

**NOTE DE SYNTHÈSE**  
**Rapport d'activité 2008**

L'Association Emmaüs, présente sur le site de l'Aéroport Roissy Charles de Gaulle depuis le 1<sup>er</sup> mars 2007, a mis en place des maraudes afin d'aller à la rencontre des personnes présentes sur les terminaux. Ayant répondu à un appel d'offre, l'Association Emmaüs organise sur ce territoire très particulier un ensemble d'actions au plus près des besoins du public en grande précarité.

L'équipe Maraude-Roissy est présente sur le site 365 jours par an, 7 jours sur 7, de 7h00 à 23h00.

5 maraudeurs, 1 chef de service, 2 compagnons, 1 bénévole et une stagiaire (en 2008 de janvier à Mai et de septembre à décembre) composent l'équipe.

En 2008, on compte près de 10 000 contacts sur les terminaux et à l'accueil. Sont présentes à l'Aéroport 35 personnes en zone « public », c'est-à-dire les plus fragiles qui n'ont comme solution de « survie » que Roissy. On estime à une vingtaine le nombre de SDF présents dans les sous sols. De plus certains viennent la nuit mais nous ne les connaissons pas ou peu (nos maraudes s'arrêtent à 23 heures). Nous avons organisé 2 maraudes de nuit et nous en avons rencontré certains qui fréquentent l'aéroport le jour.

Les maraudeurs peuvent se rendre dans l'instant auprès d'une personne sans-abri signalée par les opérationnels de l'Aéroport (la Responsable du marché humanitaire, les Responsables d'exploitation, les Chefs Aérogare Piste, les Points Informations,...). La prise de contact effectuée, le maraudeur invite la personne à accepter un accompagnement et lui propose des prestations telles que douche, café, vestiaire, espace de parole, écoute, échanges en vue d'une première évaluation de la situation de la personne.

Des échanges peuvent se dérouler sur place ou dans un local mis à disposition par ADP (Terminal 2A, porte 1, Niveau -1, route de service).

Les maraudeurs sont parfois présents pour participer aux côtés des agents de l'aéroport à des fermetures de squat, ou fermeture de zones, afin d'accueillir dans de bonnes conditions la personne sans-abri. Cependant la déontologie du mouvement Emmaüs interdit à tout salarié de participer à des actions répressives. Cela représente un formidable enjeu pour le service qui doit être en mesure de travailler avec des entités différentes, et pour lesquelles la problématique SDF est gérée comme d'autres événements quotidiens. « *Créer une prise de conscience par la parole, par l'action* » est une des valeurs fédératrices et identitaires du mouvement et elle prend une importance très particulière sur ce site où l'on doit faire en sorte que nos interlocuteurs soient capables d'indignation. Nos rencontres hebdomadaires avec les opérationnels nous confortent dans cette idée.

