

Perspectives

AGIR EN TOURAINE CONTRE LES EXCLUSIONS – DEPUIS 1948

ENTRAIDE ET SOLIDARITÉS, 46 avenue Gustave-Eiffel, 37100 TOURS, infos@entraide-et-solidarites.fr - N°308-AVRIL 2019



La panoplie des métiers à Entraide et Solidarités

N° ISSN-L 0981-6178

ELECTIONS EUROPÉENNES

Retrouvez l'édito de la présidente d'E & S en dernière page

LE PETIT RAPPORTEUR

Le Grand Débat : réapprendre à se parler et à s'écouter.
P. 2

PARTENAIRE

« Habitat et Humanisme » bâtisseur de liens.
P. 14

ACTUALITÉS

Dernière nouvelles des services de votre association
P. 3

Se parler et s'écouter

« La parole, c'est le lien et le ciment de la société humaine ».

Cette affirmation n'est pas d'aujourd'hui. Elle est tirée d'un "traité de la Sagesse" de Pierre Charron, écrivain français, en 1606.

Depuis le 15 janvier dernier s'est déroulé le "Grand Débat national". Voulu au départ pour répondre à la crise des "gilets jaunes", il rejoignait les mots du président de la République lors de ses vœux aux Français le 31 décembre : « *Changer les choses, pour vivre mieux* ».

Rencontres organisées dans les communes, les quartiers, les familles ou même les gares... se sont multipliées : 10 335 réunions d'initiative locale, cahiers de doléances ou d'initiatives remontés de 16 000 mairies, 1 750 108 contributions recensées sur la plate-forme Grand Débat...

La participation des démunis aux débats publics est depuis longtemps une des priorités de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) à laquelle adhère notre association. Sous son égide, une réunion s'est tenue le 28 février à la résidence Albert-Camus. 40 personnes hébergées ou accompagnées étaient présentes et les interventions ont été nombreuses et précises.

D'autres associations ont eu la même préoccupation. Le Secours Catholique a organisé des réunions dans une quarantaine de villes. Le Secours Populaire a mis des cahiers à disposition pour faciliter l'expression. ATD Quart-Monde y a consacré plusieurs de ses Universités populaires à Reims, Bordeaux, Lyon, Lille...

Le Grand Débat est terminé. Chacun de nous s'est interrogé sur ce que seront les réponses apportées à ce gigantesque essai de dialogue « *qui a permis de mettre en avant les fractures sociale, numérique, générationnelle, territoriale, entre urbains et ruraux* ». ⁽¹⁾ Quelles qu'elles soient, il faut surtout se demander pourquoi les citoyens ont manifesté ce si fort besoin de s'exprimer au-delà des moments privilégiés que sont les votes démocratiques aujourd'hui souvent abandonnés.

A l'heure des réseaux sociaux où on a l'impression qu'on se dit tout, à coup d'Instagram, Facebook, et autres médias, quel véritable échange traduisent nos mots ?

« *Il faut que le langage devienne un bien commun, et son usage la plate-forme sur laquelle rebâtir un véritable projet social. Il faut cesser de transformer les mots en armes. Il faut qu'ils soient le ciment et non la muraille... Comment être une Nation lorsque les mots se choquent et ne se répondent plus ?... Une société n'est pas une somme d'individualités mais une somme d'individus, ce qui n'est pas tout à fait la même chose... Il faut simplement, mais ce n'est pas si simple, réapprendre à se parler et à s'écouter* ». ⁽²⁾

Libres propos de Jean Paillou

(1) N.R. 15 /03 /19

(2) Philippe Claudel, membre de l'Académie Goncourt. *La Croix*. 14/ 01 /19

Les chiffres de la précarité en Indre-et-Loire

	janvier	février	mars
Total des appels au 115	3782	3724	3737
Nombre cumulé des refus au 115	339	637	636
Ménages en attente d'hébergement d'insertion au dernier jour du mois	66 ménages, soit 101 personnes	79 ménages, soit 106 personnes	75 ménages, soit 89 personnes
Ménages en attente de logement adapté au dernier jour du mois	47 ménages, 48 personnes	49 ménages, 49 personnes	36 ménages, 36 personnes

Photo de Une : un encadrant technique avec des salariés en insertion sur l'un de nos chantiers (Photo Vincent Baton)

Assemblée générale annuelle

Elle se tiendra mardi 28 mai à partir de 9h (accueil à 8h30) à la Maison des Sports de Touraine, à Parçay-Meslay. Pour pouvoir voter, ou vous faire représenter, pensez d'ici là à vous mettre à jour de votre cotisation 2019.

Journées d'animation à Chinon

L'antenne de Chinon d'Entraide et Solidarités veut se faire mieux connaître sur son territoire. Forte de douze salariés et d'une trentaine de bénévoles, elle intervient dans quatre secteurs d'activité : accueil et hébergement (urgence et insertion), formation (lutte contre l'illettrisme, accès au numérique, préparation au Code de la route, français langue étrangère), chantiers d'insertion (espaces verts, peinture, maçonnerie, entretien des locaux), épicerie solidaire.

Elle propose une semaine d'information, de rencontres et de débats - en partenariat avec les collectivités territoriales, des établissements scolaires, des entreprises, des structures sociales et associatives - du lundi 29 avril au samedi 4 mai. Au programme : **portes ouvertes** sur ses activités lundi 29 avril de 9h à 12h et samedi 4 mai de 10h à 12h. **Inauguration** de la semaine lundi 29 à 18h30, mairie de Chinon (salle O. Debré) avec à 19h30 une **table ronde** sur l'engagement associatif. Une exposition sur les violences faites aux femmes est présentée à la mairie du 29 avril au 3 mai.

Mardi 30 avril, 20h30 au cinéma Le Rabelais, **film** *La tête en friche* (de Jean Becker, avec Gérard Depardieu et Gisèle Casadesus), suivi d'une **conférence-débat** sur l'illettrisme. Jeudi 2 mai, de 14h à 17h, **visite** d'un appartement-témoin et rencontre de l'équipe et des résidents au 3, impasse du Château d'eau, avec **conférence** à 15h30 sur les violences conjugales. Jeudi 2 mai, **tournoi de foot** à 7 stade de la Plaine des Vaux, au profit de *Foot Solidarité*, à 17h30 pour les 12-16 ans et 19h pour les ados et adultes (inscriptions : 02 47 98 02 54). Enfin, samedi 4 mai à 19h, **repas solidaire** pour soutenir nos actions, à 19h salle polyvalente de Beaumont-en-Véron, rue du Parc, (menu à 15€, réservations : 02 47 98 02 54).

Une contribution au « Grand débat »

Toutes les personnes accompagnées étaient conviées le 28 février à la résidence Albert-Camus, pour s'exprimer non pas sur les sujets « officiels », mais sur un questionnaire adapté à leurs problèmes et proposé par la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Environ quarante personnes, d'E&S et de *La Bazache*, n'ont pas hésité à faire part de leurs soucis et de leurs suggestions. Pour l'accès au logement : loyers trop chers quand on n'a que les minima sociaux. L'accès à l'emploi : baisser les charges des PME, trop de CDD, possibilité de cumuler le RSA et un salaire pendant un certain temps, etc. Le recours aux prestations : rendre leur attribution automatique, restaurer les services publics qui doivent informer sur les aides (seulement une personne accompagnée sur deux manie l'informatique).

S'agissant des migrants : pourquoi autoriser leur séjour et leur interdire de travailler ou d'avoir un logement, pourquoi faut-il un CDI pour avoir une carte de séjour de dix ans... Et puis encore, pour concilier l'écologie et le social : faire connaître les associations d'aide à la mobilité, développer le covoiturage, les jardins partagés, l'isolation des logements, réduire les emballages, réorganiser les réseaux de bus et les rendre gratuits, etc. La FAS se chargeait d'écrire et de transmettre ces revendications « en haut lieu ».



PIC-Réfugiés : un ambitieux programme en gestation

La direction d'Entraide et Solidarités pilote depuis des semaines la constitution d'un « consortium » avec d'autres associations et organismes, et la mise au point d'un programme d'insertion professionnelle de réfugiés. Il s'agit de répondre, au plus tard le 15 mai, à l'appel à projets lancé par le gouvernement. Le programme sur trois ans doit être d'ampleur (400 000 € minimum, dont 20% hors crédits d'Etat). Baptisé PIC-réfugiés (Plan d'investissement dans les compétences), il pourrait permettre dans le département l'insertion par l'emploi de 200 à 250 étrangers qui ont obtenu l'asile en France. Notre association mène déjà plusieurs actions auprès de ce public en situation d'exclusion. Sa compétence s'en trouverait renforcée, ainsi que sa pratique des partenariats.

Îles noires, diagnostic achevé

jusqu'à fin juin. Il s'agissait de réaliser un diagnostic administratif et social, collectif et individuel, d'environ 85 personnes en majorité Roms de nationalité bulgare, pour lequel nous avons fait appel à l'association spécialisée *Trajectoires*, qui a rendu son rapport en février. Puis d'assurer l'accompagnement des familles dans la recherche de solutions de sortie positives.

Nous avons recruté une assistante sociale qui travaille à temps plein pour essayer d'intégrer un maximum de ces personnes installées ici depuis des années. Des solutions qui passent par la scolarisation, le relogement, l'apprentissage du français, etc. Une moitié environ de cette population présenterait de bonnes chances d'intégration. La préfète n'a pas caché, le 10 avril dernier, que les plus rétifs seront expulsés lorsque ces cabanes seront démolies, dans les mois qui viennent, pour faire place à une zone de maraîchage et de loisirs.

