

Aly Dramé



PERSONNE
ACCUEILLIE

- ALY DRAMÉ EST ARRIVÉ DU **SÉNÉGAL** EN 1974. IL A AUJOURD'HUI **69 ANS**.
- ALY A TRAVAILLÉ TOUTE SA VIE À LA **SNCF**, DANS LA MAINTENANCE MÉCANIQUE. MAINTENANT **RETRAITÉ**, IL A LE TEMPS DE RETOURNER AU SÉNÉGAL RÉGULIÈREMENT.
- MARIÉ UNE PREMIÈRE FOIS, ALY A DIVORCÉ IL Y A PLUSIEURS ANNÉES DE SA PREMIÈRE ÉPOUSE AVEC QUI IL A EU **4 ENFANTS**, AUJOURD'HUI ADULTES.
- DEPUIS, IL S'EST REMARIÉ AVEC UNE FEMME QU'IL A RENCONTRÉ AU SÉNÉGAL. POUR SE VOIR FACILEMENT ET RÉGULIÈREMENT, ALY VOUDRAIT QU'ELLE PUISSE VENIR LE VOIR EN FRANCE. IL S'EST ALORS TOURNÉ VERS LE POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13^{ÈME}.

Pour obtenir des renseignements sur les démarches à effectuer pour son épouse Sénégalaise, le premier réflexe d'Aly a été de se présenter à la Mairie d'arrondissement. C'est ainsi qu'il a été orienté vers le Point d'Accès au Droit pour la première fois, il y'a environ 6 mois.

Après s'être présenté à l'accueil, Aly a été orienté vers la permanence d'une juriste de Droits d'urgence, Cécile. Le mariage ayant eu lieu au Sénégal, Aly doit entreprendre des démarches pour qu'il soit transcrit sur **les registres de l'Etat civil français**. « J'avais tout ce qu'il fallait donc ça n'a pas été trop compliqué : le livret de famille, les photocopies de toutes les pages du passeport, les papiers du divorce de ma première femme. Quand le dossier a été complet, elle m'a fait une lettre pour l'envoyer. »

La réponse tombera un mois après : **le dossier est complet mais il y'a un problème avec les dates**. « Comme il y'avait 2 dates sur les papiers, à cause du mariage coutumier et du mariage civil, ça a un peu compliqué les choses. Mais j'avais bien gardé tous les documents, les billets d'avion, alors avec Cécile on a refait un courrier pour envoyer tout ça. »

Il faut maintenant patienter ; « la réponse peut être aujourd'hui, ou peut-être demain, ou dans une semaine. Une fois que ce sera terminé, ma femme pourra venir dès qu'elle aura des vacances. »

Toutes ces procédures nécessitent aujourd'hui **d'avoir une adresse e-mail, et de savoir s'en servir**. « L'autre jour, le consul de France m'a demandé mon e-mail ; j'en avais pas, alors j'ai dû en créer un. Moi je sais pas faire ».

Aly s'est donc de nouveau tourné vers le Point d'Accès au Droit, où il a pu être accompagné dans cette démarche. « Maintenant je la donne à plein d'autres, à Bouygues, aux impôts. C'est très utile. »

Les réponses et l'accompagnement qu'il a trouvé ici, Aly les partage à l'extérieur, notamment dans le Foyer où il vit dans le 13^{ème}, et dans d'autres où il va faire sa prière. « Il y'a d'autres collègues qui ne peuvent pas lire ou écrire. Et ils ne connaissent pas ici. Alors moi j'ai pris des brochures et je leur ai montré. D'ailleurs je suis revenu ici avec un cousin, car il avait des problèmes avec sa retraite complémentaire. »

Si Aly oriente ses voisins et amis « sans crainte », c'est qu'il sait qu'ici « **ça se passe impeccable**. J'ai jamais vu d'énervement. Pas d'insultes. L'accueil est très sympathique ».



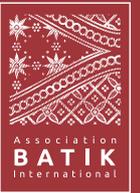
Ici ça se passe impeccable.
J'ai jamais vu d'énervement.
Pas d'insultes. L'accueil est très
sympathique.

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.



Cécile



- CÉCILE EST **JURISTE** DEPUIS PLUS DE 15 ANS.
- ELLE A REJOINT L'ASSOCIATION **DROITS D'URGENCE** EN 2008, QUI GÈRE ET COORDONNE 3 POINTS D'ACCÈS AU DROIT (PAD) PARISIENS.

Au sein du PAD du 13^{ème}, elle assure des permanences en tant que juriste généraliste, mais elle intervient aussi dans le PAD du 18^{ème}, au sein des Maisons de la Justice et du Droit, et à l'Hôpital Saint Louis.

Pour Cécile, le métier de juriste généraliste qu'elle exerce demande avant tout des capacités d'adaptation : « *adaptation aux gens et à leurs demandes, aux structures où on intervient, et aux modalités de fonctionnement.* »

En tant que juriste généraliste, ses missions sont d'**informer**, d'**écouter**, d'**aider à la constitution de dossiers**, et d'**accompagner les démarches** des personnes qu'elle reçoit. Le **travail d'orientation** est également central ; « *on ne peut pas tout connaître, même si on est généralistes. On doit savoir orienter correctement vers des structures adaptées, pour que les personnes trouvent les meilleures réponses à leur situation.* »

« *J'ai la chance d'avoir des créneaux de 45 minutes pour recevoir chaque personne en entretien, contrairement à d'autres collègues qui n'ont que 30 minutes. On se bat pour ça.* »

45 minutes, c'est en effet souvent très court pour prendre le temps d'écouter la personne, puis d'envisager avec elle les solutions et démarches à entreprendre. « *Il faut souvent un temps important pour comprendre la situation, la déchiffrer, et saisir où est le besoin et la demande précisément. La plupart du temps, on découvre la situation au fil de l'entretien.* »

L'écoute, que Chems Eddine a tant apprécié et qui lui a redonné confiance, est au cœur de la démarche de Cécile dans ses accompagnements ; « *certaines personnes vont avoir besoin de plus parler que d'autres, donc on adapte. Quand je sens que c'est difficile pour la personne, je la laisse s'exprimer et m'expliquer tranquillement, vider ce qu'elle a sur le cœur.* »

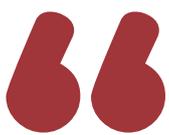
Mais avec 45 minutes d'entretien, il faut aussi **savoir aller à l'essentiel** pour pouvoir identifier le ou

les problèmes et trouver des pistes de solutions ; pour cela, Cécile choisit de cadrer ses entretiens dès le début avec « *une petite fiche pour chaque personne ; elle me permet d'entamer l'entretien, et de connaître rapidement l'identité et le parcours d'arrivée en France de la personne* ».

