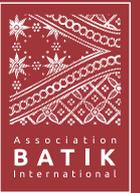


Ces témoignages ont été recueillis dans le cadre du **projet 13'Sâges**. A travers eux, c'est bien la diversité des profils des migrant-e-s accompagné-e-s dans nos structures que nous souhaitons montrer, et le travail de proximité porté par les acteurs locaux pour répondre à leurs besoins.



Emmanuelle Godard



STRUCTURE D'ACCUEIL

— COORDINATRICE - FORMATRICE AU SEIN DE L'ASSOCIATION **FLE & COMPAGNIE**, QU'ELLE A CO-FONDÉE EN 2013.

— CETTE ASSOCIATION, C'EST « UN PEU [SON] BÉBÉ » ; ELLE MET TOUTE SON AFFECTION ET SA CURIOSITÉ POUR LES GENS « D'AILLEURS » QUI Y VIENNENT. ELLE-MÊME NÉE À L'ÉTRANGER, CE N'EST PAS UN HASARD SI ELLE EST TOMBÉE « LÀ-DEDANS ».

— EMMANUELLE NOUS PARTAGE SON QUOTIDIEN AVEC L'UN DES GROUPES D'APPRENANT-E-S DE L'ASSOCIATION, **LE « GROUPE SENIORS »**.

Le constat de départ était relativement simple : à son arrivée sur le 13^{ème}, il y avait **un public important de seniors**, issus des communautés asiatiques, qui cherchaient des cours de français.

L'offre existante proposait essentiellement des cours à visée d'insertion socioprofessionnelle, ce qui ne correspondait pas aux besoins des seniors : « *comme le dit clairement Thi Suu, ce que veulent les seniors, c'est de suivre les cours le plus longtemps possible. Ils inscrivent ces cours dans un projet global et long, pas pour 2 ans et voir aboutir un projet d'emploi par exemple. C'est pour leur quotidien en général.* »



Notre rôle c'est de leur faire prendre conscience de leurs forces.

Les cours du groupe seniors ont donc été pensés dans cette continuité, avec à la fois des objectifs de progression et des objectifs de maintien des acquis. « *Comme [les dames du groupe] le disent elles-mêmes, c'est leur gym de la tête. Notre rôle c'est de leur faire prendre conscience de leurs forces, et de tout ce qu'elles savent déjà. Car lorsqu'elles disent qu'elles ne savaient rien en arrivant, ce n'est pas vrai !* »

Les moments de convivialité et les sorties évoquées par **Monique**

et Thi Suu sont de vrais moteurs pour le groupe, qui fédèrent et renforcent leur confiance en eux. « *On les pousse vraiment à exprimer ce qu'ils veulent faire, ce dont ils ont envie. Exprimer une volonté est très difficile pour eux.* »

Si le groupe est principalement constitué de femmes seniors, issues des communautés asiatiques, d'autres profils y participent. « *C'est un pari à faire. Et ça marche. Il faut donc s'adapter aux différences d'âge - on n'apprend pas de la même façon à 55 ans qu'à 80 ans - et aux différences de milieux sociaux et*

culturels. Mais tout ça donne une richesse incroyable au groupe. L'enjeu pour nous les formatrices est de bien connaître et cerner les personnalités, les atouts et les fragilités de chaque personne. »

Le travail en partenariat est très important pour l'association, notamment sur la santé qui questionne beaucoup les seniors. Emmanuelle souligne la forte volonté de l'association de développer des partenariats en ce sens, qui « *permettent de les accompagner sur le long terme, dans leur vieillissement, avec les difficultés que ça peut engendrer. Le partenariat a tout sens quand on travaille avec des personnes en situation de fragilité ; seules, on n'est pas armées pour faire face à tout ; il y a des limites de temps, de moyens et surtout de compétences* ».

Tout ce travail est également possible **grâce aux nombreux bénévoles** qui aident à faire vivre l'association. Toutefois, le soutien des bénévoles ne comble pas le manque de moyens, qui implique de « *s'appuyer beaucoup sur eux alors que des compétences professionnelles sont essentielles pour pouvoir accompagner et faire progresser efficacement ces personnes* ».

Pour Emmanuelle, les moments partagés avec les groupes d'apprenant-e-s « *font oublier toutes les difficultés de gestion et limites financières qu'on peut rencontrer* ». En plus d'apprendre tous les jours auprès d'elles et eux, elle a **le sentiment d'être utile** et de « *pouvoir changer un petit peu, en mieux, les choses pour ces personnes* ».