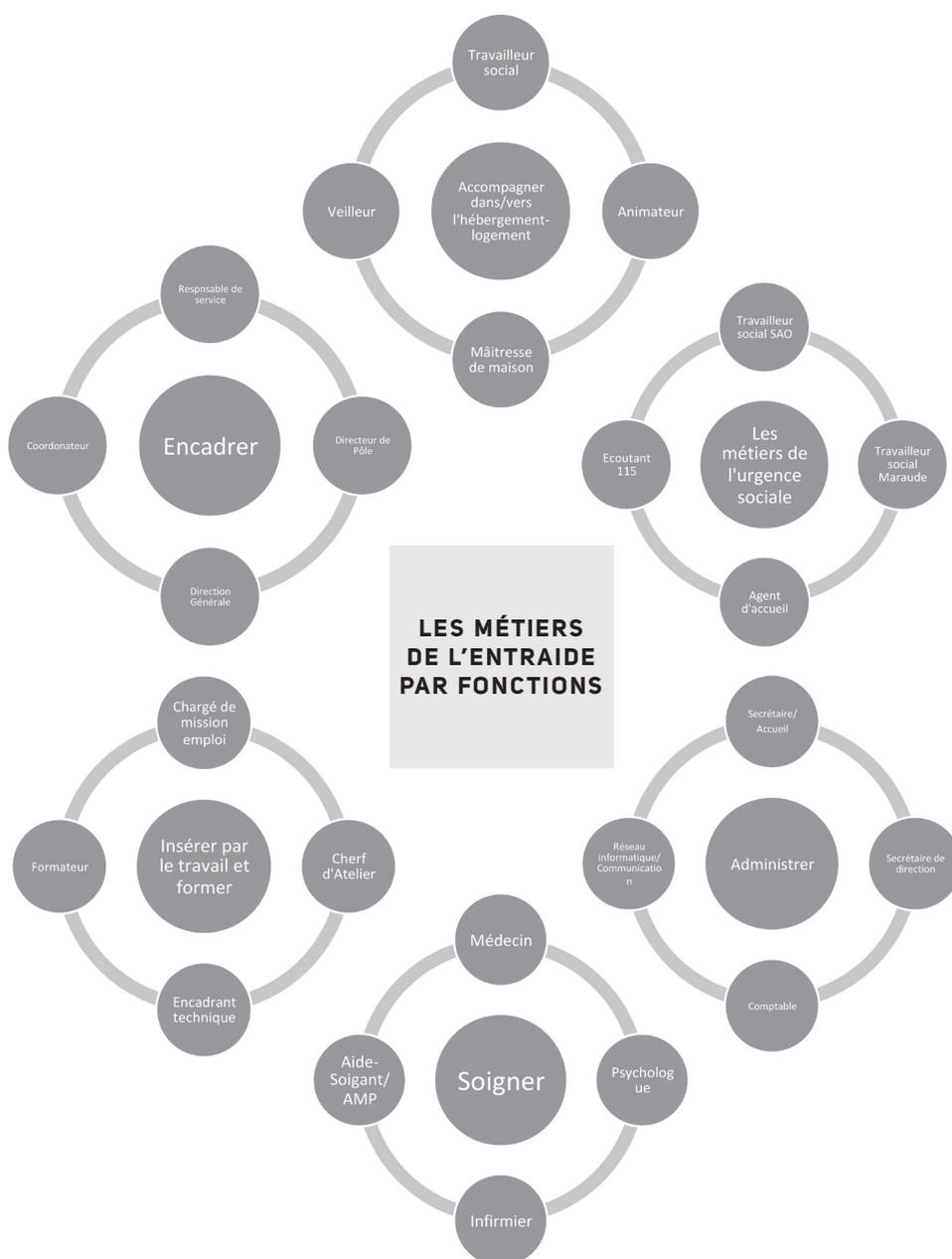
Thierry Gheeraert attiré par le sud



Directeur de notre Pôle social et médical depuis quatre ans et demi, le Dunkerquois a choisi de poursuivre sa carrière à Poitiers, au sein de la Croix-Rouge. Thierry Gheeraert aura conduit ici des missions nombreuses et délicates, pour lesquelles il a été félicité et remercié lors d'un chaleureux pot de départ. Plusieurs cadres se partagent sa fonction en attendant l'arrivée début juin de sa remplaçante, Sabine Rebeix, qui arrivera... de Poitiers.

La panoplie des métiers à Entraide et Solidarités

Un nombre important de métiers s'exercent au sein de l'association, et un nombre encore plus important de diplômés y sont identifiés. Si pour certains postes très spécifiques des diplômés sont attendus, c'est plus souvent l'expérience, la motivation et le positionnement du candidat qui vont être les critères de recrutement primordiaux. Nous recherchons ainsi à constituer des équipes complémentaires au travers de diversités de parcours. Au-delà de ces considérations, nous souhaitons que l'ensemble des professionnels partagent une posture associative autour de la valeur sociale qu'est la démarche participative. L'information d'une vacance de poste est diffusée à l'ensemble des équipes afin de permettre des mobilités internes. Le recrutement s'effectue conjointement entre le responsable de service et la DRH. Les activités de l'association ont été organisées par Pôles : Pôle Social et Médical, Pôle Hébergement, Pôle de l'Insertion par l'Activité Economique, Antenne de Chinon, Centre de Formation, auxquels s'ajoutent l'ensemble des fonctions supports (comptabilité, paie, secrétariat, informatique). Les 180 salariés permanents de l'association sont répartis sur l'ensemble de ces pôles, mais nous avons souhaité ici présenter les différentes fonctions qui sont occupées.



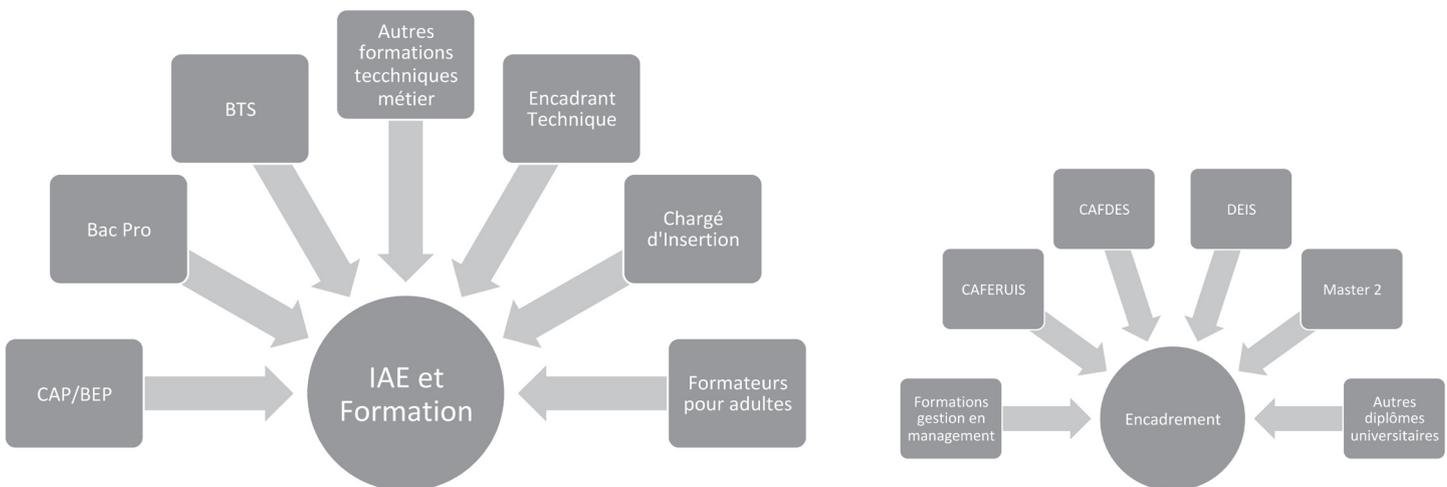
Un nombre important de missions sont accomplies par les différentes équipes qui œuvrent pour l'insertion ou la réinsertion des publics que nous accompagnons. Les professionnels interviennent à différents moments du parcours de la personne en situation de précarité. Les missions ont par ailleurs évolué ces dernières années avec l'émergence de nouveaux publics. Les professionnels se doivent donc constamment d'adapter leur accompagnement aux évolutions des personnes accompagnées.

Si nous nous intéressons plus spécifiquement aux fonctions d'accompagnement liées à l'hébergement et au logement, les métiers, les missions et donc les diplômes seront différents qu'il s'agisse d'accompagnement dans une structure collective ou dans/vers des appartements autonomes. Une structure collective comprendra en effet un nombre varié de métiers afin de « faire vivre le collectif ». Chaque professionnel est alors engagé pour son expérience et son diplôme, et doit en ce sens remplir des missions spécifiques, mais chacun prendra également part à un accompagnement au quotidien des résidents. Il en est de même pour notre structure collective médicale (Résidence La Chamberrie). Ainsi, afin de citer un exemple plus précis d'organisation en CHRS, les assistants de service social, les éducateurs spécialisés et les conseillers en économie sociale et familiale exerceront principalement un accompagnement social individuel (accès aux droits, projets personnalisés ...), alors que les moniteurs éducateurs, les techniciens en intervention sociale et familiale et les animateurs seront davantage impliqués sur le quotidien de la structure.

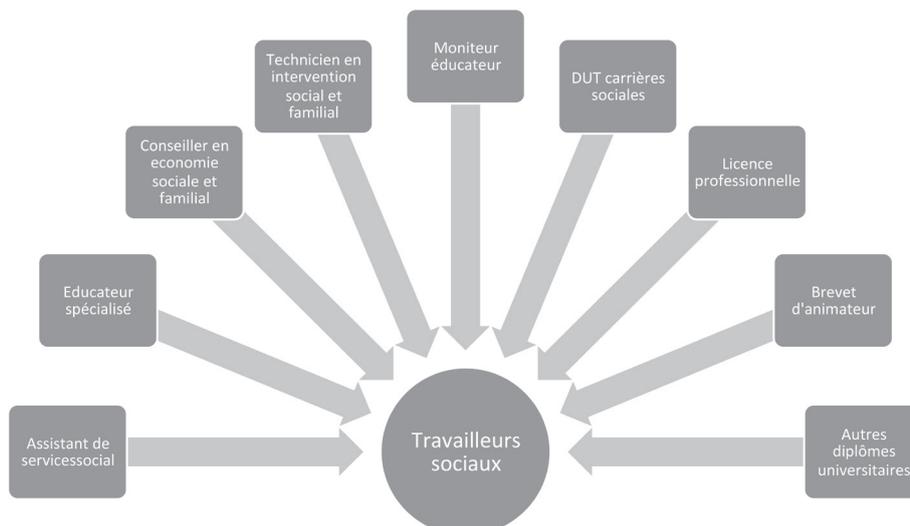
L'association met ainsi « en musique » plus de vingt métiers différents et une cinquantaine de diplômes. Ce large panel permet l'intervention d'équipes pluridisciplinaires pour une prise en charge globale des personnes accompagnées au quotidien. A travers les quelques rencontres qui suivent, nous avons souhaité faire mieux connaître le concret de leur fonction au quotidien.