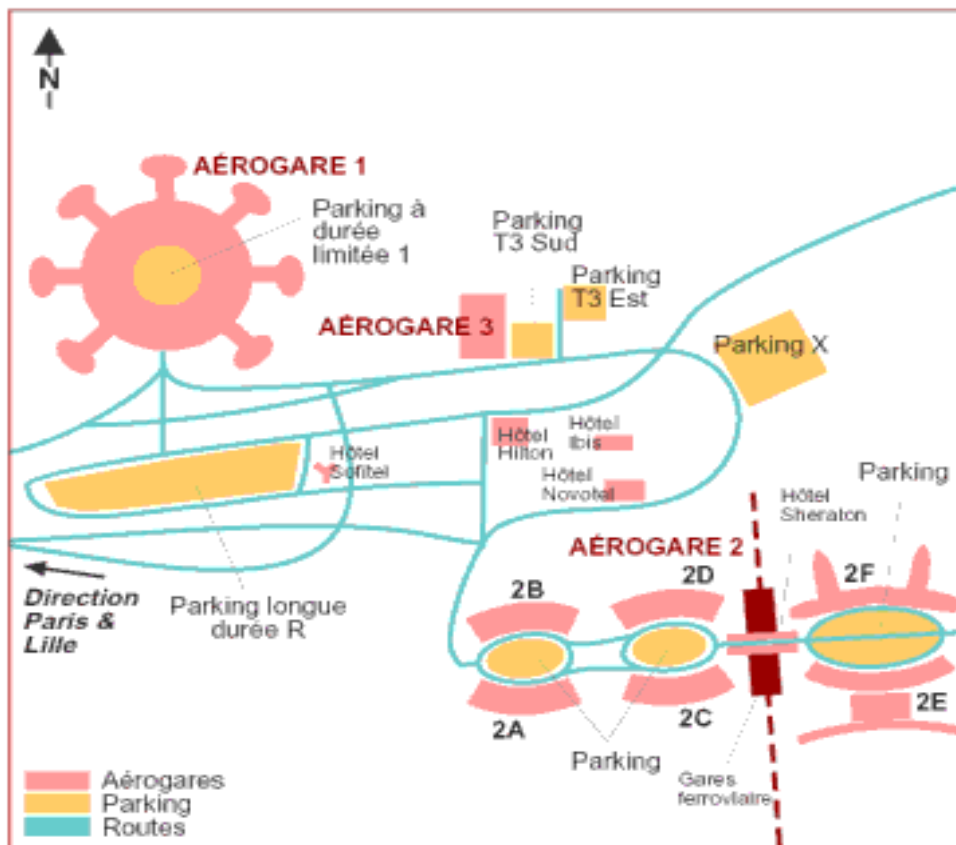
Certains de nos accueillis acceptent nos orientations : centres d'hébergement à Paris, séjours de rupture à Esteville, rapatriement humanitaire, etc ...

38 sorties « définitives » pour 214 orientations en 2008 ont été réalisées. Sur 46 personnes sorties en 2007, 2 sont revenues en 2008. Il y a là un formidable enjeu pour le service qui est, d'une part, la réactivité du service quand une nouvelle personne s'installe sur les terminaux et d'autre part, de garder le lien avec celles qui ont été orientées (contrat de non-abandon).

Cette activité, commencée en 2007 et confortée en 2008 par ses résultats, nous amène à une réflexion sur nos pratiques. En 2009, la mise en place d'une analyse des pratiques doit pouvoir nous aider dans nos actions au quotidien. Cette analyse devra concerner l'équipe dans sa globalité (salariés, chef de service et compagnons). Ces instants devront être une porte ouverte aux échanges et à l'écoute.

Une demande de changement de lieu d'accueil va être lancée pour qu'enfin nous puissions rencontrer les personnes dans de bonnes conditions (des locaux sont vides près de notre accueil actuel).

## *Association Emmaüs*



## *Aéroport Roissy Charles de Gaulle*

Rapport d'activité  
MARAUDE ROISSY  
- 2008 -

-

L'Association Emmaüs, présente sur le site de l'Aéroport Roissy Charles de Gaulle depuis le 1<sup>er</sup> mars 2007, a mis en place des maraudes afin d'aller à la rencontre des personnes présentes sur les terminaux. Ayant répondu à un appel d'offre l'Association Emmaüs organise sur ce territoire très particulier un ensemble d'actions au plus près des besoins du public en grande précarité. La société Aéroport de Paris pilote cette action.

L'équipe Maraude-Roissy est présente sur le site 365 jours par an, 7 jours sur 7, de 7h00 à 23h00. Les maraudeurs peuvent se rendre dans l'instant auprès d'une personne sans-abri signalée par les opérationnels de l'Aéroport (la Responsable du marché humanitaire, les Responsables d'exploitation, les Chefs Aérogare Piste, les Points Informations,...). La prise de contact effectuée, le maraudeur invite la personne à accepter un accompagnement et lui propose des prestations telles que douche, café, vestiaire, espace de parole, écoute, échanges en vue d'une première évaluation de la situation de la personne.

