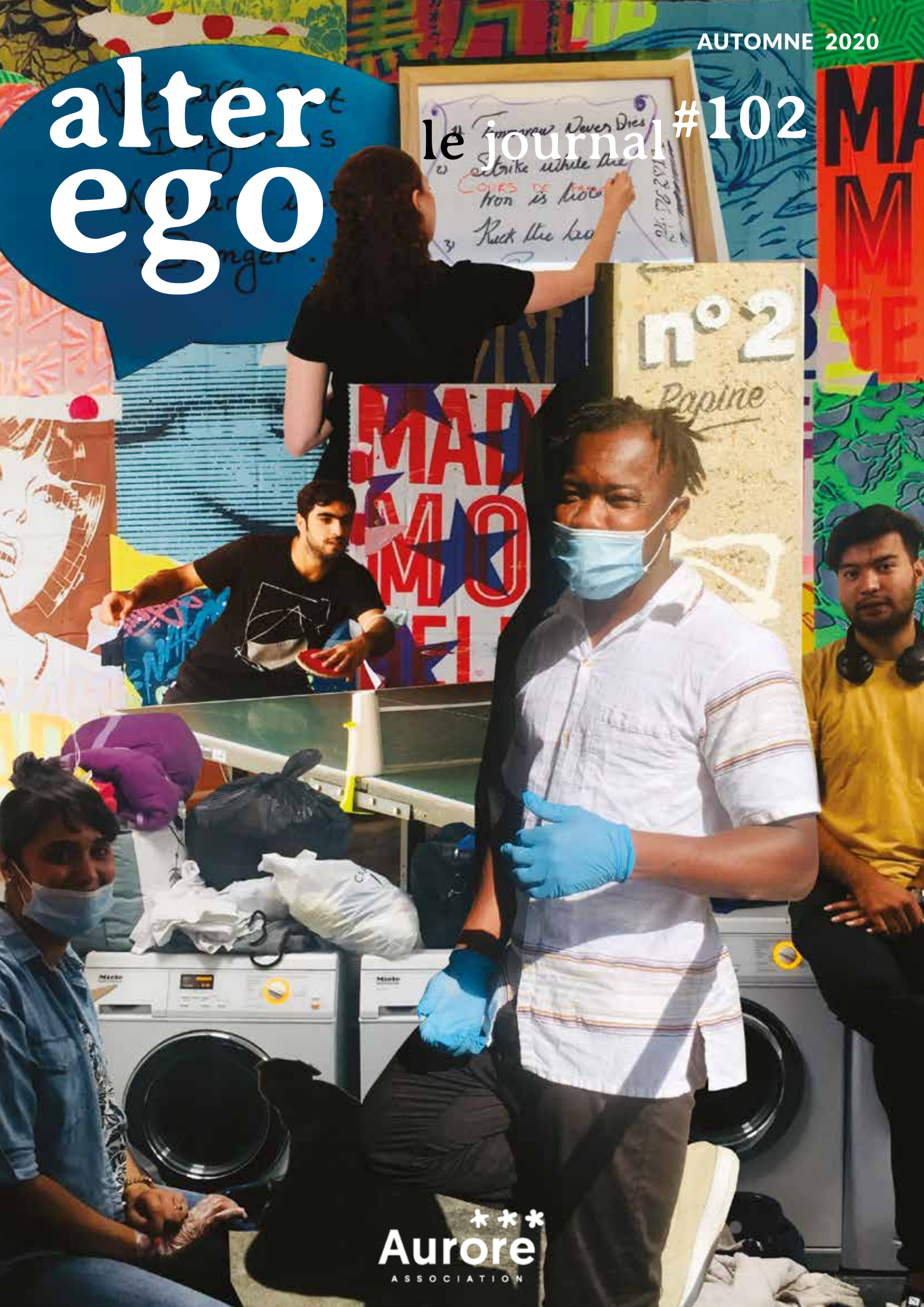


alter ego

le journal #102



SOMMAIRE / #102

EDITO

Pensées covidienne..... 3

ÉCHOS D'EGO

Élections du Conseil de la Vie Sociale 4

ET PENDANT LE COVID....

Le Covid-19 du côté d'Aulnay 6

ACCUEIL DU JOUR AUX GRANDS VOISINS

Les Grands Voisins 7

« Nous ne sommes pas dangereux, nous sommes en danger ! » 8

« Ne pas rester les bras croisés et agir » 10

HÉBERGEMENT ET SOINS POUR LES CONSOMMATEURS DE DROGUE

Un équipe multiassociative pour accompagner les consommateurs de crack 13

Charles Daure, un psychiatre au chevet des consommateurs de crack..... 14

Témoignage d'Anthony..... 15

DOSSIER LA PAIR-AIDANCE

La pair-aidance 17

« De l'autre côté du comptoir » 20

Témoignage des travailleurs, Jean-Marc et Karim 21

DROITS DES USAGERS

Observatoire des droits des usagers 23

Directeur de la publication
Léon Gomberoff

Secrétariat de rédaction
Maria Arrieta

Réalisation graphique
Paula Jiménez

Ont participé à ce numéro
Marianne Auffret, Camille Blanc,
Stéphane Bribard, Xavier Crespeau,
Firoz Daoubhay, Paola Martinez,
Mathilda Mozer, Claire Noblet,
Pauline Ouweik, Dorothee Pierard,
Alexandre Prevost

Photos et illustrations
Paola Martinez, Elie Punk

Imprimerie ADVENCE
139 rue Rateau – 93120
La Courneuve
Parution trimestrielle
ISSN 1770-4715



EGO – Association AURORE
13, rue Saint-Luc – 75018
Tel: 0153099949
alterego@aurora.asso.fr

alter ego / Pensées covidiennes

L'expérience du Covid-19 a profondément transformé nos existences et continuera de le faire pendant un long moment encore. Ce virus que l'on peut qualifier – par anthropomorphisme – d'insidieux, retord, imprévisible, malin, et, par-dessus tout de cruel, nous a tous pris de court.

Nous vivions pétris d'insouciance et mus par une confiance inébranlable en la vie, forgée par des siècles de progrès scientifique et médical. Ce virus est venu nous rappeler que nous étions dans l'illusion et que la nature nous cache encore plus d'un tour dans son sac. Nous pensions l'avoir dominée, maîtrisée, avoir épuisé les clefs de ses mystères ; elle nous rappelle à travers ce messenger invisible que nous sommes ses enfants et que nous avons encore beaucoup à apprendre d'elle et de nous.

Ce virus est non seulement insidieux, il est aussi moqueur et sadique, nous forçant à exhiber nos faiblesses, nos peurs, nos contradictions. A sa manière d'agir, il nous livre ses sarcasmes : « Toi humain, avec tes gigantesques centres commerciaux, tes avions sophistiqués et tes installations sécurisées, tu as la prétention de tout savoir et prévoir, mais crois-moi je peux encore te surprendre. » Parole tenue !

Son sadisme se manifeste dans sa manière d'élire ses victimes : celles qu'il décide d'emporter, de faire souffrir ou d'épargner ; celles encore qu'il se contente d'infecter sans symptômes, comme un sursis. Par son action invisible et aléatoire, il a su bouleverser nos plans, chambouler nos programmes, remettre en cause nos certitudes, bousculer nos habitudes. D'abord on ne l'a pas pris au sérieux, puis une légère inquiétude s'est fait sentir, laissant place à l'angoisse puis à la panique de ne plus retrouver nos vies d'avant. Tout au long de la crise, à mesure que les épidémiologistes et complotistes du dimanche inondaient nos écrans, nous étions ainsi submergés par des flots incessants d'informations contradictoires. Mais le plus insidieux de ses effets restait le renversement de nos valeurs : soudain toute forme de convivialité devenait suspecte, l'intimité source de danger, les rapports chaleureux vecteurs de transmissions, et la prudence était érigée en reine des vertus.

La reine prudence nous impose désormais ses normes, on salue nos collègues et nos amis en gardant nos distances, on se retient de serrer dans les bras les gens qu'on affectionne, on se méfie de ceux qui sont susceptibles d'être contagieux, on évite les proches qu'on aime et on culpabilise parce qu'on a été un brin affectueux.

Qu'il est dur de voiler nos sourires, dissimuler nos expressions derrière des masques, ces bouts de tissus anonymes et inexpressifs. Car voici ce que cette épidémie a commis de plus cruel : nous forcer à cacher nos visages par peur d'un virus qui n'en a pas.

Pourtant « A quelque chose malheur est bon » nous dit le proverbe ; et ce virus, en nous déclarant la guerre, en nous soumettant au règne de la peur et de l'inquiétude, nous a aussi révélé la valeur de ce dont nous jouissions sans nous en rendre compte. Grâce à lui, tout ce qui allait de soi et que nous avions pris pour acquis, ou que l'habitude avait rendu banal, redevenait soudain inestimable : boire un verre en terrasse, déambuler dans la rue après un bon diner, discuter de manière animée sans craindre un danger invisible, faire ses courses sans se croire dans un champ de mines...

Ce virus nous a rappelé l'existence de ces petites choses qui nous paraissaient insignifiantes, ces menus plaisirs du quotidien qui nous semblaient rassés. Aussi, la privation momentanée de notre liberté nous incite à voir autrement la situation de ceux qui en sont privés pour des périodes encore plus longues, à penser à ceux qui sont dans des solitudes non choisies et permanentes, à ceux qu'il a emportés sans qu'on puisse les enterrer dans la dignité, ou à ceux qui n'ont que la rue comme lieu de confinement ; et bien sûr aux petits soldats en première ligne face à cet ennemi imprévisible, pas toujours considérés à leur juste valeur.

S'il y a une leçon à tirer de cet épisode, c'est que ce virus nous a permis de nous retrouver face à nous-mêmes, chacun d'entre nous a pu reconsidérer l'échelle de ses valeurs, de ses priorités et pris conscience de ce qui comptait vraiment.

Pour ma part, j'ai pu constater que le bonheur, les plaisirs, la raison de vivre ne sont qu'un agrégat de détails d'autant plus précieux qu'ils sont fragiles. C'est cette expérience de la fragilité, du caractère éphémère de tout ce qui est précieux qui me semble être la grande leçon à tirer de cette épidémie.

Abdel Berghachi



Les élections du Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS), institué par la loi du 2 janvier 2002, est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux. Cette instance, historiquement importante au sein d'EGO, permet d'ancrer l'action des services au plus près des besoins et des réclamations exprimés par les usagers, selon une approche de santé communautaire. Courant mars 2020 le CSAPA se dote pour la première fois d'un CVS propre.

