Eiffel dont nous avons observé déjà depuis quelques mois, qu'elle faisait l'objet d'une demande récurrente du public accueilli. Dans le même temps, lors des ateliers « terre », plusieurs participants avaient réalisé des tours Eiffel. Une petite dizaine de personnes se sont manifestées lors de cette proposition. Seuls quatre d'entre eux seront présents le jour J, deux exilés afghans, un exilé kurde irakien et un irakien. Au cours du trajet, l'idée nous est venue de descendre à la station Trocadéro afin de trouver sur notre parcours le Parvis des Libertés et Droits de l'Homme, rappel implicite du projet qui nous anime, puis nous avons gravi les marches jusqu'au troisième étage et contemplé sous le soleil, le panorama qui s'offrait à nous. Les questions ont fusé sur les monuments aperçus. Nous nous sommes arrêtés auprès des innombrables drapeaux nationaux sous lesquels est mentionnée la distance qui sépare leur capitale de Paris et chacun a voulu se faire photographier à côté de l'emblème de sa patrie. Une fois redescendus, on nous a réclamé d'autres photos, individuelles, collectives, avec la Tour Eiffel à l'arrière-plan, comme pour immortaliser cette escapade de tourisme, brève incursion du rêve né ailleurs et durement malmené dans la réalité quotidienne des squares du 10<sup>ème</sup> arrondissement. Deux des participants à cette sortie, ont souhaité s'inscrire sur la suivante, témoignant ainsi de l'intérêt suscité chez eux.*

*Nous avons ensuite choisi le Musée du quai Branly. Pour des raisons d'emploi du temps, je n'ai pu comme je l'aurais souhaité m'associer préalablement à une visite guidée organisée pour les relais sociaux. De ce fait, n'ayant pas encore découvert la section de l'exposition permanente consacrée à l'Afrique, particulièrement accessible pour un public non averti, nous nous sommes orientés vers celle dédiée à l'Océanie, particulièrement riche en costumes. Ce choix nous a été dicté par le souci de limiter l'impact de la barrière linguistique sur la cohésion du groupe. En effet, sur les quatre participants, l'un, accompagné depuis plusieurs années dans le cadre d'un titre de séjour pour soins, est parfaitement francophone, un autre, arabophone, s'exprime très convenablement en français, le troisième, farsiphone, parle l'anglais, le quatrième, également accompagné, maîtrise l'arabe et le farsi. Nous disposons de deux audio-guides, l'un en français, l'autre en anglais, ce qui ne nous a pas dispensées de longues explications à propos de certains des objets exposés (notamment la « Maison des*

hommes »). L'architecture insolite du lieu, les volumes spacieux qu'il propose, le mur végétal, la richesse et la diversité des collections ont été source d'émerveillement.

Mon stage terminé, j'avais l'intention de maintenir le rythme mensuel de ces sorties dans le cadre de mon engagement bénévole, projet qui n'a été réalisé que partiellement, compte tenu de la difficulté à faire coïncider les temporalités contradictoires dans lesquelles s'inscrivent les usagers de la permanence Cultures du Cœur d'une part, les habitués des accueils d'autre part. Les premiers aspirent, légitimement, à programmer leurs activités culturelles, les seconds, pris par les impératifs de la survie et la fatigue due à l'errance, ne peuvent prévoir ce que sera leur disponibilité du lendemain.

Ce sont donc seulement deux propositions qui ont été faites aux uns et autres.

La première nous a emmenés au Centre Pompidou, en compagnie de Monsieur B., participant assidu de la permanence Cultures du Cœur et grand amateur de musées, et de trois exilés dont deux francophones. Nous sommes d'abord allés nous repâtrer de la vue qu'offre le sixième étage avant de contempler les « collections modernes », retraçant la période de 1905 à 1960. Chacun a trouvé dans la diversité des œuvres exposées, de quoi satisfaire son goût, de quoi être dérouté parfois aussi. Après presque deux heures de visite, la fatigue s'est faite sentir et nous avons choisi de nous en tenir là pour ce jour, à l'exception de monsieur B. qui a souhaité poursuivre.

La dernière sortie a eu lieu au Musée Rodin et n'a finalement concerné que deux personnes, à nouveau Monsieur B. et Monsieur F., exilé afghan, en grande difficulté avec la langue française. En dépit des désistements de dernière minute, nous avons jugé important de ne pas pénaliser les personnes présentes. En revanche, il n'était pas nécessaire que nous soyons deux accompagnatrices. Les sculptures, dont celles de Camille Claudel, ont été pour les deux participants, source d'échanges animés. Nous avons terminé la visite par le jardin, nous arrêtant devant les « Bourgeois de Calais », puis la « Porte de l'Enfer ». Comme la fois précédente, Monsieur B. a choisi de rester pour visiter une exposition temporaire des œuvres d'un sculpteur contemporain alors que nous nous apprêtions à quitter les lieux.

Au terme de cette première expérience de sorties culturelles par petits groupes, nos hypothèses de départ semblent validées, particulièrement en ce qui concerne les personnes coupées de leurs racines. Les difficultés auxquelles nous nous sommes heurtés, indiquent de nouvelles pistes de travail pour affiner la dimension éducative de l'action :

- A certains moments, le faible nombre de participants nous a fait hésiter sur la pertinence de ce support. Après coup, l'analyse de ce qui s'est joué lors des sorties, en termes de plaisir pris collectivement, de qualité des échanges, d'instauration de relations interpersonnelles riches, non seulement entre les usagers et les accompagnatrices mais aussi au sein du groupe, nous fera désormais restreindre l'effectif concerné par chacune de ces activités à un maximum de 7 personnes.
- Afin de créer les conditions de la mixité, il nous faudra adopter selon les problématiques des personnes concernées, des stratégies pédagogiques distinctes, voire même apparemment contradictoires : à l'égard de ceux pour qui la culture est un objet de consommation parfois surinvesti de façon un peu « boulimique », il s'agira par exemple, de proposer une implication préalable dans l'élaboration du

*projet ; en revanche, nous veillerons à stimuler, chez les autres, l'appétit de la découverte, y compris au dernier moment.*

- *Enfin, nous inciterons activement chacun à nous faire part de ses désirs, même flous, pour qu'ils servent de base à nos propositions, nous inscrivant ainsi plus clairement dans la prise en compte des singularités comme base des actions collectives.*

*Isabelle LECOR-MASURIER – Médiatrice culturelle bénévole*

## **F - Les réunions d'information collective**

Annoncées à l'avance et proposées à l'ensemble des usagers, elles ont pour objet d'informer sur le mode d'emploi de la structure mais aussi sur les principes qui guident nos actions, et de recueillir les remarques et suggestions.

Elles ont lieu tous les 4 mois en présence de l'équipe au complet, bénévoles et salariés, et de la juriste détachée par Accès aux Droits Solidarité Paris, qui fait office d'interprète en farsi. Nous regrettons l'absence d'interprétariat en d'autres langues qui laisse à l'écart de ces réunions d'autres usagers non francophones. En effet, l'intérêt de ces rencontres nous semble amplement démontré par l'affluence à ces réunions et par l'attitude coopérative, au quotidien, des personnes accueillies. En revanche, si quelques questions sont posées à cette occasion, les interactions restent sommaires, ce qui nous interroge. Nous avons fait l'hypothèse que peut-être la prise de parole en public était malaisée pour la plupart, et avons proposé, jusqu'à présent sans grand succès, divers supports (livrets, boîte à idées) susceptibles de rendre l'expression plus facile et de nous permettre une préparation affinée de ces réunions.

Il sera probablement nécessaire de soutenir plus activement cette initiative.

## **G - Le projet « Accueils de jour »**

Aucune avancée n'a été possible cette année.

Une rencontre a eu lieu à la fin de l'été, entre le directeur adjoint des E.S.I (10<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup>) de l'Armée du Salut et la chef de service.

L'échange a porté sur les nouvelles modalités de fonctionnement des E.S.I. et leurs incidences en matière de partenariat, et sur le constat de l'impossibilité à poursuivre ce projet, faute d'énergie collective disponible.

## **IV – Les instances de concertation, de réflexion et de régulation**

### **A - Les points quotidiens ou « débriefings »**

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

### **B - Les réunions d'équipe**

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

Les questions de l'Accueil étant traitées durant les points quotidiens, la réunion d'équipe permet d'élaborer une pensée collective sur la pratique de chacun. De ce fait, les entretiens individuels trimestriels organisés avec la chef de service pour réfléchir sur les accompagnements complexes ou difficiles sont désormais sans objet.

### **C - Les réunions bénévoles/salariés**

Depuis leur mise en place et jusqu'en mai 2010 environ, les réunions bénévoles/salariés fréquentées assidûment par tous, étaient essentiellement consacrées à des questions d'organisation pratique, de logistique, de tentatives de résolution des tensions engendrées par les différences de point de vue. A partir du mois de mai, le départ d'un bénévole activement engagé dans l'action depuis 7 ans, à l'issue d'un conflit qui n'a pu encore être dépassé, nous a convaincu de l'impérieuse nécessité de faire de ces rencontres des temps de réflexion et d'élaboration collectives. Ils sont depuis octobre, une fois par trimestre, précédés d'un repas pris en commun où, dans les échanges informels, s'approfondit la connaissance mutuelle, fondement nous en sommes persuadés, de l'émergence d'un véritable esprit d'équipe.

Puis, sur le temps formel, est abordé un thème défini ensemble lors de la réunion précédente, à propos duquel, depuis la fin de l'année, chacun reçoit pour étayer sa propre réflexion, un ou plusieurs textes théoriques « dénichés » par l'équipe professionnelle.

Cette nouvelle modalité de concertation bénévoles/salariés a reçu l'assentiment de tous et ses effets, non seulement sur le climat et l'intérêt des échanges mais aussi sur la dynamique collective à l'œuvre durant les accueils, nous semblent prometteurs.

## **D - Les supervisions**

Centrées sur l'analyse des pratiques professionnelles, elles se sont poursuivies selon les mêmes modalités que précédemment. La chef de service y assiste une fois par trimestre.