Dossier réalisé par Christelle Dehghani
Pierre Trinson, Jean Paillou
et Jean-Paul Mercier

Focus sur les métiers de l'IAE/Formation et l'encadrement



Focus sur le métier de travailleur social



A seulement 24 ans, elle est déjà passée par la Normandie, Paris et la région lyonnaise, avant de se rapprocher de sa famille en s'installant à Tours. Et Kadiatou a trouvé le temps de faire un master « économie, social et développement des territoires » tout en conduisant un projet de réorientation d'activité, d'occuper un poste de conseiller à Edf puis d'intégrer Entraide & Solidarités il y a un an, et même de faire un enfant !

C'est à l'accueil du SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation) que Kadiatou Soumaré a trouvé place, c'est-à-dire tout à fait sur le front de l'urgence sociale, place Jean-Meunier d'abord (à l'ex-CASOUS) et 55 rue Marcel-Tribut depuis le déménagement de l'été dernier. A Tours, c'est en effet cette porte que poussent des centaines de personnes en difficulté pour un premier contact avec l'association. Et en cette matière, le premier contact est assez crucial, il peut s'avérer déterminant pour la personne en recherche d'aide. « Il faut établir un pré-diagnostic de sa situation, en posant des questions précises pour mesurer l'urgence et le caractère éventuellement prioritaire de la demande, et pour savoir si elle relève ou non de nos services. Ce qui suppose une connaissance suffisante des dispositifs que gère l'association. Si la demande ne nous concerne pas, nous réorientons cette personne vers l'organisme ou l'association qui convient, avec des conseils pour bien l'aborder et en lui expliquant ses droits. Il faut donc bien connaître aussi l'ensemble de ces partenaires et leur champ d'action. C'est 80% de nos journées... » Le même travail, bien entendu, est à faire lors-

Agent d'accueil : Kadiatou Soumaré, sur le front de l'urgence sociale



qu'il s'agit d'une démarche par téléphone. Quand le visiteur a frappé à la bonne porte, et s'il n'a pas de domicile stable, Kadiatou et ses collègues ont souvent à établir une domiciliation à l'Entraide pour lui procurer une adresse administrative. A partir de là, il faudra réceptionner son courrier et le lui remettre quand il vient le chercher. L'association a ainsi géré 748 domiciliations l'an passé ! Mais au-delà, et chaque fois que la situation l'exige, il faut procurer à la personne qui vient pour la première fois, ou qui téléphone, un rendez-vous avec un travailleur social. Et le délai peut atteindre deux semaines. Ces délais trop longs, c'est une des difficultés et des sources possibles de tension à ce poste d'accueil, très exposé. Il est donc évident qu'il y a parfois des situations délicates. « Il faut toujours être sur le qui-vive. Ce que j'ai appris des techniques de négociation et de la gestion de conflit dans une entreprise précédente m'est parfois utile ici... », commente Kadiatou Soumaré. Mais elle tem-

père aussitôt : « le public, aujourd'hui étranger à 60% peut-être, évolue tout le temps, et il est de plus en plus diversifié, mais je trouve qu'il y a du progrès dans la relation d'accueil, et de moins en moins d'agressivité ».

La fonction comporte enfin du secrétariat classique et de la gestion administrative, comme le relevé statistique quotidien des visites, des suivis par les travailleurs sociaux, etc.

Les agents d'accueil assurent donc, au-delà de l'orientation, une petite part du suivi des personnes accompagnées, et sont bien placés pour constater qu'« il manque toujours des structures et qu'il faudrait pouvoir faire plus... ». Pour autant, le travail connaît aussi des satisfactions « dans le lien qui se crée avec certains, qui repassent juste pour dire merci, ou qui parfois apportent des bonbons, ou des fleurs... »

Assistante sociale : les riches expériences de Marie-Laure Vidal

Dans le même service d'urgence sociale que Kadiatou (ci-dessus), exercent douze travailleurs sociaux parmi lesquels Marie-Laure Vidal, assistante de service social selon la nouvelle appellation. Sans aucun doute le métier social par excellence, le plus connu et le plus familier du grand public en tout cas. Mais avec des spécialités selon le type d'établissement où on l'exerce. Le parcours de Marie-Laure lui a permis d'en expérimenter quelques-uns : formée à Tours, elle a travaillé au CCAS de Blois avant d'entrer à l'Entr'Aide Ouvrière au service de la « maison de retraite » Manceau qui parlera à la mémoire des plus anciens : « c'était déjà le principe du Service d'accueil et d'orientation... ». Le CASOUS, ouvert en 1996, fut ensuite son cadre de travail. « Avec le village Péron, des bungalows sur le terrain de camping du quai Paul-Bert, j'ai commencé à travailler auprès de gens du voyage et aussi d'étrangers sans papiers. C'était après le Ko-

sovo, on est parti de rien, sans connaissance du sujet... ». Après un passage au CCAS de Tours, elle est de retour au CASOUS en 2003, puis à la résidence Dolbeau. Et le « sujet » des étrangers la rattrape (ou l'inverse) en 2018, puisque Marie-Laure Vidal participera à la création du dispositif RAR (Relogement et Accompagnement des Réfugiés) : « la nouveauté, c'est toujours intéressant, il faut sans cesse rechercher les informations. Mais quand le service est lancé, c'est la stabilité et le risque de routine... ».

Marie-Laure Vidal y a échappé en retournant au service d'urgence qu'est le SAO, où « on est tout le temps en mouvement, on voit tellement de situations différentes, ça me convient ! ». Les personnes qu'elle est chargée de recevoir sont passées soit par le 115 – et elles ont un rendez-vous sous un ou deux jours – soit par l'accueil physique de la rue Marcel-Tribut et elles sont reçues une dizaine de jours plus tard. Dans tous les cas ce sont des gens qui n'ont pas d'hébergement stable (sinon, ils relèvent des assistantes sociales du Département). « Le premier problème est celui de l'adresse. A partir de là, on creuse leur

situation administrative - mais sauf exception on ne s'occupe pas des sans-papiers – de leur situation familiale, de santé, sociale, financière, judiciaire le cas échéant. C'est tout un cheminement qui commence, et qui passe par un travail d'équipe dans les cas difficiles. » Il y a beaucoup plus d'étrangers dans ce public aujourd'hui, mais ce n'est pas un problème « car il y a aussi beaucoup plus de dispositifs ». Marie-Laure constate des progrès dans l'accueil et la prise en charge, notamment pour les femmes victimes de violences, et d'une manière générale « on a plus de temps, on est plus à l'écoute et notre écoute les fait avancer, mais les réponses sont aussi plus compliquées. Je trouve les gens très courageux ! ».

Le travail purement administratif, comme les statistiques, n'est pas ce qu'elle préfère. Et le plus pénible à affronter, « ce sont les délais énormes pour entrer en hébergement, alors qu'on traite pourtant des besoins primaires. On les suit comme on peut jusque-là... » Mais la tâche n'est pas sans retour : « ils nous apportent autant que nous leur apportons... »

Tout le monde a maintenant entendu parler des « MNA », les mineurs étrangers non accompagnés, qui furent l'an dernier près de 2 000 à se présenter aux services du Conseil départemental d'Indre-et-Loire. Ceux qui sont reconnus mineurs doivent être pris en charge par la collectivité. Depuis l'été 2017, le Département a confié à notre association le soin d'en accompagner d'abord quinze, puis rapidement une soixantaine. Chloé Merlet fait partie des six travailleurs sociaux recrutés pour ce travail, auxquels s'ajoutent une psychologue, une conseillère en insertion professionnelle, un animateur, une responsable de service et une secrétaire. Chaque travailleur social a en charge dix jeunes étrangers.

La première période est difficile, raconte-t-elle après quinze mois d'expérience : « ces jeunes garçons arrivent d'Afrique avec beaucoup de secrets sur ce qu'ils ont vécu, sur les passeurs, leur famille, etc. C'est un gros travail que de les mettre à l'aise ». Le nouvel arrivant n'a souvent qu'une attestation de prise en charge, et « il faut monter son dossier dans tous ses aspects, l'administratif, la scolarisation, la santé, le judiciaire éventuellement, etc., avec si nécessaire des déplacements à l'ambassade ou au consulat de son pays. Certains n'accrochent pas. Une minorité reste dans une sorte de consommation du service, comme s'ils avaient un plan B qu'ils mèneraient seuls. On réfléchit en équipe pour trouver la faille. Beaucoup sont très angoissés par l'aspect financier et veulent très vite gagner de l'argent... On leur demande de grandir très vite, alors que certains sont à peine allés à l'école ». Mais en général ils sont très motivés, ils ont vraiment envie de s'intégrer au mieux. En dehors du suivi de leur « mise à l'abri », ces jeunes n'ont pas de référent au Conseil départemental. L'association doit donc assurer un

Educatrice spécialisée : Chloé Merlet, en confiance avec les MNA

accompagnement très divers, très diffus, qui inclut bien des aspects de la vie quotidienne, et qui exige une grande confiance. Chloé, 30 ans, a d'abord passé une licence d'éducation et communication, et c'est à l'occasion de stages au Mali, puis au Québec, qu'elle a acquis la confirmation de son intérêt pour le social. Le diplôme d'éducatrice spécialisée en poche, elle a travaillé deux ans auprès de mineurs étrangers isolés – déjà – à Pontourny, l'établissement de Beaumont-en-Véron qui fut un temps dédié à déradicalisation. Les six travailleurs sociaux du service ont la même fonction, mais tous n'ont pas le même profil puisqu'il y a une assistante sociale et une conseillère en économie sociale et familiale. Cela ferait-il une différence ? Tout dépend évidemment des personnalités et des parcours, mais Chloé Merlet a l'impression que l'assistante sociale maîtrise mieux les questions de santé, la conseillère en économie familiale les problèmes d'organisation et de budget, alors que « l'éducatrice spécialisée travaille sans doute plus dans l'affect. Sans se laisser déborder... ».