CONTACT

FLEETCOMPAGNIE@HOTMAIL.FR



Monique Luong



PERSONNE ACCUEILLIE

- MONIQUE A **72 ANS**
- ELLE EST NÉE À **VIENTIANE**, AU **LAOS**, ET EST ARRIVÉE EN FRANCE EN **1979**.
- ELLE A 2 ENFANTS ; UNE FILLE DE 43 ANS ET UN FILS DE 42 ANS. SON FILS VIT À REIMS AVEC SA FAMILLE, MAIS ILS VIENNENT SOUVENT LUI RENDRE VISITE AVEC SES PETITS-ENFANTS, QUI SONT DES JUMEAUX DE 10 ANS. LE RESTE DU TEMPS, ELLE EN PROFITE POUR ALLER PRENDRE DES COURS DE DANSE COUNTRY À L'ASSOCIATION DES RÉSIDENTS FRANÇAIS D'ORIGINE INDOCHINOISE (ARFOI).
- AUJOURD'HUI RETRAITÉE, MONIQUE TRAVAILLAIT DANS UNE BLANCHISSERIE À BOULOGNE. ELLE FRÉQUENTE **LES COURS DE FRANÇAIS** ANIMÉS PAR FLE & COMPAGNIE DEPUIS 3 ANS. ELLE NOUS A RACONTÉ CE QUE CES COURS ONT CHANGÉ DANS SA VIE.

La première fois que Monique est venue au cours de français, elle ne connaissait personne. C'est grâce à une amie, qui connaissait le dispositif de la **Rentrée Partagée du 13^{ème}**, que Monique a pu passer les tests et être orientée vers les cours seniors de l'association.

« J'avais très peur la première fois, car je ne parlais pas du tout français. Mais le 1^{er} cours était bien, et grâce à la gentillesse de **Emmanuelle** et **Colette**, j'ai progressé vite ».

La plus grande motivation de Monique, c'est de pouvoir se débrouiller seule en cas de problème de santé, ou de rendez-vous médicaux. « Si je tombe malade et que je vais à l'hôpital, je dois pouvoir leur expliquer ma situation et mes difficultés de santé. Maintenant, quand je vais chez le médecin et qu'il parle trop vite, je lui dis stop. Je lui dis de parler moins vite, ou d'appeler ma fille pour qu'elle m'explique. Mais je peux y aller toute seule. »

Les cours seniors ont beaucoup renforcé sa confiance en elle ; « ça a changé beaucoup pour moi ; quand quelqu'un me parle je comprends. Je peux communiquer avec les gens car je n'ai plus peur maintenant. J'ai confiance. Une fois je suis allée au marché, je voulais acheter des cerises. J'ai demandé au marchand si je pouvais "essayer". Lui et la dame qui était à côté se sont moqués de

moi. Après j'ai compris qu'on disait "essayer" pour les vêtements, et "goûter" pour la nourriture. Avant, dès que je voyais du français ou quand j'entendais, j'avais très peur. Maintenant j'ai bien progressé. »

Ses petits enfants sont aussi une grande source de motivation pour apprendre le français, et jouent un rôle actif dans son apprentissage. « Quand je fais les exercices à la maison, j'appelle les petits enfants pour qu'ils m'aident. Ils m'expliquent. Ils sont très bons élèves à l'école, et ils connaissent plusieurs langues : ils parlent japonais avec leur maman, français avec mon fils, et chinois avec mon mari et moi ».

Monique arrive toujours à l'heure pour ses deux cours hebdomadaires. **La pédagogie des formatrices l'aide beaucoup à progresser.** « J'aime quand Emmanuelle écrit au tableau les phrases que chacun dit. Je comprends beaucoup mieux des choses quand elle les écrit au tableau. » Pour Monique, la principale difficulté est qu'elle oublie très vite.

En plus de l'approche pédagogique des formatrices, Monique apprécie particulièrement **les temps conviviaux et les sorties qui sont organisées**, qui lui permettent de rencontrer de nouvelles personnes et de progresser en français. « J'aime beaucoup sortir. J'étais très très contente d'aller au parc André Citroën l'autre jour, c'était la 1^{ère} fois. »

Pour résumer son état d'esprit quand elle sort des cours avec FLE & Compagnie, Monique nous dit « **heureuse** ».