En juillet 2011, l'intervenante qui en assure depuis l'origine l'animation, va cesser son activité. La connaissance fine qu'elle a acquise et des enjeux du projet, et des singularités de chacun, est un atout précieux. Avec son aide il va nous falloir trouver un nouvel interlocuteur et nous engager sur le chemin hasardeux de la rencontre.

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

L'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité a été renforcée en octobre par l'arrivée d'une infirmière.

Le mode de coopération est inchangé :

- l'E.M.P.P. intervient une fois par mois dans le cadre de la réunion d'équipe,
- elle est disponible pour intervenir dans l'intervalle, à notre demande, soit pour des conseils, des orientations, des hypothèses diagnostiques, soit pour proposer des rendez-vous, en urgence si nécessaire, à des usagers en souffrance psychique.

Cet été, l'équipe a rencontré une situation particulièrement complexe et douloureuse. Il s'agissait d'un monsieur en phase terminale de cancer dont la prise en charge médicale était gravement altérée en raison de ses troubles sérieux du comportement liés notamment à des problèmes de compréhension, la barrière linguistique étant difficilement franchissable.

A notre initiative, une synthèse à laquelle a participé l'équipe mobile, a eu lieu à l'Hôpital Saint-Louis.

Ensuite, durant la fermeture estivale du C.A.M.R.E.S., c'est l'assistant de service social de l'E.M.P.P. qui a pris le relais, rendant visite au malade à l'Hôpital, entrant en contact avec son ex-épouse pour l'aider à s'acquitter des formalités administratives, ce jusqu'à son décès.

## **F - Les entretiens individuels d'évaluation**

Ils ont eu lieu cette année, en septembre, non par choix mais en raison des impératifs de travail.

Le regard des salariés sur leurs pratiques, leurs interrogations, leurs projets, nous a semblé plus serein que les années précédentes, peut-être en raison de la prise de recul induite par les vacances.

Nous envisageons de respecter le même calendrier l'année prochaine.

## V - La formation

Elle fait partie intégrante du projet pédagogique : dans la mesure où notre pratique suppose une expérimentation permanente, si nous voulons éviter de devenir des « apprentis sorciers », il est indispensable que nous disposions d'outils théoriques auxquels nous adosser.

Elle comprend 2 volets :

### A - La formation continue

- La chef de service a validé en mai, sa formation C.A.F.E.R.U.I.S.
- Le travailleur social pour lequel a été signée une convention Adulte-relais, poursuit sa démarche de V.A.E. pour l'obtention du diplôme d'éducateur spécialisé. Il a franchi avec succès la première étape. Les impératifs du travail au C.A.M.R.E.S. ainsi que ses obligations familiales constituent un frein sérieux à l'avancée de son dossier professionnel, ce à quoi il continue à s'attacher.
- La formation continue ne concerne pas seulement les salariés de l'équipe : la médiatrice culturelle bénévole a jugé nécessaire à la pertinence de son action, d'élargir son champ de compétences. Elle termine actuellement au Conservatoire des Arts et Métiers, sa licence d' « Intervention sociale » option « Coordonnatrice d'actions collectives d'insertion » et a entrepris un Mastère.

### B - L'accueil d'étudiants en travail social

L'accueil de futurs professionnels est pour nous à la fois une nécessité déontologique et une source d'enrichissement et d'approfondissement de notre pratique.

Nous avons reçu cette année, deux stagiaires : l'une en 3<sup>ème</sup> année de formation d'assistante de service social, d'octobre 2009 à mai 2010, l'autre en 2<sup>ème</sup> année de formation d'éducateur spécialisé, depuis décembre.

Nous sommes particulièrement heureux de recevoir à nouveau ce jeune homme qui était venu éprouver au C.A.M.R.E.S. la solidité de son désir d'engagement professionnel.

*« Je suis parce que nous sommes »*

*J'ai débuté mon stage de deuxième année de ma formation d'éducateur spécialisé au C.A.M.R.E.S. en décembre 2010, et pour une durée de huit mois.*

*J'avais déjà effectué pendant un mois, un stage de découverte du métier au sein même de la structure en novembre 2008. Ce fut pour moi une expérience très enrichissante qui me permit de confirmer mon choix de vouloir devenir éducateur spécialisé et qui m'offrit une première approche du métier.*

*J'avais à l'époque, participé essentiellement à l'accueil. Travaillant au sein d'une équipe professionnelle, j'avais pu observer la complexité du travail en équipe et l'aisance de chacun*

*de ses membres à travailler ensemble et individuellement, tout en respectant l'originalité de l'identité professionnelle de chacun. De plus, je me suis tout de suite senti accepté, accueilli pourrait-on dire, dans cette équipe qui fit preuve de patience et de bienveillance à mon égard. Bien que travaillant à cette époque dans un climat de « saturation » compte tenu de la très grande affluence quotidienne sur le site, elle sut répondre à chacune de mes questions. Cela me permit alors d'en soulever de nouvelles, plus précises, plus complexes, plus profondes, qui sont autant de petites pierres dans la construction de mon identité professionnelle.*

*Accueillir pour moi au quotidien un public nombreux, très diversifié et en constante évolution, fut une chose complexe à laquelle il me fallait m'habituer et m'adapter en fonction d'un principe qu'est la prise en compte de la singularité : Singularité de l'autre, singularité de sa demande, de sa situation, singularité de chaque groupe, de chaque peuple, de chaque tradition, singularité des différents temps d'accueil et de leurs modalités, singularité de chaque membre de l'équipe, de chaque partenaire, singularité dans le temps du fait de l'évolution permanente du public, et enfin singularité d'un projet associatif simplement et totalement humaniste.*

*Le respect de l'identité de chacun et donc la dignité pour tous. Ce projet ambitieux pour la cohésion et la paix sociale, me rappelle et me permet, à travers mon stage, de donner vie à ce proverbe Zoulou : « Je suis parce que nous sommes ».*

*Et c'est dans le but de pouvoir, à travers toutes ces modalités, approfondir mes acquis pratiques et théoriques en travail social et éducatif, que j'ai abordé mon stage long au C.A.M.R.E.S.*

*C'est un centre d'accueil de jour dont la spécificité est que notre différence à tous en est la clef de voûte : la différence de chacun nourrit ce lieu, tout comme elle est aussi à son tour nourrie par ce lieu.*

*Car effectivement, le C.A.M.R.E.S. n'est pas seulement une porte ouverte sur la rue et sur le monde. Il est aussi une équipe accueillant inconditionnellement un public aux demandes très diversifiées dans la considération et la convivialité.*

*Cet accueil est lui-même le fruit d'un projet associatif de solidarité et de paix sociale, puisqu'il donne à chaque accueilli sa place toute entière, par le respect de sa singularité et de sa dignité, au milieu de tous.*

*Les bénévoles quant à eux, participent à des réunions mensuelles avec l'équipe salariée, ce qui nous procure à tous un espace d'expression et de partage supplémentaire nourrissant notre réflexion commune, essentielle à la construction de notre cohésion d'équipe.*

*De plus, le travail partenarial, se construisant autour de cette réflexion, permet de diversifier et de compléter la réponse à la demande de l'utilisateur : vêtements, hébergement, aide juridique, aide médicale, apports culturels... Mais aussi, il élargit le travail d'équipe ainsi que la réflexion commune, et harmonise l'intervention sociale tout en soulignant la nécessité de travailler ensemble dans une société fondée sur l'individualisme.*

*Enfin, toute cette activité s'inscrit profondément et de manière quotidienne dans la vie sociale du 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris.*

*C'est donc dans un environnement politique et géographique complexe que le C.A.M.R.E.S. évolue, non seulement en fonction de son public et des difficultés qu'il rencontre, mais aussi et surtout par la réflexion que nous partageons tous ensemble. En ce sens chaque personne : accueillie, bénévole, salariée ou partenaire se voit intégrer le projet associatif et lui donner vie, faisant du C.A.M.R.E.S. une structure sociale et éducative singulière.*

*Pour pouvoir découvrir au mieux le travail d'éducateur spécialisé au C.A.M.R.E.S., il a été convenu que mon stage se divise en trois phases d'une durée d'environ trois mois chacune, afin de respecter au mieux mon rythme.*

*La première est la seule que j'ai pu aborder au moment où je rédige cet écrit. Elle est essentiellement orientée sur l'accueil, afin de me préparer étape par étape, à entrer dans une démarche éducative plus individualisée, que ce soit dans le cadre des Accueils Informels d'Orientation ou des accompagnements.*

*Accueillir une personne en tant que travailleur social ne consiste pas seulement à lui montrer qu'elle a le droit d'entrer dans la structure, mais bien de lui signifier qu'elle y a sa place. Pour cela, il ne faut pas seulement reconnaître l'autre comme une personne en situation d'errance ou dans le besoin d'une aide quelconque. Car, en effet, la relation éducative naît de la reconnaissance de l'autre comme un être capable, doué d'une richesse qui lui est propre et dont il est toujours possible qu'il s'en saisisse pour faire valoir sa liberté de choisir.*

*Cependant il m'a fallu faire preuve d'une grande force pour accueillir au quotidien et en grand nombre des inconnus dont je ne parle pas la langue. Mais j'ai très vite compris que cette barrière de la langue n'est pas seulement un frein. Car, même si elle nous prive des mots ayant tous un sens général et non propres à chacun d'entre nous, elle ne nous prive pas des sourires, des petits gestes d'attention, du regard ou encore de la poignée de main, ou de la découverte réciproque de la langue de celui qui nous est étranger. Cette « barrière » de la langue nous oriente alors vers un langage des plus singuliers : celui du regard, du visage, du corps. Et très vite s'installe un échange totalement différent, fort d'une richesse que la parole par son sens commun obstruerait sûrement. Ainsi par un regard, un sourire, un salut, se crée la relation avec le public étranger et peut ainsi débiter le travail éducatif.*

*En tant que stagiaire je n'ai pour l'instant qu'effleuré la complexité du travail social et éducatif au C.A.M.R.E.S. Cependant c'est grâce au travail en équipe et avec cette première approche de l'autre à travers l'accueil et l'expérience que j'accumule ici, un peu plus chaque jour, que je me sens prêt à participer aux accompagnements et à l'A.I.O., impliquant de nouvelles modalités relationnelles et éducatives qui vont m'aider à construire le socle de mon identité professionnelle.*

*Quentin LABAILLE – Stagiaire en formation d'Educateur spécialisé*

## Conclusion et perspectives

En 2010, l'énergie a pu être consacrée à peaufiner les détails et à approfondir la réflexion mais aussi à reprendre force, en équipe élargie.