Les élections du CVS sont organisées tous les 18 mois, au terme d'une campagne qui oppose plusieurs listes de candidats. Depuis plus de 10 ans cette élection visait à constituer un CVS commun aux deux établissements d'EGO : Le CAARUD (avec STEP et le centre d'accueil) et le CSAPA. Cette double représentativité semblait naturelle car le CSAPA a longtemps occupé une partie des locaux du centre d'accueil. Durant ces années de cohabitation la vie des deux services était très imbriquée : les collègues tout comme les personnes accueillies partageaient le même espace, ce qui favorisait les interactions. Par ailleurs, la plupart des candidats aux élections du CVS

étaient suivis au CSAPA, ce qui permettait de discuter en réunion du CVS de problématiques communes. Toutefois, cette configuration a contribué à générer ou entretenir une certaine confusion entre les missions distinctes du CSAPA et du CAARUD. Fin 2018, soit peu de temps après l'emménagement du CSAPA dans l'immeuble actuel (64 bd. de la Chapelle), l'équipe du centre de soins a dû fournir un important travail de mise en conformité pour préparer l'évaluation du service par un organisme externe agréé. Il a alors été indispensable de repenser les outils et procédures en place afin d'améliorer l'offre de soins et mieux informer les patients accueillis.

Cet ajustement a permis au CSAPA d'évoluer vers un mode de fonctionnement plus personnel et plus lisible. C'est pourquoi, pour la première fois cette année, salariés et usagers d'EGO ont décidé d'organiser deux élections pour constituer des CVS distincts. Le CAARUD a élu ses représentants en mars : Mohammed, Kovo et Hisham. Du côté du CSAPA, 3 listes furent en concurrence. 44 personnes ont participé aux élections les 10 et 11 mars derniers. Elles furent remportées par Georges et Shalva qui deviennent ainsi les premiers représentants du CVS du CSAPA. Les mesures de précaution liées au confinement ont tenu les nouveaux



**Georges
et
Shalva**

élus éloignés de l'activité. Fin mai, une première réunion a permis de poser les bases de la collaboration à venir : des réunions entre les représentants des salariés et le CVS auront lieu toutes les 3 semaines. Georges et Shalva seront chargés d'avancer des propositions pour améliorer le quotidien ou penser de nouveaux projets avec l'équipe.

Les élus seront par ailleurs conviés aux réunions trimestrielles du CVS transversal d'Aurore en compagnie des représentants des différents établissements de l'association, ce qui leur permettra d'appréhender plus en profondeur les enjeux actuels du secteur social.

Présentation des élus

Shalva, 39 ans, est géorgien. Il est arrivé en France il y a près d'un an. Traducteur professionnel, il ne maîtrise pas moins de six langues : russe, géorgien, français, turc, anglais et allemand ! Il aime être en relation avec les autres et faire de la médiation, donner des conseils. Il est aussi intéressé par le champ de la psychologie. Son loisir préféré est la lecture. Il se sent bien à Paris, où, selon lui, de nombreuses cultures se mélangent et se respectent, sans trop de racisme.

En passant un jour devant le CSAPA, il fut surpris de voir une information traduite en géorgien sur la devanture. Des amis lui avaient parlé de

l'existence des CSAPA et il cherchait à bénéficier d'un suivi.

Auparavant Shalva a séjourné dans d'autres pays tels que l'Allemagne et la Suède où il a bénéficié d'une aide en addictologie. Ce parcours lui donne le sentiment d'avoir acquis une solide expérience dont il souhaite à présent faire profiter d'autres patients.

Une de ses propositions est de mettre en place des cours de français ou d'alphabétisation pour les patients non francophones. Il voudrait également participer à la préparation d'un séjour de rupture, en dehors de Paris. Ce type de projet lui semble essentiel pour prendre le temps de discuter, loin des rues du 18ème, un quartier où le sujet de la consommation de drogues est omniprésent.

Georges, 43 ans, est arrivé de Gambie en 2004 après un long voyage et la traversée de la mer Méditerranée en bateau. Il a quitté son pays pour tenter de trouver un travail correctement payé afin de soutenir sa famille qui est restée là-bas. Il a travaillé dans le secteur du tourisme, accompagnant des voyageurs dans les beaux sites de Gambie. Lui aussi parle plusieurs langues : l'anglais (la langue officielle) et beaucoup de langues d'Afrique de l'ouest : bambara, diola, wolof, soninké, malinké. Il se

débrouille très bien aussi en français ! Il a également des compétences dans le bâtiment (maçonnerie, peinture) qui lui procurent du travail à l'occasion. Il est amateur de musique reggae, une culture dont il se sent très proche, et de jazz.

En arrivant à Paris, il s'est installé dans un squat à Montreuil. Les démarches administratives pour tenter d'être régularisé sont restées infructueuses. Cette déception et le stress lié à l'inconfort de cette situation l'ont amené à consommer certains produits. Il a alors découvert le centre d'accueil où il s'est fait aider par la juriste, puis a intégré le CSAPA en 2015.

Il s'est présenté à l'élection du CVS pour donner plus de sens à ses journées, et tenter de se rendre utile. Les difficultés qu'il a vécues lui confèrent un avantage pour venir en aide aux autres personnes concernées. Il souhaite notamment les aider à trouver des issues positives, à envisager un avenir sans les galères liées à la consommation de drogues.

Cette nouvelle expérience associative pourra en outre lui être utile plus tard. Seize ans après son arrivée en France, Georges veut garder espoir pour sa régularisation. Il rêve d'obtenir un jour un emploi stable et déclaré.

Claire Noblet

Le Covid-19 du côté d'Aulnay



Le Covid-19 a bouleversé tous les territoires et les publics, en particulier les plus affectés par la précarité et l'isolement. Parmi eux, les usagers de drogues du secteur Sevrans/Aulnay/Villepinte en Seine-Saint-Denis l'ont été de manière plus sensible encore. Nous avons voulu revenir sur l'action du CAARUD Aurore 93 et de ses partenaires durant cette période particulière.

Dès la veille du confinement, l'équipe du CAARUD Aurore 93 décidait de ne plus permettre l'accès à l'intérieur des locaux, en dehors des membres de l'équipe, et de transformer l'équipe en plusieurs petits groupes étanches pour éviter toute contamination qui bloquerait la structure dans son intégralité.

Par équipe de deux ou trois personnes, un nouveau mode de contact et de distribution de matériel était décidé : un « drive » de distribution par l'une des fenêtres de l'extension du CAARUD, des maraudes extérieures en voiture, une continuité des opérations de ramassage de seringues (activité essentielle à temps plein sur ce secteur). Et ce 7 jours sur 7. Cette ouverture quotidienne a été une planche de salut pour des usagers isolés, mais a aussi rassuré les élus locaux et les partenaires concernés par les problématiques liées à l'usage des drogues : ils ont pu remarquer qu'aucun fait négatif grave n'a été signalé.

Très rapidement des usagers « disparaissent », mais beaucoup (notamment ceux bloqués par les transports ou habitant dans les voitures ou squats de proximité) continuent

à venir et font part de nouveaux besoins : la faim est là, le manque d'hygiène se renforce. Pour y répondre, une opération de distribution alimentaire est mise en place grâce à la réactivité de la direction territoriale d'Aurore, qui permet la distribution quotidienne de 50 paniers repas. En un peu plus de deux mois, ce sont quelques 3300 paniers qui seront ainsi distribués. A côté de cette initiative solidaire, plusieurs situations de détresse apparaissent. Des solutions sont trouvées grâce au réseau local de partenaires, notamment en réorientant des familles entières abandonnées à leur sort, des jeunes errants ou des fugeurs...

La ville de Sevrans s'est aussi investie sur le problème de l'accès à l'eau. Une opération test collective a été lancée avec l'ouverture des sanitaires d'un gymnase encadré par du personnel conjoint de l'équipe municipale et du CAARUD. Une vingtaine de personnes différentes sont ainsi concernées. Cela permet aussi de sensibiliser les édiles et responsables locaux sur les graves problèmes d'accès à l'eau en banlieue pour les personnes précaires. En parallèle, une opération en Seine-

Saint-Denis de mise à l'abri est organisée par l'Obs93 (réseau des professionnels en addictologie et réduction des risques) avec le CSAPA Aurore de Gagny et le CAARUD Aurore d'Aulnay : jusqu'à 70 usagers vont être pris en charge progressivement. Au-delà de tous les bénéficiaires habituels garantis par un hébergement, cette action a permis de réduire la pression des usagers sur leurs besoins alimentaires et hygiéniques.

Avec le déconfinement, les opérations de distribution alimentaire et d'hygiène se sont arrêtées fin mai. Cependant, l'opération de mise à l'abri continue, dans l'espoir d'une pérennisation.

Au-delà des drames humains liés au Covid-19, cette crise sanitaire aura été un énième révélateur des lacunes et des difficultés de prise en charge de la précarité ; mais également de l'existence et de la réactivité des réseaux associatifs de solidarité, notamment en banlieue. Aussi, elle aura mis en évidence la capacité des équipes d'Aurore à se réorganiser et s'adapter pour continuer de travailler avec le public, et ce en toute sécurité. Un grand bravo !

Stéphane Bribard



LES GRANDS VOISINS

Les Grands Voisins sont le projet, initié en 2015, d'occupation temporaire de l'ancien hôpital Saint-Vincent-de-Paul, dans l'attente du début des chantiers d'un futur éco-quartier sur le site. L'objectif est d'éviter la vacance de cet espace de 3,4 hectares au cœur de Paris pendant toute la durée de l'étude et des travaux en proposant un terrain d'expression et de réponse aux enjeux sociaux contemporains. Le projet fait cohabiter des fonctions et des groupes sociaux différents et expérimente pour lutter contre l'exclusion et l'isolement. Le site héberge ainsi de nombreuses personnes en situation de vulnérabilité et permet à des associations, startups, artisans et artistes de déployer leur activité et d'accéder à des lieux de rencontre et d'échange. Le public extérieur fréquente également le site, avec des espaces extérieurs agréables et aménagés ainsi qu'une programmation

culturelle et artistique. Cette multitude d'activités et de publics fait des Grands Voisins un terrain propice à la mise en place de dispositifs d'insertion professionnelle.

Le site vacant a initialement été confié à l'association Aurore pour y créer des centres d'hébergement. Aurore et la mairie de Paris se sont rapidement accordées sur la nécessité d'occuper au mieux le site en y développant des activités d'insertion, des usages divers et ouverts à tous, et ont fait appel aux compétences de partenaires : la coopérative Plateau Urbain, spécialisée dans le montage d'occupations temporaires de locaux vacants et la mise en relation entre gestionnaires et porteurs de projets, et l'association Yes We Camp, collectif pluridisciplinaire explorant les possibilités de construire, habiter et utiliser des espaces partagés.

Pendant deux ans (2015-2017), la première saison des Grands Voisins

a permis d'accueillir 250 structures et de proposer 600 places d'hébergement à des personnes en situation de précarité et d'exclusion sur un site de 35 000 m².