Les principales demandes qu'elle traite relèvent du **Droit des étrangers**, ce qui est aussi très lié aux lieux d'implantation des Points d'Accès au Droit. Et ce sont pour elle les demandes les plus difficiles car elle a souvent le sentiment de « *se heurter sans cesse aux murs de l'administration, c'est-à-dire de la Préfecture, et parfois, de ne pas pouvoir faire grand-chose à part attendre* ».

Le suivi qui est proposé au sein du PAD amène parfois à revoir les personnes de nombreuses fois, voire même plusieurs années de suite, soit pour des situations complexes qui n'avancent pas, soit pour des demandes et des problématiques qui évoluent. « *On peut accompagner des gens dans plusieurs étapes de leur vie. D'abord sur des questions de régularisation de séjour, puis pour le travail, et ensuite sur un accompagnement aux démarches de naturalisation.* »

La reconnaissance des personnes rencontrées, accompagnées dans leurs démarches, **est un vrai moteur pour Cécile**. Si avec l'expérience, elle a appris à mettre de la distance entre son travail et sa vie personnelle, elle n'en reste pas moins touchée des relations nouées avec les personnes et cette forte reconnaissance qu'elles ont pour son travail.



On peut accompagner des gens dans plusieurs étapes de leur vie.



**DROITS
D'URGENCE**

CONTACT

ASSOCIATION DROITS D'URGENCE

CONTACT@DROITSDURGENCE.ORG

PERMANENCE AU PAD 13

33 BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

Éric Thiogang



- ÉRIC THIOGANG A **43 ANS**. IL TRAVAILLE DANS LE SECTEUR DE LA **SÉCURITÉ** DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES.
- ARRIVÉ DU **CAMEROUN EN 2009**, ÉRIC A, DEPUIS, EU **UN PETIT GARÇON** QUI A AUJOURD'HUI 5 ANS.
- IL LUI ARRIVE DE RETOURNER AU CAMEROUN, MAIS ASSEZ RAREMENT À CAUSE DU PRIX DES BILLETS.

C'est le **PIMMS** (Point Information Médiation Multi Services) qui a orienté Éric vers le Point d'Accès au Droit. « *La première fois que je suis venu c'était il y'a deux ans, sur les conseils du PIMMS. Ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient pas beaucoup m'aider concernant ma demande mais [qu'ici] il y'avait des juristes.* »

« *Je suis arrivé à l'accueil. Ils étaient **très accueillants**. Ils ont demandé pourquoi je venais. J'ai expliqué la situation et ils m'ont orienté vers un juriste qui s'occupe du domaine. Ils m'ont donné un rendez-vous tout de suite.* »

Éric s'est présenté au Point d'Accès pour être conseillé et avoir des renseignements concernant la **situation conflictuelle avec la mère de son fils**. Ces conflits l'empêchent aujourd'hui de voir son fils quand il le souhaite et ont bloqué le renouvellement de son titre de séjour. Il a donc été orienté vers la permanence de la juriste généraliste de Droits d'urgence.

« *Cécile elle m'a accompagné jusqu'à la Préfecture. Elle m'a beaucoup rassuré et c'est grâce à ça que j'ai pu obtenir le **renouvellement de ma carte de séjour**. Car sinon quand il n'y a pas de professionnel ils nous font tourner en rond. Elle a mieux expliqué que moi à la Préfecture donc ils ont mieux compris la situation.* »

Éric a encore plusieurs étapes à franchir avant que ses démarches soient terminées ; « *le dossier continue de suivre son cours. Déjà ça a permis de me régulariser. Mais tout n'est pas encore réglé. La prochaine réponse c'est par rapport à mon fils pour que je puisse le voir quand je veux.* »

Pour Éric, c'est essentiel de faire appel à des professionnels dans ce genre de situation ; « *tout seul c'est difficile de faire ça. Parfois on peut se retrouver dans un domaine qui n'était pas le bon. On s'adresse pas à la bonne personne. Alors on perd du temps et on s'embrouille. Ici ils expliquent tout bien et ils orientent tout de suite vers la bonne personne.* »

Le cap à franchir pour venir expliquer sa situation à des professionnels n'a pas été le plus difficile. « *Quand on est entre le marteau et l'enclume, on n'a plus de choix donc ça n'a pas été trop difficile de venir ici. On cherche du secours. Donc j'avais pas trop de gêne à venir raconter mes problèmes ici.* »

Ce qui est le plus difficile pour lui, c'est de patienter, sans savoir s'il va pouvoir voir son fils bientôt. « *Venir ici c'est au moins se dire qu'on a encore une solution à son problème.* »

Pour Éric, en plus de l'accueil très chaleureux qu'il a reçu ici, les conseils donnés lui ont été très bénéfiques ; « *ça permet, quand on est dans la détresse, d'éviter l'ignorance et de faire part de sa situation. J'ai déjà recommandé le PAD à plusieurs personnes : ici on peut trouver de l'aide.* »



J'ai déjà recommandé
le PAD à plusieurs personnes :
ici on peut trouver de l'aide.

AVEC LE SOUTIEN DE





Lisette Mageu



PERSONNE ACCUEILLIE

- LISETTE MAGEU EST ARRIVÉE EN FRANCE EN **AVRIL 2017**. ELLE A **35 ANS**.
- AVANT D'ARRIVER EN FRANCE, LISETTE A ÉTÉ CONSEILLÈRE EN **PARFUMERIE** PUIS **COIFFEUSE** DANS UN SALON POUR HOMME, AU **CAMEROUN**.
- ELLE A AUJOURD'HUI **UNE FILLE DE 15 MOIS**, ET ELLE SOUHAITE S'ENGAGER DANS UNE FORMATION POUR DEVENIR **AUXILIAIRE DE VIE**.
- POUR CELA, ELLE DOIT TERMINER SES DÉMARCHES CONCERNANT SA **DEMANDE D'ASILE**. CE QUI L'A AMENÉ AU POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13^{ÈME}. ELLE NOUS RACONTE L'AIDE QU'ELLE EST VENUE Y CHERCHER, ET LE RÉCONFORT QU'ELLE Y A TROUVÉ.