Ces échanges peuvent se dérouler sur place ou dans un local mis à disposition d'Emmaüs par ADP (Terminal 2A, porte 1, Niveau -1, route de service).

Les maraudeurs sont parfois présents pour participer aux côtés des agents de l'aéroport, à des fermetures de squat, ou fermeture de zones, afin d'accueillir dans de bonnes conditions la personne sans-abri. Cependant la déontologie du mouvement Emmaüs interdit à tout salarié de participer à des actions répressives. Cela représente un formidable enjeu pour le service qui doit être en mesure de travailler avec des entités différentes, et pour lesquelles la problématique SDF est gérée comme d'autres événements quotidiens. « *Créer une prise de conscience par la parole, par l'action* » est une des valeurs fédératrices et identitaires du mouvement et elle prend une importance très particulière sur ce site où l'on doit faire en sorte que nos interlocuteurs soient capables d'indignation. Nos rencontres hebdomadaires avec les opérationnels nous confortent dans cette idée.

### **Présentation du service**

La Maraude de L'Aéroport Roissy Charles de Gaulle a pour mission d'aller vers les personnes les plus éloignées des dispositifs d'accompagnements et de proposer une perspective d'évolution et de changement. Ces personnes, souvent présentes depuis des années sur les terminaux, ont investi ce territoire tentaculaire. L'action se caractérise par la construction de confiance avec des personnes individuelles ou des groupes constitués vivant de façon organisée. Les 3 terminaux constituent le territoire d'action de la maraude (par comparaison cela représente 1 tiers de la surface de Paris ou 180 km de couloirs). Nous sommes présents en zone publique essentiellement. Les routes de services ou les galeries techniques sont aussi fréquentées par les sans-abri mais notre champ d'action est plus limité pour des raisons de sécurité.

## **Historique du service**

Les maraudes ont commencé le 1<sup>er</sup> mars 2007 dès l'obtention du marché et l'autorisation d'activité. Les 1eres maraudes ont été réalisées par la maraude de Paris.  
Le local est ouvert depuis le 10 avril 2007.

## **Moyens matériels et humains**

L'équipe est composé de :

1 chef de service éducateur chef  
3 maraudeurs animateurs sociaux-éducatifs  
2 maraudeurs auxiliaire social-éducatif  
2 compagnons  
1 bénévole  
une stagiaire (3ème année Educatrice Spécialisée)

Les Aéroports mettent à disposition de l'Association Emmaüs un local de 100m<sup>2</sup> situé sur la route de service du terminal 2A.

Le service dispose d'un véhicule de 8 places pour les déplacements entre les terminaux ou pour des interventions. Il permet les accompagnements et le transport des usagers notamment pour les séjours de rupture ou les différentes sorties.

Des accompagnements « médicaux » sont réalisés par l'équipe vers les hôpitaux du secteur (R.Ballanger à Aulnay sous Bois, L'hôpital de Gonesse ...)

## **Objectifs du service**

Lors de maraudes exploratrices ou de signalements faits par les ADP, l'équipe de maraudeurs intervient auprès de la personne ou du groupe présent sur les terminaux. Les maraudeurs qui ont un lieu d'ancrage au local peuvent proposer une alternative à l'aéroport tout en respectant le rythme de chacun.

## **Méthodes de travail**

Les personnes présentes en zone publique sont mobiles, il est important de consacrer du temps au repérage et d'actualiser la cartographie afin de mieux les identifier.

Dès qu'un repérage est effectué c'est à ce moment qu'intervient la première rencontre entre l'utilisateur et le maraudeur. C'est à cet instant qu'on peut rentrer en lien avec elle et lui proposer de la recevoir au local (il faut parfois plusieurs semaines avant qu'elle accepte de venir).

Les services proposés à l'accueil permettent de répondre aux besoins primaires (café, douche, change complet grâce aux dons des Objets trouvés, soins basiques) et un projet d'accompagnement est envisagé lorsque la relation est maintenue. Ce projet doit permettre de remettre en lien la personne avec les institutions.