La seconde saison (2018-2020) se déploie sur une surface d'occupation et d'accueil réduite, en parallèle des travaux préparatoires du futur quartier Saint-Vincent-de-Paul. Les 13 500m² (bâti et espaces extérieurs) proposaient alors 100 places d'hébergement et accueillait 140 structures développant leurs activités professionnelles sur le site. Cette saison 2 a permis de préfigurer le futur éco-quartier par l'accent mis sur l'expérimentation, l'hospitalité et l'ouverture sur la ville.

La fin de l'occupation temporaire des Grands Voisins est prévue pour la fin septembre 2020. L'éco-quartier prévu sur le site, quant à lui, devrait être livré en 2023.

« NOUS NE SOMMES PAS DANGEREUX, NOUS SOMMES

EN DANGER ! »

Visite de l'Accueil du jour pour demandeurs d'Asile et Réfugiés aux Grands Voisins

La petite porte au 82 avenue Denfert-Rochereau, cache bien la grandeur des lieux : un accueil, avec un grand A, pour les hommes majeurs isolés demandeurs d'asile et réfugiés à Paris et sa région.

L'Accueil du jour aux Grands Voisins, pensé et mis en place par l'association Aurore, a ouvert en mars 2018 ; deux ans et demi que ce lieu existe et a vu passer des milliers de personnes qui veulent être accompagnées dans leur démarches afin d'obtenir un hébergement ou bien un examen de leur situation en vue de l'obtention du statut de réfugié.

Accompagner, donner des réponses, faire face à une administration kafkaïenne, lente et semée d'obstacles, ouvrir le chemin de l'espoir aux gens qui ont tout perdu ou presque, n'est pas une mince affaire.

L'Accueil du jour, logé dans le bâtiment Rapine sur le site des Grands Voisins, est ouvert du lundi au vendredi, de 9 heures à 16 heures. Ici l'affluence est soutenue, le lieu dispose d'une capacité d'accueil de 80 personnes en même temps, et, en moyenne, 200 à 250 personnes sont accueillies dans une journée.

Le flux ne s'est jamais arrêté. Au bout d'un an d'existence, le dispositif comptabilisait déjà plus de 21 000 entrées. Aujourd'hui, il est devenu un lieu incontournable pour des gens de tous âges. Destiné aux personnes majeures, il n'est pas exclu de trouver des plus jeunes qui cachent bien leur âge, sûrement endurcis trop tôt par leur expérience de vie.

Les hommes accueillis peuvent prendre contact avec les travailleurs sociaux qui, dans un travail



titanesque, se démènent pour les informer, leur expliquer le parcours du demandeur d'asile afin d'être orientés vers un CAES (Centre d'Accueil et d'Examen des Situations). Ils peuvent aussi être informés des différentes démarches administratives d'accès aux droits auprès de Pôle emploi, la CAF, Solidarité Transport, etc. Depuis le début de l'année 2019, l'Accueil de jour reçoit aussi des réfugiés statutaires pour les accompagner dans leur insertion profession-

nelle et sociale. Pour compléter le tout, l'équipe, toujours à l'affut, identifie les situations de personnes en fragilité médicale afin de les orienter vers les structures sanitaires.

Les attentes, l'espoir, la fatigue et aussi le désespoir se lisent dans les yeux de quelques-uns. Ils viennent pour y prendre une douche, un repas, laver leurs habits, se reposer dans un lieu sûr avec l'accueil toujours bienveillant du personnel et des bénévoles venus prêter main forte.

Pour la gestion du quotidien, le planning d'activités du centre est bien rempli : service au restaurant, distribution du petit-déjeuner, du déjeuner et boissons chaudes l'après-midi ; mise à disposition d'un vestiaire rempli avec des dons qui manquent cruellement ; animation d'un atelier de rédaction de CV pour aider les usagers à postuler à des offres d'emploi ou faire des simulations d'entretiens. Ils peuvent aussi accéder à la salle informatique, avec la grâce et les compétences de Harouna, bénévole permanent également demandeur d'asile.

Il y a des cours de français tous les jours. On y trouve des Afghans, des Soudanais, des Guinéens, des Yéménites, pour en citer quelques-uns. On voit dans ces hommes une envie forte de s'intégrer, d'essayer de comprendre la langue de Molière qui est tout sauf facile. Beaucoup de volonté, des envies de s'en sortir, l'oreille attentive, la parole encore un peu coincée. « C'est très difficile le français, madame » s'exclame un jeune aux yeux verts pétillants. Ils progressent, prennent des notes dans des cahiers parfois improvisés ; un peu timides, ils répètent les consignes des professeur·e·s.

Ici, à l'Accueil du jour, ces hommes qui ont traversé des milliers de kilomètres après avoir fui leur pays dans des parcours d'errance prolongée, peuvent, pour certains, se sentir en lieu sûr pendant un instant ; poser leurs affaires, faire une sieste, surfer sur internet, jouer au ping-pong, se muscler dans la cour. Échanger, être ensemble, attendre ensemble.

Crise sanitaire : flux grandissant face au manque de solutions

La crise sanitaire aurait exposé la défaillance d'un système, saturé les services d'accueil, pris un peu par surprise et mis en revers l'organisation de tout le monde, autant pour les entreprises que pour les associations. Le confinement a rendu visible la précarité et l'extrême fragilité des invisibles, tous ceux que la société ne veut pas voir, ces hommes

aux parcours variés qui sont venus en nombre se mettre à l'abri à l'Accueil du jour devenu un lieu incontournable, à cause de la fermeture d'autres associations ou centres d'accueil à Paris et ailleurs.

« Avant la crise sanitaire, c'était bien cadré, on était assez régulier au niveau du transfert pour réorienter les migrants primo-arrivants vers des centres dans lesquels ils allaient être pris en charge au niveau administratif et notamment pour leur demande d'asile. Pendant la crise ça a été très compliqué parce qu'on a dû accueillir un public tout venant ; toutes les personnes qui ont des problèmes d'addiction, les sortants de prison, un peu de tout en plus des demandeurs d'asile et des réfugiés sans pour autant pouvoir leur offrir des solutions. On a essayé au moins de ne pas trop leur faire miroiter des choses mais il y a eu quand même de l'espoir pour eux », nous raconte Koumba Gary, responsable des activités du centre.

Le personnel a redoublé d'efforts, recueillant les demandes et notant les besoins urgents d'hébergement auprès du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, qui gère l'hébergement d'urgence en Île-de-France). « Ça a été très difficile ! Tu avais la personne qui se trouvait en face de toi et tu ne pouvais que lui dire "désolé je ne peux pas te prendre en charge, mais il y a quelqu'un d'autre qui peut le faire !" On a souvent dit cela, mais dans la plupart de cas, 70% n'ont pas été pris en charge dans d'autres structures », se rappelle Koumba.

Les travailleurs sociaux ont enregistré en 4 semaines une liste de 166 demandes d'hébergement. Au bout d'un mois ils ont arrêté d'enregistrer, afin de ne pas continuer à créer de faux espoirs, augmenter les frustrations, le désespoir. Dans un Paris confiné, aux horaires d'ouverture des lieux d'accueil, ces personnes, ont au moins pu faire une pause ; après 16 heures elles sont retournées dans la rue, isolées.

« On a eu des belles rencontres, on a eu des échanges avec certains, nous

avons eu une certaine habitude, et puis, par la suite, malheureusement, au 1er juillet, comme la situation s'est un peu améliorée, on a dû reprendre simplement un public de demandeurs d'asile et de réfugiés. En disant aux autres gens de ne plus venir à l'Accueil du jour. Je peux dire que ça a été une bonne leçon à retenir pour les futures crises. On est dans l'inconnu tout le temps, on ne sait pas de quoi l'avenir est fait », ajoute Koumba.

La crise sanitaire a dévoilé les limites des pouvoirs publics et les défaillances d'un système qui a accru l'exclusion des personnes déjà marginalisées. Dans de nombreuses structures et associations d'aide sociale des leçons seront à tirer, de nouvelles options en vue d'améliorer l'accueil des personnes en extrême nécessité apparaîtront. L'enjeu est d'assurer la pérennité de ces lieux pourtant essentiels à la survie de beaucoup de ces hommes.

La vie à l'Accueil du jour est possible grâce au carburant humain, à son personnel et ses bénévoles : le sourire rassurant de Romeo, l'agent à l'accueil, les coups de balai de Christian l'agent de nettoyage, l'oreille attentive de Ludivine, travailleuse sociale, les déambulations bienveillantes de Koumba, le service chaleureux de Balise et Philippe au restaurant, les conseils avisés d'Harouna en salle informatique, la gentillesse de Salma à la buanderie...

Tant de personnes qui font que les migrants, cette masse amorphe et malmenée, malnommée, deviennent des individus à part entière. Ils sont là, en groupes ou seuls, à attendre pleins d'espoir qu'un chemin s'ouvre, qu'une main tendue vienne les aider à vivre normalement.

« Nous ne sommes pas dangereux, nous sommes en danger » est écrit sur une pancarte dans l'un des couloirs. Une phrase qui en dit beaucoup.

Paola Martinez

« NE PAS RESTER

LES BRAS CROISÉS

ET AGIR »

(PAROLE DE BÉNÉVOLE)

La pandémie a mis à rude épreuve aussi bien les soignants que les populations les plus fragiles ; dans le même temps, la France confinée a connu un élan d'entraide et de générosité, avec l'apparition un peu partout de solidarités inédites.

On n'a jamais autant parlé à nos voisins, depuis nos balcons pour prendre de leurs nouvelles ; on a témoigné notre soutien au personnel soignant en applaudissant tous les soirs à 20 heures, on a mis du cœur à l'ouvrage pour la fabrication et la distribution de masques... partout des réseaux d'entraide se sont organisés dans les quartiers pour faire des courses aux personnes les plus vulnérables. Il y a eu de la solidarité avec les personnes isolées, une vigilance extrême quant aux violences conjugales. En parallèle, et face à l'ampleur de la catastrophe, les initiatives n'ont pas manqué pour apporter un soin particulier aux plus faibles et démunis – SDF et/ou migrants.

On a aussi assisté à une hausse des bénévoles dans les associations. Cette crise, comme d'autres par le passé, a suscité une insurrection de la fraternité-sororité. Certain·e·s confiné·e·s ont eu un déclic et ont voulu s'engager au travers de différentes actions. La crise sanitaire a agi sur eux comme un détonateur, avec l'opportunité de donner de son temps, d'aider et de penser un nouveau modèle de société dans lequel la solidarité deviendrait un élément essentiel... de quoi garder espoir en notre capacité personnelle et collective à rester unis dans les moments difficiles.

Florencia (19 ans, étudiante en Langue Arabe)*

Pourquoi je m'investis dans le bénévolat ? On entend souvent dire « J'ai toujours voulu aider les gens » ou ce genre de phrases un peu convenues, mais, dans mon cas, c'est la manière la plus simple et sincère de répondre à la question.