Lisette est venue pour la première fois au Point d'Accès au Droit du 13^{ème} pour un rendez-vous avec le juriste de Juris Secours, qui y tient une permanence. C'était en 2018. Elle y a été orientée par l'assistante sociale du centre d'hébergement d'Emmaüs où elle vit actuellement. « **Ça a été très facile la première fois**, car mon assistante sociale avait déjà pris le rendez-vous avec Monsieur Philippe, et donc quand je suis arrivée j'ai tout de suite eu mon entretien avec lui. J'ai pu tout lui expliquer. »

La première demande de Lisette concernait **des papiers pour sa fille** ; après plusieurs démarches entreprises seule, Lisette n'avait toujours pas obtenu de réponse concernant le statut de sa fille. « *Sur le premier rendez-vous, je ne savais pas qu'il fallait apporter les papiers et les documents, alors je suis revenue la fois d'après avec tout ce que Monsieur Philippe m'avait demandé. Un mois après être venue ici, et quand il m'a aidé, j'ai eu une réponse pour ma fille.* »

Depuis son premier rendez-vous au Point d'Accès au Droit du 13^{ème}, Lisette est revenue « *au moins 5-6 fois* », pour compléter son propre dossier de recours concernant sa **demande d'asile**. Aujourd'hui, Lisette a pris un rendez-vous avec le juriste de Juris Secours pour qu'il

l'aide à rédiger une **lettre de motivation**. « *Je me suis dis que c'était bien de faire une lettre de motivation, pour mettre dans mon dossier, en plus. Et il m'a dit qu'il était d'accord pour m'aider à la faire.* »

Ici, Lisette sait qu'elle peut trouver des réponses à ses questions, ce qui la rassure beaucoup. Toutes les démarches et les documents à fournir « *font des angoisses* » mais avec les explications du juriste, Lisette y voit plus claire et sait qu'il faut être patiente en attendant les réponses. « *Encore des papiers à fournir, toujours des papiers. C'est un pays de papiers ! Même quand ce sera fini pour la demande d'asile, il faudra d'autres papiers quand je vais chercher mon logement pour moi.* »

Le risque est fort de s'enfermer et de perdre toute confiance en soi lorsque l'on rencontre des difficultés dans son parcours d'accès au Droit et ses démarches. « *Si je n'étais pas venue ici, je serai restée seule dans mon coin. C'est pas facile quand on n'a pas de papiers. On ne peut rien faire. Je reste chez moi toute la journée alors qu'avant je sortais beaucoup, je faisais beaucoup de choses, je travaillais. J'étais tout le temps dehors.* »

En plus des explications qu'elle a reçues ici, et de l'accompagnement dans ses démarches, **l'écoute et les conditions d'accueil** l'ont beaucoup rassurée par rapport à de précédentes expériences. « *Partout où on passe pour la première fois, on a peur. On a toujours peur d'être mal reçu. Et qu'on nous comprenne pas. Mais ici c'était très bien. Ils prennent tout le monde pareil : les riches, les pauvres, les gens avec des papiers, les gens sans papier. Il n'y a pas de sentiment de supériorité.* »

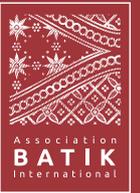


Ici c'était très bien. Ils prennent tout le monde pareil : les riches, les pauvres, les gens avec des papiers, les gens sans papier. Il n'y a pas de sentiment de supériorité.

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.



Philippe Amini



- PHILIPPE AMINI EST **JURISTE** AU SEIN DE L'ASSOCIATION **JURIS SECOURS**. IL INTERVIENT SUR LA PERMANENCE SPÉCIALISÉE « DROIT DES ÉTRANGERS » DU POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13^{ÈME} DEPUIS FÉVRIER 2008.
- C'EST UNE PERMANENCE QU'IL TIENT TOUTES LES SEMAINES, SUR UN APRÈS-MIDI, OÙ L'AFFLUENCE Y EST PARTICULIÈREMENT FORTE.
- IL NOUS A RACONTÉ LES SPÉCIFICITÉS DE SA MISSION AU PAD DU 13^{ÈME} AUPRÈS DES PERSONNES ÉTRANGÈRES.

Sur cette permanence, « *le lien avec l'accueil est très important puisque ce sont eux qui identifient les besoins et qui orientent vers ma permanence* ». Une liste de rendez-vous est donc transmise à Philippe lorsqu'il arrive sur la permanence où il reçoit **entre 6 et 8 personnes**. La permanence se déroule par tranches de 30 minutes. « *On est vraiment sûr de l'information du fait des contraintes de temps : en 30 minutes c'est compliqué d'aller plus loin avec la personne* ». C'est pourquoi un travail est réalisé en parallèle du temps de permanence : recherches, contacts téléphoniques pour le suivi, rédaction de courriers administratifs, recours.

La permanence spécialisée « Droit des étrangers » est la plus fréquentée du Point d'Accès au Droit. Les personnes qui s'y présentent ont soit une demande précise, et sont déjà relativement informées, soit elles

n'ont aucune information. « *Dans ce cas je vais essayer de comprendre la situation globale de la personne et son parcours. Mais généralement il faut aller chercher l'information car les personnes sont très pudiques sur leurs parcours. Elles ont souvent connu des parcours très chaotiques avec des périodes très compliquées et violentes.* »



Je vais essayer de comprendre la situation globale de la personne et son parcours.

Sur les questions liées à la régularisation de leur situation, les personnes rencontrées ont des profils très différents, avec de ce fait **des possibilités et des réponses très variées**. « *On va balayer avec la personne toutes les possibilités qui s'offrent à elles. On fait en sorte que la personne ait bien toutes les informations pour pouvoir prendre une décision éclairée. Car c'est bien elle qui prend la décision, seule, de ce qu'elle choisit de faire. On leur fait peser le pour et le contre de déposer telle ou telle demande. Si la personne veut vraiment déposer une demande, on fera tout pour qu'elle la dépose et on l'accompagnera dans les différentes étapes administratives.* »

Selon Philippe, l'une des plus grandes difficultés auxquelles ces personnes sont confrontées est le manque d'accompagnement. « *Sans accompagnement physique à la Préfecture notamment, il y'a peu de chance qu'elles accèdent à leur demande. Les personnes en situation irrégulière sont confrontées à beaucoup de refus d'accueil.* »

La présence d'une personne « accompagnante » sur le temps de permanence facilite beaucoup le travail. « La personne arrive et elle est déjà en confiance. On est sûrs que toutes les informations seront transmises. Ce sont souvent des personnes à bout que nous rencontrons, et donc sur nos permanences parfois compliquées à comprendre, elles peuvent s'appuyer sur [le travailleur social]. Et au moins on sait qu'il y aura un suivi si la personne est accompagnée aux RDV, et que l'accueil qu'on lui réservera sera bien meilleur si elle est accompagnée. »

Avant, Philippe avait lui-même la possibilité de dégager une après-midi ou une matinée pour faire cet accompagnement ; « *aujourd'hui on n'a plus le temps, on ne peut plus assurer ça. C'est une partie du travail qui manque aujourd'hui et qui fragilise encore plus ces personnes.* »

En plus de ce manque de temps, l'évolution des procédures administratives et l'évolution législative fragilisent encore plus ces personnes et rend l'accès à leurs droits encore plus difficile.



