



## RAPPORT D'ACTIVITE

MISE A L'ABRI DE 100 PERSONNES MIGRANTES

GYMNASE JEAN CLAUDE BOUTTIER DE GOURNAY

Du 18 Août au 1<sup>er</sup> Septembre 2017

## **LE CONTEXTE**

Le 18 août 2017, plus de 2300 personnes qui dormaient aux abords du Centre de Premier Accueil des Migrants situé Porte de la Chapelle ont été évacuées. Elles se sont vues proposer un hébergement d'urgence dans 18 gymnases et une structure d'une capacité de 500 places.

La Fondation de l'Armée du Salut a été missionnée pour organiser l'accueil de 4 groupes d'exilés dans 4 gymnases franciliens.

Parmi ces derniers, le Gymnase Jean-Claude Bouttier de Gournay vers lequel 100 migrants ont été acheminés en bus.

## **L'OUVERTURE**

Le 18 août 2017 à 8H30, les migrants sont arrivés en deux bus. Deux membres de l'équipe sont montés à bord de ces bus pour expliquer en Français, Arabe et Anglais le déroulement de l'accueil et les règles les plus importantes du séjour. Des tickets numérotés de 1 à 100 ont été remis pour que les exilés soient enregistrés à tour de rôle.

Les forces de l'ordre, présentes lors de l'arrivée des bus ont demandé à ce que les nouveaux arrivants descendent 5 par 5, mais comme par ailleurs l'ordre a été donné aux chauffeurs d'éteindre le moteur et donc la climatisation, il a fait rapidement très chaud dans les bus.

Les accueillis ont été invités à ce moment, comme initialement prévu, à descendre des bus et à prendre une collation en attendant leur tour d'être enregistré.

Lors de l'enregistrement, une photographie a été faite de chaque migrant et celle-ci a été collée sur sa carte nominative. Cette opération nécessaire a duré la matinée.

Un espace accueil-cuisine avait été installé pour rendre l'attente plus agréable et des cafés et des thés ont été servis.

Chaque accueilli enregistré s'est vu remettre un lit pliable, un sac de couchage neuf et un kit hygiène. L'équipe municipale, présente sur les lieux, a prêté main forte à l'installation.

98 personnes ont été enregistrées. Elles provenaient majoritairement du Soudan (76 personnes), du Tchad (9 personnes), d'Erythrée (7), d'Iran (1), du Maroc (1), de Somalie (1), du Cameroun (1), du Mali (1) et de Lybie (1).

Une réunion a été organisée dans les trois langues qui ont toujours été utilisés pendant la mission (Français, Arabe et Anglais) pour informer les migrants des règles à respecter au sein du gymnase et du déroulement de leur séjour transitoire à Gournay, de l'importance d'accepter le caractère directif de l'hébergement offert par l'Etat français.

## **L'EQUIPE**

L'équipe était composée d'agents polyvalents (accueil, restauration, entretien) qui travaillaient par équipe de trois les deux premières semaines et par deux la dernière semaine en trois plages horaires : 7H – 14H ; 14H – 22H ; 22H – 7H.

Ces agents ont assuré la chauffe des repas, le service, l'accueil permanent, l'information, des temps d'animation ainsi que l'entretien en renfort de l'agent d'entretien qui lui assurait usuellement son service de 9H à 17H.

Un travailleur social était présent tous les jours de 9H à 17H et lors des transferts de 9H à 15H00. Il assurait l'écoute, l'information et l'orientation des hébergés qui présentaient des problématiques particulières ainsi que l'accompagnement de certains d'entre eux aux consultations médicales.

La coordinatrice avait en charge le bon déroulement du séjour des migrants, le management de l'équipe, la gestion des stocks, la relation aux différents partenaires et aux bénévoles, l'organisation des transferts et des passages des exilés dans les services de l'Etat.

L'ensemble de ces salariés était engagé par la société Domino Assist'M.

Un agent de sécurité présent 24H sur 24H assurait la sécurité du lieu en contrôlant les entrées dans le gymnase.