L'idée de faire partie d'une association, quelle qu'elle soit, a toujours

été une chose que je voulais faire dans ma vie.

Je suis une personne assez sensible et très facilement émue par ce que les gens peuvent vivre. Cela me touche dans ma vie quotidienne. J'ai beaucoup de mal à ne pas penser à ces personnes qui sont dans des situations particulières, et, par conséquent, c'est impossible pour moi de me résoudre à me dire « c'est comme ça. »

Si je peux, peu importe la façon, contribuer à ce qu'une personne puisse se sentir moins seule, plus en sécurité, moins affamée, ou autre, alors je le fais. Je suis un petit nombre d'associations sur des thèmes qui me tiennent à cœur sur les réseaux sociaux, et je suis toujours émerveil-

J'ai beaucoup de mal à ne pas penser à ces personnes qui sont dans des situations particulières, et, par conséquent, c'est impossible pour moi de me résoudre à me dire « c'est comme ça. »

lée par ce que les gens peuvent faire, quand il y a de l'entraide, du partage, de simples actes d'humanité. Grâce à ma mère j'ai connu le Centre d'Accueil du jour pour migrants de l'association Aurore, et j'ai tout de suite voulu participer, encore une fois, pour cette très simple raison de pouvoir aider. Je suis très contente de faire partie de ce lieu !

Diego (45 ans, journaliste)

Cette décision naît d'une volonté que j'avais depuis pas mal de temps, combinée à un incroyable alignement des planètes.

La crise sanitaire a été un élément déclencheur, oui ! Si elle n'avait pas eu lieu, je crois que je serais encore en mode dilettante à me dire « oui ce serait pas mal que je fasse un truc un jour »...

Finalement je suis passé à l'acte, disponible et déterminé.

J'ai commencé par donner des coups de main aux voisins, c'était



assez spontané. Puis, dans le Monop près de chez moi, j'ai vu des petites annonces et j'ai appris qu'il y avait des demandes d'entraide. Ça m'a permis d'abord de faire les courses pour André, un monsieur âgé. J'ai ensuite cherché des réseaux d'entraide dans Paris, quand j'ai vu sur un groupe Facebook de mon quartier que le Secours Populaire avait besoin de bénévoles. J'y suis allé tous les jours ! Je me suis rendu compte rapidement que c'était un réseau qui vivait au jour à jour, avec comme seul moteur l'action. C'est une dynamique qui s'insère dans le présent.

J'aurais tendance à penser que dès lors qu'on entre dans ces réseaux de solidarité, il y a quelque chose qui se met en place automatiquement. Le fait d'appartenir à un groupe est un sentiment très fort : l'idée d'avoir une place dans la communauté et d'aider l'autre à s'en faire une. C'est comme si on se démultipliait, comme si notre individualité se retrouvait complètement assimilée au collectif. Je pense au mot chacun – chaque UN – ce mot porte en lui le commun et l'unicité. Ce sont des expériences qui per-

mettent à la fois de se sentir individu et membre d'un groupe. C'est extrêmement puissant comme sentiment, le fait d'aider... On pourrait tous insérer dans notre

Le fait d'appartenir à un groupe est un sentiment très fort : l'idée d'avoir une place dans la communauté et d'aider l'autre à s'en faire une. C'est comme si on se démultipliait, comme si notre individualité se retrouvait complètement assimilée au collectif.

agenda une heure d'aide à la communauté, et, dans l'absolu, ça devrait nous paraître normal de le faire.

Emma (20 ans, étudiante en École d'Ingénieur)*

Dans le cadre d'un projet scolaire, je suis devenue bénévole à l'association Aurore. J'habite le quartier (dans le 14^{ème} arrondissement de Paris, ndlr), j'ai grandi ici.

Comme tout le monde, j'ai envoyé un mail pour m'engager en tant que bénévole et à l'issue d'un après-midi d'essai j'ai voulu continuer et ai décidé d'y faire mon stage. Mon rôle consiste à chercher de potentiels partenaires pour l'Accueil du jour qui va déménager. Pour moi il est important de donner de son temps, d'autant que j'en ai un peu en ce moment. Je pense que tout le monde devrait avoir le droit d'être aidé pour vivre décemment. C'est ma motivation première ! Par la suite j'aimerais travailler dans l'humanitaire. C'est une envie qui m'habite depuis quelques années. Je vais ainsi m'engager et travailler par la suite pour associer les deux, l'humanitaire et le social.

Milo (20 ans, étudiant en Ecole de Théâtre) *

Pendant la crise sanitaire je suis devenu bénévole, parce que cela fait un moment que je m'intéresse à la question des migrants, et j'avais envie de m'engager humainement dans une aventure. Donc, le confi-



nement a été une opportunité car je disais toujours que le temps me manquait et là je n'avais plus d'excuses. Maintenant, ça va être difficile de s'arrêter parce qu'on s'attache aux gens, et tu vois que les démarches pour certains commencent à porter leurs fruits ; même si pour la plupart d'entre eux c'est très dur, ce sont des gens que tu as vraiment envie d'aider alors que tu n'as pas forcément les clés, surtout sachant que je ne connaissais rien en arrivant.

Les premiers jours ça n'a pas été facile, j'étais un peu perdu et je ne savais pas trop comment me rendre utile, mais on commence à parler avec les gens, à connaître un peu leur parcours, pourquoi ils sont là... On y trouve de tout ! Des gens avec des parcours incroyables, d'autres qui ont envie de s'en sortir, et d'autres aussi dans des situations de détresse impressionnantes. Souvent j'évoque les aspects négatifs, le fait que les gens attendent, qu'ils n'ont pas de réponses à leurs démarches ; mais il y a aussi beaucoup de positif, et ça tient à des petites choses : un sourire, un « bonjour comment ça va ? », un besoin d'écoute.

Je ne vois plus les migrants comme une masse de gens qui arrivent mais comme des individus différents, avec d'énormes difficultés et beaucoup d'espoir.

Je suis plus attentif, je me lamente moins sur mon sort, aussi je me rends compte de mes limites et j'aimerais les aider plus, par exemple leur filer 5 euros pour qu'ils puissent s'offrir un billet de train. Les migrants ont besoin de venir à cet endroit pour oublier leurs galères, donc on est là pour leur faciliter un peu la vie aussi. On n'est pas des sauveurs non plus, je n'ai que 20 ans, je ne connais pas la vie comme certains la connaissent,

Je suis plus attentif, je me lamente moins sur mon sort, aussi je me rends compte de mes limites et j'aimerais les aider plus

et parfois on n'a pas les solutions. On se rend compte des blocages sur la question des migrants : ce n'est pas un truc nouveau, mais c'est plus important que ce que l'on peut imaginer et il faut réussir à positiver.

Andrea (47 ans, professeure de lycée)*

Pendant le confinement, je n'ai pas arrêté de travailler ! Pas de temps ou peu, entre les visioconférences, les cours en ligne et les mails des parents et de certains élèves perdus. Dès que le confinement s'est achevé je me

suis engagée tout de suite comme bénévole dans un centre d'accueil de migrants. J'avais cette idée en tête depuis un certain temps : comment me rendre utile ? ! La crise sanitaire a été un élément déclencheur ; j'ai beaucoup pensé aux gens qui se trouvaient dans la rue, ceux dont on ne parle pas, les invisibles que le confinement a rendus visibles avec leurs difficultés et leurs situations de vie précaires.

On entendait parler d'élan de solidarité, la France unie face à la pandémie ; je voyais plutôt une grande pagaille et des gens dont leur vie déjà précaire allait se paupériser davantage. Il fallait du tangible, ne pas rester les bras croisés et agir. Je ne vais pas sauver le monde, mais je vois une ouverture et une occasion de développer de nouveaux modèles d'actions solidaires pour demain.

Enlever le superflu de nos vies et aller à l'essentiel, plus d'humanité moins de statistiques, même si je crains que cette révolution de la bonté n'ait pas touché tout le monde dans la durée.

Paola Martinez

* Témoignages recueillis au Centre d'Accueil du jour de demandeurs d'Asile de l'association Aurore à Paris.



Un équipe multiassociative pour

Accompagner les consommateurs de crack

Alors que la crise sanitaire continue de sévir en France, l'association Aurore a mis à contribution plusieurs de ses équipes pour doubler le dispositif d'hébergement des consommateurs de drogues en errance à Paris. Nous partageons ici le bilan d'une de ces équipes, composée de travailleurs sociaux du CAARUD EGO de l'association Aurore et des infirmiers de la salle de consommation à moindres risques (SCMR) de l'association Gaïa.

L'équipe a pu accompagner depuis le 10 avril dernier l'hébergement de 67 usagers de drogues dans deux hôtels du nord-est parisien réservés par le SAMU social de Paris. Les personnes hébergées sont principalement des consommateurs de crack, mais aussi, dans une moindre mesure, des consommateurs d'opiacés, de médicaments et d'alcool.

Aujourd'hui nous pouvons esquisser un premier bilan du travail accompli et des actions engagées par l'équipe multi-associative au cours de ces quatre mois de travail.

Tout d'abord nous pouvons affirmer que le dispositif fonctionne bien et qu'il ouvre sur de nouvelles perspectives de prises en charge et d'accompagnement des usagers de drogues. La réussite de cette mise à l'abri est

en grande partie due aux passages quotidiens des équipes dans ces deux hôtels et à la présence d'un veilleur de nuit apportant chaque soir un cadre et un suivi aux personnes hébergées.

En effet, nous constatons que les usagers dorment régulièrement dans les hôtels alors qu'un certain nombre d'entre eux, habitués à la rue, n'avaient su s'adapter aux différents types d'établissements fréquentés auparavant.

Nous avons pu également observer qu'une grande partie des usagers mis à l'abri vont mieux, et nombre d'entre eux ont profité de ce dispositif pour reprendre notamment un suivi social, un suivi en santé mentale et reprendre ou entamer un suivi en addictologie. Cet accompagnement a pu être mis en place grâce

au travail en partenariat qui a été renforcé pendant cette période de crise sanitaire avec les associations et les structures médico-sociales qui ont orienté ces personnes.

Nous avons pu également profiter de cette mise à l'abri pour proposer aux personnes de se faire dépister (VIH/VHC), les former et mettre à leur disposition des kits PRENOXAD pour prévenir d'éventuelles overdoses.

Les premiers effets de ce dispositif nous confortent dans la volonté de continuer à solliciter les financeurs pour voir un jour la création de centres d'hébergement à destination de ce public et de permettre ainsi de prendre en compte leurs spécificités et de mieux les accompagner.

Alexandre Prevost

Charles Daure, un psychiatre au chevet des consommateurs de crack

Le travail de l'équipe d'accompagnement des consommateurs de crack à la rue s'est vu renforcé par l'intervention de Charles Daure, psychiatre en poste partagé à l'hôpital Fernand Widal sur le service de médecine addictologique et à la SCMR. Charles a notamment participé aux visites dans les chambres des deux hôtels une fois par semaine. Nous lui avons posé quelques questions.