JURIS SECOURS
Nul ne devrait ignorer ses droits

CONTACT

ASSOCIATION JURIS SECOURS

CONTACT@JURISSECOURS.FR

HTTP://JURISSECOURS.ORG

PERMANENCE AU PAD 13

33 BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

 Juris-Secours

 @Juris_Secours



Samba & Diabé

- SAMBA ET DIABÉ SONT ARRIVÉS DU MALI EN NOVEMBRE 2018. ILS NE SE CONNAISSAIENT PAS AVANT D'ARRIVER EN FRANCE, MAIS DEPUIS QU'ILS SE SONT RENCONTRÉS, ILS NE SE QUITTENT PLUS. ILS VIENNENT TOUS LES DEUX DE PETITS VILLAGES AU MALI.
- ILS SONT TOUS LES DEUX FANS DE FOOT, MAIS SAMBA PRÉCISE QU'IL PRÉFÈRE JOUER QUE REGARDER CAR « ÇA [LE] REND TROP NERVEUX ».
- SAMBA ET DIABÉ SONT VENUS POUR LA PREMIÈRE FOIS AU POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13^{ÈME} SUR LES CONSEILS D'UNE PERSONNE QU'ILS ONT RENCONTRÉ DEVANT UN FOYER ADOMA.
- ILS NOUS RACONTENT QUELQUES-UNES DES ÉTAPES DE LEURS DÉMARCHES.



Sans rendez-vous et sans « idée de ce qu'il fallait faire », ils se sont tous les deux présentés au Point d'Accès au Droit du 13^{ème}. Après avoir présenté leurs situations à l'accueil, tous les deux ont été orientés vers la permanence du juriste de Juris Secours pour un premier entretien.

Samba et Diabé sont tous les deux mineurs. Samba s'est fait voler ses papiers d'identité quelques semaines auparavant. « Comme on sait pas vraiment où dormir, on dort où on peut. Moi je me suis fait voler mon sac. Il y avait tout dedans. »

A cette première étape, il est nécessaire de comprendre et de reconstituer avec eux leurs parcours, pour bien comprendre leur situation individuelle.

Plusieurs entretiens seront nécessaires pour les aiguiller et les accompagner au mieux dans leurs démarches afin de régulariser leur situation. « Monsieur Philippe il fait tout pour nous. Il a rempli plein de papiers. Et il nous a pris des rendez-vous. » Diabé a d'ailleurs rendez-vous

avec le juge des enfants dans quelques jours, pour être fixé sur les prochaines étapes à suivre. Il a pu préparer son entretien avec Philippe, le juriste « pour voir ce qu'ils vont [lui] demander, et comment ça va se passer. »

Leurs démarches font référence à un vocabulaire, des dispositifs, et des professionnels très nombreux : Juge pour enfants, Obligation à Quitter le Territoire Français (OQTF), Aide sociale à l'enfance, adresse de domiciliation... Chaque courrier et document reçu demande donc des conseils et des explications précises : « On est venus beaucoup beaucoup ici, au Point d'Accès au Droit. Dès qu'on a un petit document ou une question, on vient voir Monsieur Philippe, car nous on sait pas. Et il nous explique. »

La bienveillance et l'écoute dont ils bénéficient est essentielle dans toutes les étapes de ce parcours. « Moi et Diabé, on se décourage pas. On veut continuer. Ici, c'est la seule association où on est venus. Ici c'est comme notre maison. »

Les difficultés du quotidien occupent une place importante dans la vie de Samba et Diabé, en plus des démarches à effectuer et des rendez-vous où il faut se présenter. « D'être venu ici, ça a tout changé pour moi. Car moi je pense beaucoup. J'arrête pas de penser à tous mes problèmes, j'ai toujours ça dans la tête. On a pas le Navigo, on sait pas où dormir. Je suis tout le temps à penser comment je vais faire après. D'être venu ici ça m'a beaucoup aidé. »

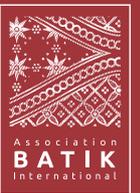


On se décourage pas. On veut continuer. Ici, c'est la seule association où on est venus. Ici c'est comme notre maison.

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.



Annelise


**STRUCTURE
D'ACCUEIL**

- **ANNELISE FREYDIER** TRAVAILLE EN TANT QUE **GESTIONNAIRE DE CAS** DEPUIS 2012 ET SUIT ACTUELLEMENT 32 PERSONNES AU SEIN DE LA **MAISON DES AÎNÉS ET DES AIDANTS** DU 13^{ÈME} ET DU 14^{ÈME} ARRONDISSEMENTS (M2A ENSEMBLE).
- **ANCIENNE ASSISTANTE SOCIALE**, ELLE A OBTENU LE DIPLÔME INTER-UNIVERSITAIRE DE GESTIONNAIRE DE CAS EN 2009.
- ELLE CONSIDÈRE CE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT COMME NÉCESSAIRE AUX PERSONNES SENIORS EN DIFFICULTÉ, AFIN DE LEUR DONNER LES MOYENS ET LA DIGNITÉ DE MENER À BIEN LEUR HISTOIRE DE VIE COMME ELLES L'AURAIENT SOUHAITÉ.
- MAISONS DES AÎNÉS ET DES AIDANTS - 9-11 RUE GUYTON DE MORVEAU 75013 PARIS

Gestionnaire de cas, Annelise accompagne jusque dans leur intimité des **personnes seniors en perte d'autonomie**. Son travail, en coordination avec les nombreux partenaires médico-sociaux, commence déjà par pouvoir identifier les besoins.

Être gestionnaire de cas demande de multiples compétences issues de disciplines plurielles pour permettre de répondre aux cas les plus complexes. Polyvalent, le métier d'Annelise est aussi un travail de partage et de générosité.