### **AMENAGEMENT DE L'ESPACE**

Pour assurer un accueil et un hébergement de qualité, différents espaces ont été créés :

- Un espace accueil - restauration où se trouvait en permanence au moins un agent en capacité de répondre aux besoins des usagers.  
C'est à cet endroit que se chauffaient et se servaient les repas.
- Un espace distribution et activités où se distribuait les vêtements et les kits hygiène. Une bibliothèque modeste s'est constituée au fur et à mesure des dons apportés. Du matériel pédagogique et sportif était à la disposition des hébergés (ballons, raquettes de ping pong, manuels d'apprentissage de la langue française ...) ainsi que des jeux de société.
- Un espace commun où mangeaient les hébergés était bordé de grands paravents. Ce lieu servait également aux cours de français et ils s'y tenaient les réunions entre l'équipe et les usagers.
- La loge du gardien servait d'espace confidentiel pour les échanges entre les usagers et la coordinatrice et/ou le travailleur social.
- L'espace restant servait de grand dortoir.
- Le stade avait été mis à notre disposition, ainsi que le terrain de basket et les tables de ping pong.
- Du fait que les toilettes étaient insuffisantes, des WC mobiles ont été loués.
- Les douches du gymnase étaient en nombre suffisant.



## **INFORMER LES HEBERGES**

L'information aux usagers était assurée en plus des informations individuelles orales, de deux manières ;

- Des réunions d'information se tenaient quasiment tous les deux jours. Les tables étaient placées de manière à former un grand carré. Une réunion a eu lieu au moment de l'accueil. Une réunion a eu lieu pour proposer aux usagers des activités et entendre leurs besoins et leurs souhaits, notamment en matière d'animation. A chaque moment important de leur séjour (passage à la préfecture, transferts ...) une réunion avait lieu.

Ces réunions étaient aussi l'occasion de recueillir les besoins, les questions et les propositions des exilés. Elles ont fortement contribué à un climat détendu, serein parce que les hébergés se sentaient pris en compte et informés de manière complète et loyale. Nous avons parlé de la procédure Dublin et les avons proposer la lecture des documents officiels affichés sur les panneau concernant leur parcours et leur situation.

- Les paravents ont été utilisés en tant que panneaux d'affichage. Nous y avons collés les documents suivants :
  - Le règlement instauré par la Fondation de l'Armée du Salut dans les gymnases,

- Les informations concernant la procédure de demande d’asile,
- Les informations sur la procédure Dublin,
- Les informations nécessaires aux déplacements vers Paris (Bus, RER),
- Les cartes permettaient aux hébergés de se situer (plan de la ville, des alentours, de l’Ile de France et de la France).

Nous y affichions également la veille de chaque transfert les destinations, et le nombre de places d’hébergement disponible dans chaque destination.

Nous avons un panneau avec les propositions d’activités et les soirées émanant de l’équipe et des bénévoles.

### **LES BENEVOLES**

La Mairie de Gournay a publié sur son site internet une annonce pour informer ses citoyens de la présence de migrants dans leur commune et pour « *faire appel à toutes les bonnes volontés qui souhaiteraient soutenir les équipes d’encadrement par un don de vêtement, une présence, une traduction ou tout autre geste de bienveillance.* » Grâce à cette invitation, des habitants de Gournay puis de Noisy le Grand, et de Champs sur Marne sont venus du premier au dernier jour, avec beaucoup générosité proposer leurs services, apporter des vêtements ou demander quels étaient les besoins des migrants. Parmi eux, des jeunes adolescents de 12, 13 ans, très heureux d’avoir l’occasion de manifester leur soutien aux exilés.

Des cours de Français ont été donnés par des bénévoles, souvent par des adultes mais aussi par des adolescents. Certains se tenaient quotidiennement. D’autres étaient plus épisodiques selon les disponibilités des bénévoles.



Les hébergés se sont montrés avides d'apprendre notre langue, très concentrés lors des cours. Les lettres de l'alphabet ont été affichées sur les panneaux ainsi que des pancartes d'apprentissage linguistique.

La générosité de la population a été accueillie par l'équipe de manière à ce que chaque citoyen puisse donner de son temps dans de bonnes conditions. C'est ainsi qu'un tableau a été affiché pour que les bénévoles puissent s'inscrire aux services des repas (2 bénévoles par repas) en appui aux salariés présents (2 par repas également). 80 % des repas ont été servis avec l'aide des bénévoles, adultes et adolescents. Un autre tableau a été mis en place pour aider les hébergés à laver leur linge (accompagnement au lavomatic ou lavage des vêtements à domicile).

