

de recevoir

Et si... on réussissait à rendre plus humain l'accueil dans les administrations, les services publics ? Mais aussi aux urgences, dans les restaurants et, au-delà, dans l'espace public. Avec l'association d'éducateurs le Gépïj, *le Ravi* s'est mis dans la peau de Kafka.

Il a beau avoir une gueule d'ange, il explose. La chaise part dans le décor et les dossiers s'envolent : « *A chaque fois qu'on demande un truc, c'est jamais possible ! C'est toujours la même chose avec vous !* » Après s'être fait refouler de la Caf, alors qu'il vient demander une aide d'urgence à la Maison de la « solidarité », la seule chose qu'on lui propose, c'est un rendez-vous dans deux mois et la porte. Une femme surgit et interpelle l'assistance : « *Comment faire pour que l'urgence de ma situation soit prise en compte ?* »

La scène ne se déroule pas dans les bureaux anonymes de quelque administration marseillaise mais sur l'estrade du CRDP, le Centre de documentation au pied de la gare Saint-Charles. Le Gépïj, une association marseillaise d'éducateurs (1), a invité les jeunes qu'elle épaula à rejouer sur les planches ces « chroniques de la haine ordinaire » qui, chaque jour, se déroulent dans ces institutions censées pourtant épauler ceux qu'elles accueillent.

Le « théâtre forum » permet au public, face à une situation de crise, d'intervenir, en grimant sur scène et en proposant à l'assemblée une solution. Ce jour-là, dans l'assistance, il y a des jeunes, des travailleurs sociaux, des financeurs, des gens de terrain : c'est peu dire que les scènes improvisées ont pour eux un petit air de « déjà vu ».

Et c'est ce travail-là que *le Ravi* a voulu prolonger en partenariat avec le Gépïj. La question de l'accueil est centrale. En pleine campagne électorale, obnubilée par les thématiques sécuritaires et identitaires, dans une France en perpétuel état d'urgence où le leader de la droite propose ni plus ni moins que de supprimer un demi-million de postes de fonctionnaires, elle est au cœur du débat public.

Elle se pose à chaque fois qu'un gosse venu de l'autre côté de la Méditerranée vient mourir sur nos plages, qu'un militant du FN gueule « *on est chez nous* », qu'un flic réclame le droit de pouvoir sortir son arme comme il l'entend, qu'un urbaniste se penche sur une place à réaménager. Mais aussi à chaque fois que l'on se retrouve devant un guichet, que l'on prend un ticket pour faire la queue ou que l'on doit, ses identifiants en tête et un courrier de relance à la main, s'armer de patience pour faire valoir ses droits...

L'art de recevoir, ça commence souvent par quelque chose de tout simple. Henry, lui, n'en revient toujours pas : « *Quand je suis arrivé au Gépïj, on m'a dit bonjour et on m'a proposé un verre d'eau. J'ai halluciné. Parce que ça n'arrive jamais !* » Et la



question de l'accueil, Henry la connaît bien : il bosse en cuisine ! Alicia (2) aussi. Rom, elle s'est faite expulser de l'immeuble qu'elle squattait et vient de livrer une bataille homérique avec Pôle Emploi.

Educateur et jeune papa, Matthieu, lui, a déjà joué les trublions à la Caf avec la CGT chômeurs. Comme Claudine, qui, elle, malgré une santé aussi précaire que sa situation, est sur tous les fronts. Quant à Nadjib, non content d'avoir expérimenté l'hospitalité très relative d'une petite ville comme Forcalquier (04), il connaît comme sa poche les coins et recoins de Marseille.

« Et si on rendait l'accueil plus humain ? »

C'est avec ce groupe que nous avons décortiqué, méthodiquement, la question de l'accueil. Dans les services publics, les administrations, bien évidemment, en nous servant de la « boîte à outils » rédactionnelle du *Ravi* pour suivre les péripéties de nos apprentis journalistes à la Caf, au Pôle Emploi, aux urgences. Mais aussi en allant au-delà, en interrogeant autant la ville, l'urbanisme et les espaces laissés à l'abandon que le monde de

l'entreprise. Nous nous sommes demandés, par exemple, si ce qui se joue dans les coulisses du service après-vente d'un opérateur téléphonique n'était pas si éloigné des normes de prise en charge d'un allocataire à la Caf.

La Caf où, désormais, le premier interlocuteur est une borne informatique. Sans surprise, fin 2016, les 4èmes Etats généraux de l'urgence sociale en Paca, la manifestation organisée par la Fondation Abbé Pierre, la Fnars et l'Uriopss, se sont penchés sur le rôle du numérique dans la lutte contre les inégalités. Car, si ces outils sont désormais présentés comme l'alpha et l'oméga de la lutte contre la précarité, c'est oublier qu'ils creusent une fracture d'un nouveau type avec des nouvelles formes d'exclusion voire d'analphabétisme...

Ce n'est pas par hasard si le Gépïj a choisi de sortir au format poche un guide sur « les aides d'urgence ». Ce sont les jeunes accompagnés par l'association qui les ont recensés. Et c'est Kevin, qui officie désormais au « média lab » de l'association marseillaise de médiation *Urban Prod*, qui a trouvé son titre : « *Le guide pour moins marcher. Se repérer dans les aides pour*

les jeunes à Marseille ou comment aller directement au bon endroit sans se faire balader. »

La question de l'accueil se pose même dans des lieux qui, de prime abord, n'ont pas la réputation - ni pour mission première - d'être bienveillants. Comme par exemple au commissariat de Noailles où, face à de trop « *longs délais d'attente* », le design a été revu cet été avec l'installation des désormais incontournables bornes informatiques pour porter plainte en ligne. Après tout, ne parlez-vous pas d'« hôtel » de police ? Autre lieu inattendu où officie le Gépïj et où l'art de recevoir est en jeu : la prison. Car l'entrée en détention est au moins aussi périlleuse que la sortie...

1. Groupement d'éducateurs pour l'insertion des jeunes. Plus d'infos sur www.gepij.asso.fr. Une présentation de notre supplément et du guide des aides d'urgence du Gépïj aura lieu le 27 janvier à partir de 14 heures, au 35 boulevard Longchamp, dans le 1er arrondissement de Marseille (Retrouvez également les journalistes du *Ravi* et des participants de ce hors-série au premier « apéro des amis du Ravi » de l'année : vendredi 17 janvier à 19h30 au cinéma Les Variétés sur la Canebière)

2. Le prénom a été changé.

La CAF a le cafard

La Caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône est au bord de l'implosion. Et pas seulement à l'extérieur. En interne aussi, les salariés craquent.