Toutefois, le manque de temps et la grande proximité avec les personnes accompagnées rendent parfois le travail de gestionnaire de cas absorbant. Mais le sentiment d'être utile gomme aisément ces désagréments tout comme les difficultés qui peuvent occasionnellement survenir lorsqu'Annelise accompagne des personnes issues de l'immigration. Le décalage culturel et linguistique amène parfois les gestionnaires, pourtant bienveillant.e.s, à agir de la mauvaise manière envers les aidé.e.s. « *C'est là où j'ai eu mes chocs culturels les plus importants. On a un besoin de comprendre les représentations de l'autre quand il y a un*

décalage culturel. Quand on a du mal à verbaliser, la violence n'est jamais très loin. ». Dans ce type de situation, les acteur.rice.s sociaux, qui ne sont pas assez formé.e.s, peuvent agir de façon inadaptée envers la personne aidée ou envers son entourage.

Quoi qu'il en soit, **chaque personne accompagnée par Annelise est différente**, même si la complexité de leur situation personnelle est une caractéristique commune. Les gestionnaires de cas doivent donc adapter leurs savoir-faire et ajuster leurs méthodes en fonction des personnes rencontrées. « *On doit s'appuyer sur les évaluations faites par les partenaires pour pouvoir savoir comment réagir au cas par cas. Nous n'avons pas d'objectif de réussite mais plutôt de moyen : on se donne les moyens les plus adaptés à chaque cas pour faire le tour de la situation pour pouvoir avancer dans l'accompagnement. Le mot d'ordre réside dans le fait de respecter les choix de la personne que l'on suit. Elle reste toujours au centre, c'est notre pivot.* »

L'essentiel reste donc avant tout d'agir dans l'intérêt de la personne aidée qui reste souveraine tout au long de son accompagnement.



Le mot d'ordre réside dans le fait de respecter les choix de la personne que l'on suit. Elle reste toujours au centre, c'est notre pivot.

CONTACT

M2A CENTRE : (1ER, 2E, 3E, 4E, 5E ET 6E ARR.)

11, RUE DE L'ÉCOLE-DE-MÉDECINE, 75006 PARIS

M2A SUD : (13E ET 14E ARR.)

9-11 RUE GUYTON DE MORVEAU, 75013 PARIS

M2A NORD-EST : (9E, 10E, 19E ARR.)

126, QUAI DE JEMMAPES, 75010 PARIS

M2A NORD-OUEST : (8E, 18E, 17E ARR.)

3, PLACE JACQUES-FROMENT, 75018 PARIS



Suzanne Gainant



- SUZANNE A **90 ANS**.
- ANCIENNE INFIRMIÈRE, SUZANNE A EU **2 ENFANTS**, UNE FILLE ET UN GARÇON VIVANT NON LOIN DE SON DOMICILE, TRÈS ATTENTIFS À SES BESOINS.
- ELLE VIT SEULE DEPUIS LA MORT DE SON MARI SURVENUE IL Y A PLUSIEURS ANNÉES. DEPUIS QUELQUES MOIS, SUZANNE SOUFFRE D'UN **DÉBUT D'ALZHEIMER**, AVEC DOUCEUR ET PROFESSIONNALISME, LA **M2A** L'ACCOMPAGNE DANS L'ORGANISATION DE SA VIE AU QUOTIDIEN.

Beaucoup de choses ont changé depuis que Suzanne est entrée en contact avec la **Maison des Aidés et des Aidants (M2A)**, il y a un peu plus de dix ans. La première fois, c'était pour son mari, M. Gainant aujourd'hui décédé. Il perdait la notion des choses, la notion du temps. La M2A est alors intervenue pour accompagner le couple dans l'organisation de leur vie au quotidien et dans leurs prises de décisions, des plus ordinaires aux plus sérieuses. *"Lorsque mon mari était en maison de retraite, j'allais le voir tous les jours. C'était ma sortie quotidienne. A sa disparition, qui a été un vrai choc, la vie s'est un peu arrêtée. J'ai alors essayé de trouver des occasions de sortir et de retrouver un rythme de vie. Mais rien n'était comme avant."* Le décès de M. Gainant est une épreuve douloureuse pour la famille, en particulier pour Suzanne. Auprès de la M2A, Suzanne a alors pu trouver le soutien nécessaire à la reconstruction d'un rythme de vie sain et mobilisateur.

Annelise, gestionnaire de cas à la M2A s'occupe de Suzanne depuis le début. Ces coordonnateurs.rices de santé dont elle fait partie agissent avec la force des discrets. La M2A aide Suzanne à y voir plus clair entre les différentes aides à domicile qui jalonnent son quotidien en s'assurant de leur bonne coordination. Mais récemment, c'est une nouvelle raison qui les a poussés à redoubler d'attention envers elle. La mémoire immédiate commence à faire défaut à Suzanne. *"J'étais infirmière, donc je sais gérer ma prise de médicaments. Et puis, il y a eu parfois des oublis, de plus en plus même, mais ça vous savez, je ne m'en émotionne pas outre mesure."* Ancienne infirmière, elle est habituée à donner aux autres, très peu à recevoir.



Je me suis toujours promise de rester positive quoi qu'il arrive.

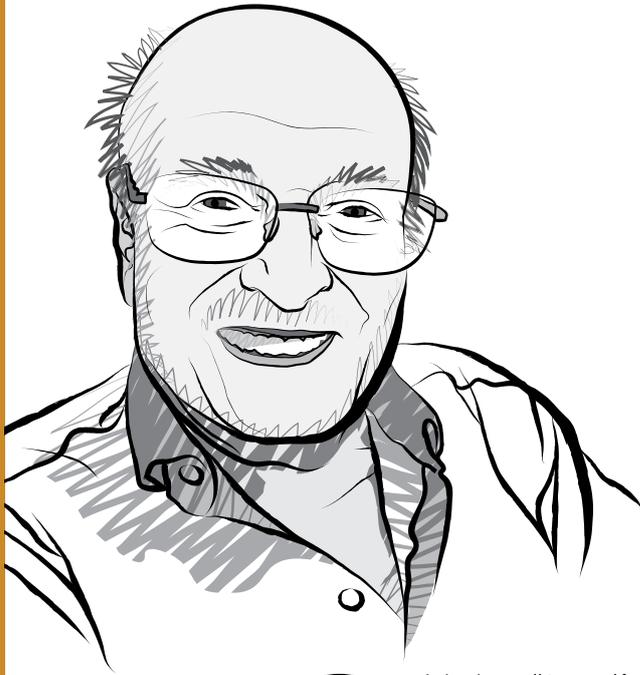
À l'image d'un chef d'orchestre, la M2A **coordonne les différents services à domicile** qui accompagnent Suzanne dans son quotidien. Discret mais pourtant bien présent, l'organisme offre une réponse personnalisée toujours construite avec l'accord des personnes accompagnées qui évolue au regard de leur état de santé. **Gardant au cœur de son action les intérêts des patients et de leurs proches**, la M2A agit souvent en tant qu'intermédiaire entre la famille et la personne accompagnée. Les enfants de Suzanne sont d'ailleurs pleinement investis dans son quotidien. *"Mes enfants sont présents sans être gênants. Ils passent par vous pour éviter d'être envahissants."* Soucieux, un agenda a même été mis en place à leur demande afin de s'assurer de la bonne réalisation des soins au jour le jour.