1 - Coordonné par plusieurs associations, la Rentrée Partagée est une période de tests d'évaluation permettant d'orienter des candidats à l'apprentissage du français vers les cours les plus adaptés.



Ça a changé beaucoup pour moi ; je peux communiquer avec les gens car je n'ai plus peur maintenant. J'ai confiance.

AVEC LE SOUTIEN DE





Thi Suu Dao



PERSONNE ACCUEILLIE

- THI SUU A **69 ANS**.
- ELLE EST NÉE AU **VIETNAM**, À HO CHI MINH, ET EST ARRIVÉE EN FRANCE EN **1987**. ELLE VIT AUJOURD'HUI À **CRÉTEIL**.
- THI SUU A **4 ENFANTS**, 3 GARÇONS ET 1 FILLE, ET ELLE EST AUJOURD'HUI GRAND-MÈRE DE 3 PETITS-ENFANTS. **RETRAITÉE**, ELLE A TRAVAILLÉ TOUTE SA VIE EN TANT QUE **MÉCANICIENNE EN CONFECTION HABILLEMENT**, EN BANLIEUE PARISIENNE. ELLE AIME LA NATATION, QU'ELLE PRATIQUE PRESQUE TOUTES LES SEMAINES.
- THI SUU FRÉQUENTE LES COURS DE FRANÇAIS ANIMÉS PAR FLE ET COMPAGNIE **DEPUIS 2 ANS**.
- ELLE NOUS A RACONTÉ SON PARCOURS D'APPRENTISSAGE, ET LES LIENS TRÈS FORTS QUI L'UNISSENT AUX FORMATRICES ET AU GROUPE.

La première fois qu'elle est venue au cours de français, **c'était en avril 2016**. Thi Suu n'a jamais pu prendre de cours de français avant car elle travaillait beaucoup, et le reste du temps elle s'occupait de ses enfants. Ses 4 enfants ayant très peu de différence d'âge, elle s'est consacrée à eux une grande partie de sa vie.

Aujourd'hui à la retraite, Thi Suu se dit qu'il est grand temps qu'elle apprenne le français **« car c'est très important »**. *« Je veux pouvoir bien parler avec mes belles filles qui sont françaises, avec mes voisins, et aussi pour sortir dehors, acheter des choses. Pour la vie de tous les jours »*.

Mais c'est aussi pour ses petits enfants que Thi Suu veut améliorer son français ; *« ils comprennent le vietnamien mais ils ne parlent que français, alors c'est vraiment important »*.

C'est grâce à une amie que Thi Suu a découvert les cours de FLE & Compagnie ; son amie s'est renseignée auprès de l'association et a pu l'accompagner au premier cours. Depuis, Thi Suu suit assidûment les cours, à raison de **2 heures, 2 fois par semaine**. *« Et j'aimerais venir encore plus souvent, s'il y avait plus souvent cours »*.

Les cours seniors que suit Thi Suu sont ponctués d'exercices, en groupe mais aussi *« à la maison »*. *« Il y a les verbes, la conjugaison... c'est beaucoup hein ! De temps en temps je regarde sur internet pour la conjugaison pour faire les exercices. Et dès que je sors du*

cours et que je prends le métro pour rentrer chez moi, je réfléchis à la conjugaison qu'on a appris ».

Ce qui la motive le plus à participer à ces cours, c'est de parler et d'écrire en français ; *« il faut parler souvent pour s'entraîner. Et avec les explications c'est mieux, c'est plus facile »*.

Pour Thi Suu, ce qu'il y a de plus difficile, c'est de **passer le cap de la peur et de la honte à parler français**. Avant de suivre des cours avec FLE & Compagnie, elle ne sortait que très rarement de chez elle et ne communiquait pas avec ses voisins. *« J'avais peur que les gens se moquent de mon accent. Maintenant je n'ai plus peur de ça, j'ai le courage de parler avec eux. Et je peux lire le journal. »*

Les 2 formatrices qui animent le cours ont un rôle central pour elle, pour renforcer sa confiance en elle et l'encourager. **« Les professeuses sont toujours là pour aider. Elles sont joyeuses, et elles nous écoutent toujours. Elles ont beaucoup de patience. Et surtout il y'a une très bonne ambiance. »**

L'ambiance et la solidarité entre les apprenant-e-s font aussi partie des fondamentaux pour la motivation et la confiance en soi. **« On s'entraide dans le cours. J'explique à mes copines le vocabulaire. Et parfois on se donne rendez-vous après le cours, pour sortir ensemble. J'ai besoin, je ne veux pas rester seule à la maison. »**

Pour conclure, Thi Suu nous confie qu'elle voudrait **« rester encore le plus longtemps possible aux cours car [elle est] très heureuse et très bien ici »**.