« **T**u t'es pris pour Fidel Castro? » Lionel Zaouati, représentant syndical CGT à la Caisse d'allocations familiales est gentiment charrié par une de ses camarades. En ce 23 novembre de mobilisation nationale, il a réussi à retenir près de deux heures les journalistes ayant répondu à son invitation. Il faut dire que ce que lui et ses collègues avaient à raconter est aussi passionnant qu'édifiant.

D'ailleurs, en révélant qu'il y a à Marseille un « trafic » de tickets d'attente - revendus autour de 4 ou 5 euros - l'information fait le tour des médias. « J'ai même été appelé par une star-up spécialisée dans la gestion des files d'attente et qui propose une application pour smart-phone baptisée « wait for me » ! », rigole le syndicaliste. La direction, elle, reste droite dans ses bottes, affirmant, malgré les témoignages et les articles, qu'« aucune confirmation n'a été établie quant à cette pratique illégale ». Et martèle qu'en moyenne, le temps d'attente est de « vingt minutes » !

« 100 000 dossiers en souffrance »

Mieux vaut en rire... Car la Caf des Bouches-du-Rhône est au bord de l'implosion. Et pas seulement parce que, depuis plusieurs années et suite à un conflit interne, celle-ci n'a plus de conseil d'administration, cette instance paritaire étant remplacée par un administrateur « provisoire » (Cf le Ravi n°102). C'est l'une des plus grosses de l'Hexagone : « On gère près de 400 000 allocataires, dont 40 % ne vivent que des prestations, avec, en particulier près de 100 000 bénéficiaires du RSA. »

Côté retard aussi, la Caf 13 affiche des chiffres records. Et la « réforme » de l'accueil - à savoir la généralisation de l'accueil sur rendez-vous avec obligation de passer par des bornes informatiques pour en obtenir un - n'a rien arrangé : « Il y a trois ans, on avait plus de 100 000 dossiers en retard, note le représentant de la CGT. Aujourd'hui, on en a plus de 115 000, soit plus de 230 000 pièces en stock. »

Les files d'attente n'ont donc pas disparu. Ni les tensions. Avec, en première ligne, des agents d'accueil, parfois à peine moins précaires que les allocataires. Comme l'explique l'un d'eux, Delphine : « Non seulement, l'outil informatique est loin d'être adapté mais nous-mêmes, du fait de notre formation, on n'est pas assez outillés pour répondre à leurs questions. On ne les renseigne pas à la hauteur de leur demande. Et encore moins de leurs besoins. On est juste là pour jouer les tampons. »

La direction, elle préfère mettre en avant des équipes « renforcées », les « formations » et l'« accompagnement » de ces dernières ainsi que le « développement d'un réseau de partenaires visant à renforcer l'inclusion numérique pour plus d'autonomie des usagers »... Mais à l'accueil téléphonique, non plus, ce n'est pas la joie : « Si l'allocataire peut mettre plus d'une heure pour nous joindre, nous, comme on doit traiter au moins 90 appels par jour, on ne doit pas dépasser 2 minutes 30 pour lui apporter une réponse ! Au-delà, c'est à un technicien de le rappeler. Au mieux, dans les 15 jours... »

Pas étonnant alors que la Caf, ce soit un peu comme les yaourts : ce qui se passe à l'extérieur se voit à l'intérieur. « On a une explosion de l'absentéisme, des arrêts de travail, déplore Lionel Zaouati. Plus de 5000 à l'année pour un millier d'agents ! Et, phénomène nouveau, on voit des agents démissionner. Du jamais vu à la Caf ! »

Comme « Camille » qui a travaillé moins de deux ans à la Caf. Et qui nous dit avoir « éprouvé un grand sentiment d'isolement » face à « l'urgence » et à « une charge de travail impressionnante : chaque agent devait suivre 80 familles, être à jour sur les contrats RSA... »



Notre rôle se réduisait donc à une aide pratique et financière ». D'où un « fort sentiment d'impuissance, omniprésent. Et, à un moment, étant moi-même confronté à des difficultés personnelles, j'ai ressenti un trop-plein ». Après avoir demandé, en vain, une rupture conventionnelle et enchaîné les arrêts-maladie, Camille finira par démissionner.

La souffrance de l'autre côté des guichets est un phénomène sinon reconnu du moins connu et ancien à la Caf. En témoignent les rapports commandités par le Comité hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT), notamment celui en 2010 sur les « conséquences de la mise en place du RSA sur la santé mentale et physique des travailleurs sociaux » et celui de 2013 du cabinet Syndex sur les « risques psycho-sociaux ». Des documents que le Ravi a pu consulter et qui sont édifiants. A plus d'un titre.

Le premier a fait l'objet d'un bras de fer entre l'organisme l'ayant réalisé et la direction de la Caf, celle-ci allant jusqu'à refuser de payer la facture, une histoire qui s'est finie devant les tribunaux avec une direction obligée de régler la « douloureuse ». Quant au second, emblématique des relations en interne, on peut

lire dès les premières pages que la direction « refuse de transmettre aux élus CHSCT le rapport général établi par le psychologue du travail sur l'état de la situation vécue par les salariés de la Caf qui font appel à lui ! »

Mieux ! La direction de la Caf demandera au cabinet Géométrie Variable d'établir un autre rapport sur le même sujet et de s'occuper de la mise en place du « plan de prévention des risques psycho-sociaux ». Or, Géométrie Variable s'occupe aussi du processus de recrutement à la Caf des Bouches-du-Rhône...

De fait, à en croire la CGT, il ne semble pas faire bon être psychologue du travail à la Caf puisqu'il n'y en a plus ! L'un d'eux sera remercié quand le contrat d'un autre - qui a refusé catégoriquement de nous répondre - ne sera, lui pas reconduit. « Aujourd'hui, déplore le syndicaliste, pour les salariés qui souhaitent bénéficier d'un soutien psychologique, d'une écoute, la direction a préféré mettre en place... une plate-forme téléphonique ! » Qui, s'enorgueillit-on à la direction, serait « accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ».

Matthieu Rochette et Sébastien Boistel

L'accueil à Pôle Emploi

J'AI TESTÉ POUR VOUS

Par Alicia (avec l'aide de Marie-Léa Lacroix et Samantha Rouchard)

Je me suis inscrite au Pôle emploi début septembre. J'avais rendez-vous avec mon conseiller le 4 octobre. Comme convenu, à 14h30 j'étais sur place. Cet après-midi là, il n'y a pas grand monde dans mon agence. Le monsieur de l'accueil n'est pas très souriant. Il me demande mon nom, il regarde sur son ordinateur et conclut : « Non vous n'avez pas de rendez-vous aujourd'hui ! » Je ne sais pas ce qu'il a regardé mais s'il avait jeté un coup d'œil à mon espace personnel, il aurait bien vu que c'était noté pour 14h30. Il me dit de revenir dans deux jours.