En amont on reprend contact avec son assistante sociale pour ne pas faire de double suivi. En effet leur présence sur l'Aéroport est liée à une désaffection des dispositifs classiques d'accompagnement et une méfiance vis-à-vis des personnels du champ social. Chaque personne est recensée en interne dans un cahier de liaison et dans des dossiers nominatifs. La personne rencontrée est soutenue par une personne ressource (salariés) qui peut lui transmettre toutes les informations nécessaires et chaque dossier est consultable par l'utilisateur dans le cadre de la loi du 02 janvier 2002.

Les compagnons ont la charge de faire fonctionner le lieu. Ils ont un rôle déterminant puisqu'ils « lancent » l'activité le matin dès 7 heures. Ils répondent au téléphone donc le premier contact des ADP se fait avec le compagnon en poste. Ils ont la gestion des stocks (alimentation, produits d'entretiens, ...) et ils s'occupent du vestiaire.

Il arrive parfois qu'ils gèrent des moments de conflit et un débriefing est ensuite organisé.

Les échanges sont nombreux car ils sont aussi des personnes ressources pour nos accueillis. Il y a un compagnon par jour présent de 7H00 à 13H00, 7 jours sur 7. En effectif réduit le compagnon peut renforcer une équipe de maraude mais il ne prend aucune initiative.

## **Les formations de l'année**

Les maraudeurs participent à des sessions de formation de quelques jours sur des sujets variés comme :

- l'hépatite
- les premiers secours
- la gestion de la violence
- le droit des étrangers

Ces formations d'une ou plusieurs journées sont dispensées en interne par des intervenants extérieurs.

## **Activité de l'année 2008**

### **Événements et faits marquants de l'année**

- *Chiffres maraudes et accueils (cf. documents maraude 2008 et Accueil 2008)*

## Les actions de l'année 2008

### **Les actions collectives**

#### **Séjour de rupture à la Halte d' Esteville en Normandie**

**09/01/2008 – 13/01/2008**

**16/06/2008 – 19/06/2008**

#### Constats :

Nous avons pu noter une sédentarisation importante que nous rencontrons en maraude et/ou au local. Cette sédentarisation s'ancre dans l'aéroport bien sûr, mais pour une part, s'est déplacé sur le local.

Néanmoins, malgré la présence très régulière, voire quotidienne, de certaines personnes, les liens restent difficiles à tisser : cette difficulté se traduit plus spécifiquement par la complexité à élaborer un dialogue basé sur une relation de confiance, permettant le dénouement progressif de situations souvent enkystées et l'émergence de désirs et de demandes.

Le projet s'adressait donc prioritairement aux personnes particulièrement présentes au sein du local.

#### Objectifs :

Consolider les liens existant et établir des relations à partir d'un autre contexte, d'un autre rythme de vie. C'est donc permettre la multiplicité des rencontres dans un autre cadre. Gagner une plus grande confiance mutuelle.

Impulser une dynamique de mobilité, à la fois physique et psychique. C'est donc donner envie d'avoir en vie, c'est-à-dire favoriser l'émergence de désirs et de demandes.

Au retour, c'est aussi permettre aux personnes de transmettre aux autres, par elles-mêmes, au-delà du quotidien de l'aéroport ; apporter du renouveau mobilisateur.

#### Moyens :

Changer de cadre par un séjour à la campagne pour 5 personnes connues et 2 accompagnants. Partage d'un même espace de vie par la prise de repas au sein de la maison commune. Visites culturelles (Musée Jeanne d'Arc à Rouen, Etretat, Dieppe,...). Echanges en fin de soirée sur les ressentis de chacun, les questionnements, anecdotes et création d'un album photos-souvenirs communicable.

### Résultats :

Cette expérience enrichissante a démontrée l'utilité de sortir de cet environnement cloisonné qu'est l'Aéroport.

Certains ne veulent plus revenir. Au moins pour 3 d'entre eux l'expérience s'est soldée par une prise en charge à Esteville pour des séjours d'un mois ou plus. Un usager est même devenu compagnon sur place.