“

Et j'aimerais
venir encore
plus souvent,
s'il y avait plus
souvent cours.

AVEC LE SOUTIEN DE





Hoai



- HOAI A **72 ANS**, EST **VIETNAMIEN**, ET IL EST RETRAITÉ DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES.
- IL VIENT DANS LE QUARTIER POUR RENDRE VISITE À SA SŒUR QUI EST MALADE ET À QUI IL REND DES SERVICES. L'OCCASION POUR LUI DE PASSER À LA MAISON DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE (MMN), **UN MOMENT DE PLAISIR** QU'IL S'ACCORDE DE TEMPS EN TEMPS.
- LORSQU'IL EST VENU POUR LA PREMIÈRE FOIS, HOAI N'AVAIT PAS LE SENTIMENT D'AVOIR DES BESOINS OU DES DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES. IL VOULAIT SURTOUT **« APPRENDRE DES CHOSES, DÉVELOPPER SES CONNAISSANCES »**.

« **J**e suis passé devant. J'étais curieux, je suis entré. J'ai vu aussi à l'extérieur les informations pour s'inscrire aux formations, alors j'ai demandé à l'intérieur comment faire pour s'inscrire. »

Il y a maintenant environ **4 ans** que Hoai fréquente l'espace. Malheureusement, n'habitant pas le quartier, il ne peut venir aussi souvent qu'il aimerait, ce qui lui donne le sentiment « *d'oublier tout ce qu'il apprend. C'est les seniors ça, on n'est plus des jeunes !* ».

Au sein de la MMN, Hoai fréquente l'espace libre mais il a aussi bénéficié de formations. La principale difficulté pour lui, durant les formations, c'est la rapidité des explications et des mouvements avec la souris. « *Je n'arrive pas à suivre la flèche, ça va trop vite. Il y a des dames dans la formation qui sont moins nulles que moi. Mais si elles me donnent un coup de main, elles ne suivent plus elles non plus alors je n'ose pas leur demander.* »

Hoai est toutefois très persévérant puisqu'il prend note de tous les conseils de la médiatrice pour **pouvoir avancer seul sur les temps d'espace libre**. « *Je veux continuer, je veux y arriver, alors parfois je traîne un peu ici.* » Sa bête noire, c'est les accents : « *il faut faire deux touches en même temps et ça c'est vraiment difficile.* » Mais grâce à la petite fiche pratique qui lui a été remise, Hoai peut s'entraîner et apprendre à son rythme.



Je vais sur Pinterest et c'est très bien pour apprendre le dessin et avoir plein d'exemples et d'idées.

Bien qu'il ait le sentiment de tout oublier, **Hoai a beaucoup progressé depuis qu'il fréquente la MMN**. « *Raquel m'a bien expliqué et j'ai appris à faire copier-coller quand je vois des choses qui m'intéressent sur internet.* » Hoai les met ensuite sur sa clé USB et va les imprimer pour pouvoir les faire lire à sa sœur ou s'en servir la fois suivante.

Une vraie marque d'autonomie pour Raquel, qui considère que c'est **une réelle réappropriation des connaissances pour ses projets personnels** et ses besoins en termes de démarches administratives.

Cependant, ce n'est pas pour accomplir ses démarches en ligne que Hoai fréquente l'espace, mais d'avantage pour se cultiver, comme il nous l'explique : « *Je me sens bien quand je viens ici car je nourris mes connaissances et je fais travailler ma mémoire. On a besoin de la nourriture pour survivre. Mais on a aussi besoin de la nourriture spirituelle, avec cette nourriture on est plus sûr de soi.* »

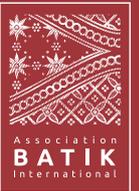
Hoai est aussi très intéressé par le dessin et la peinture. Et s'il n'a jamais eu l'occasion de les pratiquer, il a trouvé ici la possibilité de **s'exercer et d'apprendre des techniques**. « *Je vais sur Pinterest et c'est très bien pour apprendre le dessin et avoir plein d'exemples et d'idées.* »

Ce qu'il trouve aussi c'est l'écoute et **la bienveillance de Christophe et Raquel** (en charge de la médiation à la MMN), avec qui une certaine complicité s'est installée. « *Si je reviens ici c'est parce qu'ils sont vraiment sympathiques. Sinon je ne reviendrai pas. Je voudrais vraiment leur dire merci.* »

AVEC LE SOUTIEN DE



Ces témoignages ont été recueillis dans le cadre du **projet 13'Sâges**. A travers eux, c'est bien la diversité des profils des migrant-e-s accompagné-e-s dans nos structures que nous souhaitons montrer, et le travail de proximité porté par les acteurs locaux pour répondre à leurs besoins.