La fin du séjour à l'Entraide, quand le mineur approche des 18 ans, est l'autre période difficile : « il y a maintenant moins de « contrats jeunes majeurs », le Département ne prolonge son aide qu'au cas par cas. Les jeunes se trouvent donc devant un problème de logement car les logements temporaires ou foyers de jeunes sont saturés. Et même si



très peu restent sans solution, on se sent un peu seuls à leur chercher une issue. Ce qui est rageant : on s'acharne à les intégrer pendant un ou deux ans, voire trois, la collectivité y consacre beaucoup d'argent, et tout s'arrête à 18 ans, elle ne va jusqu'au bout de son action, au risque de tout gâcher ! » Chloé a le sentiment que « tout le monde travaille encore dans l'urgence » et que le « dispositif MNA » pourrait être mieux organisé, tout comme elle éprouve le besoin d'« une analyse de nos pratiques ». Hormis ces frustrations, elle apprécie beaucoup les moments de convivialité avec les jeunes, la cohésion de l'équipe et « la très bonne entente avec tous les partenaires ». Et se dit « rassurée de travailler pour une association capable de défendre ses valeurs ».

Elle appartient au groupe des travailleurs sociaux, mais avec une formation de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) qui est passée par un BTS à Bordeaux puis le diplôme d'État obtenu à Poitiers en 2014. Originnaire de Bourgueil et âgée de 28 ans, Lucie Pié a travaillé pour une association d'aide à domicile avant d'entrer début 2018 à Entraide et Solidarités. Elle s'est d'abord occupé du dispositif « Familles solidaires », et elle est maintenant affectée à temps plein sur le programme RAR (Relogement et Accompagnement des Réfugiés). Elle n'a donc pas changé de public puisque dans les deux cas il s'agit de réfugiés ou d'autres « bénéficiaires d'une protection internationale ». Dans le même service, outre la responsable, une secrétaire et un service civique, opèrent Flavie, éducatrice spécialisée, Jennifer, assistante sociale, à Chinon Fabrina, CESF également, mais également Adeline, sur un dispositif réservé aux jeunes réfugiés de 18 à 25 ans. L'an dernier 104 ménages totalisant 210 personnes ont été

Conseillère en économie sociale et familiale : Lucie Pié, aux prises avec le casse-tête des budgets

accompagnés. Actuellement, 56 sont pris en charge, représentant 129 personnes.

Il s'agit donc d'étrangers, seuls ou en famille, qui, après leur séjour souvent en CADA (centre d'accueil pour demandeurs d'asile), limité à 6 mois, ont fait une demande de logement social, et dont les organismes qui les ont eu en charge ont pensé qu'ils avaient besoin d'un accompagnement. Le comité technique qui se réunit une fois par mois a confié leur sort à notre association, d'abord pour une durée de 4 mois à un an (la durée moyenne des contrats



est proche de 5 mois). « Le premier travail est d'évaluer les besoins du ménage dans tous les domaines, et de prendre contact avec tous les partenaires, dont les bailleurs sociaux. Ces derniers jouent bien le jeu, mais sont à court de petits logements. Certains réfugiés sortent de CADA avec un travail ou une formation rémunérée. Mais généralement, ils n'ont que les 480 € du RSA, et alors qu'ils payaient 60 ou 70 € en CADA, ils vont devoir assumer un loyer d'environ 150 €. Ils peuvent avoir une aide du Fonds de Solidarité Logement pour le mobilier de première nécessité, une aide au premier loyer et avec Action Logement un prêt pour la caution. »

Toutes les formalités achevées, l'insertion, notamment professionnelle, peut commencer. « Et tout va mieux lorsqu'il y a un emploi. Les gens sont hyper-motivés, mais tous les rouages sont difficiles à expliquer car ils ne parlent pas souvent français, et nous n'avons pas de budget pour un traducteur. » De visites à domicile en actions collectives – atelier sur le changement de ressources quand on travaille, jeu pour simuler les charges, appartement collectif sur les économies d'énergie, etc. – en passant par les problèmes de santé, la scolarité et les loisirs des enfants, le fonctionnement des crèches, les travailleurs sociaux conduisent ces étrangers vers l'autonomie, dont un bilan sera fait à l'échéance de quatre

mois. « Le plus difficile, c'est vraiment de faire prendre conscience de la réalité du budget du ménage, tant il y a de choses à prendre en compte, de charges à assumer, de trop-perçus à anticiper... » Lucie Pié y trouve toutefois « un enrichissement des connaissances à travers le travail d'équipe, la relation et l'échange culturel, la finalité éducative, le « faire avec ». Mais avec 20 à 25 ménages à suivre et de nouvelles arrivées chaque mois, c'est parfois compliqué. » Et pour ce qui concerne son avenir, elle ne perd pas de vue que ce genre de poste « reste soumis à des financements liés à des appels à projets, par conséquent marqué par une incertitude et peut-être une instabilité ».

Travailleuse sociale : Soukaina Sanawi, à l'aise avec les enfants

Avec un BTS de commerce international, on ne peut pas dire qu'elle avait précocément la vocation du social. Mais après quelques mois en entreprise et quelques petits boulots, Soukaina fera partie en 2016 de la première vague de jeunes en « service civique » pour huit mois à Albert-Camus, avec une mission d'animation. Elle y découvre l'univers du social : « ce contact humain et ce relationnel, c'est ce que je cherchais. On ne parle pas assez aux jeunes de ces métiers ». Soukaina enchaînera quelques mois de remplacements à la Chambrière, avant que ne s'ouvre un poste en CDI à la résidence Dolbeau, pour

lequel elle est retenue.

A 24 ans, elle assure depuis bientôt deux ans une fonction d'accueil et d'animation dans ce centre d'hébergement d'urgence de 46 places où femmes seules et familles demeurent entre 4 mois et un an. Avec parfois des petites interventions pour les résidents de la pension de famille voisine, outre les repas pris régulièrement en commun. Son travail d'agent d'accueil est classique : répondre aux appels et sécuriser les allées et venues des résidents comme des visiteurs, ce qui n'est pas une mince responsabilité. Elle est présente un week-end sur deux, en alternance avec sa collègue Marie.

Ce travail se chevauche avec celui d'animatrice qui s'exerce beaucoup ici le mercredi auprès des enfants, présents au nombre de 15 à 20 : goûters, divers ateliers manuels, des activités où elle se sent particulièrement à l'aise,

mais aussi et pour tout le monde l'organisation de sorties, la préparation d'événements comme la fête du quartier baptisée « Prenons place », le tout en fonction du projet de l'établissement. Si l'équipe réduite, comme les locaux, limitent un peu les initiatives, la préparation à l'entrée dans un logement peut également faire l'objet d'ateliers.

Soukaina Sanawi apprécie beaucoup « l'implication des cadres, l'écoute et l'échange » en vigueur au sein de l'association. Elle regrette un peu « le travail isolé, surtout le week-end », et plus encore « le fait d'avoir acquis mes connaissances sur le terrain. La théorie peut me manquer, mais dans le domaine administratif je donne un coup de main quand je le peux... » Pour y remédier, elle souhaite reprendre un projet laissé en chemin : passer un BP-JEPS, brevet professionnel de la jeunesse.

Patricia Chevalier, 53 ans, travaille à E&S depuis huit ans. Elle est titulaire de deux baccalauréats : littéraire et secrétariat médical. Avant d'être embauchée au CHERPA (CHRS situé rue du Général-Renault à Tours), elle a été employée comme secrétaire dans l'industrie et n'en garde pas un très bon souvenir.

Le CHERPA est un établissement complexe puisqu'on y trouve des places d'insertion, des places d'urgence et des places de stabilisation. C'est aussi un lieu de restauration collective où passe beaucoup de monde : les résidents bien sûr, les mineurs non accompagnés de l'ASE (Aide sociale à l'Enfance), et le personnel d'insertion.

Patricia est chargée de l'accueil et du secrétariat au côté de Thomas Tremblay-Petruk, directeur de la structure. L'accueil est surtout à la charge de l'équipe des travailleurs sociaux et des bénévoles, elle n'y participe qu'en dépannage, c'est très accessoire dans ses charges. Son travail de secrétariat consiste en de multiples tâches : établir les statistiques (durées de séjour, catégories de résidents...) et les transmettre au siège qui les ventile ; assurer le suivi des versements des résidents (redevance, restauration). Ce travail est complexe,

Secrétaire en CHRS : Patricia Chevalier s'épanouit au CHERPA

les revenus des résidents sont fluctuants et les rapports avec la CAF pas toujours évidents ; gérer le courrier ; préparer chaque mois le travail de la commission d'admission et de renouvellement des résidents ; gérer les badges qui permettent l'accès aux logements ; enfin, assurer d'autres prestations en parallèle avec l'équipe de travailleurs sociaux.

Patricia n'est pas toujours derrière son ordinateur à dresser des tableaux complexes, elle a de nombreux contacts avec l'équipe et les résidents qu'elle écoute volontiers. Contacts qui sont pour elle essentiels.

En huit ans, son travail a évolué : moins de tâches différentes, mais des tâches plus pointues, évolution qu'elle estime positive. La modernisation constante de l'outil informatique l'aide considérablement.

La confrontation journalière à la misère et à la souffrance ne la laisse pas indifférente, d'au-



tant que le public évolue. Les résidents sont de plus en plus touchés par la maladie, tant physique que mentale.

Patricia Chevalier est parfaitement heureuse et épanouie dans son travail, elle se trouve très bien au CHERPA et ne voudrait surtout pas changer de poste.

La Maitresse de maison de la résidence Albert-Camus connaît l'association depuis 2003, date à laquelle elle fût accueillie en CAVA (Contrat d'adaptation à la vie active). Après un passage à l'entreprise Michelin, elle revient en 2007, bénéficie d'un CDI et travaille pendant cinq ans à la résidence Germaine-Dolbeau. En 2012 elle est nommée à Albert-Camus.

« Maitresse de maison » : appellation quelque peu surprenante pour un Foyer qui comporte 34 appartements et loge 80 résidents, dont une ribambelle d'enfants. Poste très important par toutes les dimensions qu'il recouvre : organisation du secteur alimentaire, achats, conservation et stockage des denrées, hygiène et entretien des locaux et du mobilier, lingerie, sécurité des résidents et spécialement des enfants.

Certes, les familles accueillies bénéficient d'un appartement conçu pour leur permettre d'y vivre en autonomie et en actrices de leurs activités : coin cuisine, machine à laver ; certes, la maitresse de maison est entourée de travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement des résidents et du suivi administratif

Maitresse de maison : Svetlana Akmedjanova, un rôle central à Camus

du Foyer ; certes, il y a des femmes du service propreté avec qui elle travaille. Mais l'ampleur et la responsabilité de la tâche exigent conscience et savoir-faire professionnels.