Deux personnes de la commune ont prêté leur aptitude linguistique pour traduire des réunions d'information en direction des hébergés. Un hébergé soudanais a été remarqué pour sa connaissance du Français et a assuré à partir de ce moment les traductions en Arabe littéraire.

Les bénévoles venaient également jouer à des jeux de société avec les hébergés, avant et après les repas.

D'autres habitants ont été encouragés à organiser des petites randonnées de découverte du patrimoine historique et naturel du territoire. C'est ainsi qu'ont eu lieu les sorties suivantes ;

- Dimanche 20 août : randonnée sur les bords de Marne et le canal afférant jusqu'à Chelles (3 bénévoles Fatiah, Isabelle et Huguette avec 10 hébergés qui ont apporté du pain perdu aux cygnes et aux canards),



- Le lundi 21 août : visite du centre équestre à Roissy en Brie (1 bénévole, Fatiha avec 3 hébergés),
- Le jeudi 24 août : randonnée sur les bords de Marne jusqu'à Neuilly-sur-Marne (1 bénévole, Mark avec 12 migrants).



- Dimanche 27 août : visite du Château de Champs sur Marne (3 bénévoles dont Serge et Huguette avec 8 migrants qui ont beaucoup apprécié l'architecture et décoration intérieure).



## LE VESTIAIRE ET LA COUTURE

Les habitants venaient spontanément proposer des vêtements et des chaussures, ce qui nous a permis d'assurer une distribution, tous les jours de 18 H à 19 H. Ce vestiaire était tenu par les bénévoles et, en leur absence, par les salariés. Lors d'une distribution, une bénévole, Albine, s'est rendue compte que les vêtements méritaient parfois d'être repris, pour correspondre à la taille des hébergés ou à leurs goûts. Elle a proposé de venir avec deux machines à coudre. Deux ateliers couture ont eu lieu, animés par Albine et par un hébergé, couturier de métier ou de passion. Une quarantaine de vêtements a ainsi pu être ajustée à la grande satisfaction des hébergés.



## LES AUTRES DONS

D'autres habitants venaient nous demander ce dont les hébergés avaient besoin. Nous répondions que l'Armée du Salut assurait le nécessaire, mais que eux pouvaient apporter le plus, qui fait plaisir aux hébergés : Harissa pour épicer les mets, déodorants, fleurs, sodas, gâteaux faits maison, jeux de société, matériels pédagogiques et sportifs ...

Nous tenions à jour une liste de ce qui faisait plaisir aux migrants de façon à communiquer aux citoyens donateurs les demandes du jour.

Le lendemain de notre arrivée, Françoise, une gournaisienne est venue avec 10 gâteaux faits maison pour agrémenter le petit-déjeuner des hébergés, ravis.



## **LES ANIMATIONS REGULIERES**

Les salariés ont été invités à assurer une heure d'animation par jour selon leurs aptitudes.

Les deux objectifs étaient 1° d'établir un petit programme d'animation régulier, 2° de favoriser des relations riches et diversifiées entre salariés et hébergés.

C'est ainsi que presque tous les jours ont eu lieu un match de basket à 11 heures, un match de football à 16 heures et un tournoi de ping-pong à 17 heures.

Les salariés moins portés sur le sport choisissaient de jouer aux jeux de société ou de donner des cours de français.

Les animations sportives régulières étaient très bien suivies. Si du matériel sportif était à la disposition des hébergés aux horaires d'ouverture du stade (de 10H à 20H) et qu'ils en profitaient, ils appréciaient d'être invités à jouer par les salariés et les ont toujours suivis avec enthousiasme.

## **IMPLICATION DE PLUSIEURS ASSOCIATIONS**

Suite à l'annonce de la Mairie de Gournay sur son site, des associations (Indime, Smile Together, Adesi, Soyons utiles sans frontière) et le Collectif Marau'dons sont venus proposer d'organiser des temps forts, propositions auxquelles l'équipe s'est volontiers associée.

