

QUE FAIT-ON DE L'**INATTENDU** DANS L'INSTITUTION ?

Journée du 2 décembre 2010
Intervention de Maud Musset
Stagiaire puis salariée pendant presque 1 an et demi
dans un lieu d'accueil de jour à Rennes

Mission

Accueillir des personnes majeures en situation d'errance sans distinction d'âge, de sexe ou de nationalité.

Accueillir ces personnes dans l'anonymat et la libre adhésion, deux éléments importants pour la suite de mon intervention.

Anonymat signifie que nous ne connaissons pas l'identité civile des personnes, nous ne demandons pas de papier d'identité, nous la laissons nous livrer le nom, l'identité qu'elle souhaite se donner.

C'étaient souvent des identités de rue, des pseudonymes issus de la culture de la rue.

Libre adhésion signifie que la personne était libre de ses mouvements, elle pouvait aller et venir quand elle le souhaitait.

Objectifs

Assurer un accueil du mardi au dimanche et tous les jours fériés hors période hivernale, et tous les jours de novembre à mars.

Utiliser les supports comme porte d'entrée à la création d'une relation.

Les supports sont des « produits d'appels » ce sont des prétextes pour que la personne vienne à notre rencontre. Les éducateurs distribuent des serviettes pour la douche, des jetons pour les machines à laver, des cafés, ou encore des pansements.

Les usagers viennent donc se laver, prendre soin d'eux, mais certains ne font ni machine, ni douche, on s'aperçoit alors qu'ils viennent pour autre chose, et le rôle que les professionnels jouent prend alors toute sa force.

Faire vivre un lieu d'hospitalité

Public accueilli

Beaucoup les appelle communément SDF, toxicomanes, Zonards.

Mais ce sont surtout des hommes et des femmes caractérisés par la privation :

- de soin
- de logement
- de revenus
- de liens familiaux
- de droit commun
- de dignité

Ce sont des êtres en crises et en rupture de liens sociaux, économiques et culturels côtoyant les extrêmes de la désocialisation.

Mon intervention (mes attendus face à l'inattendu)

Au départ, j'avais en moi une foule de préjugés, je pensais détenir les réponses à tous leurs problèmes.

Je pensais que toute personne à la rue pouvait, avec un minimum de volonté, s'en sortir. J'avais aussi beaucoup d'attendu :

- Qu'une personne alcoolique orientée vers une cure arrête de boire
- Qu'une personne sans logement orientée vers une solution d'hébergement se stabilise

Mes attendus étaient simplistes, teintés de la méconnaissance du public auprès duquel de travaillais.

J'orientais les usagers vers un triptyque logement/travail/santé en pensant détenir La clef.

Dès que j'en avais l'occasion, j'orientais les personnes vers le droit commun, Lors des premiers entretiens, je sentais beaucoup d'effervescence, les usagers semblaient preneurs de MES propositions.

Exemple de Pierre/Christian pour illustrer mes propos....

Cet exemple parmi d'autres m'a poussé à porter un regard critique sur ma pratique, sur MES attendus face à LEURS problématiques.

Car le constat était sans appel :

- rdv non honorés
- logements non investis
- cures multiples sans résultats

Les projets étaient adaptés à mes attendus face à mes idées préconçues et non pas à la personne.

Je devais cesser tout activisme, et apprendre à travailler différemment.

Mais comment travailler avec autant d'incertitudes ?

Comment planifier l'inattendu ?

Comment prévoir l'imprévisible ?

Je ne devais plus planifier, ou seulement prévoir de ne plus rien exiger d'eux.

Avec l'anonymat et la libre adhésion, la personne n'est pas engagée vis à vis de nous, on ne formalise pas ou peu l'accompagnement. (pas de contrat signé, pas d'obligation)

Sans certitude de permanence dans l'accompagnement nous devons accepter qu'ils sont les principaux maîtres de celui ci.

Alors, comment accompagner des personnes de façon probante et adaptée alors que tout est une histoire de pari ?

La seule chose sûre, c'est que ma méthode n'était pas la bonne, alors, je ne me suis plus attendue à rien, ou plutôt, je me suis attendue à TOUT.

Mes seules exigences étaient réduites aux horaires d'ouverture et de fermeture de la structure.

Pas d'activisme visant à camoufler mes actions, pas de RDV ni de chronomètre.

J'ai cessé de vouloir répondre à l'urgence par l'urgence elle même.

J'ai alors octroyé à ces personnes tout le temps dont elles avaient besoin.

L'équipe de professionnels était là, soudée, provoquant ou attendant que quelque chose se passe.

Il m'a fallu décomplexer ma pratique, oser être là, buvant un café, mimant une lecture.

De l'extérieur le tableau pouvait être sans appel :

une équipe d'éducateur buvant du café, lisant Ouest France et Libé, racontant des blagues...

Donnant des jetons pour le café, la machine à laver, ou des serviettes pour les douches.

J'étais en fait éducatrice de l'instant, surprise de tout, me saisissant d'un mot, d'une phrase ou d'une posture pour refaire le monde avec l'intéressé.

Sans outils palpables, nous ne pouvions pas travailler autrement qu'avec l'inattendu.
Pas d'outils palpables, de projets personnalisés, pas de canevas de synthèses, de notes, de traces concernant ces usagers.

Les outils étaient ailleurs, j'ai du professionnaliser mon attitude.

J'ai du mettre en oeuvre des techniques pour susciter l'intérêt et l'engagement de la personne car je n'avais aucune certitude que celui ou celle avec qui j'entame un projet soit présent les jours suivants.

Or ce n'est pas avec des dépliants pleins les bras sur l'insertion sociale ou professionnelle que l'on va susciter l'intérêt de la personne.

À ma table, avec mon café et ma revue, j'avais plus d'allers et venues que derrière mon bureau et ma documentation.

On ne peut pas planifier, programmer avec des hommes et des femmes qui n'ont pour principal programme l'assouvissement des besoins de conservation du moi.

Alors l'inattendu rythmait nos journées et c'est grâce à lui qu'un RDV donné au tout dernier moment soit honoré ou qu'une solution d'hébergement soit acceptée.

Expl d'appel au 115 avec solution d'hébergement à 10h ou à 18h

Travailler avec des personnes en situation d'errance, celles qu'on associe si souvent au terme d'urgence, c'est leur octroyer un temps indéfini, c'est bousculer sa propre temporalité, bousculer ses codes en acceptant volontiers les leurs, c'est être surpris chaque jour.

Les constats sont réels, l'alcool, la drogue, le corps qui n'en est plus toujours un, l'absence de logement, d'emploi, le manque d'hygiène, de soin, la violence...

Mais dans l'optique d'un accompagnement j'ai du m'efforcer d'aller au delà du symptôme, au delà de ce que la personne nous donne à voir.

Certes, il est nécessaire de prendre en compte ces problématiques inhérentes à une vie d'errance, mais si je ne m'étais attachée qu'à ces symptômes, je n'aurais pas avancé, progressé dans mon intervention, et eux, n'auraient pas évolué non plus.

Il fallait que je m'attache aux rudiments nécessaires à la construction et à l'évolution de ces personnes.

L'important est de cesser les corrélés simplistes tels que :

alcoolisme = cure = guérison

Ces raccourcis occultent le nécessaire, c'est à dire le besoin d'être soi et de se comprendre, sans lequel il est impossible d'envisager un projet cohérent et réalisable.

Je n'étais pas simplement avec des SDF, mais avec des personnes en rupture de lien auprès desquelles la nécessité de retourner à l'essence même de leur construction et de leur humanité prend toute sa force.