Me revoilà le 6 octobre. Il pleut à verse ce jour là, je suis avec ma fille de deux ans, nous sommes trempées de la tête aux pieds. La dame de l'accueil finit par m'achever : « Mais pourquoi vous n'êtes pas venue le 4 ? ! » Je me suis mise à crier dans le Pôle emploi tellement j'étais énervée ! Je désigne son collègue du doigt : « C'est sa faute madame, il n'a pas voulu me croire quand je suis venue. » Mais elle

ne va même pas le voir pour lui demander des explications. Elle se contente de me dire que l'on m'appellera pour me donner un rendez-vous.

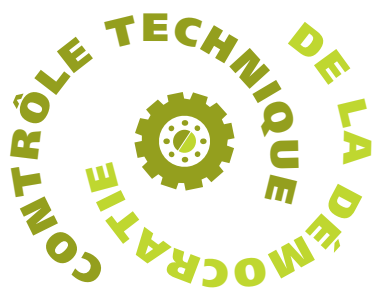
Le 8 novembre, je vais au Gepij pour que Marie-Léa m'aide à m'actualiser. Elle me montre comment on fait, comme ça la prochaine fois j'y arriverai toute seule. Sur mon espace personnel, il est noté que Pôle emploi m'a envoyé un courrier pour me présenter à un rendez-vous d'information collective. Sauf que j'ai un problème de domiciliation et la convocation est arrivée après la date. Au 10 octobre, il est noté que ce document m'a été remis en main propre alors que je n'ai eu aucun entretien ! Ni une, ni deux, on fonce au Pôle emploi avec Marie-Léa. La conseillère est beaucoup moins inquiète que nous : « Mais non c'est juste une erreur de saisie. »

Ils sont bizarres chez Pôle emploi, je ne comprends pas comment ils fonctionnent. En plus ça peut être pénalisant pour moi. Je suis suivie par la Mission locale, ma conseillère là-bas je la connais, celle de Pôle emploi si je la croise dans la rue, je ne saurais même pas qui c'est. Tant qu'on est là, on insiste

pour avoir un rendez-vous. Visiblement ma conseillère n'est disponible qu'une demi-journée par semaine pour me recevoir, du coup je n'ai pas trop le choix, ce sera le 28 novembre en début d'après-midi. Je repars avec ma convocation en main.

Le 28 novembre arrive enfin ! Marie-Léa ne pourra pas être là, alors elle m'a préparé un courrier à donner à ma conseillère et qui explique la situation depuis le début. La dame est gentille, elle prête des crayons de couleur à ma fille, je crois qu'elle lui a mis un peu le bazar dans les CV qui étaient sur son bureau ! Tout s'est bien passé. Enfin jusqu'à ce qu'en allant au Gepij, je regarde mon espace personnel... Et là surprise, dans les critères il y a noté que j'accepte de travailler le week-end et la nuit ! C'est faux, j'ai ma fille à garder !

Pôle emploi ne se rend pas compte du stress qu'il donne aux gens. Lorsque Marie-Léa appelle pour corriger ce critère, elle s'entend répondre : « De toute façon, c'est la Mission locale qui s'occupera d'elle, ne vous inquiétez pas, nous, on ne lui trouvera pas de boulot. » Tout ça pour ça, ils sont drôles quand même à Pôle emploi !



MARSEILLE

CONTRÔLE TECHNIQUE DES URGENCES

16/11/2016

LeRavi teste chaque mois un conseil municipal (mais pas que) en région Paca pour surveiller le fonctionnement de la démocratie locale.

La veille, midi

Avec le journaliste du Ravi, on devait faire un « contrôle technique » de la Sécurité Sociale. Avec un beau dossier bien compliqué, celui de mon frangin, qui n'avait à l'époque toujours pas de numéro de sécu. Mais le matin même, miracle ! Un courrier pour lui expliquer qu'il est désormais bien enregistré. En apprenant la nouvelle, le journaliste du Ravi démontre toute l'humanité dont peut faire preuve cette corporation : « Ah ! Le problème est réglé ?! Zut ! Euh, pardon, non, c'est cool mais ça n'arrange pas nos affaires... » En solution de rechange, il me demande si mes fréquents séjours à l'hôpital ne pourraient pas faire l'objet d'un contrôle. Je lui explique qu'il est compliqué de regarder sa montre et de prendre des notes quand on se tord de douleur. Dont acte.

17h13

Arrivée au service des urgences. Le médecin a préféré m'orienter vers un établissement privé où, d'après lui, il y aura moins de monde que dans un hôpital public. Avant toute chose, passage obligé par les services administratifs pour fournir les différents papiers nécessaires à la prise en charge. La dame de l'accueil ne brille pas par sa sympathie. Ça commence bien. A croire qu'il n'y a que dans son « livret d'accueil du patient » que « la direction, le personnel et toute l'équipe médicale de l'hôpital vous souhaitent la bienvenue ». Un « questionnaire de satisfaction » serait même disponible ! Je n'aurai ni l'un ni l'autre.

17h19

Arrivée à l'accueil médical. Il y a trois infirmières. On prend en note mes symptômes.

17h23

Prise des constantes.

17h35

Prise de sang et pose de l'antidouleur.

18h07

La douleur est trop forte. Crise de larmes. On me répond : « Ça va passer... » Le personnel commence à se plaindre. Ferais-je trop de bruit ?

18h10

Un accompagnant pose une question à propos d'un patient. Réponse sèche et désagréable de la part du personnel. Pourtant, sur son site web, l'hôpital claironne : « Dans le cadre de la certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, l'étude de la satisfaction des usagers et le dispositif qui vise leur écoute sont des éléments essentiels de tout système de management de la qualité. L'analyse de la satisfaction des patients par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction permet d'évaluer la perception des patients en termes de gain de santé et de satisfaction attendue quant à la qualité et la sécurité des soins. » Et de faire état de taux de satisfaction qui ne tombent jamais sous la barre des 90 %.

18h28

Nouvelle crise de larmes. On me reproche de faire trop de bruit ! Toujours sur le site de l'établissement, on trouve la « charte de

« Ça va PASSER... »

la personne hospitalisée ». Article 2 : « Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur. »

18h35

La « charte » a dû passer par là : j'ai droit à un changement de perfusion antidouleur.