C'est ainsi qu'a eu lieu le mercredi 23 août une soirée cinéma avec thé et beignets. 45 hébergés y ont participé et environ 15 bénévoles. Un film d'action a été diffusé « Fast and Furious ». Etait initialement prévue, car choisie en réunion par les hébergés, une comédie romantique, mais les associations n'ont pas trouvé de comédie romantique en Arabe sans scène érotique. Cela a été expliqué au public avant la projection, ce qui a beaucoup amusé ou soulagé les hébergés.

Un tournoi de football a été organisé dans l'après-midi du samedi 26 août qui a permis à des jeunes de Gournay et de Noisy d'apprécier les talents sportifs de nos hébergés.



Ces associations ont souhaité fêter l'Aïd en préparant un repas traditionnel pour les migrants. Cette fête qui avait lieu le 1<sup>er</sup> septembre aurait été en même temps une fête de départ, mais l'ensemble des migrants était parti le matin du même jour.

## **LES PARTENAIRES**

### L'équipe du conseil municipal et les agents de la Mairie de Gournay

Les élus comme les agents de la Mairie ont accueilli avec bienveillance les migrants arrivés sur leur territoire. Ces derniers ont été défendus avec fermeté le jour où un groupe de vétérans gournaisiens venus jouer sur le stade les ont accusé à tort de boire leurs bières ...

Les membres du conseil municipal et les agents de la ville se sont impliqués en tant qu'élus, agents ou à titre personnel dans la qualité de l'accueil des exilés : accompagnement physique lors d'un transfert, dons de matériels sportifs ou de confort, présence lors des moments forts du séjour (arrivée, départs, soirées, photographie de groupe ...).

### Les partenaires de la santé

Un infirmier de la Croix Rouge est venu pour interroger les migrants dans le but de déceler d'éventuelles maladies contagieuses et orienter ceux qui présentaient des symptômes de troubles de santé vers des médecins.

Nous avons été prévenus moins de 24 heures à l'avance, ce qui n'a pas permis à la coordinatrice d'être présente sur le lieu. Nous pensons qu'il aurait été préférable de caler les dates de passage de l'infirmier plus en amont pour assurer une meilleure organisation. En effet, tous les migrants n'ont pu être vus de l'infirmier.

Aucun symptôme de maladie contagieuse n'a cependant été repéré.

Certains hébergés ont pu être orientés vers l'hôpital de Montfermeil qui assurait une Permanence d'Accès au Soins de Santé. Il ne délivrait par contre pas de médicaments, n'ayant pas le budget pour avoir une pharmacie, a-t-il été expliqué au travailleur social.

## **LES TRANSFERTS**

L'hébergement dans le gymnase étant transitoire et s'inscrivant dans le dispositif national de mise à l'abri des migrants, il était primordial de compter au jour le jour le nombre d'hébergés présents. Cette directive fixée par la DRIHL (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement) permet aux services de l'Etat de prévoir le transfert des migrants dans un hébergement dans lequel ils pourront séjourner plus longtemps.

Chaque soir à 22H30 l'équipe de nuit demandait aux hébergés de regagner leur lit afin de faire l'appel. Les données nominatives étaient envoyées le lendemain aux partenaires.

Des transferts ont eu lieu en trois temps :

- Un premier départ, le mardi 29 août en province sur deux régions (Grand Est et Occitanie) avec 6 sites différents (12 personnes à Troyes, 5 personnes à Nancy, 5 personnes à Mulhouse, 5 personnes à Nîmes, 7 personnes à Montpellier, 3 personnes à Narbonne) pour un total de 37 personnes transférées par des bus et accompagné par des salariés du groupe SOS.
- Un deuxième départ dans le 93, le 31 août avec 7 personnes à Pantin et 12 personnes à Bobigny. Les 19 personnes ont été accompagnées en voiture par des bénévoles.
- Un troisième départ le 1<sup>er</sup> septembre avec 18 personnes à Aubervilliers et 1 personne à Bobigny. Les 18 personnes ont été accompagnées par la travailleuse sociale en transports publics et l'homme isolé l'a été par une bénévole.

Au total, 75 personnes ont été transférées.

Nous avons privilégié les liens d'amitié entre les migrants pour la constitution des groupes et nous leur avons proposés de choisir dans un premier temps par eux-mêmes durant un certain temps et que passé un certain délai, un tirage au sort aurait lieu. Cette méthode a été acceptée par les migrants et le tirage s'est fait lors d'une réunion.