Epaulée par les référent.e.s professionnel.le.s de la M2A, Suzanne maintient une certaine autonomie à laquelle elle tient fermement. Deux fois par semaine, Suzanne se rend à l'accueil de jour médico-social. Les personnes accompagnées s'y voient proposer une diversité d'activités leur apportant divertissements et chaleur humaine. *"J'y vais 2 fois par semaine. Ça fait à peu près 2 ou 3 ans que je m'y rends, ce n'est pas si vieux que ça. Quelqu'un vient me chercher ici, à mon domicile pour m'y emmener et me ramène en voiture."* Dans un cadre chaleureux et adapté, cette sortie bihebdomadaire aujourd'hui devenue une habitude permet à Suzanne de **maintenir le lien social** tout en stimulant son corps et son esprit.

Finalement, Suzanne souhaite rester discrète. *"Il y a toujours pire ailleurs"* considère-t-elle. Elle ne veut surtout pas déranger quiconque. La M2A met un point d'honneur à respecter les valeurs et les volontés des personnes accompagnées. *"Vous savez, il y a des personnes qui trouvent toujours des problèmes là où il n'y en a pas. Moi, je me suis toujours promise de rester positive quoi qu'il arrive."*

AVEC LE SOUTIEN DE





Jean Raynauld



PERSONNE ACCUEILLIE

- À **86 ANS**, JEAN HABITE SEUL DANS SON APPARTEMENT DEPUIS QUE SA FEMME VIT EN MAISON SPÉCIALISÉE.
- LUI ET SA FEMME SONT **MARIÉS DEPUIS PLUS DE 60 ANS**, LA SÉPARATION EST PARTICULIÈREMENT DIFFICILE.
- APRÈS AVOIR ÉTÉ VICTIME D'UN **AVC**, JEAN FAIT APPEL À LA **M2A** (ANCIENNEMENT CLIC) QUI L'ACCOMPAGNE DÉSORMAIS DANS L'ORGANISATION DE SON QUOTIDIEN.

Originaire d'Angoulême, Jean raconte spontanément **sa rencontre avec sa femme, qui a marqué sa vie pour toujours**. « Elle vivait dans le Nord de la France et moi je venais de Charentes. Tous les deux, on travaillait à La Poste. Puis elle a été mutée à 40 km de chez elle, moi à 600 km. Nous nous sommes retrouvés dans la même ville, là où nous nous sommes rencontrés. Après mon service militaire en Algérie, je suis rentré et nous nous sommes mariés. » Ensemble, M. et Mme Raynauld ont un fils, aujourd'hui auxiliaire de vie scolaire dans le Sud de la France qui leur rend souvent visite à Paris.

Les années passent et l'amour entre les deux époux est intact. Mais l'état de santé de Mme Raynauld se dégrade. Jean finit par faire appel au **CLIC** [Ex-appellation de la M2A] afin de trouver du soutien dans la gestion de la maladie de sa femme. L'intervention d'une aide extérieure n'a pas été des plus simples : Mme Raynauld n'acceptait l'aide de personne, sinon celle de son mari. « J'ai fait appel au CLIC pour pouvoir être épaulé vis-à-vis de ma femme car elle était dans le refus de beaucoup de choses ». Avec les personnels médico-sociaux, la M2A décide alors la mise en place de soins journaliers, en s'assurant de leur bonne coordination. Jean trouve dans le soutien offert par la M2A **la certitude de ne pas se retrouver isolé et dépassé** par une situation déjà éprouvante.

Mais c'est à son tour la santé de Jean qui fait réagir la M2A. Victime d'un accident vasculaire cérébral, il passe quatre mois hospitalisé et s'en sort miraculeusement. « J'ai passé un long mois très compliqué, je reviens de très loin. » À l'aide de la structure et des personnels médicaux, Jean prend la lourde décision de placer sa femme en maison spécialisée. En pleine convalescence, il ne pouvait plus prendre soin d'elle comme il

l'aurait souhaité. Une fois tous les deux jours, à la même heure, il continue de lui rendre visite au prix de trois grands kilomètres de marche, aidé de sa canne. Mais la séparation est chaque fois un peu plus compliquée. « Je suis obligé de prendre du temps pour pouvoir lui expliquer que je m'en vais. Je dois trouver un mobile plausible pour la quitter, et c'est douloureux. »

Aujourd'hui, le quotidien de Jean est rythmé par la visite de divers professionnels de santé. Les matins débutent toujours par les soins infirmiers puis une aide à domicile lui rend visite pour l'aider à faire ses courses et entretenir son lieu de vie. S'il ne reçoit plus la visite du kinésithérapeute, les séances d'orthophonie continuent, et lui permettent de stimuler son esprit afin de recouvrer au mieux ses facultés altérées par l'accident. Après avoir longtemps été un philatéliste avéré, il a maintenant laissé de côté les timbres pour le petit écran qui lui tient compagnie une partie de ses journées. Toute cette organisation est aménagée par la référente professionnelle de la M2A, Annelise, qui l'accompagne depuis le début. Discrète, elle coordonne toute l'aide reçue par Jean à la façon d'une tisserande métamorphosant un illisible enchevêtrement de fils en une étoffe harmonieuse.

Les corps médical, paramédical et social sont en contact permanent avec la coordinatrice de Jean qui suit ainsi l'évolution de son état de santé. Il reconnaît la présence de la M2A comme étant nécessaire mais ne souhaite surtout pas avoir le sentiment d'en abuser. « Je fais confiance aux professionnels de la M2A. Je me rends compte de plus en plus que mon état diminue mais j'essaie de faire en sorte de ne pas être gênant, il y a des personnes qui sont bien plus malades que moi. » Jean porte à sa situation une lucidité et un optimisme rares que les professionnels qui l'accompagnent saluent avec force.

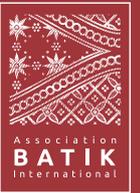
“

J'ai trouvé dans la M2A une aide précieuse.

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.