Cette crise sanitaire, et le confinement qu'elle a imposé, a produit énormément de stress et d'angoisse chez les usagers de drogues en grande précarité. As-tu remarqué des fragilités psychiques grandissantes au cours de cette période particulière ?

Au départ, avant que cette solution d'hébergement nous soit proposée, comme les différents services de consultations psychiatriques étaient fermés, nous avons remarqué une détresse psychologique plus importante chez ce public. L'avantage des hôtels est d'avoir pu répondre à la problématique de l'hébergement pendant le confinement. De ce fait, j'ai pu ressentir chez les usagers qui ont bénéficié de ce dispositif un apaisement presque immédiat.

Justement, sur ce dispositif de Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH), peux-tu nous dire comment s'est déroulée ton intervention et sous quelles formes s'est-elle mise en place ?

Pour moi, il s'agissait d'abord d'une évaluation clinique sur le plan psychiatrique et addictologique. Je parlais de l'avis de professionnels du social et de soignants afin de reca-

drer – le mot est peut-être un peu fort –, disons de resserrer, de préciser un diagnostic médical. En gros, remettre des mots sur un ressenti initial vis-à-vis des personnes hébergées dans ces hôtels. A partir de ce diagnostic, éventuellement, j'ai pu mettre en place des traitements.

Concrètement, comment cela s'est-il traduit ?

Par une mise en place de traitements symptomatiques, voire, le cas échéant, de traitements de fond sur des pathologies psychiatriques qui couraient bien avant le contexte de la crise sanitaire.

Est-ce que la mise en place de ces traitements a pu se faire grâce à ce dispositif d'hébergement ? Ou penses-tu que cela aurait été possible autrement ?

J'ai envie de dire oui car la temporalité des visites quotidiennes a certainement pu accélérer les diagnostics, la mise en place et l'observance des traitements. Ça s'est fait à ce moment-là, mais est-ce que cela n'aurait pas été possible si les usagers n'avaient pas été confinés, s'ils n'avaient pas été hébergés ? je ne pense pas qu'on puisse répondre. Ce que l'on peut toutefois affirmer, c'est qu'une fois la problématique de l'hébergement résolue, les personnes que l'on accompagne sont assurément plus sensibles à la problématique du soin. Concernant l'affinement du diagnostic, il y a aussi eu une amélioration. En effet, les professionnels, en voyant les usagers tous les jours ou presque, ont pu accompagner les personnes dans leur quotidien et sortir ainsi de leur contexte institutionnel habituel.

Le fait de rencontrer les personnes « chez elles » a changé quelque chose dans ta pratique ? As-tu vu des effets positifs, des difficultés ?

Sur l'aspect clinique, franchement, je ne pense pas que cela ait changé beaucoup de choses. Sur la prise en charge à proprement parler, cela a tout de même permis une certaine continuité, dans des parcours qui, on le sait, sont entravés par des ruptures.

Afin d'éviter justement une nouvelle rupture dans les parcours de soins entamés dans le cadre de cet hébergement, comment imagines-tu la suite ?

Tout d'abord, la mise en place de relais pour les diagnostics pourrait se faire avec des infirmier-e-s de pratiques avancées. On pourrait imaginer que l'intervention de ces professionnels de santé en visite quotidienne serve de relais pour reconduire des ordonnances déjà prescrites par exemple, ou même, qu'ils puissent mettre en place des nouveaux traitements symptomatiques.

Pour conclure, l'équipe et Charles ont pu voir les bénéfices de l'intervention d'un psychiatre sur un dispositif tel que celui-ci, auprès des usagers ainsi qu'au sein de l'équipe elle-même. Rencontrer la personne sur son lieu de vie et être introduit par l'équipe de suivi socio-éducatif permet de diminuer l'appréhension et les préjugés sur la psychiatrie. Cela a permis de ré-évaluer et adapter les traitements de façon hebdomadaire, et donc la création d'un lien de confiance et d'un climat propice à la relation thérapeutique et par extension l'adhésion et l'observance du traitement. Enfin, la présence lors des temps de brief/débrief ainsi que des temps informels avec l'équipe socio-éducative ont mis en avant les enjeux de la mise en place d'un traitement, et, par extension, la possibilité de mieux accompagner les usagers.

Propos recueillis par
Mathilda Mozer



Anthony, un usager hébergé à l'hôtel dès le début du dispositif, nous raconte son expérience...

Bonjour Anthony, peux-tu te présenter en quelques mots pour que les lecteurs d'Alter Ego puissent en savoir un peu plus sur toi ?

Je vais sur mes 32 ans. Je suis consommateur depuis environ 5 ans et suis hébergé par l'association Aurore depuis 4 mois à l'hôtel Jacobs Inn. Avant ça j'ai été 4 ans et demi à la rue. J'ai vécu cette situation comme un décrochage total de la vie civile. Je suis tombé dans la consommation lorsque j'étais en couple avec une jeune femme. Au début on se cachait mutuellement qu'on aimait bien la conso, et lorsqu'on se disputait, c'était le prétexte pour aller consommer et faire du mal à l'autre.

A cette époque j'habitais à Colombes et je prenais le train pour me rendre à la gare Saint-Lazare. C'est là que j'ai fumé du crack pour la première fois. En ce qui concerne les opiacés, j'ai commencé par un substitut et non pas par de l'héroïne. J'ai commencé par de la méthadone, qui, normalement, est censée être un produit à utiliser pour te soigner et non pour être une consommation de défonce. Je bossais en restauration en tant que cuisinier et, au début, le produit arrivait encore à passer ; pas les opiacés, mais la cocaïne et des stimulants qui pou-

vaient même aider au boulot. Mais à partir du moment où tu mélanges les produits et que tu commences à avoir une surconsommation, tu ne peux plus aller bosser et là tu perds ton travail. Lorsque j'ai perdu mon boulot, je ne me suis pas retrouvé à la rue tout de suite. Dans mon cas, ce n'est pas tant le manque d'argent qui a joué que la conso elle-même. Quand tout ça est arrivé, j'étais conscient du danger que ça représentait de commencer à me retrouver dans la rue mais, malheureusement, je ne m'en suis pas sorti tout seul. Depuis que je suis à l'abri, je me rends compte que j'ai vécu cette période avec des œillères, et, même aujourd'hui, je n'arrive pas à me rendre compte d'avoir passé 4 ans dans la rue. Par contre ça se voit physiquement, il y a eu une grosse dégradation. Depuis que je suis à l'hôtel, le regard des gens change à présent que je prends plus soin de moi. J'avais l'impression jusqu'ici de toujours passer pour un toxico, même avec des habits

propres. Là, par exemple, on est assis ensemble à une terrasse de café ; il y a quelques mois de ça on m'aurait refoulé. On m'aurait vu comme

Quand tout ça est arrivé, j'étais conscient du danger que ça représentait de commencer à me retrouver dans la rue mais, malheureusement, je ne m'en suis pas sorti tout seul.

quelqu'un qui embête les gens et qui ne vit pas dans le même monde qu'eux, donc n'ayant rien à faire à leur terrasse. Quand on m'a proposé de venir à l'hôtel, en tant que consommateur, ça a été dur de dire oui, mais je l'ai vu comme une chance. Je savais que ça pourrait être compliqué pour moi et que j'allais devoir faire un travail sur moi-même,

avoir de nouveau des affaires personnelles, manger à des horaires normaux, etc. Tout ça, on nous a permis de le faire, en partie grâce au confinement qui nous imposait de rester à l'hôtel pour nous protéger du virus.

Peux-tu nous dire ce que cette mise à l'abri t'a apporté, notamment sur ton cadre de vie et sur tes consommations ?

Avant je ne mangeais que quand il était 4 heures du matin, lorsque j'étais en descente et que mon corps me le demandait ; en gros je ne mangeais

pratiquement plus. Depuis le confinement, avec l'aide de l'association, on nous livre des repas tous les jours. Ça m'a permis d'essayer de reprendre une hygiène de vie ; pas seulement de manger à des horaires normaux, mais aussi de prendre des douches, ce qui, tu t'en doutes, n'est pas toujours évident quand tu as vécu à la rue. Je ressens donc un changement énorme.

En ce qui concerne mes consommations, il y a eu une baisse, notamment au début parce que je pouvais moins me faire d'argent avec le confinement. Je ne l'ai pas pris comme quelque chose de mal mais plutôt comme une aubaine. Je peux te dire qu'il y a eu des jours avec zéro consommation.

En parlant des consommations, j'ai été formé au Prenoxad (antidote en cas d'overdose aux opiacés) par Alex, ce qui m'a permis de me rendre compte que je pouvais sauver des vies autour de moi, à commencer par moi-même. Avec cette petite boîte et la formation, vous m'avez montré que vous aviez confiance en moi. Tu sais, ça faisait longtemps que je ne ressentais pas ça, aux yeux des gens j'étais juste un toxico qui pouvait piquer de l'argent et incapable de sauver quelqu'un. Quand tu injectes le Prenoxad, tu dois rester à côté de la personne et ne pas te barrer en attendant les secours. Je peux te dire que je suis fier de moi quand même.

Peux-tu nous dire si cette mise à l'abri t'a permis de reprendre contact avec ta famille et tes proches ?

Alors oui, ça m'a permis de reprendre contact avec mon père. On avait coupé les ponts parce que j'étais trop dans la consommation. Les moments où j'avais envie de lui parler c'est quand il était 3-4 heures du matin, et clairement ce n'était pas le bon moment pour l'appeler. A ce moment-là, je me suis retrouvé à repousser tout ce que j'avais à faire comme appeler mon père et mon petit frère. Je me disais « demain, demain » et finalement ça ne se faisait pas. Il a fallu cette mise à l'abri à l'hôtel pour reprendre contact.

Tu sais, le fait que mon père puisse venir me voir à l'hôtel avec l'autorisation de l'association lui a permis de voir qu'il y avait un changement me concernant, mais aussi que je n'étais pas le seul à être dans cette situation. Il a pu rencontrer d'autres personnes hébergées et voir que je n'étais pas le vilain petit canard qui est tombé dans la drogue. Il a pu se rendre compte que ça n'arrivait pas qu'à moi.

Il était intéressé par ce que vous faisiez pour nous, il a posé des questions et il a même lu l'ancien Alter Ego pour essayer de mieux comprendre. Il m'a demandé 15 fois : « ils sont là pour que vous arrêtiez la drogue ? ». Je lui répondais que vous étiez là pour nous mettre à l'abri,

le fait que mon père puisse venir me voir à l'hôtel avec l'autorisation de l'association lui a permis de voir qu'il y avait un changement me concernant, mais aussi que je n'étais pas le seul à être dans cette situation. Il a pu rencontrer d'autres personnes hébergées et voir que je n'étais pas le vilain petit canard qui est tombé dans la drogue. Il a pu se rendre compte que ça n'arrivait pas qu'à moi.

mais qu'il y avait tous ces petits à-côtés, et que chacun peut recevoir ces petits coups de main comme il le veut en fin de compte.