19h14

Remarques critiques et pas très sympas du personnel à propos d'un patient. Article 8 de la

fameuse « charte » : « La personne hospitalisée est traitée avec égards. »

20h00

Je n'ai besoin de réclamer que trois fois de l'antidouleur ! Mon vœu est exaucé vers 20h20.

20h50

Le personnel se plaint des dysfonctionnements du service. On se sent moins seul !

21h39

Un médecin reproche à une patiente d'être venue aux urgences pour « si peu ». S'ensuit une grosse dispute. Onzième commandement de la « charte » : « La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. » Avec cette précision : « Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs. »

22h10

Les résultats arrivent. On m'ausculte. Et le corps médical rend son verdict.

22h40

Remise de l'ordonnance. Derniers conseils et déperfusion.

22h50

Sortie. La seule bonne nouvelle, c'est que ce nouveau séjour à l'hôpital est venu rappeler à mon compagnon l'urgence qu'il y avait à s'occuper de notre voyage de fin d'année. Et j'allais oublier : le journaliste du Ravi avait son contrôle technique des urgences...

Claudine Pes (avec S.B.)



Les urgences



› Etablissement privé du sud de Marseille :
350 lits et places
600 salariés
200 Médecins libéraux
12 000 passages au service d'accueil des urgences

La consultation testée :

- › Durée : 5h47
- › Personnel administratif : 1
- › Personnel médical : 4 (dont 1 médecin)

Veillez ne pas quitter...

Christine a travaillé 4 ans comme télé-conseillère chez un opérateur téléphonique. Entre appels chronométrés et primes au mérite, l'accueil client ne se fait pas sans heurts.

Comment se déroule l'accueil client chez l'opérateur où vous avez travaillé ?

Nous sommes tenus à un temps moyen de communication (DMT) qui ne doit pas dépasser quatre minutes. Ta moyenne est établie sur la journée. Le discours est précis et doit être respecté. Les mots « parasites » comme « voilà », « par contre » sont à bannir au profit de « en revanche ». Plus vite tu renseignes ton client, mieux c'est. Car pour motiver les télé-conseillers, un système de prime est mis en place. On avait minimum cinq ventes à faire par jour. Si tu les atteints, tu touches de 250 à 300 euros en plus de ton salaire. Il y a aussi des challenges entre opérateurs, les meilleurs gagnent des cadeaux chaque mois : voyages, mobiles, etc. Par contre si le client rappelle derrière ce n'est pas bon pour tes stats. En gros, on nous demande d'être très rapides, clairs et précis et sans répétition.

Il existe des abus ?

Si on fait beaucoup de ventes, on a moyen de bien gagner sa vie, mais le plus souvent au détriment du client. Certains en profitent, pour placer des produits auprès des personnes âgées qui ne comprennent pas bien ce qu'on leur dit. Quand tu es honnête c'est difficile à vivre. On a aussi accès au détail des SMS des clients, du coup certains en profitent pour espionner les messageries de leurs petits amis ou autres.

En quoi cela impacte la relation client ?

Avant de nous avoir en ligne, le client attend parfois plus de 15 minutes. Ce qui fait monter la pression et génère de l'agressivité. Il paye un service, du coup il imagine que tout lui est dû, et il est rarement correct avec le télé-conseiller. Si on n'avait pas ce chrono en main pour renseigner le client, la réponse apportée n'en serait que plus précise et la relation

clientèle que plus apaisée. En tant que télé-conseiller, l'intonation que tu prends est décisive pour toute ta communication. Pour peu que tu aies un appel difficile juste avant, ton intonation peut amener au clash très rapidement ! Parfois ça peut aller très loin. Vers la fin de mon contrat, nous n'étions plus autorisés à donner notre vraie identité à cause des problèmes de harcèlement venant de clients mécontents qui suite à des appels conflictuels nous recherchaient sur les réseaux sociaux pour nous harceler et même nous menacer de mort.

Avez-vous travaillé sur une autre plateforme téléphonique ?

Oui, sur celle de la sécurité sociale où le temps de communication est à peu près identique mais pour toute réclamation il faut s'adresser au service concerné et le délai de réponse est de 10 jours, donc mis à part pour aider au remplissage de

papiers, rien ne peut se faire en direct. En revanche, à la sécu, aucune prime, aucun intéressement. La qualité on s'en fiche, le but c'est de prendre le plus d'appels possible.

Comment qualifieriez-vous votre expérience en centre d'appels ?

Je résiste bien à la pression, donc pour moi ce n'était pas trop compliqué à gérer. Tu apprends beaucoup sur ta capacité à rester calme. Mais c'est quand même un métier épuisant mentalement. Sur ma plateforme, on était 250 à travailler, le bruit est difficilement supportable. Entre collègues, le système de challenge ne permet pas une cohésion et ne met pas une bonne ambiance sur le plateau. Et pour ton employeur, tu es juste un chiffre d'affaire...

Entretien réalisé par Vanessa Roche (avec S. R.)

cat 23	contrôle 22
interrogation écrite 24	trop perçu (en votre faveur) 47
école 25	oisif 48
DÉS 26	vacances 49
grève oie 27	tickets 50
PUITS 28	accès handicapé 29
	SDF 30

distance de confidentialité 21	pôle emploi 20	HÔTEL 19
PRISON 46	congé oie 45	DÉS 44

LE CADRE

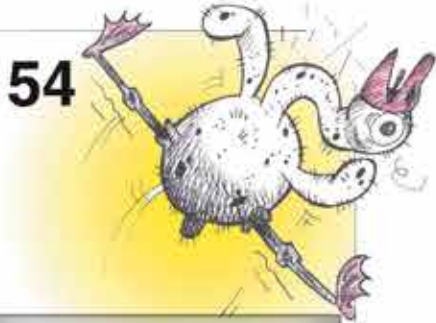
26. ... peut-être, à force d'obstination, un rendez-vous avec la culpabilité d'être allocataire des minima sociaux, que les adversaires aient joué 2 tours de scrutin régional. Téléphone, il patiente un tour à 0,58€/mn à la case 41. Der flic venu case 10. n faction, attrape un outrage à agent et délire. rier n'a pas suivi, ce qui lui a fait subir cette mort administrative. se 21 afin de respecter la distance de confidentialité. sur la case 54. Celui qui dépasse la case 54 continue ses points. ur peut être enfin fier de ne plus être mis dans une case.