Seule source de malaises, les aléas d'un accompagnement jusqu'à la mort nous ont fait toucher du doigt notre difficulté à penser l'accompagnement lorsque l'issue est annoncée. Il semble, d'après les échanges que nous avons eus à ce sujet avec des associations partenaires, que cette difficulté ne nous soit pas propre. C'est pourquoi nous essaierons l'année prochaine de reprendre l'analyse de cette situation qui ne nous laisse pas encore apaisés.

Nous avons aussi pour projet, après cette phase de recentrage sur l'intérieur qui nous a paru indispensable, notamment pour accueillir de nouveaux collègues, de nous tourner de nouveau vers l'extérieur pour bâtir des projets communs.

Nous tirerons les enseignements de la phase d'expérimentation des sorties culturelles pour poser les bases d'un projet plus construit, prenant en compte les divers apports de cette activité et s'attachant plus précisément à en définir les objectifs pédagogiques.

En cette fin d'année, deux points d'interrogation se dessinent à l'horizon 2011 :

- Quelle incidence aura la mise en place du S.I.A.O sur le dispositif de l'hébergement ? L'offre d'hébergement sera-t-elle, comme il est prévu, mieux adaptée aux besoins et problématiques spécifiques ? Comment s'articuleront les rôles respectifs ?

- Nous avons vu s'interrompre notre partenariat avec « Cultures du Cœur », notre projet pédagogique autant que le projet associatif qui le fonde, nous ayant empêchés de signer l'avenant à la convention conclue avec cette association. Cette décision a été prise la mort dans l'âme, conscients que nous étions de la frustration que nous allions imposer aux habitués de la permanence mais sans hésitation : comment pourrions-nous utiliser comme support éducatif une activité dont le cahier des charges suppose un autre rapport à la culture et à la responsabilité que celui qui guide notre action ?

Nous allons à présent tenter de construire un autre type de partenariat avec certains théâtres suivant en cela des demandes formulées par des personnes accueillies. L'idée serait de singulariser un peu mieux notre proposition et d'en préciser les enjeux pour chacun de nos nouveaux interlocuteurs.

De nouveaux chantiers en perspective, de nouveaux paramètres auxquels s'ajuster. Cette nécessité d'imaginer, d'improviser, garante de la vitalité du C.A.M.R.E.S, nous semble le meilleur antidote à l'enlisement dans lequel se sentent de nombreuses personnes qui n'ont souvent comme première demande que celle d'une aide à la survie ?

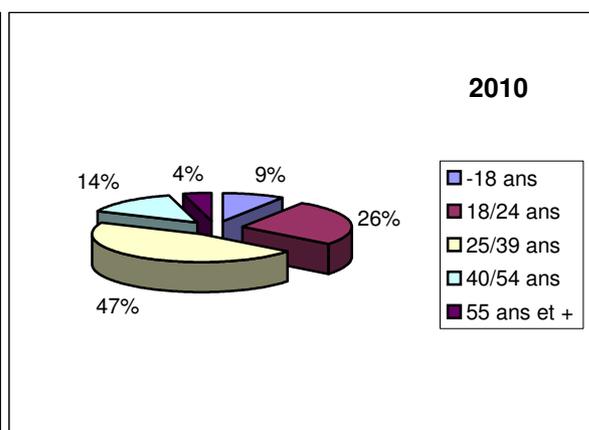
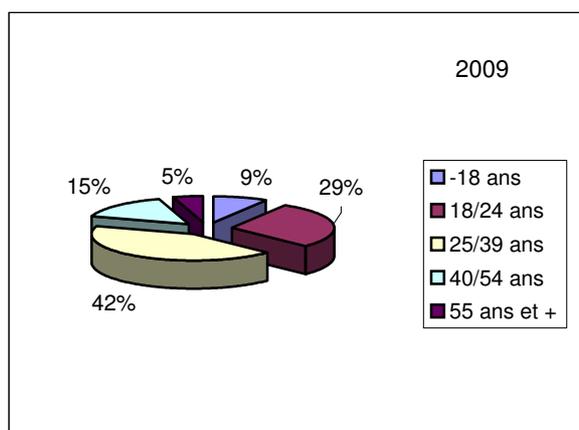
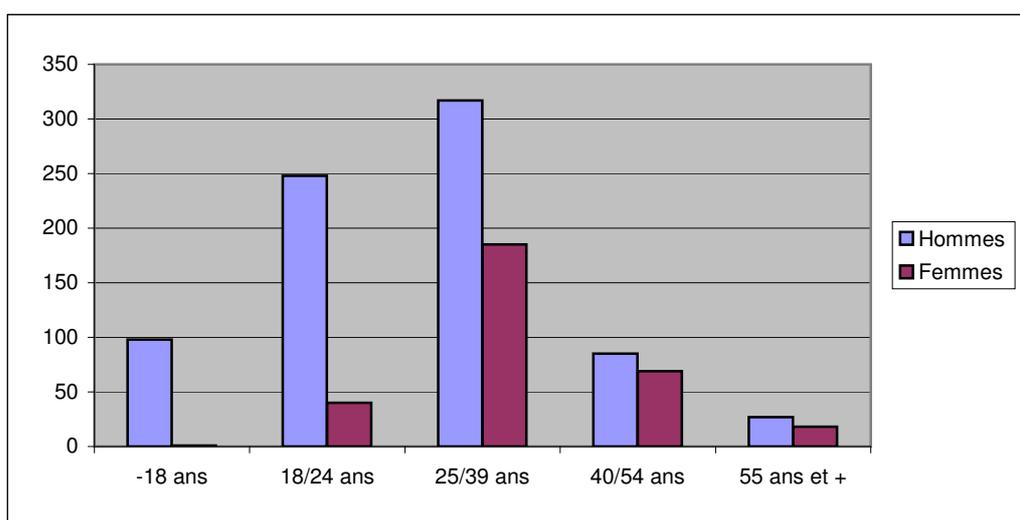
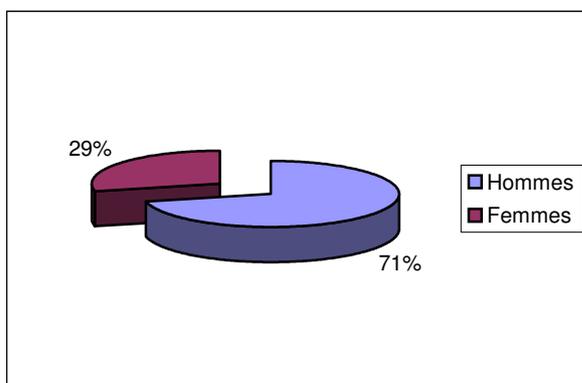
## *Annexes*

## *Annexe 1*

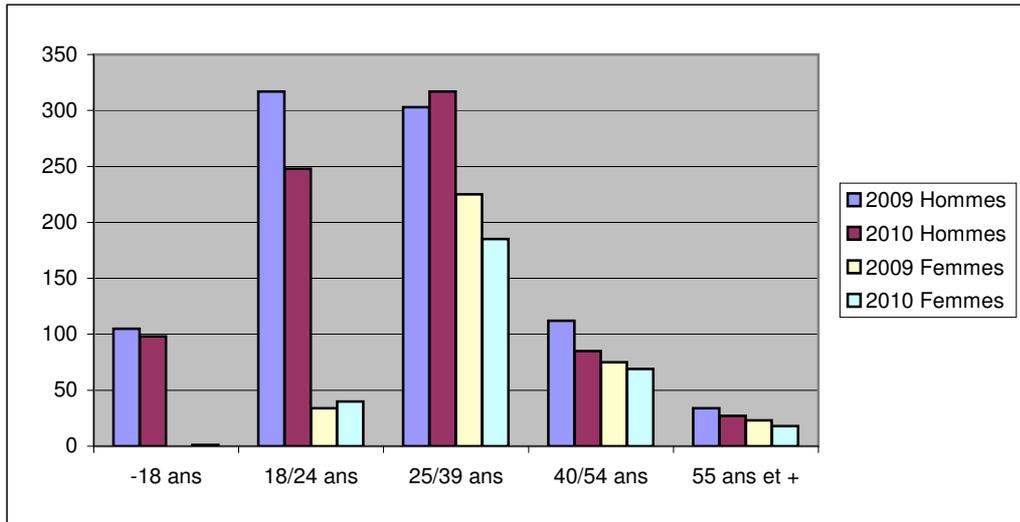
*Population globale*

## Population globale Répartition par âge et par sexe

	Hommes	Femmes	Total
< 18 ans	98	1	99
18/24 ans	248	40	288
25/29 ans	184	51	235
30/34 ans	62	77	139
35/39 ans	71	57	128
40/44 ans	46	29	75
45/49 ans	20	21	41
50/54 ans	19	19	38
55/59 ans	10	9	19
60/64 ans	8	5	13
65/69 ans	4	4	8
>= 70 ans	5	0	5
Inconnu	196	76	272
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>389</b>	<b>1360</b>