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



- 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 **VIETNAMIEU**, 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.* »

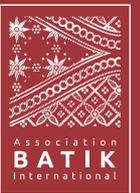
Hoai est aussi très intéressé par le dessin et la peinture. Et s'il n'a jamais eu l'occasion de les pratiquer, il a trouvé ici la possibilité de **s'exercer et d'apprendre des techniques**. « *Je vais sur Pinterest et c'est très bien pour apprendre le dessin et avoir plein d'exemples et d'idées.* »

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 voudrai 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 VIEN 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.



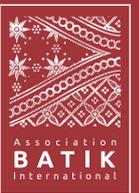
CONTACTS

MAISONS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

— 13^{ÈME} : 47 RUE DU JAVELOT, 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

Shengxiang Chen

- SHENGXIANG CHEN VIENT DE **CHINE**, DE **WENZHOU** PLUS PRÉCISÉMENT. IL EST ARRIVÉ EN FRANCE EN **1991**.
- IL A **DEUX ENFANTS** QUI VIVENT EN CHINE, ET LUI VIT EN FRANCE AVEC SON ÉPOUSE.
- SHENGXIANG ÉTAIT **CUISINER**; IL A TRAVAILLÉ DANS PLUSIEURS RESTAURANTS PARISIENS, À MONTPARNASSE, SAINT-MICHEL, ET DANS LES QUARTIERS TOURISTIQUES.
- AUJOURD'HUI **RETRAITÉ**, BIEN QU'IL SOIT TRÈS OCCUPÉ PAR DIVERSES ACTIVITÉS ET PAR SON ASSOCIATION, IL PEUT RETOURNER EN CHINE PLUS SOUVENT.
- IL NOUS A RACONTÉ CE QUI LE LIE À L'ASSOCIATION CHINOIS DE FRANCE FRANÇAIS DE CHINE.



Sur les conseils d'un ami qui était venu pour être accompagné dans des démarches administratives, Shengxiang est venu pour la première fois sur la permanence de Chinois de France Français de Chine.

Boris et lui se souviennent, ils faisaient tous les deux leurs premiers pas au sein de l'association : « *c'était pour une histoire de chômage, ou de RSA* ».

Depuis cette première aide dont il a bénéficié en 2015, Shengxiang revient régulièrement ; « *c'est pratique car ici il y a tout pour être aidé : pour aller chez le médecin, pour téléphoner pour les papiers, pour faire les démarches, pour les courriers.* »

S'il est souvent gêné d'avoir autant de choses à demander et de solliciter régulièrement de l'aide, Shengxiang sait que quelqu'un sera toujours prêt à l'aider et **attentif à sa situation** ; « *Ici ils aident toujours, ils regardent nos papiers, le téléphone, ou un message, alors qu'à plein d'endroits on nous dit "pas le temps" ou "je peux pas", ou "revenez plus tard"* ».

Pour Shengxiang, il existe peu d'associations comme Chinois de France Français de Chine. « *Personne n'aide comme ça. Un des points forts c'est qu'il y a la permanence tous les lundis et jeudis, qui aide beaucoup.* »

Comme beaucoup d'autres seniors de l'association, il prend aussi part à différentes activités de l'association. Après une tentative de participation aux cours de français, Shengxiang a finalement renoncé car « *c'était trop dur* ». Il s'est alors tourné vers les ateliers numériques, qui lui ont permis de créer des espaces personnels auprès de différentes administrations, et de découvrir des sites du quotidien comme la RATP. Bien qu'il trouve cela « *presque aussi difficile que le français* », il ne veut pas lâcher et continue de participer aux ateliers qui ont lieu une fois par semaine.

Sa vie bien remplie de retraité ne lui permet pas de participer à toutes les sorties proposées par Chinois de France Français de Chine, mais il a bien conscience que « *c'est très bien pour les personnes seules. C'est très important de faire ça pour ces personnes.* »

Shengxiang souligne qu'en plus, il est très appréciable que toutes ces activités et **ces sorties soient gratuites**, pour les personnes qui ont peu de ressources et de moyens. « *Même les tickets de transport sont pris en charge pour les sorties, c'est bien pour ceux qui n'ont pas le Pass.* »

Pour lui, comme pour beaucoup d'autres, l'association est « *comme une famille* » ; au-delà de l'aide concrète et très précieuse qu'il vient chercher ici pour effectuer certaines de ses démarches, Shengxiang apprécie particulièrement que l'accueil soit « **très amical, très naturel. Il n'y a pas de distance.** »

Pour toutes ces raisons, Shengxiang « *espère que le gouvernement soutiendra les projets encore davantage* ».



Ici ils aident toujours, ils regardent nos papiers, le téléphone, ou un message, alors qu'à plein d'endroits on nous dit "pas le temps".

AVEC LE SOUTIEN DE





Yunxiang Jourda



- YUNXIANG JOURDA A **73 ANS** ET VIT DANS LE 20^{ÈME} ARRONDISSEMENT DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES. CE QU'ELLE PRÉFÈRE EN FRANCE, C'EST LE CLIMAT.
- AUJOURD'HUI **VEUVE**, YUNXIANG A **2 ENFANTS** ET **5 PETITS ENFANTS**, QUI VIVENT EN **ALLEMAGNE** ET EN **CHINE**.
- DEPUIS SON ARRIVÉE EN FRANCE EN **1998**, YUNXIANG A EXERCÉ PLUSIEURS MÉTIERS, DANS LA CONFECTION TEXTILE, LA GARDE D'ENFANTS ET L'AIDE À LA PERSONNE.
- AU SEIN DE L'ASSOCIATION CHINOIS DE FRANCE FRANÇAIS DE CHINE, YUNXIANG EST BIEN CONNUE... ELLE FRÉQUENTE L'ASSOCIATION DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, ET PARTICIPE À TOUTES LES ACTIVITÉS ! ELLE NOUS RACONTE CE QUI LUI PLAÎT TANT ET LE SOUTIEN QU'ELLE Y TROUVE.

Sans hésitation, Yunxiang explique que ce sont les cours de français qu'elle préfère le plus au sein de l'association car « **ça permet d'éviter la solitude et de rire** ». Bien qu'elle ait le sentiment « *que ça entre par une oreille et sorte de l'autre* », il n'y a qu'ici qu'elle pratique le français. En dehors, Yunxiang a « *trop peur* » de parler français et a le sentiment qu'on ne la comprend jamais ; « *Juste pour demander la route c'est trop dur. Par exemple pour dire Gallieni, l'arrêt de métro, les gens ne comprennent pas quand je dis le mot* ». Yunxiang essaie pourtant de lire du français quand elle est seule chez elle, « *au lieu de s'ennuyer et de broyer du noir* ».