MORT 51	CMU 52	allocations 53
	actualisation 31	antenne de proximité 32
adresse inconnue 1	certificat d'hébergement 2	maison départementale de la solidarité 3

DE L'OIE

Qui fait 4 et 5 va directement à la case 44. Qui fait 9 par 6 et 3 se rend sur la case 54. Celui qui tombe sur un volet (fermé) d'une administration de l'Oie rejoue, il obtient un interlocuteur adéquat. Qui tombe sur la case 6, le PONT, là où l'Oie fait le grand écart entre sa dignité et attend 1 tour que le lit du fleuve de la vie reprenne un cours bienveillant. Qui tombe sur la case 13, le LABYRINTHE administratif de la région Paca, attend 1 tour. Qui tombe sur la case 19, l'HOTEL, demande un conseiller et tape étoile sur son téléphone. Qui tombe à la case 28, le PUTS, paye son ardoise et va s'énerver contre le premier. Qui tombe sur la case 46, la PRISON, n'aurait pas dû s'énerver contre le policier et son castier judiciaire puis retourne dormir dehors case 30. Qui fait 51, la MORT, recommence à la case 1 à son ancienne adresse, où le court. Celui qui tombe sur la même case qu'un adversaire retourne directement sur la case. Pour goûter à la liberté hors cadre administratif, le joueur doit tomber exactement sur la case 54. Celui qui atteint la case 54 gagne la partie : une certaine sérénité l'envahit. Le joueur en revenant en arrière.

Pour jouer avec l'Oie Française, il ne faut pas obligatoirement être français. Réfugié politique, sans-papiers, précaire ou tout autre pauvre hère peut participer et se confronter au « CADRE DE LOIE ». Il suffit juste de se munir d'un ticket d'attente d'une Cat, d'une préfecture... Même le ticket du boucher fait l'affaire ! Procurez-vous aussi 2 dés.



54 sérénité



33 sécurité sociale



34 carte vitale



35 cantine scolaire



4 impôts



5 préfecture



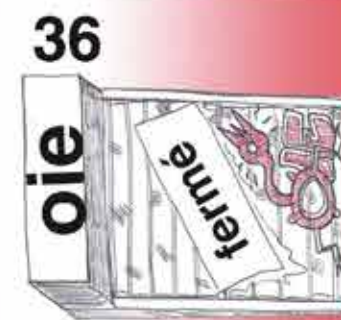
6 PONT



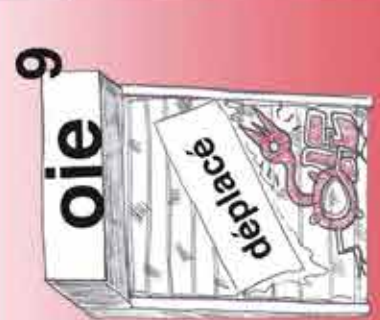
7 conseiller



8 assistanat



36 oie



9 oie



37 adresse mail



10 police



38 panne



11 papiers d'identité



39 n° unique des demandeurs d'emploi



12 paperaise



40 urgences



13 LABYRINTHE



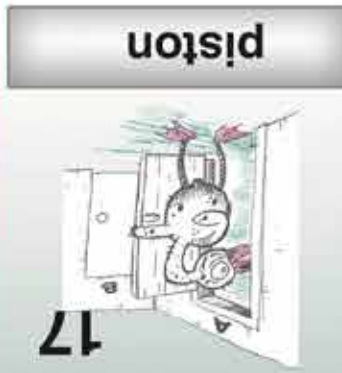
15 hébergement d'urgence



14 transport en commun



16 GEPJ



17 piston



18 oie



43 déclaration sur l'honneur



42 guichet



41 attente téléphonique

« Je crois que ça va pas être possible »

Ah ! Le bon air de la campagne ! La traditionnelle hospitalité de l'arrière-pays. Séjour de recul d'une petite semaine pour 4 jeunes suivis par Gépîj et 2 par l'association de cirque adapté Zim-Zam. Objectif ? La découverte artistique, la mixité des publics (il y avait deux personnes en situation de handicap) et se mettre au vert. Ce soir-là, nous étions à Forcalquier et il y avait en coupe d'Europe France-Albanie.