Raquel Iglesias



— RAQUEL TRAVAILLE DEPUIS MAI 2018 AU SEIN DE **LA MAISON DE LA MÉDIATION ET DU NUMÉRIQUE (MMN)** DU 13^{ÈME}, EN TANT QUE MÉDIATRICE SOCIO NUMÉRIQUE.

— ELLE VIENT DU **SECTEUR MÉDICO-SOCIAL**, PLUS PARTICULIÈREMENT DU MILIEU DU HANDICAP, MAIS RETROUVE DANS CET ESPACE TOUT CE QU'ELLE APPRÉCIE DANS LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT : LES RENCONTRES ET LES LIENS AVEC LES USAGER-E-S, QUI ONT DES PARCOURS ET PROFILS TRÈS VARIÉS.

C'est encore plus marquant que dans d'autres structures, la Maison de la Médiation Numérique du 13^{ÈME} accueille **un public très hétérogène**. Le numérique concerne aujourd'hui toutes les citoyennes et citoyens, et si les niveaux et les besoins sont hétérogènes, la nécessité d'un accompagnement et d'une médiation est partagée par les usager-e-s de la MMN.

« Globalement, les personnes frappent à la porte avec une demande ou une difficulté assez précise, puis s'inscrivent à la MMN, et finissent par fréquenter le lieu en accès libre, plus ou moins régulièrement. Certaines arrivent ici avec une vraie crainte, voire une angoisse, mais viennent car elles sont obligées. Et finalement, elles reviennent, et avec plaisir en plus. Ça c'est une vraie satisfaction dans mon travail ! »

Parmi les personnes qui fréquentent l'accès libre ou les formations et ateliers, une part importante maîtrise difficilement le français. Il s'agit alors pour Raquel de dépasser deux obstacles, celui de la langue et celui des termes techniques. « Quand je vois que les personnes sont très éloignées du vocabulaire informatique, je m'adapte. Je ne parle pas de processeur mais de cerveau par exemple. Je parle avec des images pour qu'ils s'approprient mieux les outils et les connaissances numériques ».

Parmi les obstacles qui freinent l'usage du numérique, il y a le manque de confiance en soi et le sentiment « que ce n'est pas fait pour eux ». La première étape pour Raquel est donc de **dédramatiser l'outil et de leur redonner confiance en leurs capacités**.

Pour elle, tout le monde est capable d'y arriver ; « Je ne pense pas que certains n'y arriveront jamais. Il faut simplement s'accorder sur le fait que ça demandera

beaucoup plus de temps à certaines personnes. Et il faut répéter, encore et encore, autant de fois qu'il le faut. »

La pluralité des profils et des niveaux des personnes vient enrichir les relations et les échanges entre les participant-e-s ; ils peuvent s'entraider, trouver mutuellement des réponses à leurs difficultés. « C'est souvent le cas sur l'accès libre, pour ceux qui n'ont pas tout à fait un niveau débutant, car je n'ai pas le temps d'être partout à la fois, et de répondre à toutes les sollicitations. Ils voient que je suis débordée alors ils s'entraident. » C'est aussi en cela que la MMN représente un lieu de rencontres et de convivialité pour les personnes en situation d'isolement qui la fréquentent.

Le manque de temps est la principale difficulté à laquelle est confrontée Raquel. Que ce soit sur les temps d'animation de l'accès libre ou sur les formations, le manque de personnel l'oblige à apporter des réponses rapides aux personnes. « Sauf que du coup, on ne prend pas toujours le temps de détailler les étapes avec eux, de les accompagner à le faire, et donc ils n'arrivent pas à suivre. »

Pour Raquel, l'une des finalités de son travail est que les personnes qui fréquentent l'espace **en ressortent avec une possibilité d'utilisation du numérique** en fonction de leurs compétences et de leurs appétences. « Elles ne doivent se sentir ni brusquées, ni forcées, mais trouver un intérêt dans le numérique ».