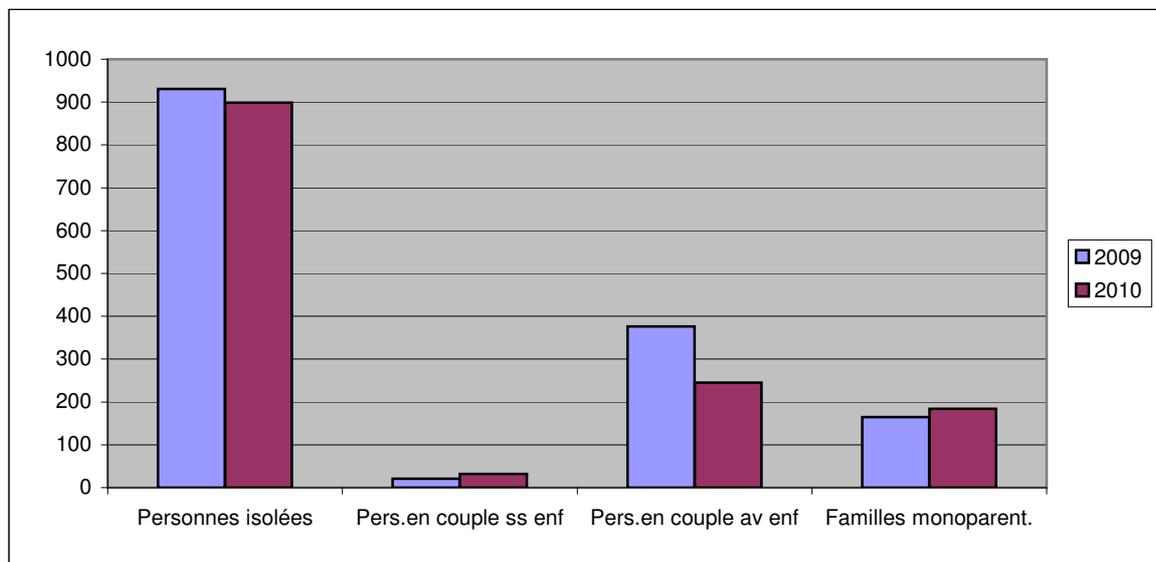


	2009	2010	2009	2010
	Hommes	Hommes	Femmes	Femmes
-18 ans	105	98	0	1
18/24 ans	317	248	34	40
25/39 ans	303	317	225	185
40/54 ans	112	85	75	69
55 ans et +	34	27	23	18
Total	871	775	357	313

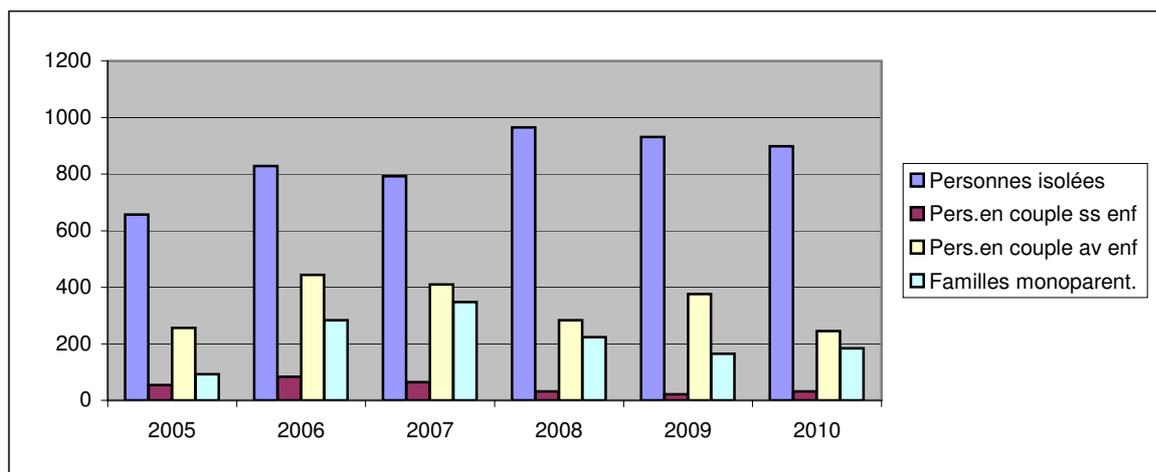


## Population globale

### Situations familiales



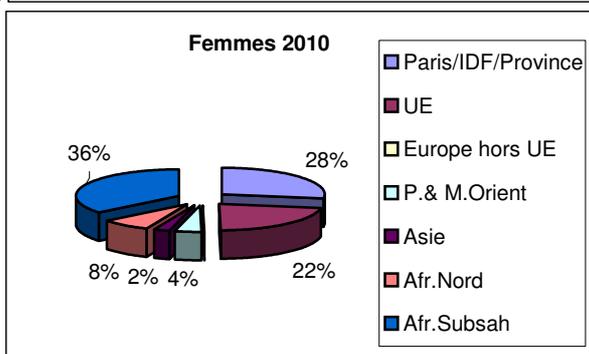
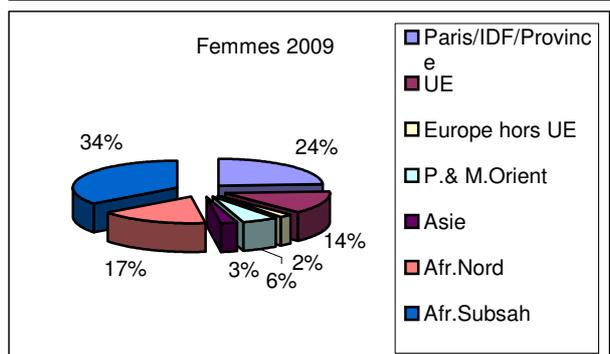
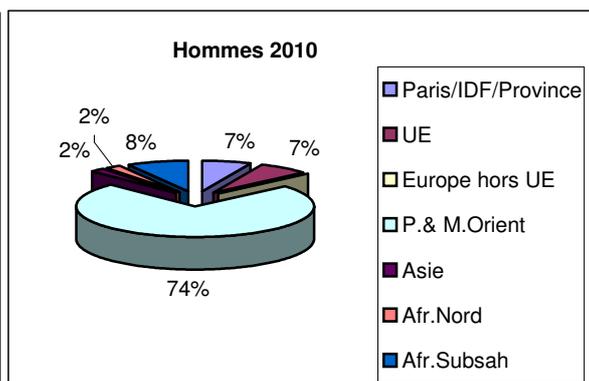
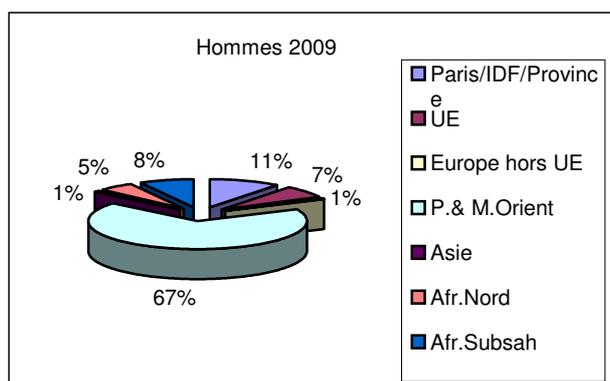
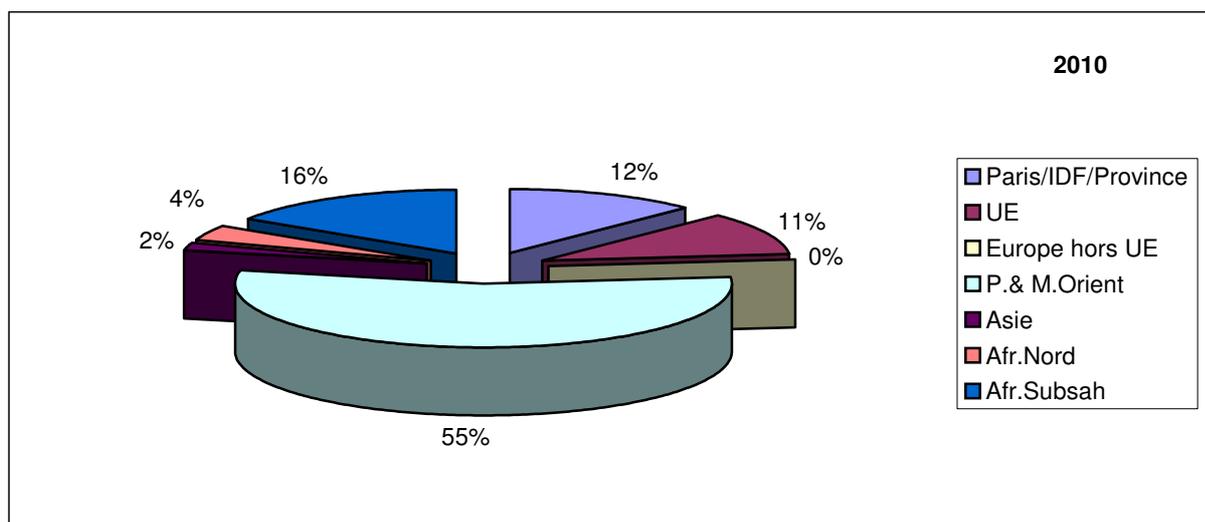
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Personnes isolées	657	829	793	965	931	899
Pers.en couple ss enf	54	84	64	32	21	<b>32</b>
Pers.en couple av enf	256	444	410	283	376	245
Familles monoparent.	93	283	348	223	165	<b>184</b>
<b>Total</b>	1060	1640	1615	1503	1493	<b>1360</b>