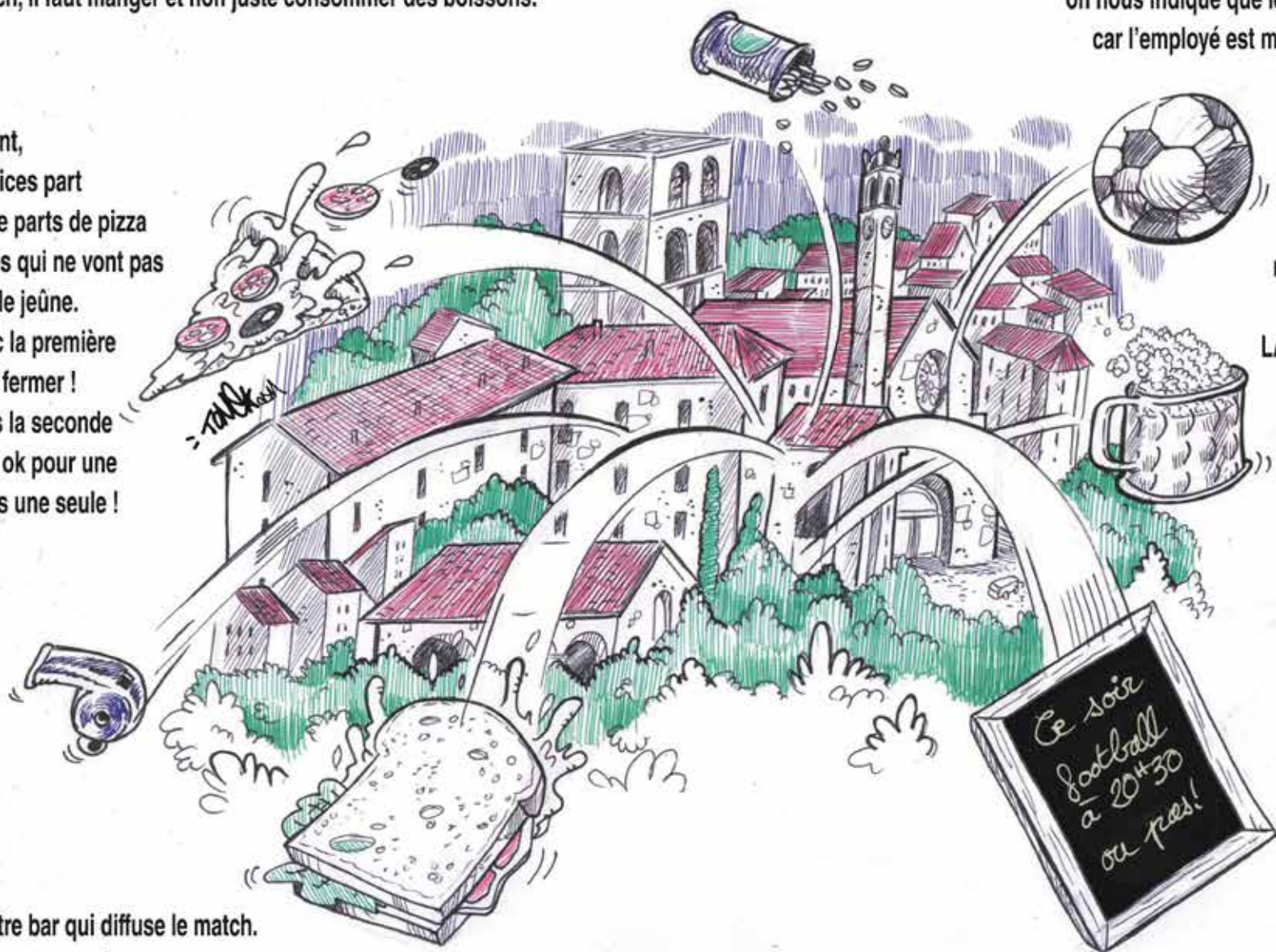
Par Laura Planes et Nadjib

20h45

Dans l'après-midi, sur la devanture de ce bar-restaurant, on avait repéré la pancarte « Diffusion du match ». Mais, une fois dans l'établissement, on nous indique que, pour voir le match, il faut manger et non juste consommer des boissons.

21h05

Au même moment, une des éducatrices part à la recherche de parts de pizza pour deux jeunes qui ne vont pas tarder à rompre le jeûne. Chou blanc avec la première pizzeria : elle va fermer ! Même topo dans la seconde qui finit par dire ok pour une au fromage. Mais une seule !



21h

Direction le PMU.

Le match a commencé.

On commande à boire, on s'installe. Peu de temps après on nous indique que le bar va fermer... car l'employé est malade et fatigué !

21h30

Le PMU nous met dehors. On va chercher LA seule et unique pizza possible sur Forcalquier ce soir-là.

21h40

On trouve un autre bar qui diffuse le match. On est mal assis voire carrément debout. On consomme, bien évidemment. Un des jeunes atteint de trisomie trouve une place assise et commente le match à voix forte. Le patron l'interpelle en lui demandant de faire moins de bruit. Un soir de match... Welcome in Forcalquier !

CUISINER... C'EST DÉJÀ RÉSISTER !

Chaud devant, chaud !

Un restaurant est un lieu où l'on ne vient plus seulement pour se sustenter, mais surtout pour apprécier une occasion, un plat, une ambiance. Une belle déco, des produits frais, une nappe propre, pas trop d'attente et un serveur souriant et sympathique qui n'en fait ni trop, ni trop peu... Tout cela participe au moment agréable que l'on est venu chercher. Oui mais voilà, pour que la sauce du bon accueil prenne, il faut aussi que le client soit de qualité, croquant et gourmand. Mais, avant de vous livrer la recette du bon client, on va vous raconter les chroniques d'un service ordinaire...

Les voilà... enfin ! Ils avaient réservé pour 21h30. A 22h30 ils appellent pour dire qu'ils sont en chemin et ils se pointent à 23h15. Normal, le client est roi... J'ten foutrais ! Juste le soir où

j'aurais pu rentrer plus tôt.

Ça va encore me gâcher ma fin de service. Et pis regarde là moi celle-ci : jupe fendue, sûrement pas de culotte, montée sur pilotis ! Encore une quinqu qui ne s'assume pas. Ça sent la chirurgie plastique et la lampe à UV à plein nez ! Tout ça pour plaire à son vieux pervers de mari bedonnant dont la moustache frétille à la vue des serveuses.

Ils me font signe comme si je ne les avais pas vus... Houla ils puent l'alcool à cent mètres : « Notre table est prête ? » Et « bonsoir », c'est pour les chiens ? J'vais pas y arriver, je sens que je vais craquer et les envoyer balader. En cuisine ça s'énerve aussi. Demain ils commencent à neuf heures et n'ont qu'une envie : aller dormir !

Faut que je les expédie ! Ils connaissent la carte par cœur, ils viennent toutes

les semaines, et pourtant ils mettent dix ans à choisir ! Je rêve ! J'en suis à mon deuxième service et je me suis déjà tapé quatre rails de coke. Cette semaine on n'était que deux en salle au lieu de cinq. Ce soir par chance on finit tôt, mais c'était sans compter sur ces deux blaireaux.

Ça fait deux ans que je fais les saisons, je finis à pas d'heure week-end compris, mon temps libre je le passe à dormir, je n'ai plus de vie sociale, ma meuf m'a plaqué et je passe plus de temps avec mes collègues de travail qu'avec mes propres amis. Je vais pas en plus être sympa avec les clients, sauf dans l'espoir d'obtenir un bon pourboire. Mais ce soir je n'ai même pas envie de me forcer...

Un récit -évidemment- fictionnel de Henry Eymauzy (avec S.R.)

La recette du bon client

- Un « bonjour », plusieurs « s'il vous plaît », autant de « merci »
- Une poignée de courtoisie
- Quelques gouttes de bonne humeur
- 220 g de gentillesse
- 1/2 litre de patience avec un zeste d'empathie
- 0 Et de condescendance, autant d'ardeur à tout critiquer et de mauvaise humeur
- Des sourires
- Quelques pièces sonnantes et trébuchantes, dans le meilleur des cas un beau billet

Préchauffer la salle à température ambiante, l'alcool fera le reste.

Commencer par un « bonjour ». Faire fondre sa condescendance au bain-marie à feu doux, ou au micro-onde sur le programme « décongélation ».

Pendant ce temps, séparer son impatience de sa mauvaise humeur et les hacher menu.

Monter sa gentillesse en neige ferme. L'incorporer à une poignée de courtoisie.

Quand sa condescendance a bien fondu, ajouter l'ardeur à tout critiquer et fouetter le tout.

Incorporer votre plus beau sourire, puis ajouter la gentillesse sans fausseté et le zeste d'empathie.

Beurrer et fariner ses a priori, laisser reposer ses soucis. Faire cuire à feu doux sa compréhension et porter à ébullition sa générosité.

Glacer de « s'il vous plaît » et de « merci ». Envelopper d'émotions ses papilles et son odorat. Profiter de l'instant. Déguster la soirée.

X PARC À PLOMBIÈRES

PAR BEN B

REGARDEZ : LA MOITIÉ DES POUBELLES EST RAMASSÉE ET LE RESTE DÉBORDE. C'EST PAS NORMAL...