Elles ne doivent se sentir ni brusquées, ni forcées, mais trouver un intérêt dans le numérique.



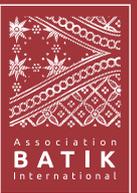
CONTACTS

MAISONS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

— 13^{ÈME} : 47 RUE DU JAVÉLOT, TOUR ROME, DALLE DES OLYMPIADES

— 20^{ÈME} : 39/41 BOULEVARD DAVOUT

Ces témoignages ont été recueillis dans le cadre du **projet 13'Sâges**. A travers eux, c'est bien la diversité des profils des migrant-e-s accompagné-e-s dans nos structures que nous souhaitons montrer, et le travail de proximité porté par les acteurs locaux pour répondre à leurs besoins.



Donatella Lleras



- MÉDIATRICE, « **UNE NOUVELLE DE L'ÉQUIPE DU PIMMS NORD EST** », ARRIVÉE AU SEIN DE L'ASSOCIATION EN AVRIL 2018.
- POUR ELLE, LA MÉDIATION AU **POINT INFORMATION MÉDIATION MULTI SERVICES (PIMMS)** C'EST AVANT TOUT UNE RENCONTRE. ELLE SE RETROUVE ENTIÈREMENT DANS LES PRINCIPES DE CETTE ASSOCIATION.
- ELLE NOUS PARTAGE, DANS CE TÉMOIGNAGE, COMMENT SE CRÉENT CES RENCONTRES ET DE QUELLE MANIÈRE ELLE SE POSITIONNE DANS CE TRAVAIL DE MÉDIATION.

Au sein du PIMMS, Donatella fait ce qu'on appelle de la « **médiation postée** » ; c'est-à-dire de l'accueil, inconditionnel et sans rendez-vous, où elle identifie précisément la demande de la personne, puis entre en dialogue pour y apporter des réponses. « *La personne se présente au PIMMS avec une demande particulière ; c'est elle qui est propriétaire de sa demande, et moi je fais mon travail pour y répondre.* »

Son rôle premier est d'être une interface pour **faciliter la relation** entre les personnes et les institutions, les services publics. Donatella fait donc un important travail d'explication et d'information, et de l'aide ponctuelle pour remplir et comprendre des formulaires ou certaines démarches. « *On fait un petit peu de tout, mais il y a des dossiers que l'on ne traite pas, comme par exemple les recours juridiques ou les aides juridictionnelles.* »

Elle travaille donc avec tout un **réseau de partenaires**, vers qui elle oriente régulièrement des personnes : les Points d'Accès au Droit, les Maisons de la

Justice et du Droit, la Cimade, le Gisti, etc. « *D'autant plus qu'ici, on accueille beaucoup de migrants primo-arrivants, donc on a besoin de partenaires avec une intervention et une expertise spécifiques.* »

L'une des règles au PIMMS, c'est de ne pas faire de l'accompagnement, du suivi ; « *on n'est pas là pour remplacer les assistantes sociales ; mais il y'a la théorie et la pratique. Certaines personnes reviennent de fait de nombreuses fois pour être accompagnées dans leurs démarches, ou parce qu'elles ont de nouvelles questions, de nouveaux courriers qu'elles ne comprennent pas, etc.* »

Dans ce cas, l'enjeu pour Donatella est de **rendre les personnes les plus actrices que possible dans leurs démarches**, même si c'est parfois difficile pour des personnes en situation de précarité et d'épuisement face aux administrations. « *Mais on essaye malgré tout de les rendre actifs dans leur rapport aux institutions.* »

L'une de ses règles, pour préserver les personnes mais aussi se préserver elle-même, « *c'est de ne pas avoir de rapports personnels et personnalisés. Je suis très attachée à cette distance et à cette non personnalisation ; la personne doit se sentir libre de venir ou ne pas revenir, de prendre telle ou telle décision. Il faut que ça reste neutre.* » Ainsi, Donatella considère son lien avec les usager-e-s comme « *de pair à pair, de personne à personne* », justement pour être le moins possible dans une relation d'assistance, où les personnes pourraient se sentir redevables.

C'est aussi pourquoi, au PIMMS, les personnes peuvent être accueillies par différent-e-s médiateurs et médiatrices en fonction de leurs disponibilités ; « *les personnes n'ont pas le choix de leur médiateur, c'est la première qui est disponible qui va accueillir dans son bureau.* »



On accueille beaucoup de migrants primo-arrivants, donc on a besoin de partenaires avec une expertise spécifique.