Tu vois, tout ça permet une baisse des consos, de reprendre contact avec mon père et d'avoir des projets pour l'avenir.

Peux-tu nous dire ce que t'ont apporté les passages quotidiens de l'équipe à l'hôtel ?

Au début je le prenais comme un inconvénient en me disant que vous vouliez nous avoir à l'œil. En même temps, on est quand même

25 consommateurs dans cet hôtel, et j'ai trouvé ça bien que vous passiez chaque jour remettre les points sur les « i » ; et au-delà de ça, il y avait aussi pas mal de choses à se dire et à se raconter.

Actuellement, vous continuez à venir tous les jours et je trouve ça totalement normal maintenant. C'est rentré dans mon mode de vie. Je me rends compte que, s'il y avait des jours où vous ne veniez pas, je me sentirais un peu anxieux. Ça me rassure de vous voir et vous êtes un peu mon réveil !

Ce qu'on peut ajouter aussi, c'est que ce ne sont pas toujours les mêmes personnes de l'équipe qui passent, et, si jamais tu as un peu de mal avec une personne, tu sais que tu pourras parler le lendemain avec une autre.

Pour finir, cette mise à l'abri t'a-t-elle permis d'avoir des projets ?

Grâce à cette mise à l'abri, j'ai pu envoyer une lettre de motivation avec l'aide d'EGO pour le Pavillon Prose. C'est un dispositif pour les toxicomanes, les personnes qui consomment. C'est un peu dans le même esprit que cet hôtel, mais dans une vie continue. Ce genre de dispositif peut me permettre de me stabiliser et de retrouver un boulot.

J'ai aussi pour projet de m'inscrire dans un DPH (dispositif premières heures) et j'en ai parlé avec EGO qui va me soutenir dans ce projet. C'est un dispositif qui permet de reprendre le boulot avec moins d'heures de travail que quelqu'un de normal. C'est environ 4 heures par semaine et avec des contraintes moins élevées que dans d'autres boulots. Tout ça, j'en suis fier.

Tout n'est pas encore acquis. Le fait d'avoir des projets dans ma tête me permet au moins de voir plus loin et de me projeter. Par contre, je ne me revois plus du tout reprendre un duvet et dormir dehors. Ça c'est quelque chose qui m'inquiète, car, quand tu as vécu à la rue, tu sais ce que c'est et crois-moi je ne veux plus vivre ça.

Propos recueillis par
Firoz Daoudbhay et
Alexandre Prevost

La PAIR-AIDANCE

LA PAIR-AIDANCE REGROUPE DIFFÉRENTES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ENTRAIDE, À PARTIR DESQUELLES UNE PERSONNE S'APPUIE SUR SON SAVOIR EXPÉRIENTIEL POUR DONNER SON SOUTIEN À CEUX QUI EN ONT BESOIN.

Une « approche par les pairs » est une approche qui « s'inscrit dans une dynamique d'intervention fondée sur la ressemblance entre l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire »¹. La ressemblance provient notamment d'expériences communes (parcours de rue, addiction, mauvaise santé mentale...). Le cadre général est large et permet qu'on y associe de nombreuses notions qui viennent le compléter, le saisir dans ce qu'il comporte de problématique. L'intervenant partage le « Savoir qu'il a retiré de sa propre expérience, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative »² (par exemple : l'expérience de la précarité, de la rue, de conduites addictives ou encore de troubles psychiatriques). Cette approche recouvre diverses façons de concevoir le rôle du « pair » dans le rétablissement des personnes accompagnées ou la réduction des risques qui affectent certains de leurs comportements. La diversité des situations est à la fois une difficulté pour concevoir un cadre commun mais c'est aussi un vrai levier de la réflexion autant que de l'action. Elle signe la richesse des

questionnements autour de ce qu'est ce travail pair, sa valeur thérapeutique, son utilité sociale et son élaboration théorique. Si la pair-aidance, comme façon de faire et de penser l'accompagnement et le soin, ne fait pas consensus sur ce qu'elle implique en termes de pratiques, de terminologie, on admet cependant que ceux qui s'y reconnaissent partagent la référence à un certain nombre de concepts dont ils se revendiquent, à différents degrés : valeur du savoir expérientiel, valeur du témoignage, tendance vers la symétrie dans la relation d'aide et de soin.

Une pratique novatrice

La pair-aidance bouleverse a priori le travail classique traditionnel. En réalité, avant l'irruption de cette notion dans le paysage de notre secteur, le travail « classique » était lui aussi traversé par des questionnements de ce type – du moins celui qui consiste à identifier d'où naît la compétence d'un aidant suffisamment bon, et par quels mécanismes il est en mesure d'apporter de l'aide. Ainsi, par exemple, soignants et accompagnants ont souvent eux-mêmes l'expérience de l'adversité, sans que cela ait été formulé ainsi ou pris en compte dans leur recrutement. On peut même faire l'hypothèse que les personnes dont les projets professionnels se tournent vers ce secteur ont tous, à certains égards, été traversés par le projet d'une réparation personnelle ou relationnelle. Mais la pair-aidance va au-delà de ce constat sociologique, car elle affirme positivement

la valeur de l'expérience comme outil de la reconstruction. C'est en ce sens qu'elle est novatrice.

La pair-aidance à Aurore

Au sein de l'association Aurore, plusieurs services sont concernés par ce qu'on peut appeler pair-aidance. Un groupe de travail se rencontre tous les trimestres depuis un an et demi dans le but de réfléchir autour de ce thème. Il réunit des personnes salariées ou bénévoles, des professionnels et pair-aidants de différents services de l'association qui agissent dans le champ de l'addiction, de la santé mentale ou du travail social. Les participants s'y rendent, soit parce qu'ils peuvent témoigner d'un travail déjà formalisé impliquant des pairs, d'une pratique dans laquelle la notion de pair est structurante, ou encore parce qu'ils sont simplement intéressés par ce levier d'action et souhaiteraient le développer dans leur service. De plus, depuis quelques années, la puissance publique encourage cette pratique à travers différents rapports, directives et l'impulsion d'appels à projets. Or, si c'est une conception novatrice et une pratique qui s'avère efficace – la recherche en témoigne – elle ne s'impose pas sans difficulté, comme toute modification substantielle dans le travail. Il est important d'en discuter, de préparer collectivement le projet en amont, pour qu'elle ait plus de corps et de réalité pour les équipes. Il faut parfois lever les réticences, prévoir le type de questions qui se poseront. Le groupe de travail a trois objectifs : repérer et décrire les pratiques de

1. « L'intervention par les pairs. Un enjeu multiple de reconnaissance » (Extrait du chapitre de C. Bellot et J. Rivard), dans *Les transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?* sous la direction de E. Baillergeau et C. Bellot, Presses de l'Université du Québec, 2007, p. 175.

2. Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement Paris : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement, 2018.



pair-aidance à Aurore, leur variété, leurs différences mais aussi la façon dont elles s'inscrivent cependant dans des idéaux proches (faire face, résister, s'entraider, témoigner, s'émanciper ou participer par exemple) et s'appuient sur des partis pris de travail dont les points communs structurent fortement le travail (l'auto-support, la reconnaissance du savoir expérimentiel, la facilitation de l'identification par le partage du vécu, l'espoir, la capacité d'agir, par exemple). Parfois, certains services ont intégré des aspects de cette démarche dans leur façon de travailler mais n'en sont pas conscients ou la nomment sous d'autres termes. D'autres se reconnaissent dans certains des aspects seulement. Enfin, d'autres encore sont des « militants » convaincus de ce type de pratiques ou des valeurs qui les sous-tendent. A l'issue des premiers groupes de travail, on a pu identifier plusieurs caractéristiques des pair-aidants à Aurore :

- > Ils peuvent être bénévoles ou salariés (on parle alors de « travailleurs pairs »). Ils sont parfois « indemnisés » ou « défrayés ».
- > Ils peuvent être membres de l'équipe à part entière ou bien personnes accompagnées (dans le cas du

groupe d'auto-support, par exemple, bien que le statut de pair-aidant soit plus diffus et difficile à isoler et caractériser) ou encore ex-personnes accompagnées (c'est le cas des « anciens » qui peuvent venir témoigner dans un service ou des personnes accompagnées qui sont bénévoles dans un service).

> Ils peuvent être diplômés en travail social ou diplômés spécifiquement « en pair-aidance » (comme c'est le cas de certains « médiateurs de santé/pairs » qui ont un diplôme universitaire ou une licence et qui exercent dans le secteur de la santé mentale), ou bien encore sans diplômes en relation avec leur emploi. Leur statut officiel (contrat) peut être celui d'animateur socio-culturel, moniteur-éducateur, aide médico-psychologique...

> Leur expérience peut être plus ou moins proche de celle des personnes qu'ils accompagnent – même maladie, même produit, même comportement, même trajectoire...ou pas ! (il se pose alors la question de la ressemblance suffisante nécessaire à l'identification).

> Ils peuvent être toujours consommateurs ou non-consommateurs par nécessité (ces deux cas se

retrouvent dans les services d'addictologie à Aurore)

> Leur savoir expérimentiel peut être revendiqué, ou au contraire être un élément « intégré » au travail dont ils ne souhaitent pas se prévaloir

Repenser l'action des services

Le deuxième objectif de ce groupe est d'échanger sur les problèmes concrets que soulève la pratique paire au sein des établissements et services d'Aurore. On peut ainsi échanger par exemple sur le type d'emploi que le travailleur-pair occupe : son appellation « officielle » au sein du service, comment il se présente aux personnes accompagnées, le montant de son salaire, le contenu de sa fiche de poste, sa formation, s'il est traité comme un salarié non-pair sur tous les aspects (dans la théorie comme dans la pratique), s'il fait état de son parcours de façon spécifique en fonction des situations, s'il a besoin d'un accompagnement particulier, les critères de son recrutement, ou encore les réactions des autres membres de l'équipe. La discussion sert alors à élaborer au mieux le profil du poste et l'adapter en fonction de la spécificité du service dans lequel il travaille,



tout en restant dans le cadre de la pair-aidance, qui, aussi large soit elle, n'en est pas moins spécifique.

Enfin, ce groupe se veut aussi un lieu de promotion de la pair-aidance auprès des autres services d'Aurore. La réflexion sur ce sujet précis permet d'opérer une réflexion plus globale sur la consistance du travail d'aide et d'accompagnement, voire sur le travail tout court, puisque cette façon de travailler inclut des bénévoles comme des salariés à des places parfois proches. La pair-aidance interroge ainsi l'action des services de façon large. C'est un véritable catalyseur de questionnements sur le travail d'accompagnement, dans sa dimension pratique comme théorique.