Celle que j'ai rencontrée rassure. Elle dit avec simplicité combien elle aime ce travail, y puise intérêt et plaisir. Elle y ajoute d'ailleurs toute une action pédagogique où les animations, les sorties, les fêtes avec les familles créent une atmosphère de parentalité attentive. Les confections de repas dans la cuisine collective sont également autant de réunions et d'échanges entre femmes qui favorisent la convivialité, l'inter-culturalité, et mobilisent des savoirs-faire divers et variés.

Est-ce trop dire que cette Maitresse de maison agit quelque part comme la « mère » d'une très grande famille ?



Assistante sociale : Fanny Pruneau, sûre de l'utilité de son travail

Fanny Pruneau est assistante sociale au SLEX (Service des logements extérieurs). Elle est titulaire d'un diplôme d'assistante de service social obtenu à Tours avec la Croix-Rouge et travaille à Entraide & Solidarités depuis 2005. Elle est passée volontairement dans divers services de l'association : le CASOUS, Dolbeau, Camus et le SLEX (depuis 2017), expériences qu'elle a trouvées très positives.

Le SLEX gère plus de 100 logements, du studio au type 4, répartis dans l'agglomération tourangelle et à Sorigny (2 logements). Ils sont de trois types : CHRS « éclaté », logements temporaires et HUDA (Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile). Les bénéficiaires de ces logements sont orientés par le SIAO. Leur passage au SLEX est une étape

Il se pourrait bien que l'animateur, l'air de rien, joue un rôle social de premier plan dans nos résidences. Sur le front de la réinsertion, comme une sorte d'agent de liaison pour les résidents entre eux, entre les salariés et les personnes hébergées, et peut-être surtout entre les résidents et leur environnement. Qu'on en juge avec l'exemple de Christophe Colico, 47 ans, dix ans d'Entraide, animateur à la Chambrerie avec Lisa Caratis.

Il n'a pas de formation spécifique et il a d'abord été « moniteur de jour », assumant une fonction d'accueil et d'animation à une époque où les interventions étaient « globalisées », pour

avant l'obtention d'un appartement définitif attribué par les bailleurs sociaux. Cette population, encore fragile, a besoin d'être accompagnée pour accéder à l'autonomie. Cet accompagnement est assuré par Fanny Pruneau et ses huit collègues dirigés par la responsable Sylvie Percheron, avec l'aide d'une secrétaire, et bientôt secondée par une chef de service. Il consiste en une visite hebdomadaire de la famille dans le logement, ou d'un entretien au siège de l'association.

Après une présentation du service au futur résident dont elle a la charge et un délai de réflexion, Fanny l'installe dans le logement et met en place le type d'accompagnement nécessaire : droits sociaux, parfois méconnus ; budget : presque toujours indispensable ; santé : orientation vers les dispositifs adaptés ; travail : liens avec les organismes chargés de l'insertion ; formation : étude du français, Code de la route...

Il faut aussi préparer l'accession au futur logement définitif, qui normalement devrait avoir lieu au bout de six mois pour les logements

temporaires, délai rarement tenu. Parfois cet accès s'avère impossible et il faut procéder à une réorientation en CHRS.

Fanny s'interroge sur « la pression de plus en plus forte exercée sur l'association » pour faire sortir au plus tôt les résidents des logements temporaires. Elle estime parfois manquer de temps pour un accompagnement encore plus efficace. Dans son métier, les satisfactions sont nombreuses : ce sont les sorties positives vers le logement définitif, mais aussi l'accès progressif des familles vers l'autonomie qu'elle peut mesurer au fil des jours. L'évolution du public, et en particulier l'arrivée des jeunes (ex-mineurs non accompagnés devenus majeurs), pose parfois des problèmes relationnels et de prise en charge.

Mais Fanny est convaincue de l'utilité de son travail et pense qu'il faut intervenir sur tout ce qui est insertion sociale. Elle se trouve très bien à E & S, même si elle rêve de reprendre des études pour aller plus loin dans son domaine, et aussi pour le plaisir.

Animateur : Christophe Colico, ou la main à la pâte

ne pas dire flous. Au fil des changements de direction, du départ de l'ancien animateur puis, l'an dernier, de celui des hébergés en réinsertion sociale, son travail s'est positionné sur l'animation pure, dans un établissement désormais entièrement médicalisé. C'est dire s'il faut y tenir compte, plus qu'ailleurs, de l'état de santé de chacun : pas simple, la transition

Animation pure ? En fait, le terme recouvre tout un éventail d'activités : « de l'occupationnel pour les moins mobiles jusqu'à la découverte de la ville et l'ouverture sur l'extérieur. L'occupationnel, ce sera favoriser l'entraide, les repas partagés, une présence sur les espaces collectifs, les jeux, les films », égrène Christophe. Pour tous ceux qui le peuvent, le programme ira « de l'atelier du mercredi après-midi – arts plastiques, bricolage, jardinage, cuisine, etc. – à la sortie à la mer, en passant par une visite culturelle mensuelle en compagnie d'un professionnel des Beaux-arts ou du CCCOD, les sorties à la médiathèque,

les spectacles proposés par le partenariat avec Cultures du cœur et tout un réseau dans l'agglomération, une semaine du bien-être début avril avec des intervenants extérieurs, ou encore une sortie touristique à Paris le 5 mai. Les nouveaux arrivants proposent souvent des activités, et nous interrogeons régulièrement tout le monde sur leurs demandes ou leurs envies : c'est ainsi qu'on a mis sur pied des visites de châteaux pour qu'ils connaissent mieux la région... » Ajoutez l'accompagnement des bénévoles et l'organisation de gros événements comme la fête d'été ou le loto de fin d'année, et vous aurez une idée plus précise de la fonction. Les animations sont encore rarement inter-structures d'E&S, mais « on commence à avoir des demandes ». Au travers de ces activités toujours adaptées au

public, Christophe Colico distingue un bel objectif : « construire le sentiment d'appartenance à la structure. La cohésion du groupe apporte toujours un plus... ». Dans ce domaine, il est très actif et depuis longtemps sur un autre chantier, la participation des résidents : « elle est dans la culture de tous les travailleurs sociaux, mais son organisation matérielle et le soutien reposent sur les animateurs. Un des premiers gestes consiste à présenter les délégués aux nouveaux résidents. » Ensuite, le travail passe par les élections, la participation, malgré l'obstacle de la langue, aux instances de concertation et d'expression que Christophe contribue à développer : Covilo, CVS, GPS, CDPA, CRPA... Un long chemin avec au bout un idéal : « se rendre inutile ! » sourit-il dans sa barbe.



Christophe a construit une maquette de la résidence pour expliquer comment elle va évoluer.

Infirmier : Pierre Dupety, le retour gagnant

Depuis un an tout juste, il exerce à la Chambrerie, une résidence entièrement médicalisée puisqu'y sont regroupés les LHSS (Lits halte soins santé, 10 places de court ou moyen séjour) et les LAM (Lits d'accueil médicalisés, 15 places de long séjour). Un établissement qui ne désemplit pas. Neuf infirmiers, dont un responsable, se relaient jour et nuit auprès de ces patients. Pierre Dupety, 30 ans, est Tourangeau d'origine. Il a commencé sa carrière en psychiatrie à Trousseau, avant de rejoindre le Samu de Paris : « j'étais déjà dans un service de LHSS, donc avec encore les problématiques psychiatriques de la rue, mais un service de 66 lits qui travaille beaucoup plus qu'ici dans l'urgence, en flux tendu. Ma hantise, c'était de me retrouver à pousser un chariot, à connaître le numéro de la chambre

mais pas le nom du patient, alors que le but de notre métier c'est quand même une sortie positive... »

Aussi, dès que l'occasion s'est présentée de fuir le stress de la capitale, Pierre a « rapatrié » sa petite famille en Touraine, pour un retour gagnant. Les journées sont parfois longues et il travaille un week-end sur deux, mais il apprécie de pouvoir « objectiver, prendre un grand recul sur les situations, du moins pour le court terme. L'écoute doit être énorme, donc les relations authentiques. On est obligé d'être plus attentif et on apprend beaucoup de la diversité des pathologies, de la jambe cassée au cancer en passant par des maladies avancées chez certains étrangers qui n'ont pas été soignés dans leur pays, ou contractées lors des voyages... » Il insiste également sur l'importance de la notion d'équipe « qui non seulement règle l'organisation, mais permet de se remettre en question et de rentrer chez soi sans avoir le problème dans la tête... »

La prise en charge ne change pas selon que le patient est en LHSS ou en LAM, pour ces

derniers l'accompagnement peut être long si leur pathologie le nécessite. Et la pratique est classique : passage de relais et transmission d'une équipe à l'autre, distribution des médicaments, prises de sang, suivi des dossiers, prises de rendez-vous, accompagnement à l'hôpital et explications au retour (plus de la moitié des malades ne sont pas francophones), et même soins d'hygiène en compagnie de l'aide-soignant, « ce qui permet de faire le lien et d'évaluer le patient. Le contact se fait bien ici, tout le monde partage l'objectif de faire que les gens soient aussi bien que possible... ». C'est sous-entendu mais Pierre Dupety le précise, s'agissant des personnes sans domicile : « le statut de sdf biaise la prise en charge dans les grandes structures hospitalières, ils sont plus sdf que patients. Ils sont un numéro. D'ailleurs, sur les fiches de sortie, il est toujours indiqué « retour à domicile » alors qu'ils savent le plus souvent que c'est un retour à la rue... »

Embauchée par l'Entraide en février 2011, celle que je rencontre travaille au Centre de formation de l'association, dirigé par Nathalie Dreano. Elle y partage ses activités avec neuf collègues salariés et une quarantaine de bénévoles dans les quatre domaines principaux que sont : français langue étrangère, remise à niveau en français, informatique et Code de la route.

Précédemment salariée dans la « relation clients à distance », elle a choisi la formation comme reconversion professionnelle. Ce qu'on appelait encore le Service formation de l'EAO était alors établi rue Jacques-Car-

Formatrice : Catherine Leclerc, pour et avec les apprenants

tier à Tours. Bernard Chevreux, directeur, l'y avait accueillie. Elle y perfectionna sa propre formation, mais découvrit surtout rapidement une ambiance dont la dimension sociale et humaine la marqua d'entrée.