LE PARC EST SITUÉ DANS UN ENDROIT IMPOSSIBLE, DANS LA COURBE D'UNE BRETELLE D'ACCÈS À L'A7, AU MILIEU D'UN NOEUD AUTOROUTIER. LE TRAFIC BOURDONNE EN PERMANENCE. COUVERT DE DÉTRITUS, LE PARC DE PLOMBIÈRES EST À L'ABANDON...

CELA FAIT 10 ANS QUE C'EST COMME ÇA. AVANT LES GENS Y VENAIENT SOUVENT...

NADJIB CONNAÎT BIEN CE PARC. IL HABITE LA CITÉ VOISINE DE FÉLIX-PYAT. IL Y PASSE EN PERMANENCE, DE JOUR COMME DE NUIT.

CETTE DAME Y PASSE TOUS LES JOURS POUR SE RENDRE AU MÉTRO. C'EST LE SEUL ESPACE VERT À DES KILOMÈTRES À LA RONDE.

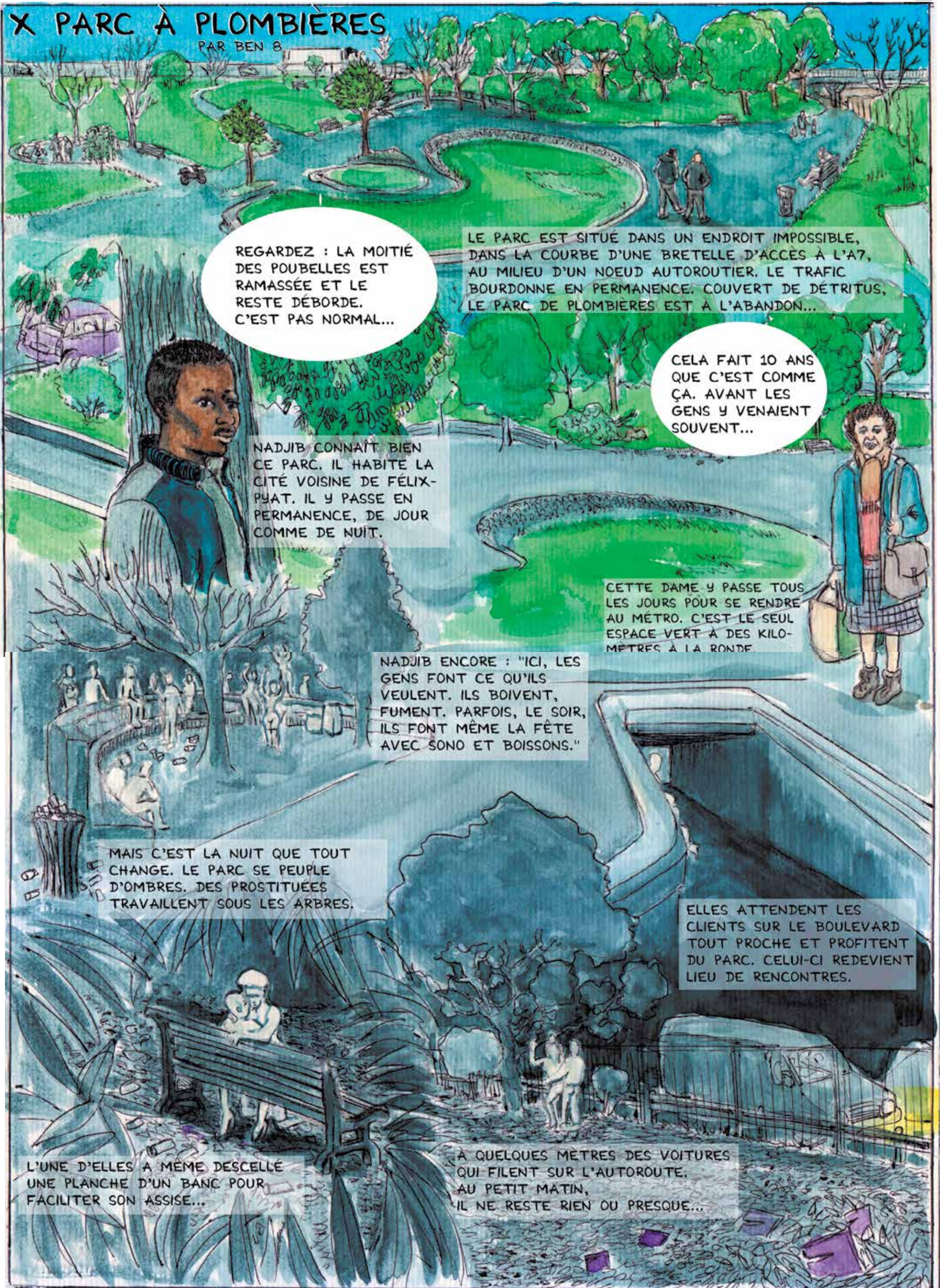
NADJIB ENCORE : "ICI, LES GENS FONT CE QU'ILS VEULENT. ILS BOIVENT, FUMENT. PARFOIS, LE SOIR, ILS FONT MÊME LA FÊTE AVEC SONO ET BOISSONS."

MAIS C'EST LA NUIT QUE TOUT CHANGE. LE PARC SE PEUPLE D'OMBRES. DES PROSTITUÉES TRAVAILLENT SOUS LES ARBRES.

ELLES ATTENDENT LES CLIENTS SUR LE BOULEVARD TOUT PROCHE ET PROFITENT DU PARC. CELUI-CI REDEVIENT LIEU DE RENCONTRES.

L'UNE D'ELLES A MÊME DESCÉLÉ UNE PLANCHE D'UN BANC POUR FACILITER SON ASSISE...

À QUELQUES MÈTRES DES VOITURES QUI FILENT SUR L'AUTOROUTE, AU PETIT MATIN, IL NE RESTE RIEN OU PRESQUE...



Des Gépji(-istes) accueillants

Ils sont huit, dans les ateliers de journalisme participatif du Ravi, à avoir phosphoré et enquêté sur le sujet de l'accueil, le bon ou le mauvais. Tous en lien avec l'association marseillaise d'éducateurs le Gépji. Chacun s'exprime ici sur ce premier premier échange avec l'autre qui détermine souvent bien des choses... (dessins par Ysope)

On commence par quoi ?