## Population globale

### Répartition en fonction du pays d'origine

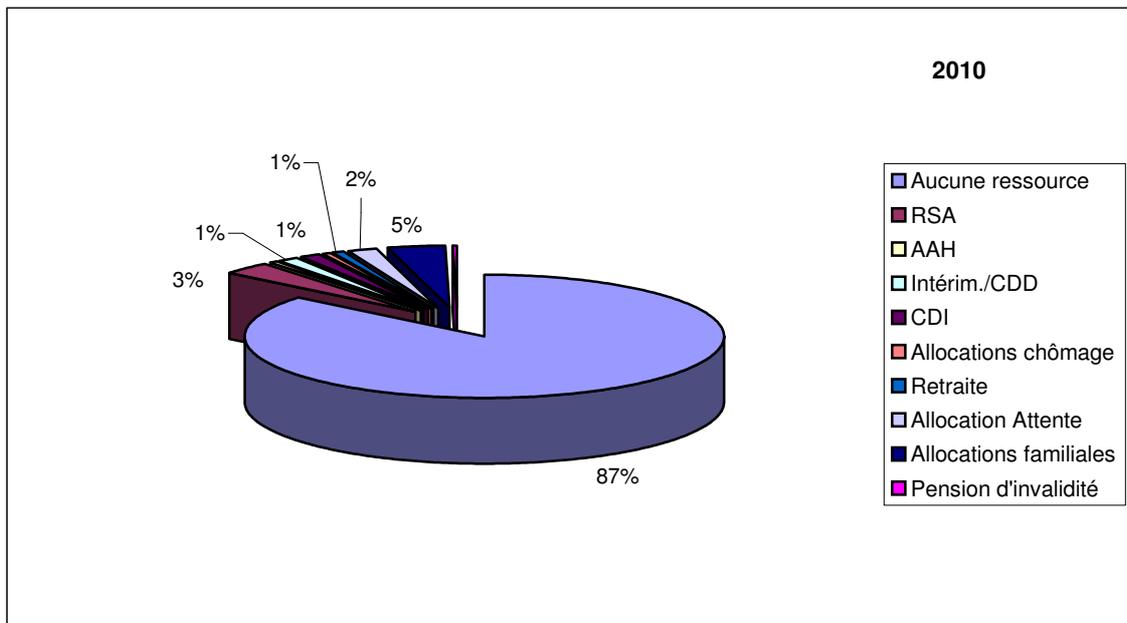
Paris/IDF/Province	64	100	<b>164</b>
UE	66	80	<b>146</b>
Europe hors UE	0	0	0
P. & M.Orient	710	15	<b>725</b>
Amérique latine	0	0	0
Asie	19	9	28
Afr.Nord	20	28	48
Afr.Subsah	84	130	<b>214</b>
Inconnue	8	27	35
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>389</b>	<b>1360</b>



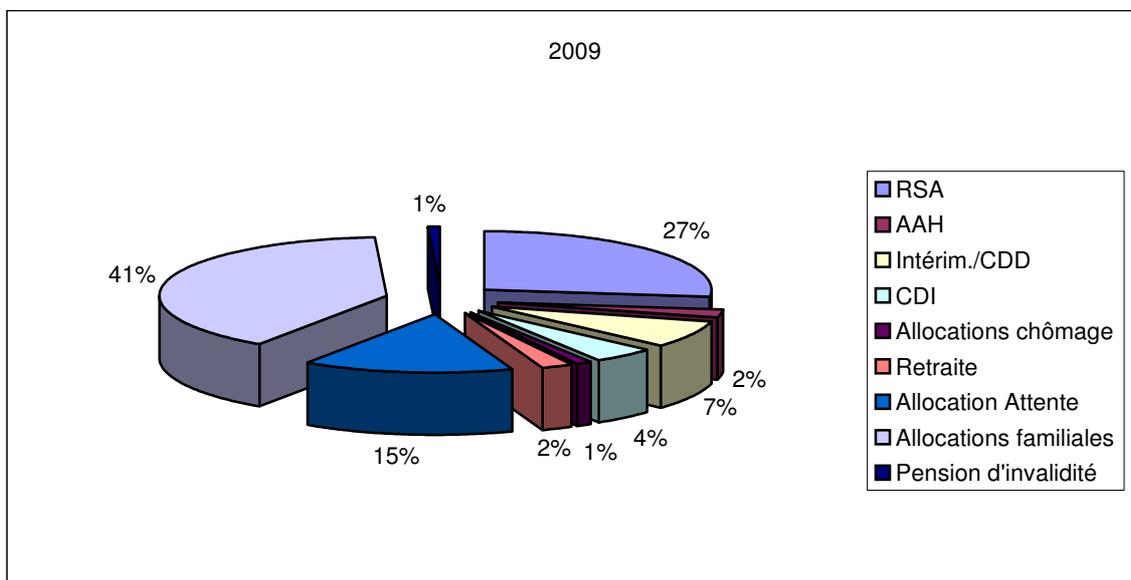
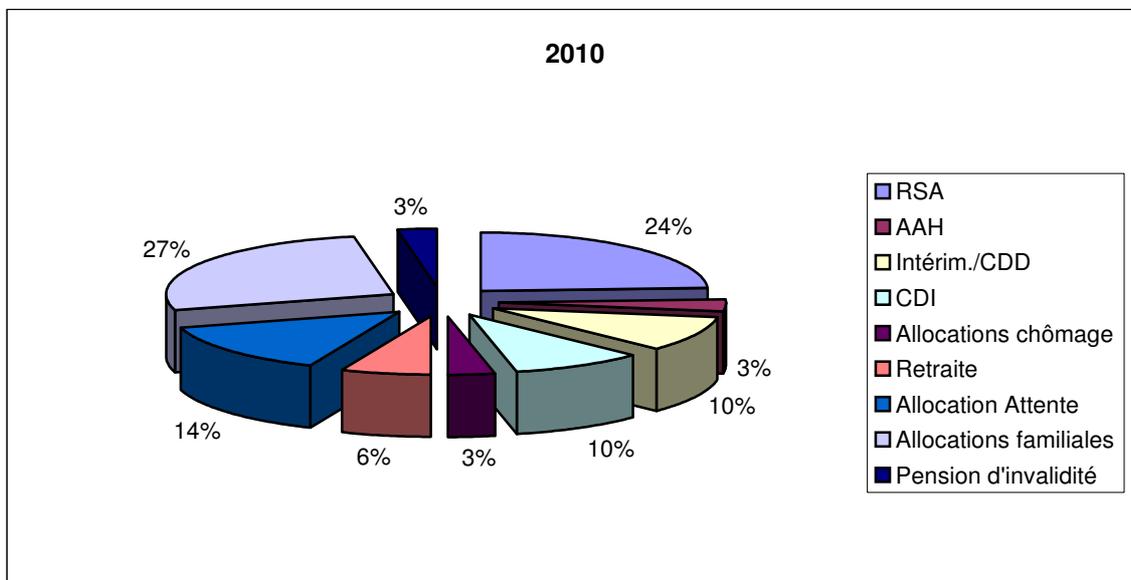
## Population globale

### Répartition des ressources

	Hommes	Femmes	Total
Aucune ressource	860	271	<b>1131</b>
RSA	24	21	<b>45</b>
AAH	4	2	6
Intérim./CDD	11	7	18
CDI	10	8	18
Allocations chômage	1	5	6
Retraite	7	5	12
Allocation Attente	22	4	26
Allocations familiales	20	30	<b>50</b>
Pension d'invalidité	3	2	5
Autres	4	1	5
NSP	33	5	38
Total	971	389	<b>1360</b>



**Population globale**  
**Répartition des ressources pour ceux qui en disposent**

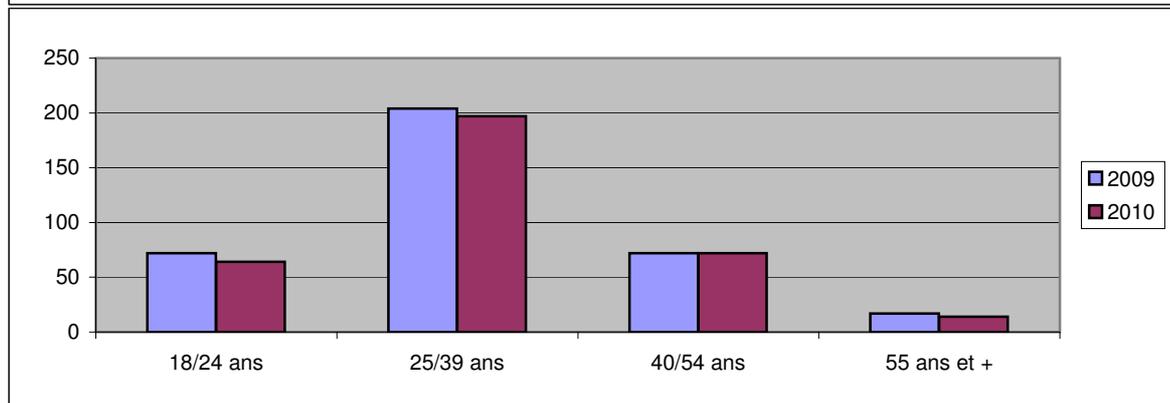
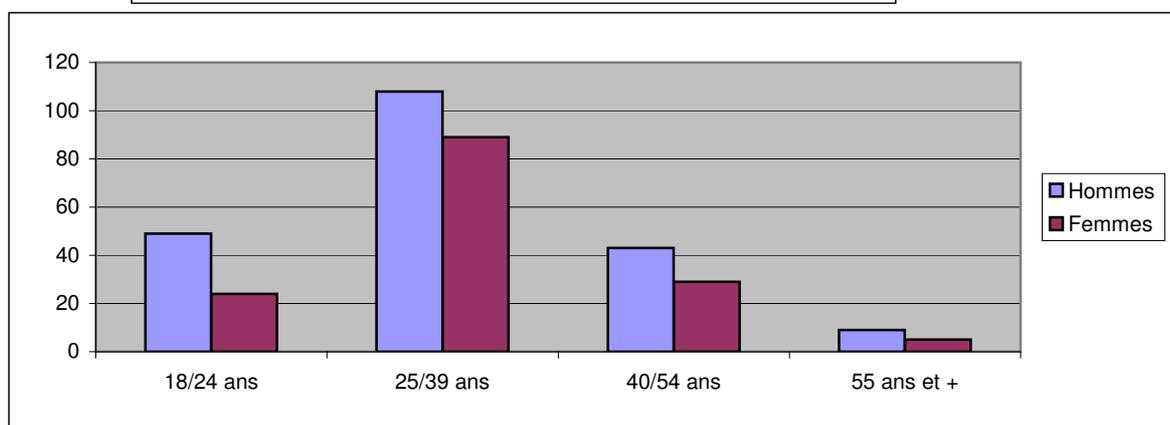
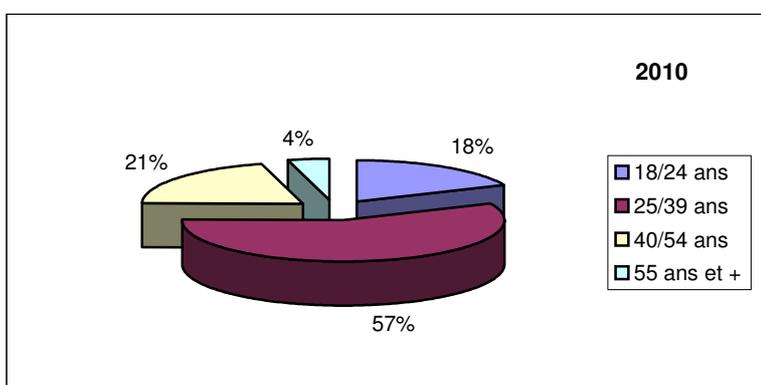
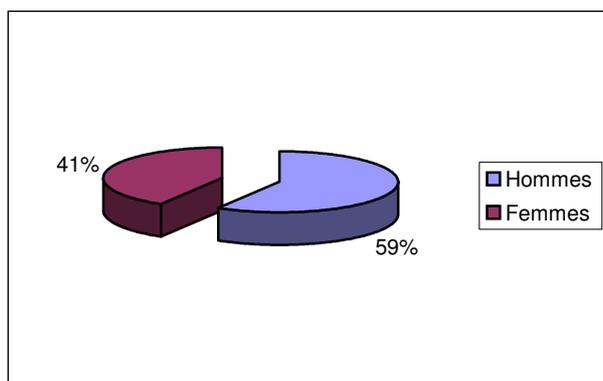