Aujourd'hui encore, les personnes accueillies sont généralement en grande difficulté, hébergées en CHRS ou orientées par des par-

tenaires extérieurs, marquées par leur niveau de lecture et d'écriture insuffisant, un réel manque d'autonomie sociale et professionnelle, et un grand isolement.

Avec un plaisir non dissimulé, Catherine me décrit ce public pour et avec lequel elle est appelée à travailler quatre jours et demi par semaine : « agréable et très motivé pour apprendre le français...Echange mutuel, partage » sont les mots qu'elle prononce spontanément, laissant ainsi découvrir son attachement aux valeurs de l'association : professionnalisme et militantisme.

Jaafar Safi, 43 ans, est conseiller en insertion professionnelle à Entraide & Solidarités depuis 13 ans. Auparavant il travaillait chez SANOFI. Il est titulaire d'un diplôme en formation industrielle et d'un diplôme de conseiller en insertion professionnelle.

Ils sont quatre, dont un à Chinon, à se partager les missions d'insertion socio-professionnelle en faveur des salariés en CDDI (Contrat à durée déterminée d'insertion) basés à Tours et à Chinon. Il faut d'abord les recruter, environ une centaine par an, et les répartir dans les diverses spécialités : espaces verts, maçonnerie, cuisine, propreté, prestations diverses. Ensuite, en s'appuyant sur le support professionnel choisi géré par les encadrants techniques, Jaafar met en place, pour la quarantaine de personnes dont il a la charge, un accompagnement qui doit déboucher sur une formation qualifiante, un diplôme, ou un accès direct à l'emploi. Cet accompagnement a lieu deux fois par mois.

La part la plus importante du travail de Jaafar et de ses collègues, est un appui au recrutement des entreprises (70% de leur temps). Il s'agit de prospecter les entreprises, puis de proposer des personnes issues des chantiers d'insertion, de mettre en rapport travailleurs et

Conseiller en insertion professionnelle : Jaafar Safi, un chargé de mission « emploi »

entreprises (avec un encadrant technique), et enfin d'assurer le suivi du travailleur recruté. Les satisfactions sont au rendez-vous : environ 57% des recrutés sortent positivement des chantiers avec un diplôme ou un emploi, les prestations assurées par les travailleurs sont meilleures, les formations plus nombreuses, les rapports avec la hiérarchie sont bons. Seule ombre au tableau, les démarches administratives, la collecte des statistiques, sont de plus en plus nombreuses et prennent trop de temps.

Jaafar travaille également comme conseiller en formation dans l'association AIR, trois à quatre heures par semaine. Cette association, basée au cinéma Studio est spécialisée dans la restauration rapide et emploie des personnes atteintes de schizophrénie.

Jaafar ne compte pas faire toute sa carrière à E&S, il souhaite se lancer dans une formation de formateur, et devenir prestataire de formations diverses liées à l'emploi.



Encadrant technique : Raphaël Harter, ou l'inévitable « tiraillement »

Comme son nom l'indique, ce métier a une forte composante technique. Mais comme il l'indique moins, il a aussi une fonction sociale qui en fait l'un des piliers de l'insertion par le travail. Raphaël Harter, 39 ans, l'a abordé par le versant technique : BEP puis Bac pro de peintre en bâtiment. Plusieurs emplois plus tard, son cheminement le conduit vers la carrière sociale par l'animation d'abord, puis par l'éducatif. En dernier lieu, il était éducateur technique dans un IME (Institut médico-éducatif), avant de rejoindre notre association il y a dix-huit mois. Au Pôle d'activités économiques de Chambray-lès-Tours, il est donc encadrant technique du secteur « second œuvre du Bâtiment » avec sa collègue Ornella Bouré. Les chantiers d'insertion qu'ils conduisent

concernent à 90% la peinture et les « sols souples », avec une petite place pour l'activité de plaquiste.

Raphaël et Ornella s'occupent d'un groupe de 12 salariés en insertion qui sont sous contrat de 4 mois au départ et jusqu'à 24 mois maximum (20 mois dans les faits, ce qui reste rare). A mesure des départs, qu'il faut anticiper, des recrutements proposés par Pôle Emploi viennent compléter le groupe. « On consacre aux nouveaux une demi-journée d'accueil et de présentation, et on cherche à évaluer leur niveau technique de départ. Des niveaux très différents d'un salarié à l'autre ! Et tout de suite ils se retrouvent sur le terrain, pour être formés aux travaux basiques... »

Etre à 8h le matin aux ateliers de Chambray, quatre jours par semaine, est la première « discipline » pour retrouver un rythme de travail, et le premier signe de la motivation du salarié. « Le groupe est alors divisé en autant de chantiers en cours, au minimum deux : chaque encadrant pilote au moins un chantier. Puis il y a des temps d'échange et de débriefing, et le travail est entrecoupé de temps de formation si nécessaire. » Ces derniers mois, les chantiers d'insertion ont beaucoup travaillé en interne, pour les locaux de l'association et les logements qu'elle gère, mais ils interviennent aussi, un peu, pour des particuliers et des collectivités.

« Chaque contrat fait l'objet d'une évaluation du salarié à mi-parcours, explique Raphaël, sur la technique mais aussi son savoir-être, avec une auto-évaluation, son ressenti, ses besoins, un entretien avec un CIP (conseiller en insertion professionnelle) sur son projet professionnel. Son vrai projet, qui n'est pas forcément de faire de la peinture en bâtiment ! Nous faisons en sorte que les salariés se sentent écoutés. Ils participent également à une réunion d'expression trimestrielle sur la vie collective... » En fonction de leur projet personnel, les salariés en insertion peuvent être amenés à faire des stages en « immersion » dans d'autres domaines : « ils sont alors détachés mais leur contrat est maintenu, il peut même l'être pendant une période d'essai s'ils sont embauchés ailleurs ». Leur niveau de sortie dépendra évidemment de chacun, de ses capacités et des efforts fournis. Mais le contrat d'insertion ne débouche pas sur un diplôme. Au mieux, sur une embauche en entreprise, vers l'intérim ou une formation, ce qu'on appelle les « sorties positives » et qui concernent la majorité des cas. C'est évidemment l'objectif des encadrants techniques. Mais la difficulté de l'exercice, confie Raphaël Harter, « c'est le tiraillement perpétuel entre l'indispensable accompagnement social et les nécessités de la production, c'est-à-dire le respect des devis et des délais... ».



Chef d'atelier : Vivien Le Guichard jongle avec la polyvalence à Chinon

Déjà, il faut arriver à « lui mettre la main dessus » ! Vivien Le Guichard a le sentiment « de toujours courir, de ne jamais parvenir à faire

les choses jusqu'au bout en temps utile ». Et ce n'est peut-être pas qu'une impression. A l'antenne de Chinon d'Entraide et Solidarités il travaille au service de l'Insertion par l'activité économique, avec la responsabilité de chef d'atelier Espaces verts et Bâtiment (maçonnerie). Ce gaillard de 36 ans est muni d'un CAP de travaux forestiers et d'un BEP de travaux paysagers. Il est entré à l'association en 2010 et il a acquis le poste d'encadrant technique Espaces verts. Depuis juillet 2018 il est chef d'atelier, secondé par Bernard Applincourt, encadrant technique Bâtiment. Un autre encadrant technique s'occupe de la peinture. Au total, les ateliers et chantiers d'insertion de Chinon emploient régulièrement une vingtaine de salariés, accompagnés par un CIP à mi-temps (conseiller en insertion professionnelle).

En position intermédiaire entre l'encadrant technique et le directeur de pôle (et le responsable d'antenne dans le cas de Chinon), le chef d'atelier « a la responsabilité du démarchage commercial et donc du contact avec la clientèle. Je dois trouver les marchés, établir les devis, gérer les plannings, assurer la logistique et la relation client », autrement dit tout, seul pour les Espaces verts, sauf la facturation. Donc prendre les contacts et rendez-vous, voir si le chantier est possible, « assurer un minimum de production mais aussi

de rentabilité. Et bien sûr être suffisamment sur les chantiers, car l'autonomie permanente de l'équipe n'est pas possible... ». Il faut aussi faire avec les incertitudes touchant à l'effectif, fluctuant : « dans la négociation sur les délais, il faut en tenir compte. Avec la clientèle des particuliers, c'est à nous de nous débrouiller. La difficulté du travail doit compter dans la définition du prix. Il y a des chantiers où on est moins rentables mais qui présentent un intérêt pour la formation des salariés... Les collectivités, qui représentent à peu près 65% du chiffre d'affaires, comprennent mieux nos contraintes spécifiques ».

A travailler dans une association, Vivien éprouve parfois une certaine lourdeur, trop de lenteur dans la prise de décision, et il aimerait disposer de plus de temps pour développer la recherche de clientèle. Mais il apprécie pleinement la polyvalence de sa fonction et son utilité sociale : « quand les salariés en insertion en éprouvent le besoin, je veux qu'ils viennent me voir, et on discute de leur problème et de leur projet, en lien avec Virginie, la CIP. Il n'y a rien de plus satisfaisant que de les voir, lors d'une réception de chantier, constater ce dont ils sont capables et se l'entendre dire. Je veux qu'on les voie comme des pros, et qu'ils sortent d'ici avec la gnaque ! ».

Christine Tounay a 59 ans, elle est comptable à E&S depuis 2012. Auparavant, elle travaillait, « sans passion », pour une plateforme téléphonique. Elle est titulaire d'un BTS de comptabilité, niveau de formation DECF (Diplôme d'études comptables et financières). Avec Sandrine et Lydie, elles sont trois à la comptabilité dans le même bureau. Mariam a rejoint le groupe en renfort, en fin d'année 2018. Le service est supervisé par Pascaline Wilson (Responsable du service comptable), sous la direction de Gaétan Dehenne (Directeur financier).

Le service comptable a pour principale mission d'enregistrer les événements financiers de la vie de l'association : achats, mouvements de trésorerie, les redevances et participations des usagers, subventions, services facturés ... dans le respect de règles strictes. Le service rend compte à la Direction générale, qui est en lien permanent avec le Conseil d'administration et tous les partenaires financeurs et financiers d'Entraide & Solidarités.