Voici quelques exemples de services s'appuyant sur l'« approche par les pairs » :

Les ACT du « Chez Soi d'abord » à Paris utilisent actuellement les services de trois pair-aidants. Le cahier des charges de ce service spécifie

que l'équipe doit comprendre cette fonction en son sein. Ils travaillent au sein d'une équipe pluridisciplinaire qui intervient au domicile de personnes ayant des troubles psychiatriques sévères, un passif de vie à la rue et des besoins sociaux élevés. Le service intervient selon les principes de la multi-référence, et les pair-aidants font partie intégrante de l'équipe.

Le mouvement d'entraide Revivre (qui porte avec d'autres opérateurs le CSAPA de l'Aube) est un service qui s'adresse aux personnes ayant des problèmes d'addiction, surtout liés à l'alcool, ainsi qu'à leur entourage. Son modèle d'intervention est historiquement basé sur l'entraide et le soutien par les pairs. En complément, une pair-aidante intervient au CSAPA en binôme avec un travailleur social. Elle se présente comme telle auprès des bénéficiaires et mesure selon les circonstances l'opportunité de faire part de son expérience personnelle.

Les communautés thérapeutiques, celle d'Aubervilliers et Bucy-le-Long en particulier, portent des projets de soins qui s'appuient sur des outils tels que le soutien, la confrontation, l'explicitation, la guidance. Y interviennent également, au sein des équipes, des salariés « counsellors » dont la formation professionnelle n'est pas nécessairement liée à l'élaboration d'un vécu personnel d'addiction, mais cette expérience y est valorisée et travaillée dans le cadre de la formation.

Un moment opportun

Si cette présentation peut donner un peu le tournis tant le panorama de la pair-aidance est vaste et ses contours problématiques, il faut garder à l'esprit que la notion est récente dans le paysage des politiques publiques. Le moment est passionnant et la réflexion fertile : à mi-chemin entre pratiques pionnières (malgré leur relative ancienneté dans le paysage), qui insufflent toujours beaucoup d'énergie et de liberté dans les projets, et institutionnalisation grandissante qui signe la prise de conscience par les pouvoirs publics de la nécessité de réformer les pratiques du secteur.

D'un point de vue plus « macro », si la pair-aidance n'appartient pas à une modalité d'emploi en particulier puisqu'elle se pratique dans le secteur public, à l'hôpital par exemple, elle représente un outil particulièrement intéressant pour venir « travailler » la raison d'être du secteur associatif, ce tiers-secteur qui n'en finit pas d'inventer ses contours et ses limites : opérateur délégataire de missions publiques mais aussi organisation de droit privé ; à la fois « libre » et porté par un projet associatif qui engage salariés comme bénévoles dans un projet collectif. L'occasion est belle, il faut en profiter.

Marianne Auffret

« DE L'AUTRE CÔTÉ DU COMPTOIR »

C'est quoi un travailleur pair ?

C'est quelqu'un qui travaille dans le milieu communautaire, qui provient du milieu de la conso et qui met son vécu à profit afin d'aider ceux qui vivent des expériences similaires.

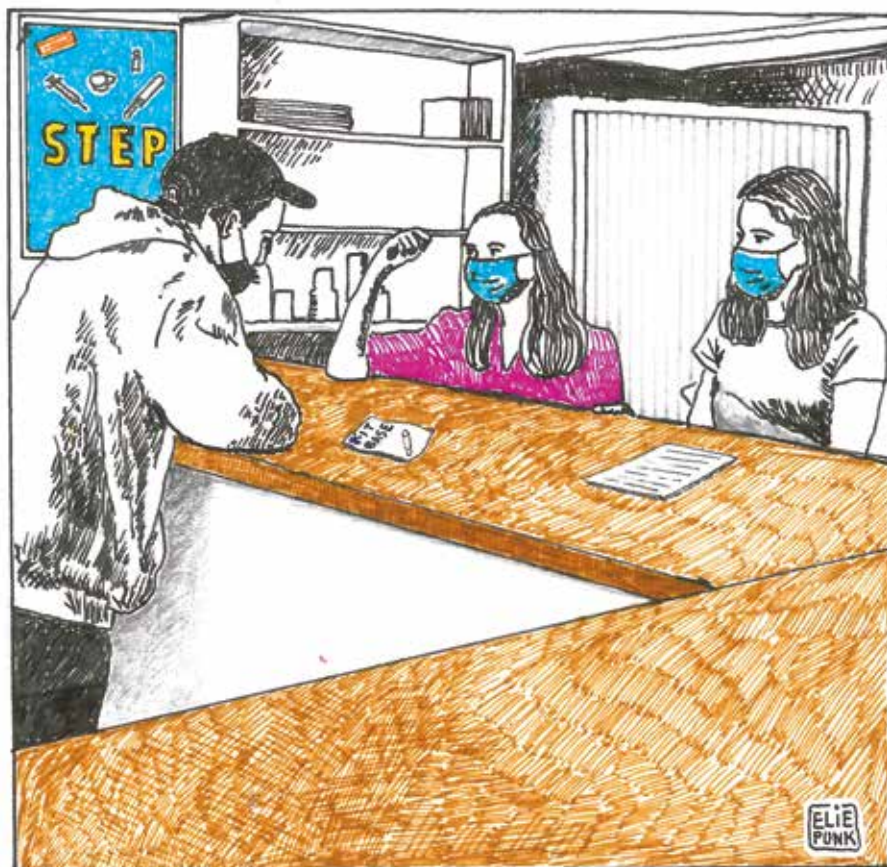
Depuis février 2020, à EGO, deux travailleurs pairs ont rejoint notre équipe. Intervenant sur le CAARUD, ils partagent leur temps sur les deux sites fixes (STEP et le centre d'accueil). Leur fonctionnement au sein des groupes d'entraide mutuelle repose sur le concept de la pair-aidance. En regroupant des personnes ayant des difficultés communes, ils valorisent le soutien mutuel et facilitent le lien social. Les travailleurs pairs sont donc des personnes ressources qui ont une expérience de vie similaire à celles des personnes accueillies. En l'occurrence ici, il s'agit d'expériences de rue, de maladies psychiques et/ou d'addictions.

Les bénéfices de l'entraide

La notion de pair-aidance est assez ancienne et peut être considérée comme constructive d'échanges de savoir. La formalisation sous sa forme actuelle et moderne remonte aux Alcooliques Anonymes. Le postulat est que le changement s'opère via les transferts de savoir et d'expérience pour lutter contre la maladie. Les bénéfices de l'entraide entre pairs sont connus de longue date. C'est dans le champ des addictions que se développe, dans un premier temps, la pair-aidance : au milieu

du IX^{ème} siècle s'organisent aux Etats Unis de petits groupes d'anciens buveurs qui se réunissent pour se soutenir dans leurs démarches d'abstinence. S'ensuit la création des A.A. Ils démontrent que le partage et l'échange d'expériences représentent une réponse thérapeutique efficace dans le processus de rétablissement des personnes. En France, la pair-aidance professionnelle prend une part de plus en plus importante au sein des structures, des associations sociales et médico-sociales. Les résultats de nombreux travaux ont démontré les bénéfices de la pair-aidance en termes de resocialisation, réduction des risques, diminution de la stigmatisation et maintien dans la communauté.

« Drogues et travail, un sujet bien spécial pour moi, dans le sens que cela reflète bien mon entrée et mon évolution dans le milieu communautaire. Bien que j'aie toujours eu un parcours plutôt bien inséré, c'est le désir de faire la fête et de lâcher prise qui m'ont amené à consommer et par la suite à fréquenter les organismes communautaires en tant qu'usager. Ma chance en tant qu'employé : un travail qu'on m'a proposé à EGO. C'est alors que je suis passé de l'autre côté du comptoir. »



Les questionnements

Auprès des équipes

De nombreuses interrogations subsistent autour de la pair-aidance, notamment en France où le concept est complètement nouveau. C'est pourquoi des ateliers sont organisés pour favoriser l'intégration des nouveaux pair-aidants, s'interroger sur les représentations du métier, mesurer le niveau d'adhésion en équipe, évaluer et recueillir les besoins sur lesquels intervenir.

La notion de travailleur pair a aussi soulevé l'importance de l'accompagnement car il ne peut se faire que dans le cadre d'une équipe préparée et formée aux enjeux du travail pair. A partir de son vécu expérimental, le travailleur pair peut apporter un nouveau point de vue aux équipes. Ces regards croisés conduisent à une évolution des pratiques centrée sur une meilleure prise en charge des usagers.

Auprès des usagers

Un travailleur pair de par son statut, permet d'instaurer un « repaire »

auprès des usagers. La connaissance qu'il a acquise facilite le partage de stratégie afin de mieux gérer les situations du quotidien.

L'utilisation d'un langage commun est également rassurant pour les usagers accueillis. Il peut aussi être un acteur clé dans l'accompagnement.

Les questionnements éthiques et personnels émergent d'ailleurs assez rapidement : « Est-ce que je peux continuer à consommer avec les autres usagers ? Est-ce que j'appartiens au milieu des consommateurs, ou suis-je devenu un représentant de STEP ? »

Ces questionnements, quand on décide de continuer à consommer plus ou moins activement, restent en tête un moment.

L'intervention

« On a trippé bien fort dans le temps, il m'arrive de me lâcher encore aujourd'hui, mais ça on ne va plus le faire ensemble, en tout cas pas tant que je serai un intervenant. »

Arrive ensuite l'étape de l'intervention. La ligne est alors bien

« De toute façon même si tu restes toujours cette personne indécise, les pieds d'un côté du comptoir et le cœur de l'autre bord, et même si ça risque de t'occasionner encore beaucoup de questionnements et de dilemmes dans l'avenir, je crois que c'est un bon équilibre. Une chose est certaine, n'oublie jamais de quel côté du comptoir tu viens »

définie et le saut à franchir entre les deux côtés du comptoir est important. S'il est clair que la position du travailleur pair le fixe dans une case plus stricte par rapport aux usagers qu'il a pu connaître dans un contexte de consommation, il est alors primordial qu'il puisse s'appuyer sur l'équipe.

Pauline Ouweik

JEAN-MARC ET KARIM TRAVAILLEURS PAIRS

Nous avons vu précédemment quel était le rôle des travailleurs pairs au sein de notre structure. Dans cet entretien, nous allons voir comment nos collègues vivent et ressentent leur fonction.

Depuis quand êtes-vous salariés au sein d'EGO ?

Karim : Je suis salarié au sein du CAARUD depuis six mois. J'ai commencé par faire du bénévolat il y a un peu plus d'un an.