PIMMS
POINT INFORMATION MÉDIATION MULTI SERVICES

CONTACTS

– PIMMS SUD EST : 181 AVENUE DAUMESNIL, PARIS 12^{ÈME}

– PIMMS SUD : 22 RUE DE LA SAÏDA, PARIS 15^{ÈME}

– PIMMS EST : 18 RUE RAMUS, PARIS 20^{ÈME}

– PIMMS NORD-EST : 3 BIS RUE JACQUES KABLÉ, PARIS 18^{ÈME}

– PIMMS NORD-OUEST : 11 AVENUE DE LA PORTE DE MONTMARTRE, PARIS 18^{ÈME}



Hussain Faqir



- HUSSAIN EST ARRIVÉ EN FRANCE EN **DÉCEMBRE 2014**.
- AVANT CELA, IL A VÉCU À LONDRES, ET AU PAKISTAN.
- IL A **40 ANS** ET VIT AUJOURD'HUI DANS LE 18^{ÈME} ARRONDISSEMENT DE PARIS, AVEC SA FEMME ET SES 6 ENFANTS, 4 FILLES ET 2 GARÇONS. SA FAMILLE EST VENUE LE REJOINDRE EN MAI 2018, IL A DONC ORGANISÉ SEUL LEUR ARRIVÉE EN FRANCE.
- AU **PAKISTAN**, HUSSAIN ÉTAIT **INGÉNIEUR EN GÉNIE CIVIL**, MAIS N'A TOUJOURS PAS TROUVÉ D'EMPLOI DANS SON DOMAINE DE COMPÉTENCES.
- LE PIMMS L'A AIDÉ DANS DE NOMBREUSES DÉMARCHES, C'EST CE QU'IL NOUS PARTAGE AU TRAVERS DE SON TÉMOIGNAGE.

C'est avec une brochure et l'adresse du PIMMS Nord-Ouest que Hussain s'est présenté la première fois, sans rendez-vous, au PIMMS. **C'était en 2015**, et depuis, il sait qu'il peut y trouver une aide et des informations pour toutes ses questions. Il y est revenu, « *de mémoire, au moins 8 fois* », pour des demandes très diverses liées au logement, aux bourses d'étude pour ses enfants, aux démarches de régularisation à la Préfecture, etc.

Débutant en français, Hussain a préféré se tourner tout de suite vers des professionnel-le-s pour être accompagné dans ses démarches. « *Je peux faire tout seul, mais pour les papiers à la Préfecture c'est trop important, j'ai peur de me tromper, alors je fais avec des personnes qui ont l'expérience et qui connaissent. C'est plus sûr.* »



Il y'a beaucoup de politesse ici. Pour toutes mes questions, on m'aide à chaque fois.

Sa toute première démarche avec le PIMMS concernait **une demande d'équivalence pour son diplôme d'ingénieur**. « *Il y'avait beaucoup de documents à fournir alors j'avais besoin d'aide pour faire bien* ». Bien qu'il ait obtenu l'équivalence de son diplôme, depuis qu'il est en France, Hussain n'a pas pu trouver de travail dans ce secteur. Il a donc décidé de passer un examen pour devenir chauffeur VTC : « *résultats fin octobre !* ». Là aussi le PIMMS a pu répondre à ses questions pour les démarches à entreprendre.

L'étape suivante pour Hussain était de **faire venir sa famille**, à Paris, pour **pouvoir de nouveau vivre ensemble**. De nombreuses démarches, des courriers, et des rendez-vous se sont donc succédés avant de voir aboutir sa demande. Les médiatrices et médiateurs ont été d'un grand soutien dans toutes ces étapes ; « *on m'a tout de suite bien expliqué, même en français j'ai bien compris, puis on a fait tous les papiers qu'il fallait. Aujourd'hui c'est bien.* »

Bien qu'il ne soit pas reçu par la même personne lorsqu'il se présente au PIMMS, Hussain y trouve chaque fois la même écoute et toujours **des réponses à ses questions**. « *Il y'a beaucoup de politesse ici. Les médiatrices sont toutes gentilles, et elles m'aident beaucoup. Pour toutes mes questions, on m'aide à chaque fois.* »