## *Annexe 2*

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

**Population suivie**  
**Répartition par âge et par sexe**

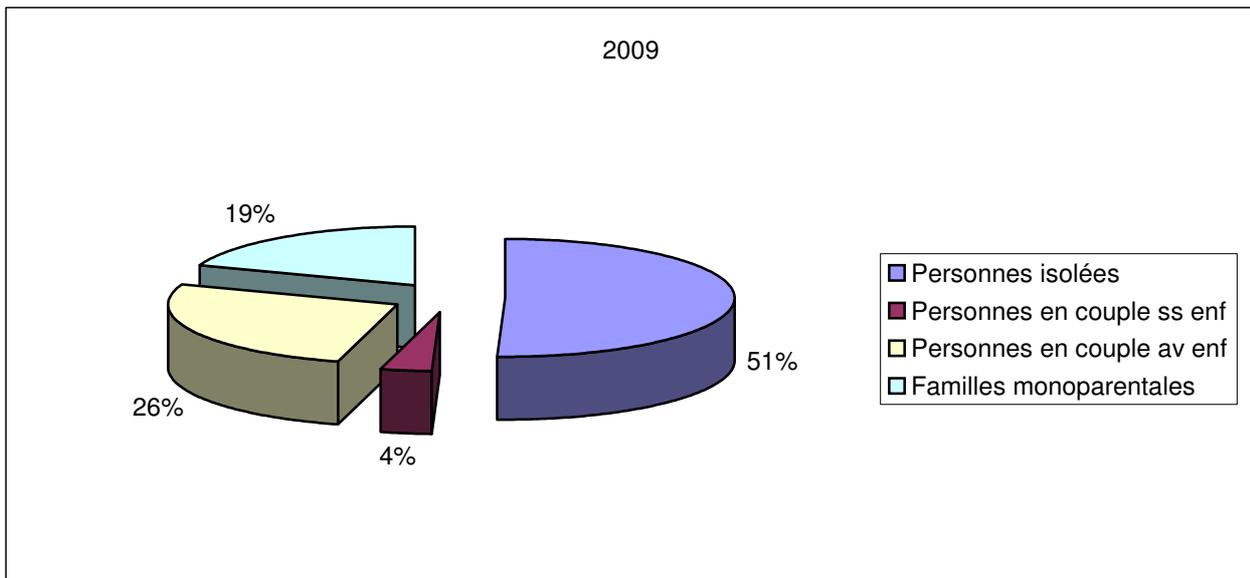
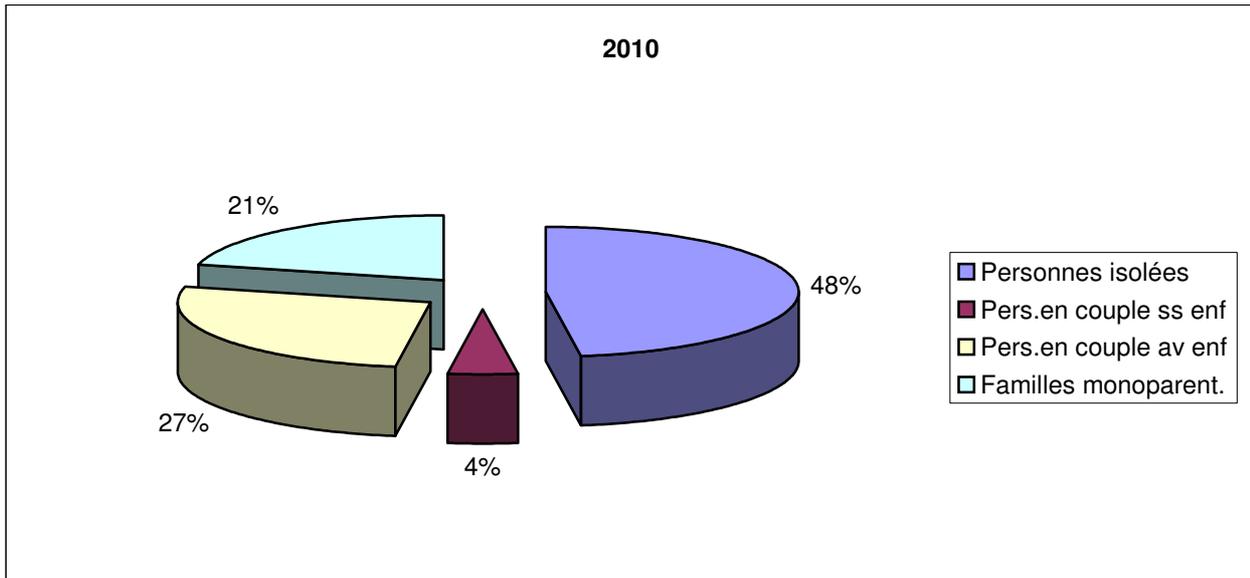
	Hommes	Femmes	Total
< 18 ans	1	1	2
18/24 ans	49	24	73
25/29 ans	62	30	92
30/34 ans	18	42	60
35/39 ans	28	17	45
40/44 ans	27	13	40
45/49 ans	9	7	16
50/54 ans	7	9	16
55/59 ans	5	3	8
60/64 ans	2	2	4
65/69 ans	0	0	0
>= 70 ans	2	0	2
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>148</b>	<b>358</b>



## Population suivie

## Situations familiales

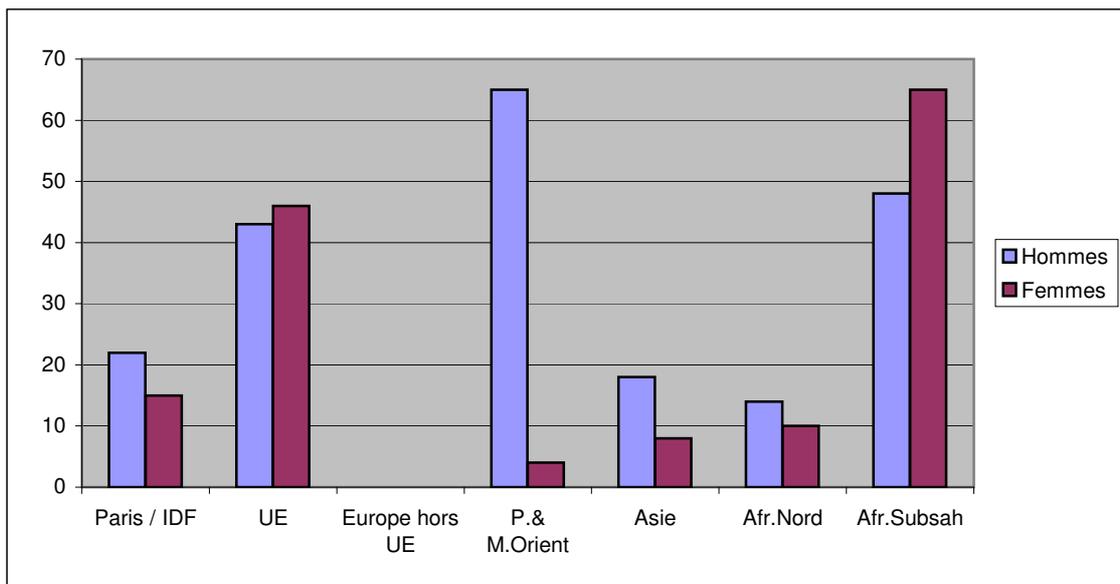
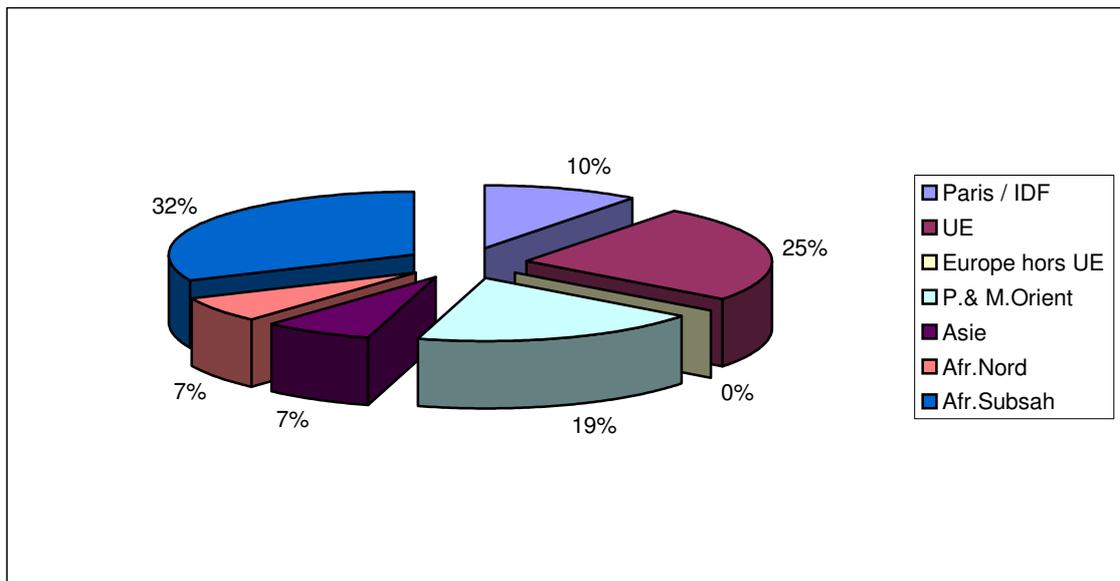
	2010
Personnes isolées	171
Pers.en couple ss enf	16
Pers.en couple av enf	95
Familles monoparent.	76
<b>Total</b>	<b>358</b>