« Je pourrais illustrer la question de l'accueil en parlant d'une situation d'accompagnement d'une maman et de son petit garçon à la MDS (Maison départementale de la solidarité). Le gars chargé de la sécurité s'y est montré plus chaleureux que la dame chargée de l'accueil, qui a dit devant tout le monde, en désignant la jeune femme : « Ah, elle est de quel foyer ? », avant même de prononcer un bonjour... Je pourrais parler de l'accueil des Roms, des « migrants », des SDF... Ou bien de celui des professionnels par leurs pairs lorsqu'ils arrivent dans une nouvelle institution... Ou encore parler de l'accueil de mes propres enfants, à l'école ou dans un centre social où je me suis fait traiter de gitan... Je ne sais pas, on commence par quoi ? »

Matthieu Rochette

Tester les limites



« Lorsque le Gépji a sollicité le Ravi pour prolonger sa réflexion sur les questions d'accueil dans les services publics, les administrations, c'est peu dire que j'ai sauté sur l'occasion. Et pas seulement parce que Kafka est l'un de mes auteurs favoris ! C'est peut-être une déformation professionnelle - le journaliste, où qu'il soit, est rarement le bienvenu - mais l'une de mes obsessions est de tester les limites des institutions auxquelles je suis confronté. La Caf, Pôle Emploi, la Sécu, la mairie de proximité, la RTM... Dernièrement, j'ai rajouté deux cibles de choix à mon tableau de chasse : la Sodexo et la commission de la carte de presse. Autant dire que travailler sur ce hors-série et donner les armes du journalisme à ceux qui sont trop souvent traités comme de simples numéros aura été un vrai plaisir. »

Sébastien Boistel

Sourire et bienveillance



« Un sourire et toute discussion est possible. Au-delà du langage, au-delà du geste, avec un sourire on parvient à désamorcer le conflit et à créer du lien. Bien accueillir c'est considérer l'autre, lui donner une place, le regarder, l'écouter, accepter sa différence et le traiter d'égal à égal. Etudiante j'ai dû aller voir une assistante sociale, le pas était difficile à franchir : elle m'a regardée de haut, m'a parlée comme à une merde et m'a dit qu'elle ne pouvait rien faire pour moi, sans explications. Alors quand vous êtes en grande difficulté et que c'est votre quotidien, que vous devez affronter les services sociaux, la Caf, Pôle emploi, la préfecture, la maîtresse d'école, la guichetière de la poste... autant de paires d'yeux et de jugements sur vous, sur votre situation. Alors si vous ne croisez pas un peu de bienveillance sur votre chemin, comment avancer ? »

Samantha Rouchard

L'accueil en campagne



« Je viens d'un petit département, où peu d'âmes vivent, et en matière d'accueil ça se passe plutôt bien. Perte de la carte grise ? (oui je la perds régulièrement...) : aucun problème, il suffit de se rendre à la préfecture. Elle est bien située dans le centre-ville, c'est un lieu sympa, agréable, j'irai même jusqu'à dire chaleureux tout comme la dame de l'accueil. Elle vous renseigne avec un grand sourire, s'enquiert de votre demande afin de vous orienter vers le bon interlocuteur, et surtout vérifie que vous avez les bons documents et s'il manque des papiers, elle vous le dit de suite. Maximum 10 minutes après vous êtes dehors... On ne se bouscule pas, on ne fait pas la queue pendant des heures et ça détend tout le monde ! En fait, un bon accueil, c'est une personne sympa en face de toi, qui est prête à t'écouter, à te considérer comme un autre être humain. »

Vanessa Roche

Aider à avancer



« Pour moi un bon accueil, c'est une personne souriante, qui arrive à me déstresser et qui me permet d'être clair dans ce que je dis ou ce que je viens chercher, sans entrer dans mon intimité. Et qui arrive à faire tomber tous mes doutes, mes craintes et mes a priori. Mais bien souvent tout cela manque d'humanité, on se retrouve face à des personnes formatées, des bureaux aseptisés, de faux sourires, des personnes qui ne sont pas vraiment là pour te venir en aide mais juste pour faire leur travail. Le pire accueil que l'on m'ait réservé c'était dans un foyer pour adolescents à Marseille. J'avais 15 ans, je venais d'arriver, chargé de mon histoire personnelle et les encadrants n'étaient pas là pour m'aider à m'intégrer au groupe. J'ai attendu une semaine avant de rencontrer mon éducatrice. Le Gépji, au contraire, représente pour moi le meilleur accueil que j'ai pu recevoir jusqu'ici. Ils ont toujours une oreille attentive, ils ne font pas seulement acte de présence mais sont là pour nous aider à avancer. »

Henry Eymauzy

L'humain avant tout



« L'accueil semble être un acte si simple : un mot, un sourire, un geste... Et pourtant, si crucial pour la suite des événements, d'un parcours, d'une histoire. En effet, l'accueil est le premier ressenti de la personne qui rentre dans un lieu, dans une structure et qui lui donnera envie ou non de revenir, de se raconter, d'oser faire une demande. Parler de l'accueil, c'est recentrer l'Humain au cœur de nos préoccupations. Au Gépji, nous tenons à être vigilants en permanence à cette notion d'accueil, à chacune de nos rencontres. »

Marie-Léa Lacroix et Laura Planes

Se mettre à la place de l'autre



« A Marseille, j'avais pris l'habitude d'un accueil pas très chaleureux, avec des sourires hypocrites. Quand je suis accueilli comme cela, ça me donne pas envie de revenir. Mais j'ai rencontré des lieux où je suis bien accueilli (Imaje Santé, Gépji). Ce sont des endroits où l'on me demande comment je vais, où je vois que les sourires et les mots sont sincères, où les personnes qui y travaillent voient vraiment qui je suis tout en se mettant à ma place et voient la galère dans laquelle je me trouve. Et ils ont envie de m'aider. »

Nadjib Y.

Quelques attentions

« J'aime bien quand on me reçoit avec le sourire, qu'on me parle bien, qu'on me propose à boire. Par exemple au Gépji, ils savent que j'aime le jus de fraise. Je suis Rom et on est rarement bien accueillis. Ma rare expérience je l'ai vécue cet été. Avec ma famille, on s'est fait expulser d'un squat et on s'est retrouvés à la rue, pendant deux semaines nous avons dormi sur un parking, au début dans une caravane, puis lorsque la police nous l'a prise, à même le sol sur un matelas d'enfant. C'était très compliqué car je travaillais à ce moment-là. C'était mi-août, toutes les associations qui nous aident d'habitude étaient en vacances. Je me suis sentie seule, j'ai eu très peur. »

Alicia

Ne pas juger



« Pouvoir être à l'écoute de la personne sans le moindre jugement sur ce qu'elle dit ou fait. Ne pas lui imposer de limite de temps pour qu'elle puisse bien s'exprimer sur son problème. Se montrer compréhensif et donner les conseils ou l'orientation la plus appropriés en lui expliquant pourquoi on lui répond ça et proposer de rester en contact. Pour moi, tout cela participe du bon accueil. »

Claudine Pes

Nos partenaires