Hussain explique que le PIMMS l'a beaucoup aidé à son arrivée en France et dans son installation ; « *je pense qu'ils aident beaucoup les étrangers, même en français on prend le temps et on se comprend bien. Je dis à mes amis qu'il faut y aller, qu'ils aident bien les étrangers, et je leur explique tout ce qu'ils peuvent faire pour nous aider.* »

AVEC LE SOUTIEN DE





PERSONNE
ACCUEILLIE

Josué Mukalenge

- JOSUÉ SE DÉFINIT COMME « DÉVOUÉ À LA CAUSE CITOYENNE » ET « AU SERVICE DE L'HUMAIN ».
- EN CE SENS, IL A CRÉÉ, EN 2004, L'ASSOCIATION DE MÉDIATIONS INTERCULTURELLES (AMI-OIMC) POUR APPRENDRE À VIVRE ENSEMBLE ET LUTTER CONTRE CE QU'IL NOMME LE « DÉCROCHAGE CIVIQUE », NOTAMMENT DES JEUNES.
- JOSUÉ A OBTENU LE STATUT DE RÉFUGIÉ POLITIQUE EN FRANCE APRÈS UNE LONGUE ATTENTE, DE 1999 À 2002.
- DEPUIS, IL VIT À PARIS, PLUS PRÉCISÉMENT DANS LE 18^{ÈME} ARRONDISSEMENT, OÙ IL A EXERCÉ LE MÉTIER DE GARDIEN DURANT PLUS DE 15 ANS.
- AUJOURD'HUI, JOSUÉ EST CE QU'ON APPELLE UN « PRÉ-RETRAITÉ ».

Aujourd'hui, Josué se considère « **sans revenus et précarisé** » ; c'est une attestation de sa complémentaire retraite, qu'il ne parvient pas à obtenir, qui l'a conduit à solliciter le PIMMS après plusieurs démarches auprès d'autres organisations. Dans ce genre de situation, le temps est souvent précieux, et Josué a vu sa situation se complexifier et ses droits non versés.

L'attestation délivrée par sa complémentaire retraite doit lui permettre de débloquent un ensemble de procédures pour pouvoir percevoir les différentes aides auxquelles il a droit.

D'après la médiatrice qui l'accompagne dans ses démarches, la situation de Josué est exemplaire des personnes qui viennent solliciter le PIMMS ; pour un document manquant, des situations deviennent ingérables et mettent les personnes dans des situations de précarité importante, **notamment au moment du passage à la retraite.**

La dématérialisation des services est venue renforcer la difficulté des personnes à accéder à leurs droits. Josué a le sentiment que ce ne sont plus des services publics, puisqu'ils ne sont plus en contact et en lien avec les publics ; « ça devrait être renommé, ça n'a plus de sens de s'appeler comme ça. »

Le PIMMS a pu l'accompagner dans la création d'un espace personnel en ligne, afin de faciliter ses démarches ; « on a ouvert un espace personnel pour moi. Maintenant, je peux essayer de me débrouiller un peu plus tout seul dans mes démarches. »

Mais les services publics, en général, restent pour Josué un « labyrinthe » qui fragilise tous les usager-e-s, et en particulier les retraité-e-s. « C'est une citadelle imprenable. » Les professionnel-le-s qui accueillent les usager-e-s du PIMMS ont bien conscience de la lenteur et de l'**incohérence de certaines procédures**, et savent sur quels éléments ils peuvent faire avancer les choses. La première victoire pour Josué a été de pouvoir présenter la situation au téléphone ; « la médiatrice a pris les choses en mains et a passé de nombreux appels pour expliquer la situation et exiger d'avoir accès à ce document par courrier. »

En plus de faciliter ses démarches et de les alléger, Josué considère le PIMMS comme un « anti-dépresseur ». Le rapport que les médiateurs et médiatrices entretiennent avec les usager-e-s permet « d'avoir accès à des informations pour qu'on renforce nos capacités ». C'est cet aspect de l'accompagnement du PIMMS qui l'a remotivé et remobilisé pour poursuivre ses démarches ; « le sentiment d'être écouté, et d'être compris, redonne vraiment confiance en soi. »

Josué sait qu'il n'est pas le seul dans cette situation, et **aimerait porter haut et fort** les difficultés rencontrées par les citoyen-n-e-s avec les administrations. Il veut écrire une tribune et la publier dans les journaux et médias, pour partager son sentiment d'injustice.

“

Le sentiment d'être écouté, et d'être compris, redonne vraiment confiance en soi.

AVEC LE SOUTIEN DE



MAIRIE DE PARIS