## Population suivie

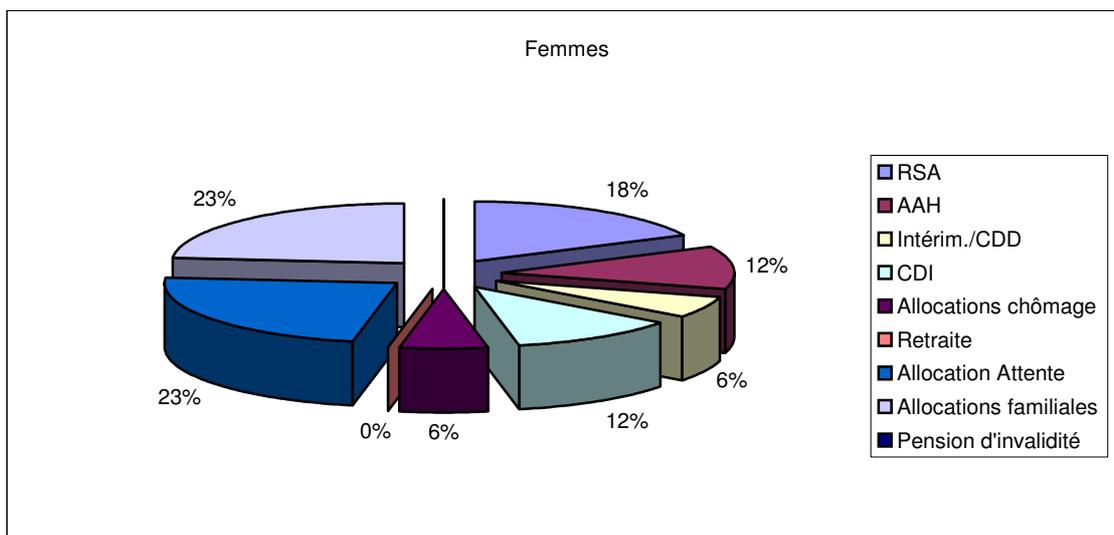
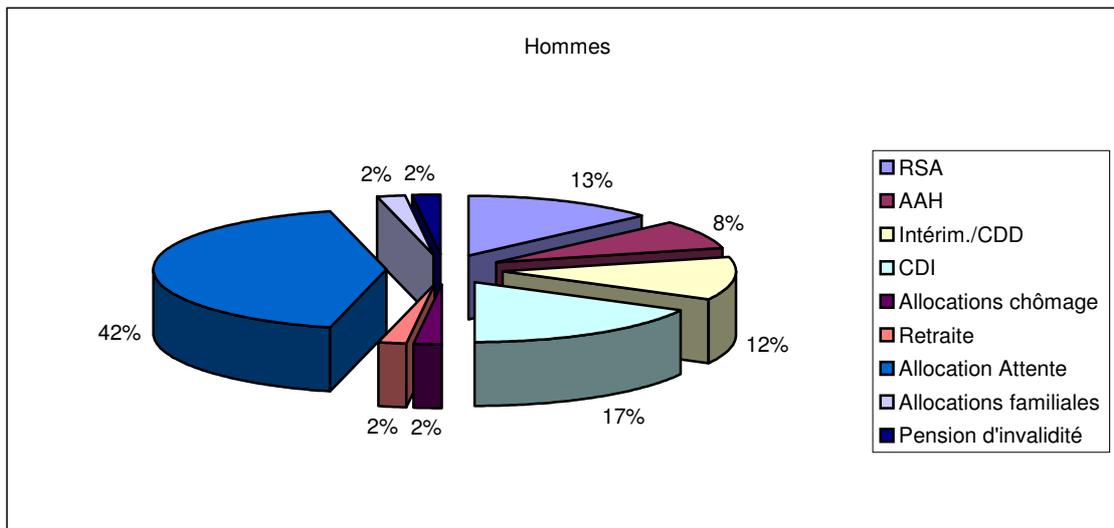
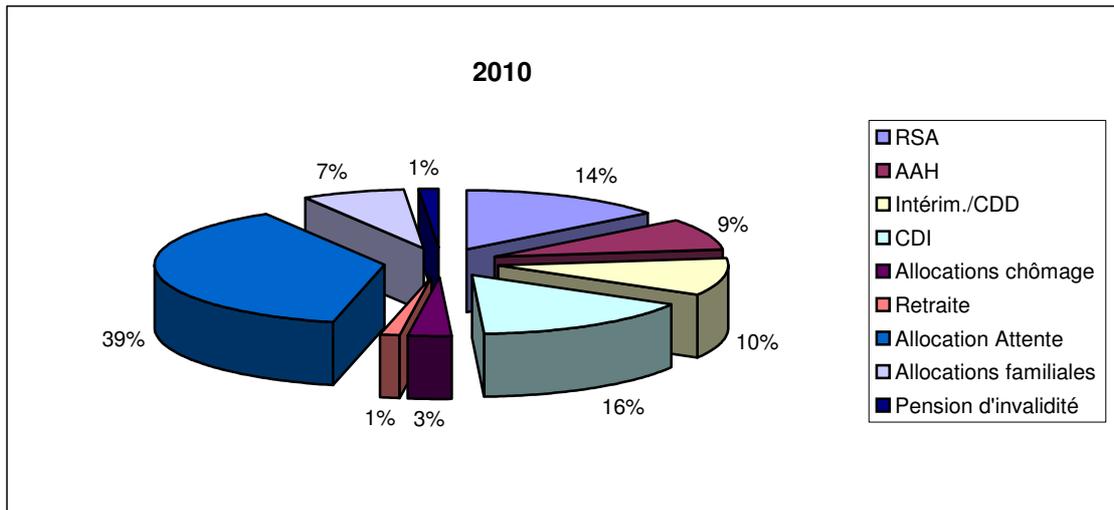
### Répartition en fonction des origines et par sexe

	Hommes	Femmes	Total
Paris / IDF	22	15	37
UE	43	46	89
Europe hors UE	0	0	0
P. & M.Orient	65	4	69
Asie	18	8	26
Afr.Nord	14	10	24
Afr.Subsah	48	65	113
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>148</b>	<b>358</b>



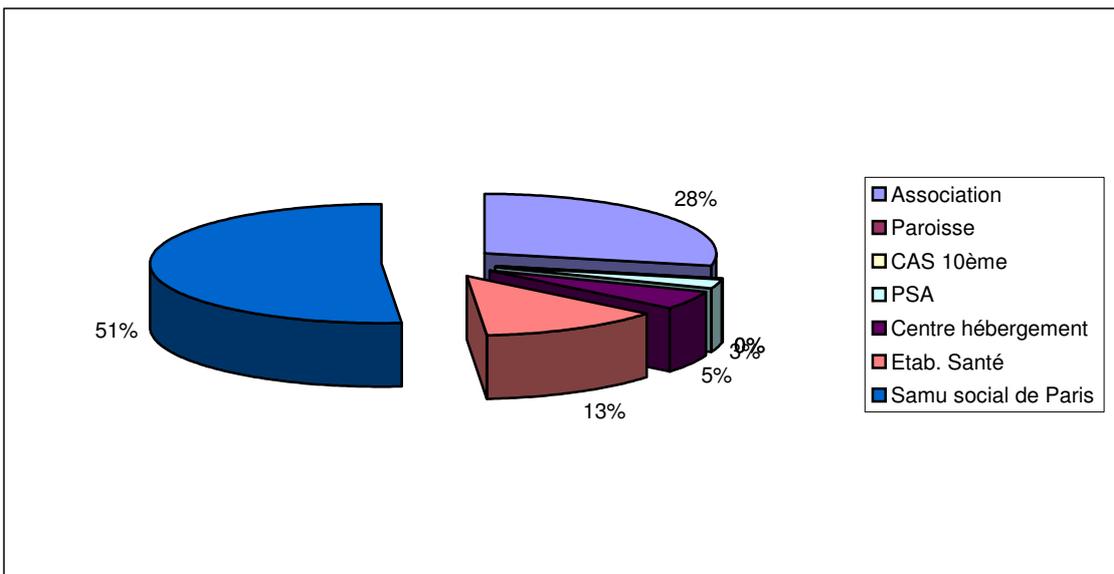
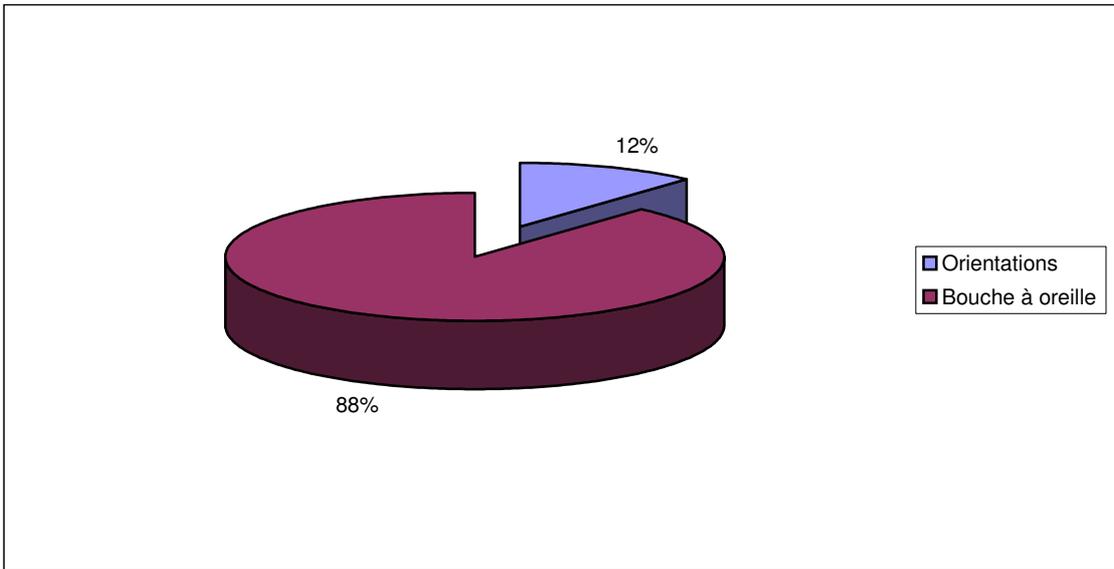
**Population suivie**