Aujourd'hui, Christine a pour interlocuteurs le Pôle social et médical, le Service des Logements extérieurs et la résidence Dolbeau. Elle a aussi en charge le suivi comptable des participations (redevance pour le logement et autres prestations), de tous les usagers qu'ils soient à Tours, Loches ou Chinon.

Chacune des trois comptables rencontre ré-

gulièrement les directeurs ou directrices des structures et leurs collaborateurs, notamment les secrétaires. Ces échanges, très valorisants, font partie de la richesse du travail. C'est pour Christine la part la plus passionnante de son métier. Elle ne rencontre jamais les résidents, il semblerait qu'elle le regrette. Mais à chacun son métier... Le travail est en perpétuelle évolution, induite par les nouveaux services dont l'association a la charge. Elle considère l'arri-

vée du directeur financier comme une évolution positive du service.

Christine aime son métier exercé dans de telles conditions, et la solidarité qu'elle entretient avec toute l'équipe de la comptabilité. Quand elle parle de l'association, elle dit en partager toutes les valeurs et apprécie l'engagement des bénévoles qui y interviennent. On peut être certain qu'elle n'est pas là totalement par hasard.

Comptable : Christine Tounay, une femme de valeur(s)



Responsable de service : Véronique Livera, manager tout terrain

Il y aura bientôt trente ans que Véronique, de formation assistante sociale - comme on disait alors -, est entrée dans la carrière au service, déjà, d'une association à but non lucratif. Elle y restera dix ans, pendant lesquels elle poursuit ses études de recherche en sciences de l'éducation jusqu'à un Diplôme d'études approfondies (aujourd'hui master 2). Mention très bien, s'il vous plaît. Et voilà dix-neuf ans qu'elle a poussé la porte de l'Entr'Aide Ouvrière, au foyer Albert-Camus d'abord, puis à la direction du CASOUS - « un lieu d'observation privilégié, où on a créé plein de choses » - et à celle de la Chambrière enfin. En poste à la tête de cette résidence, avec le soutien d'Aurélien Rougé, le cadre de santé, elle est également aujourd'hui responsable du secteur Santé rattaché au directeur du Pôle social et médical. Un secteur composé des LHSS (), des LAM (), du cabinet médical, du dispositif infirmier AMECS () et de l'ATHOBA. Soit une équipe de 30 salariés, à taille humaine bien que sur deux sites, à la Chambrière et rue Marcel-Tribut.



Et la taille humaine est importante pour Véronique Livera, qui veut « connaître de manière personnelle les professionnels » avec qui elle travaille. C'était d'autant plus nécessaire dans la dernière période que cette équipe a complètement changé depuis le départ des 19 résidents en insertion, pour faire place aux patients reçus en LAM : le personnel médical a pris le pas sur le socio-éducatif. Un changement de vocation de l'établissement qui a relancé l'intérêt du travail car la responsable du service a dû « créer une dynamique - j'aime la dynamique du collectif - mais aussi une articulation entre le médical et le social ». Gérer les plannings mais également les difficultés personnelles, coordonner, concevoir mais surtout mettre en œuvre, etc. : « tout ça figure sur

la fiche de poste, mais il y a plusieurs formes d'organisation, certaines très distantes, d'autres de terrain ». On l'aura deviné, sa méthode à elle passe par le terrain : « percevoir les choses, les évaluer, recueillir les informations, poser le bon diagnostic, voir où est le problème, ce qu'il faut modifier... » Et comme elle a fait les choses elle-même, Véronique sait ce qu'elle peut demander.

Dans la position intermédiaire qui est la sienne, entre rendre opérationnelles les directives de la direction générale et prendre en compte les besoins des résidents et des salariés, une grande polyvalence s'impose. Et dans tout ça, le moins exaltant sans doute concerne les aspects matériels, qui prennent beaucoup de temps : « que le chauffage et les ordinateurs fonctionnent, pour que les salariés soient dégagés de ces soucis et puissent faire leur travail ! Mais ne jamais perdre de vue qu'on est au service de personnes fragiles et qu'on est là pour prendre soin d'elles comme s'il s'agissait de notre famille ». A la clé, il y a de belles récompenses, par exemple les progrès de la participation des personnes accueillies : « quand on a vu arriver quelqu'un complètement inhibé et le retrouver avec des idées, et capable de les exprimer en public, ça c'est une satisfaction ! »

Le Pôle d'activités économiques d'Entraide & Solidarités - ou SIPAE (Service d'insertion par l'activité économique) - gère les ateliers et chantiers d'insertion des six secteurs que sont les espaces verts, le bâtiment (second œuvre), la maintenance du bâtiment, la restauration, la propreté et les prestations extérieures. Basé à Chambray-lès-Tours, ce pôle inclut le service des CIP (conseillers en insertion professionnelle) dont les bureaux sont pour l'instant au siège, à Tours nord. Sur ce pôle sud et nord à la fois « règne » depuis plus d'un an Sylvain Badonnel. A 58 ans, il se distingue par un parcours de décathlonien qui l'a vu exercer aussi bien en formation qu'en restauration, quand il ne se consacre pas au management associatif ou... à la traversée de l'Atlantique à la voile !

Le but du service est de ramener dans l'emploi des gens qui sont restés un temps hors de l'activité professionnelle. Le travail est un moyen de réinsertion, une porte d'entrée, au même titre que le logement. D'ailleurs, environ 15% des salariés en insertion sont aussi hébergés par l'association » indique-t-il. Mais Sylvain souligne d'emblée la particularité de sa tâche : « on se situe entre le champ de l'économie et celui du social, et le directeur doit gérer les deux grandes contraintes que sont la production et l'insertion. Il faut assurer et concilier les deux, en tirant sur beaucoup de ficelles. Maintenir un équilibre financier, en sachant qu'un salarié en insertion peut partir à tout moment : sur 100 postes, nous avons accueilli 188 salariés l'an passé. Sachant que ce sont presque toujours les meilleurs élé-

Directeur de pôle : Sylvain Badonnel, taille patron

ments qui nous quittent les premiers, et tant mieux pour eux, c'est fatigant de re-former quelqu'un en permanence et de maintenir dans ces conditions un niveau de productivité et de qualité. Car il faut que le client soit satisfait. On s'engage, mais les difficultés de nos salariés font qu'il est difficile de se projeter au-delà d'une semaine... »

Mais la vraie production d'un chantier d'insertion, la production humaine, c'est bien sûr l'insertion elle-même ! Sylvain Badonnel la voit progresser, avec l'an passé presque 57% de sorties « positives » vers un emploi ou une formation qualifiante, et le presque doublement des embauches en CDI, qu'il faut encore essayer de développer. « C'est du cas par cas et au jour le jour, mais c'est passionnant. Et il y a des salariés qui reviennent nous voir pour dire leur satisfaction... ». Pour faire mieux encore, il s'appuie sur le duo qu'il forme avec son adjoint Sébastien Lamant, responsable des CIP et donc plus spécialement chargé de l'accompagnement. Et sur « les chevilles ouvrières que sont les encadrants techniques, qui essuient tous les tracas du quotidien. J'essaie de les soulager en répondant rapidement à toute demande, y compris sur le terrain de la discipline quand ils n'y arrivent plus. Car les gens en difficulté sont parfois très perturbateurs ». Sylvain regrette de ne pas pouvoir être plus souvent sur le terrain, mais les tâches « de



bureau » sont nombreuses, même avec le soutien de la directrice des Ressources humaines et du directeur financier. Il doit en effet s'atteler à faire évoluer le Pôle qui, dans les deux ans et pour les secteurs du Bâtiment et de la Maintenance, « va devoir aller chercher des marchés à l'extérieur de l'association. Il faut être en capacité de répondre à des appels d'offre qui sortent de notre ordinaire, par plus de technicité, par la richesse et la diversité des techniques à proposer. Des formations complémentaires seront nécessaires... »

Les 25 salariés permanents de Chambray, dotés de 23 véhicules et de quelques gros matériels, peuvent compter sur la disponibilité de leur directeur qui, de son côté, aimerait « faire passer la conviction que les gens avanceront peu individuellement. Nous avons à progresser ensemble sur la qualité et le confort du travail... »

«Habitat et Humanisme» tourangeau, bâtisseur de liens

Le Mouvement Habitat et Humanisme s'est donné pour mission de permettre aux personnes à faibles ressources, précarisées en raison de leur situation sociale, de leur âge, de leur handicap ou de leur santé,

- **d'accéder à un logement décent, adapté à leur situation et leurs ressources,**
- **de contribuer à une ville ouverte à tous,** en privilégiant les logements situés dans « des quartiers équilibrés»,
- **de proposer un accompagnement personnalisé ou collectif** pour favoriser la recréation de liens et l'insertion.

C'est l'assemblée générale constitutive du 17 février 1994 qui donne naissance à Habitat et Humanisme en Indre-et-Loire, et les années qui suivent voient plusieurs réalisations dont les archives du Mouvement conservent le détail : 3 logements indépendants sur un terrain de la rue Jolivet en 1996, une petite maison quai de la Loire mise à disposition pour 15 ans par les copropriétaires d'une propriété importante en 1997, et l'achat d'une maison de ville indépendante rue du Sanitas en 1998, pour y accueillir un ménage et leurs enfants. Bénévoles, voisins et amis des paroisses proches assurent accueil et accompagnement.

Les années qui suivent marquent un ralentissement important. Il faut, pour construire l'avenir, assurer les finances et développer l'association locale, en relation avec le Père Devert, fondateur, et la Fédération.

Aujourd'hui, Habitat et Humanisme a pris à Tours une place importante au service du logement social. Fin 2010, s'est ouverte au 38 rue de la Pierre, à Tours nord, dans une grande demeure entourée d'un parc de 3 500 m², auparavant couvent des Pères Capucins, la Pension de famille (ou Maison-Relais) « Les Capucins » : 21 studios individuels équipés et partiellement meublés, et 2 plus spacieux, adaptés pour des couples, accueillent des personnes isolées et en grande difficulté sociale. Les résidents sont locataires de leur logement. Ils peuvent y préparer leur repas mais doivent participer, tous les quinze jours, à un déjeuner collectif dont ils choisissent ensemble le menu. Lors de mon passage, une choucroute était programmée et deux personnes de l'équipe de service épluchaient des pommes de terre dans la cuisine, en compagnie de plusieurs femmes bénévoles venues leur prêter main forte. Tout est conçu pour favoriser la convivialité, permettre une resocialisation en douceur, retrouver le goût de la vie en société. Si la durée du séjour n'a pas de limite, le départ des résidents vers un logement pérenne est toujours un grand succès quant à la mission poursuivie.