La régularité des cours, deux fois par semaine, et **l'écoute bienveillante** de l'équipe gardent toutefois sa motivation intacte.

Avant de faire ses premiers pas dans les cours de français seniors en 2018, Yunxiang a pu bénéficier de la **permanence d'écrivain public** tenue au sein de l'association. C'est d'ailleurs par ce biais qu'elle a connu puis

fréquenté l'association. Très rassurée et contente que le médiateur, **Boris, parle chinois**, elle est venue plusieurs fois pour être accompagnée dans ses démarches, notamment auprès de la Préfecture, et pour la compréhension de ses courriers administratifs.

En plus des cours de français et de l'accompagnement dont elle a pu bénéficier, Yunxiang participe aussi activement aux sorties qui sont organisées par l'association. : **sorties à la mer, visite de l'Opéra, sorties à la piscine**, etc. « *Avant je ne faisais pas du tout de sorties toute seule, je voyais beaucoup moins de choses et rencontrais moins de personnes* ».

La diversité des sorties, et encore une fois leur régularité, lui permettent de garder un rythme et de se sentir bien ; « *le fait de participer aux activités me fait me sentir beaucoup mieux. J'ai moins de douleurs et je me sens plus heureuse* ».

Yunxiang a conscience qu'il y'a beaucoup d'activités qui sont proposées, et que l'équipe de l'association fournit un important travail ; « *le samedi et le dimanche, il [Boris] travaille tout le temps. Je voudrais pouvoir aider.* » Elle se demande d'ailleurs ce qu'elle va faire au mois de juillet, période de fermeture annuelle pour l'association...

De manière générale, Yunxiang se sent très soutenue et écoutée au sein de l'association ; « *c'est rare d'avoir un garçon comme ça qui s'occupe de nous, qui s'occupe de vieilles dames comme nous. Il fait tout pour nous. Vraiment ils sont très bien ici.* »

“

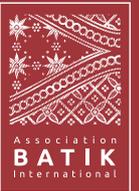
C'est rare d'avoir un garçon comme ça qui s'occupe de vieilles dames comme nous. Il fait tout pour nous. Vraiment ils sont très bien ici.

AVEC LE SOUTIEN DE



MAIRIE DE PARIS

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.



Boris



- C'EST APRÈS UN **SÉJOUR EN CHINE** QUE BORIS EST ARRIVÉ AU SEIN DE L'ASSOCIATION, EN TANT QUE BÉNÉVOLE. À LA RECHERCHE D'UN ESPACE LUI PERMETTANT DE PRATIQUER LE CHINOIS ET AVEC UNE VOLONTÉ DE S'INVESTIR AUPRÈS DE CES COMMUNAUTÉS, BORIS Y A RAPIDEMENT TROUVÉ SA PLACE.
- EN **2015**, IL EST EMBAUCHÉ ET DEVIENT **MÉDIATEUR** AU SEIN DE CHINOIS DE FRANCE FRANÇAIS DE CHINE (CFFC), QUI EST POUR LUI « PRESQUE COMME UNE FAMILLE ».
- IL NOUS PARTAGE DANS CE TÉMOIGNAGE UN PEU DE SON QUOTIDIEN, DENSE ET VARIÉ.

Chaque jour de la semaine, et souvent le week-end, Boris accueille et accompagne des dizaines de personnes, essentiellement chinoises, qui pour la plupart ne maîtrisent pas le français. Bien qu'il n'y ait que deux salarié-e-s au sein de la structure, les actions sont nombreuses : **permanences d'écrivain public, sorties, cours de français, ateliers numériques, actions santé, médiation école-famille, etc.** Les bénévoles de CFFC jouent un rôle très important dans le maintien de cette dynamique.

Boris est notamment en charge d'animer et de développer les actions à destination des seniors, de plus en plus nombreux au sein de l'association, et avec des problématiques importantes. Des actions dédiées ont donc été développées autour de l'apprentissage du français, de la santé, et du numérique.

Pour Boris, toutes ces actions sont interdépendantes « et font lien », car elles contribuent au bien vieillir de ce public. Pour la majorité des personnes qui fréquentent l'association, leur participation ne se résume en effet pas à une seule activité, et elles trouvent à CFFC des réponses à beaucoup de leurs besoins : **convivialité, aide ponctuelle ou suivie sur le long terme, renseignements, accès à des sorties et loisirs.**

La langue reste la principale difficulté des publics accueillis au sein de l'association. CFFC est donc un lieu ressource à la fois pour les personnes sinophones, et pour les professionnel-le-s du médico-social qui sont confronté-e-s à la barrière de la langue et à des incompréhensions culturelles. « Les assistantes sociales ou les médecins traitant

font de plus en plus appel à nous pour faciliter les échanges avec la personne. C'est bien de savoir qu'on peut être utiles à d'autres corps de métier. »

Pour Boris, tout **l'art de la médiation** réside donc dans ce lien à tisser entre la personne accompagnée et les autres professionnel-le-s. « Les populations chinoises ont une compréhension vraiment très réduite du fonctionnement de notre société et des institutions. Il y'a un grand décalage entre ce que s'imaginent les personnes et la réalité de nos institutions. » Mais bien souvent, cela ne suffit pas ; l'accompagnement physique dans les démarches, qu'elles soient médicales ou administratives, reste une nécessité.

« Les incompréhensions et les quiproquos arrivent très vite quand les gens ne parlent pas la même langue. Par exemple, la dame qui vient de passer est allée l'autre jour à un rendez-vous avec les documents nécessaires. On les avait préparés ensemble et je lui avais bien expliqué, il n'y avait aucune raison que ça capote. Mais une fois à l'accueil, on lui a posé une question, et sa réponse ne correspondait pas à leur demande. Alors on lui a dit de repartir, sans même consulter ses documents. »

Cet accompagnement, personnalisé et sur le long terme, demande du temps et un investissement considérables. Malgré la grande reconnaissance des personnes, Boris se sent parfois désarmé pour pouvoir répondre à toutes les demandes de toutes les personnes qui fréquentent l'association. Pour lui, l'enjeu est donc fort de pouvoir **développer l'association** et accueillir plus de salarié-e-s, pour « continuer d'être utile aux gens ».



Les populations chinoises ont une compréhension vraiment très réduite du fonctionnement de notre société et des institutions. Il y'a un grand décalage entre ce que s'imaginent les personnes et la réalité de nos institutions.



CONTACT

CHINOIS DE FRANCE - FRANÇAIS DE CHINE

45, RUE TOURTILLE - 75020 PARIS

01 83 91 86 31

INFO@CFFC.FR