**Répartition en fonction des ressources**



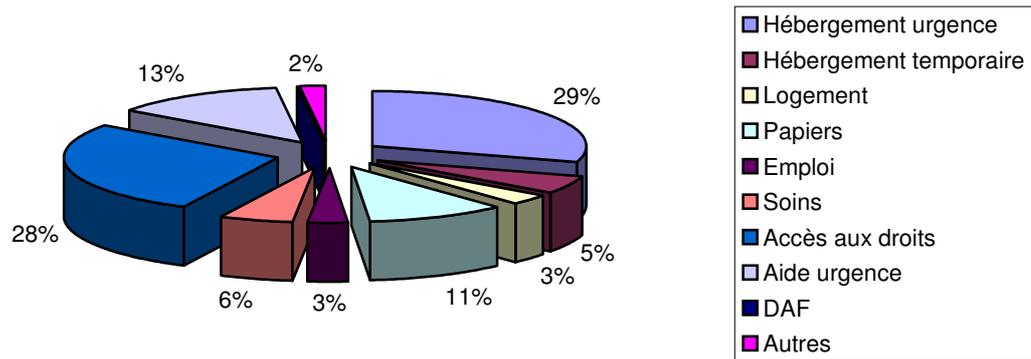
**Population suivie**

**Origine des orientations**



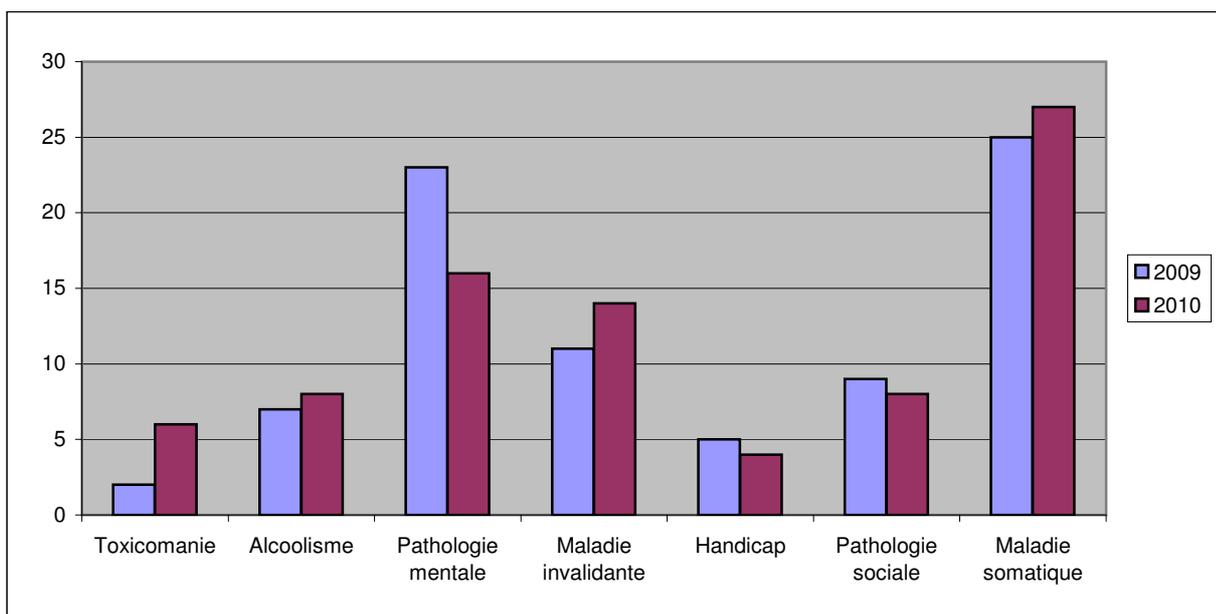
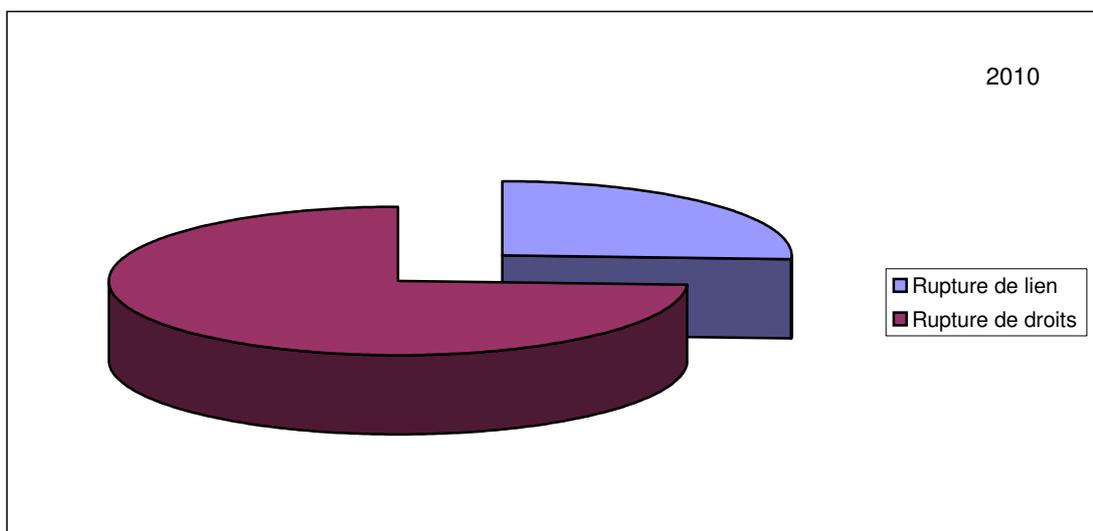
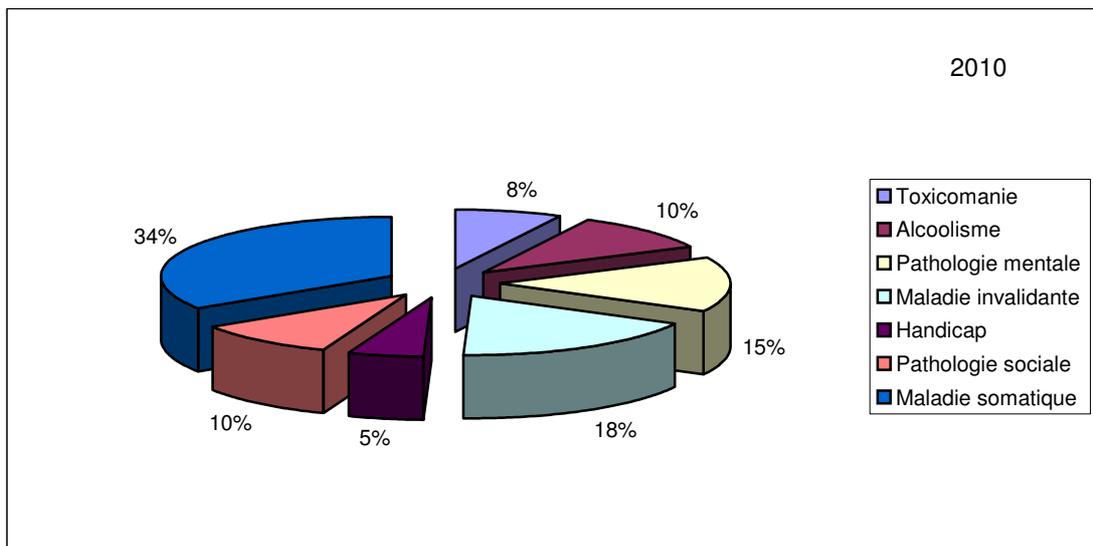
**Population suivie**

**Demandes initiales**



**Population suivie**

**Problématiques repérées**



## *Annexe 3*

### *Evolution de l'activité*

		2008	2009	2010
ENTRETIENS	Entretiens sur RDV	945	718	771
	Entretiens informels	1158	947	1040

		2008	2009	2010
Ecrits professionnels	Rapports sociaux/ Fiches de liaison/ Attestat° suivi	35	62	93

		2008	2009	2010
Hébergement/Logement	Recherches Héb.Urgence	1108	891	652
	Recherches Héb.Temporaire	163	100	161
	Recherches de logement	42	44	9

		2008	2009	2010
Aides administratives	Aides administratives	278	182	271

		2008	2009	2010
Accompagnements physiques		12	35	53

		2008	2009	2010
ORIENTATIONS	Orientations soins	770	920	1 046
	Orientations soins Psy	16	31	21
	Orientations Serv.Soc.	89	184	156
	Orientations emploi	3	0	6

		2008	2009	2010
ACCES aux DROITS	RDV Dts d'Urgence	96	90	107
	RDV ADSP	255	205	237
	Ouverture RSA	1	0	1
	Ouverture CMU	41	27	28
	Ouverture AME	51	60	28
	Ouverture AAH	0	1	4
	Ouverture CAF			45
	Ouverture autres	17	33	48

		2008	2009	2010
Aides financières au titre de l'ASE		4	1	1

		2008	2009	2010
AIDE d'URGENCE (dans le cadre des accomp. et de l'A.I.O.)	Alimentaire	453	205	584
	dont pour bébés	218	202	233
	Vestiaire	940	1 002	883
	Buanderie / Coiffure	184	306	198
	Domiciliation	174	176	120
	CSTransport	40	28	49