Je fais aussi partie de ce groupe depuis de nombreuses années (début des années 2000), bien que j'aie fait

une pause avant de le réintégrer en 2016. Sinon, je passais, à l'époque, uniquement prendre du matériel à STEP, sans m'y attarder. C'est après que la responsable du service m'a parlé du projet de recruter des « pairs » que j'ai intégré l'équipe au mois de mars en tant que salarié

Jean-Marc : Tout comme Karim, je travaille au sein de la structure depuis le mois de mars. Je me suis approché de l'association en participant à l'atelier musique et en intégrant le groupe « Les Bolchéviks Anonymes » qui en émane et que je fréquente depuis quatre ans. Sinon

je connais la structure depuis de très nombreuses années.

Pour ma part, c'est après avoir échangé avec Dorothé, la responsable, et lui avoir exposé ma situation et mes projets, à savoir l'envie et le besoin de retrouver une activité salariée et une certaine stabilité, aussi bien sur le plan personnel que professionnel, que ce projet s'est concrétisé

Comment vivez-vous et ressentez-vous votre fonction, votre rôle, au sein du CAARUD ?

Jean-Marc : Je pense apporter une certaine expertise à partir de mon

propre parcours, de mon vécu et de mon expérience. L'exemple me venant en tête est celui du craving (envie irrésistible de (re)consommer). Connaissant les mécanismes et ressorts de celui-ci, dans quelles circonstances et à quels moments il peut se produire, que ce soit lors de situations de stress et/ou d'anxiété que l'on cherche à apaiser ou dans des moments d'exaltation où on cherche à se faire plaisir, je peux adapter mon discours et mes conseils aux personnes ressentant ce craving en me référant à mes propres expériences.

Karim : Pour ma part, c'est quand je suis devenu salarié que j'ai vraiment réalisé le travail en tant que tel, et, confinement oblige, notamment à STEP. Je me suis effectivement rendu compte à cette occasion que mon expérience était en effet une expertise, une technicité (notamment concernant la pratique de l'injection) que je pouvais partager avec les personnes venant sur le PES afin de les conseiller utilement, en m'appuyant, bien évidemment, sur mes connaissances et mes expériences.

Quand j'étais bénévole, j'étais uniquement sur le centre d'accueil, notamment le vendredi qui était un jour particulier puisqu'il y avait le repas du midi et la projection d'un film l'après-midi. J'appréciais particulièrement l'ambiance de cette journée. Mais dans ce rôle, je me sentais moins investi, moins engagé et je ne voyais pas forcément quel sens mettre à la distribution de matériel.

Dans un premier temps, j'envisageais moins mon rôle à STEP, je trouvais cela moins intéressant de distribuer du matériel que d'être dans l'effusion du centre d'accueil, sûrement dû à mon rapport avec ce service. Mais les circonstances ont fait que, comme tous les salariés, je me suis retrouvé sur le PES. Je me suis rapidement aperçu que ce n'était pas uniquement de la distribution. J'y ai alors trouvé de l'intérêt car j'avais en face de moi des personnes, qui, pour certaines, avaient besoin de conseils pratiques que j'ai pu leur apporter en

m'appuyant sur mes pratiques tout en restant ouvert aux leurs.

J'ajouterai, qu'au début, j'avais la sensation d'être partagé entre ma position d'usager et mon rôle de travailleur social. Je me suis rendu compte de mes ambivalences et de mes contradictions entre le discours que je tiens aux personnes, les conseils prodigués et mes propres pratiques. Avec le temps, je me sens désormais pleinement à ma place et j'arrive mieux à me positionner en tant que professionnel.

Que ce soit lors de situations de stress et/ou d'anxiété que l'on cherche à apaiser ou dans des moments d'exaltation où on cherche à se faire plaisir, je peux adapter mon discours et mes conseils aux personnes ressentant ce craving en me référant à mes propres expériences.

Quel bilan tirez-vous de cette expérience professionnelle ?

Karim : Je trouve que, par rapport aux autres salariés, je peux parler plus librement de mes consommations et expériences avec les produits, que ce soit avec mes collègues ou avec les personnes que nous recevons. Je peux davantage, de mon point de vue, exposer les effets négatifs de certains produits ou modes de consommation en m'appuyant et en faisant part de mon vécu.

Autre point, je constate qu'il y a une évolution dans la diversité du matériel proposé (par exemple, il y a davantage de contenance concernant les seringues que nous distribuons) mais je vois aussi une évolution chez les personnes consommatrices ainsi que dans les usages (et mésusages) de produits, notamment les médicaments. Je me suis aussi aperçu qu'il y a beaucoup plus de messages de prévention et de réduction des risques de la part des pouvoirs publics et davantage de

J'y ai alors trouvé de l'intérêt car j'avais en face de moi des personnes, qui, pour certaines, avaient besoin de conseils pratiques que j'ai pu leur apporter en m'appuyant sur mes pratiques tout en restant ouvert aux leurs.

communication autour de l'usage de substances psychoactives et de leurs effets.

Jean-Marc : Ce que j'ai apprécié, c'est la possibilité « d'encadrer », de conseiller et de tenter de responsabiliser les personnes accueillies, et ce, malgré leur situation de précarité, voire de grande précarité qu'ils vivent, en me référant, bien entendu, à mon propre vécu et mes expériences.

Au début, j'ai pu avoir quelques difficultés sur le plan personnel que je suis arrivé à gérer au fil du temps. J'ai également su affiner mon expertise à travers les échanges avec les collègues ou les personnes rencontrées.

La diversité des situations auxquelles j'ai été confronté m'ont permis de relativiser mon propre rapport aux produits et d'avoir une certaine stabilité quant à la construction de mon projet de vie. Ce poste m'a donc permis de retrouver un cadre et de me responsabiliser vis-à-vis de mes consommations.

Karim : Je terminerai en disant que j'ai l'impression que les messages et conseils que nous apportons en tant que travailleurs pairs sont parfois, avec certains usagers, plus proches de la réalité de leur quotidien et donc plus audibles pour eux, car plus concrets et pragmatiques. En effet, ceux qui peuvent être prodigués par d'autres membres de l'équipe sont parfois, du point de vue de certains usagers, plus « creux » ou tout du moins un peu trop théoriques et, de fait, moins applicables.

Propos recueillis par
Xavier Crespeau

Observatoire des droits des usagers, une structure d'auto-support

Malgré les lois répressives qui encadrent et condamnent la consommation de produits illicites, il est important de rappeler que les usagers ont des droits. Afin d'aider à les faire respecter, l'Observatoire des droits des usagers (ODU) a pour mission de les recenser et, si nécessaire, d'en dénoncer les abus.

L'ODU est un projet porté par ASUD (association d'auto-support agréée par le ministère de la Santé), qui représente au niveau national les personnes accueillies dans les structures d'accueil ou de soins. Son objectif est d'abord de venir en soutien aux victimes d'abus ou de manquements aux droits, et d'alerter sur les dérives possibles.

Créée en 2014, la plateforme de l'Observatoire des droits des usagers (ODU) permet aux usagers de déposer leurs doléances en ligne. La remontée des informations doit permettre d'aboutir à une optimisation des conduites et des prises en charge.

Quels types de doléances peut-on enregistrer ?

> Vous avez peut-être déjà fait l'expérience d'un désaccord avec votre médecin, votre pharmacien, ou avec une structure (CSAPA, CAARUD, un hôpital, un centre d'hébergement), ou vous vous sentez victime d'un préjugé anti-tox au tribunal ;

> on vous a prescrit un médicament que vous ne supportez pas à la place d'un autre, ou modifié votre dosage sans explication ;

> un pharmacien a refusé de vous délivrer, ou vous a imposé une fréquence de délivrance qui n'est pas indiquée sur votre ordonnance ;

> un CSAPA ou un CAARUD vous a renvoyé, vous privant d'accès à la santé.

Toutes ces situations, représentant potentiellement des infractions ou discriminations, peuvent être recensées par l'ODU.

A quoi ça sert ?

Un membre de l'ODU prend toujours contact avec la personne concernée. La décision d'une éventuelle procédure à suivre doit être mutuelle : rien n'est fait sans la participation et le consentement de l'utilisateur.

L'Observatoire propose tout d'abord de soutenir l'utilisateur dans son parcours et ses difficultés. Il peut conseiller, penser des alternatives, proposer une médiation avec les structures ou encore accompagner l'utilisateur dans une démarche de recours au droit. Il est déjà arrivé qu'un utilisateur porte plainte auprès de l'ordre des pharmaciens pour refus de délivrance. Si le comportement d'un professionnel de santé révèle une discrimination, il est possible d'entamer une poursuite judiciaire, ou de solliciter le défenseur des droits.

Enfin, l'Observatoire permet d'objectiver et de chiffrer les problèmes les plus fréquemment rencontrés par les usagers en France, puis de transmettre ces données aux instances de santé comme l'ARS et la DGS.

L'ODU a besoin de vous

Evidemment, la plateforme ne peut fonctionner que si les usagers la connaissent. Chacun est invité à déposer ses propres doléances. Même si vous n'êtes pas sûr d'avoir été victime ou lésé, il est toujours possible de relater une expérience jugée négative. Vous n'avez rien à perdre ou à craindre, l'ODU aura une idée plus précise de ce qui se passe entre patients, usagers et médecins, pharmaciens ou structures. Dans tous les cas vous aurez tout le soutien d'ASUD !

Encouragez également d'autres personnes à utiliser cette plateforme. Si l'une de vos connaissances a vécu une situation semblable, parlez-lui de la plateforme, ou aidez-la à remplir le recueil de doléances en ligne. Parlez de l'Observatoire dans vos structures et aux professionnels de santé. Enfin, si la question des droits des usagers vous intéresse, vous pouvez peut-être devenir ambassadeur·ice de l'ODU.

Devenir ambassadeur·ice de l'ODU

Les ambassadeurs de l'ODU ont pour mission d'aider à ce que la plateforme de l'ODU soit plus connue et plus utilisée. Si cela vous intéresse, contactez nous !

Camille Blanc

Plus d'informations sur le site
d'ASUD : www.asud.org
06 44 36 72 73

alter / poème

*Il n'y a pas plus beau et plus joli
que de rencontrer quelqu'un dans sa vie
Surtout celle ou celui que l'on a choisi*

*Pouvoir la prendre dans ses bras et la serrer très très fort contre soi
Caresser sa tendre douceur et sentir le parfum de son odeur
Pour pouvoir redonner du bonheur et de la chaleur
à ses battements de **CŒUR***

*Il n'y a pas plus formidable et agréable
que d'être joyeux et très heureux quand on est deux
Car le plus grand de tous les désirs de l'amour
c'est de pouvoir vouloir ressentir la vraie valeur et sensation
de tous les plaisirs
Car il n'y a pas plus fabuleux et merveilleux
que de rencontrer son âme **SŒUR***

Salem