Seize autres appartements diffus complètent l'offre de l'association, dont les occupants sont toujours accompagnés par des bénévoles qui œuvrent en binôme, et se réunissent une fois par mois pour faire un bilan et échanger avec une assistante sociale.

« Bâtisseur de liens », c'est en quelque sorte la devise d'Habitat et Humanisme ⁽¹⁾. Depuis 2017, la création d'une « résidence intergénérationnelle et multi-services », toujours rue de la Pierre, vient de nouveau mettre en lumière la volonté d'être fidèle à cette mission. « La résidence comprendra 31 logements de 20 à 60 m², dont un tiers sera destiné à des seniors en difficulté sociale, un tiers à de jeunes mères isolées et un autre tiers à des étudiants ou jeunes travailleurs. Le site accueillera un centre de soins infirmiers tenu par la Croix-Rouge, un accueil de jour Alzheimer, une crèche de vingt berceaux et une table d'hôtes gérée par l'établissement Charles-Barrier. L'objectif est de susciter des rencontres et une entraide entre l'ensemble des habitants de la maison ». ⁽²⁾ Ce projet, comme les précédents, s'inscrit totalement dans les objectifs de l'association Habitat et Humanisme. ⁽³⁾

Jean Paillou

⁽¹⁾ Habitat et Humanisme Indre-et-Loire : 38 rue de la Pierre 37000 Tours

⁽²⁾ La Nouvelle République. 23/03/2018.

⁽³⁾ Cf aussi "Perspectives" N° 270 (2009)

La maison-relais « les Capucins », rue de la Pierre



Sdf à Belleville

Il est des livres qu'il faut relire plusieurs fois pour comprendre la théorie développée par l'auteur, ou entrer dans les arcanes de sa pensée. Ce fut le cas pour « La ruée vers l'Europe », l'ouvrage présenté dans le numéro précédent de « Perspectives ». Aujourd'hui, rien de tout cela, Belleville au cœur, de Christian Page, se lit comme un roman. Ça coule tout seul, c'est bien écrit, on découvre plein de choses sur les conditions d'existence des personnes qui vivent dans la rue, c'est émouvant sans être larmoyant ; on ne le lâche pas.

Il s'agit du témoignage d'un SDF de 46 ans qui nous raconte son quotidien, ses joies, ses détresses, ses espoirs. Ancien sommelier dans un grand restaurant, il se retrouve à la rue après que sa femme l'eut brusquement quitté.

Dépression, huissiers, c'est l'engrenage infernal. Il va frapper au 115 parisien, les hébergements proposés sont catastrophiques. Il choisit la rue. Son port d'attache devient « La mission évangélique », où il est domicilié.

En une quarantaine de chapitres, on partage ses déambulations dans Belleville et les problèmes qu'il y rencontre journalièrement. On découvre l'importance du téléphone portable qui, outre sa fonction première, sert de poste de radio, de télévision, et lui permet d'écrire le début de cet ouvrage. La nécessité d'une indispensable hygiène : « Dans la rue, il faut essayer de se laver et de se changer tous les jours. C'est une question de survie ». On visite le coin où il dort : une encoignure abritée du vent et de la pluie. Un carton, deux couvertures, un duvet d'été et un duvet d'hiver. Le sac à dos : « sa maison », qu'il ne faut jamais quitter, il contient toute sa vie : une poche « bureau » pour les papiers, une poche « salle de bain » pour la toilette, une poche « culture » pour le carnet de notes, les crayons et toujours un livre, une poche « cuisine » contient quelques boîtes de conserve et des bouteilles de bière. Le fond du sac sert « de chambre à coucher et de dressing » pour les couvertures et ses rares vêtements de rechange.

On découvre la pluie et le froid quand aucun hébergement n'est proposé, mais aussi la joie d'une nuit d'hôtel offerte par un passant. Passants qu'il classe en trois catégories : « Le méprisant qui ne veut pas nous voir, le timide qui n'ose pas nous approcher et le samaritain qui nous loge chez lui, qui aide les SDF à remplir les dossiers administratifs, vient s'asseoir avec nous pour fumer une clope ».



Christian Page

Vivre dans la rue n'est pas une sinécure, la rue est violente, un SDF y meurt chaque jour. Y sévissent les détresseurs qui attendent le versement du RSA pour vous dépouiller, les violents qui vous agressent et il y a, omniprésent, l'alcool et les drogues douces ou dures dont il est difficile de se défaire. Malgré tout cela, Christian Page « a toujours besoin de répondre à l'appel de la rue, de se perdre dans cette intimité anonyme, avec les visages connus des poivrots de la place ».

Au-delà de cette attirance, il a malgré tout un espoir, un rêve un peu fou : revoir son fils âgé de 16 ans. Pour cela, il faut un logement. Comme dans les bons romans, la bonne nouvelle est arrivée, il vient d'obtenir une chambre avec une douche, « une vraie », dans la banlieue nord. Après quatre années d'errance il faut se réhabituer, « apprendre à réorganiser son temps, construire une journée et les réflexes du quotidien ». Le livre s'arrête là, un logement, un espoir de travail, et toujours « Belleville au cœur ».

Pierre Trinson

« Belleville au cœur », Christian Page, éditions Slatkine et Cie, 15€

LE SAVIEZ-VOUS ?

C'est quoi l'« Aide Médicale d'État » ?

L'AME est un dispositif permettant à certaines personnes de bénéficier d'un accès aux soins médicaux. Elle est entièrement gratuite.

- Bénéficiaires** : étrangers en situation irrégulière en France (absence de titre de séjour ou de récépissé de demande) ; ressortissants communautaires ne disposant pas d'un droit au séjour au-delà de 3 mois ; ayants-droit du bénéficiaire (enfant, personne à charge) ; étrangers placés en rétention administrative ; personnes (françaises ou étrangères) gardées à vue.
- Conditions d'attribution** : résider en France depuis plus de 3 mois et moins de 12 mois ; avoir des ressources inférieures au plafond fixé pour la CMU complémentaire (734 € mensuel pour une personne).
- Nature des actes médicaux couverts par l'AME** : 100% des frais médicaux et d'hospitalisation dans la limite des tarifs de sécurité sociale (aucune avance, aucune franchise) ; sont exclus : les cures thermales, les aides à la procréation, les médicaments à rendu faible, l'automédication.
- Coût prévu en 2019** : 934,9 millions d'€ (en augmentation de 5,1 %).
- Critiques de l'AME** : Les modalités de détermination sont régulièrement critiquées par la Cour des comptes et les commissions des affaires sociales et des finances du Sénat, sans oublier les partis politiques de droite : inégalités devant l'accès aux soins, tourisme médical, facilité des fraudes...

P.T.

Elections européennes : les associations se mobilisent !

Pour les élections européennes du 26 mai, trente-huit associations de solidarité, sous l'impulsion entre autres de la Fédération des Acteurs de la Solidarité et de l'UNIOPSS (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux), ont décidé de se mobiliser autour du mot d'ordre : « **pour une Europe solidaire** ». La situation sociale du continent le plus riche de la planète est inacceptable : augmentation des inégalités, de la grande pauvreté, du sans-abrisme et du chômage, incapacité des États européens à accueillir dignement les exilés, montée des discours et des politiques hostiles à l'accueil... Or, seule une politique sociale européenne efficace, durable, respectueuse des droits fondamentaux, sera à-même d'assurer la survie de l'Union.

Plus d'un an après l'adoption du « socle européen des droits sociaux », les associations de solidarité demandent son application concrète par les États membres : un accès effectif au logement, à une véritable protection sociale, la mise en place d'une politique d'accueil digne et solidaire, une priorité donnée à la cohésion sociale et à la transition écologique, une mobilisation d'ampleur en faveur de l'inclusion sociale. Elles demandent également la reconnaissance du rôle et de la place des associations de solidarité dans le Droit européen.

Ces élections sont l'occasion de défendre une politique européenne véritablement sociale et solidaire. Rien n'est inéluctable, le projet européen reflète les objectifs politiques de

ses membres. Mobilisons-nous et donnons à celles et ceux qui nous représenteront un message clair !

Marie-Paul Legras-Froment
présidente d'Entraide et Solidarités



115 : Numéro gratuit de l'urgence sociale : 115

Je fais un don à Entraide et Solidarités

- Je soutiens Entraide et Solidarités dans son action. J'envoie un chèque à l'ordre de Entraide et Solidarités (une partie de votre don sera déductible de vos impôts)
- Si vous souhaitez soutenir une action particulière, merci de l'indiquer. Dans tous les cas, un reçu fiscal vous sera envoyé en fin d'année.

J'ADHÈRE À ENTRAIDE ET SOLIDARITES

Je (Nom, prénom) :

Adresse :

CP : Ville :

Téléphone : e-mail :

J'envoie un chèque de 20 euros (5 euros si je ne suis pas imposable), pour un an, qui comprend l'abonnement à la revue Perspectives (quatre numéros par an). Un reçu fiscal vous sera envoyé.

Bulletin et chèque à renvoyer à : Entraide et Solidarités, 46 avenue Gustave-Eiffel, 37100 Tours

JE M'ABONNE À LA REVUE PERSPECTIVES

Je souhaite recevoir Perspectives sans adhérer à Entraide et Solidarités

- 10 € - 4 numéros par an • Abonnement de soutien 25 € – **Je joins un chèque de €** à l'ordre de Entraide et Solidarités
- Bulletin d'abonnement à renvoyer à : ENTRAIDE ET SOLIDARITÉS – 46 avenue Gustave-Eiffel - 37100 TOURS.

PERSPECTIVES, 4 numéros par an, ISSN-L 0981-6178

Rédaction & administration : 46 avenue Gustave-Eiffel, 37100 TOURS – Tél : 02 47 31 87 00 - Fax : 02 47 61 14 16

Directeur de la publication : Marie-Paul Legras-Froment

Comité de rédaction : Jean-Paul Mercier, Jean Paillou, Pierre Trinson, François Weil.

Mise en page & en image : Cawet communication – Impression : SIPAP-LOUDIN, Poitiers. Gestion des abonnements : Alexandra Cailbeaux.