### **LES POINTS FORTS**

- Une très belle synergie a lieu entre les organisations et les groupes qui se sont rencontrés à l'occasion de cette mise à l'abri ; la fondation de l'Armée du Salut, l'équipe municipale, l'équipe des salariés, le groupe des migrants, les bénévoles, les donateurs et les habitants ont tous eu en commun un désir fort de réserver l'accueil le plus chaleureux, le plus humain et le plus confortable possible aux migrants. Il est important de préciser que toutes les organisations en charge des migrants et que toutes les municipalités ne souhaitent pas favoriser les relations entre bénévoles et migrants ni ne pensent important qu'il y ait d'autres prestations aux migrants que celles de la restauration, de l'hébergement, de la santé et des orientations. Rencontres, cours de français, programme d'animation, visites ont pourtant donné à cette mise à l'abri une chaleur humaine et une joie très appréciées par les hébergés comme par les autres personnes (cf. Le Livre d'Or).
- Le climat était particulièrement chaleureux et serein. Nous n'avons eu à déplorer aucun incident, aucun conflit qui mérite ce nom. Cette ambiance peut certainement être mis en lien avec la prise en compte des besoins d'information et d'échange des migrants qui les mettaient en confiance, avec la générosité des habitants et avec la variété des activités proposées.
- La propreté des lieux : le fait que les agents soient polyvalents, associé à la présence quasi quotidienne d'un agent d'entretien et parfois l'aide volontaire des migrants nous a permis de tenir l'ensemble des locaux et notamment les sanitaires propres et de manière constante.

## POINTS D'AMELIORATION - REMARQUES

- Les bénévoles ont fait preuve d'une grande générosité et ont beaucoup apporté à la qualité et à la variété des prestations proposées aux hébergés. Il nous a par contre parfois fallu canaliser cette énergie, notamment en demandant aux bénévoles de sortir à certains moments (lors des repas, des réunions d'information, le soir à 21H50) pour protéger l'intimité des migrants, leur besoin de se retrouver entre eux. Nous aurions aimé avoir le temps de faire une réunion avec les bénévoles pour établir ces règles, répondre à leurs questions et définir leur rôle plus formellement.
- La gestion de l'équipe de sécurité n'a pas été aisée. Aucun planning, aucune liste nominative ni coordonnée téléphonique ne nous a été transmis. Les vigiles n'avaient pas toujours une posture physique correcte et ne transmettaient pas les consignes à leur collègue. La demande de contact faite au responsable de la société est restée sans réponse. Un vigile a fait le deuxième soir de la mission deux erreurs graves en notant absents des migrants qui ne l'ont pas été. Heureusement ces mêmes personnes ont pu être identifiées par les salariés de Domino et elles ont pu poursuivre leur séjour, sans fin de prise en charge injustifiée.
- Il n'est pas aisé pour les migrants de manger une nourriture peu épicée et sans viande sur une longue durée. Nous y avons remédié en proposant aux donateurs d'apporter du harissa, mais la viande leur manquait.
- Nous avons réussi à répondre aux exigences liées au dispositif national d'accueil des migrants sans heurt ni défaillance, mais il est à noter que le rythme imposé est parfois éprouvant pour une petite équipe : assurer un transfert comprenant 6 destinations le même jour qu'un départ en préfecture de 20 personnes en étant avertis la veille dans l'après-midi pour le lendemain n'est pas aisé. Nous aurions aimé avoir l'information au moins dans la matinée de la veille pour pouvoir préparer des dossiers d'information plus complets et présenter aux transférés les communes de destination. Nous aurions également aimé connaître les dates de départs des hébergés plus tôt pour pouvoir co-organiser une fête de départ. Nous voulions également en partenariat avec le service communication de la Mairie faire une photographie collective et en tirer autant de copie que de personnes présentes, migrants, bénévoles, salariés et élus. Nous avons réalisé une photographie collective mais sans photographe professionnel et sans pouvoir offrir les tirages.



Ces points d'amélioration étant posés, cette opération de mise à l'abri s'est passée dans d'excellentes conditions et dans un climat particulièrement chaleureux et serein. Le travail effectué de part et d'autres et les relations établies ont été salués et appréciés de tous (cf. Livre d'Or).