Dans le même esprit, des sorties culturelles ont été organisé et à chaque fois les usagers sont venus en nombre :

- Cinéma (Igor,...)
- Bâteaux-Mouches Parisien
- Théâtre (Théâtre-débat citoyen de la Place Danube 75019)
- Pique-nique dans le Bois de Vaujours.

### **Profils et suivis individuels**

Les personnes viennent d'horizons très différents. Ils ont parfois des années de présence. Leurs problématiques sont variées qui vont des problèmes psychiatriques pour au moins un tiers d'entre eux à la clochardisation en passant par les problématiques multiformes des sans papiers ou par les jeunes mal insérés des villes voisines.

- *Chiffres des Orientations et Sorties (cf. fichier orientations 2008)*

### **Les partenariats**

La maraude a établie des partenariats avec les acteurs du secteur de l'urgence médico-psychosociale afin que leur action ne soit pas limitée à leur propre savoir-faire. Ainsi, pour permettre une prise en charge globale des personnes rencontrées et prendre en compte au mieux les besoins exprimés ou ressentis, la maraude s'inscrit dans un réseau comprenant les Centres d'hébergement d'Urgence (Emmaüs Pereire, La Mie de Pain, La Péniche du Cœur...), les centres de stabilités et CHR (Foyer H. Grouès à St Ouen, Emmaüs G. Dunand, Emmaüs Pyrénées...), les ESI et accueils de jour (l'Agora, la maison du 13, l'Arche d'Avenir,...), les urgences hospitalières (Robert Ballanger, CHU de Gonesse..., le 115, la BAPSA, le secteur psychiatrique (Robert Ballanger, SMES Ste Anne...)).

Les séjours de rupture Esteville ont amené nos 2 structures à travailler en partenariat direct.

Les Objets trouvés de l'Aéroport nous fournissent en vêtements, que les touristes ont oubliés sur les terminaux ou dans les avions.

## Les difficultés rencontrées – comment elles ont été traitées

Notre présence, après celle de la Croix-Rouge, a montré qu'un service d'aide aux plus démunis était indispensable. Cette « veille sociale » a du mal encore à se faire accepter. Les personnels des aéroports sont formés pour gérer les crises (passager mécontent, avion en retard ...). Le temps de ces opérationnels est « comptés ». Faire admettre que l'on est dans une gestion du temps différente est difficilement acceptable par certains. Tout est important mais pas systématiquement urgent.

On a tendance à nous prendre pour les urgentistes des SDF. Les responsables d'exploitation appellent, les chefs aérogares, la police aux frontières, les points info, les responsables des entreprises de nettoyage, ... Tout cela est une pression supplémentaire qui est déjà bien présente avec nos accueillis.

Une des réponses à ce problème est le rôle primordial de la chargée du dossier humanitaire ADP. Elle nous transmet quotidiennement les signalements des opérationnels et ainsi nous pouvons évoluer sur les terminaux de manière plus sereine. Elle organise une réunion mensuelle du suivi du marché où sont conviés les différents acteurs de l'aéroport (Responsables, police, membres des différents cultes, Air France) et les échanges constructifs amènent à faire évoluer nos actions dans le bon sens.

Nous sensibilisons aussi nos partenaires en leur rendant visite tous les week-ends. Le personnel connaît chaque SDF et ils sont souvent en demande d'informations sur nos différents outils, les centres d'hébergements. Certains sont même venus nous rencontrer au local. Notre prétention n'est pas d'en faire des travailleurs sociaux mais bien de leur expliquer qu'il faut surtout dédramatiser le lien qu'ils ont avec eux. Qu'il était important qu'ils soient en empathie et non pas dans la sympathie. Donner un sandwich ce n'est pas forcément aider ; comprendre pourquoi la personne a faim est fondamental.

Nous avons rencontré beaucoup de difficultés à travailler avec le personnel du Service Médical d'Urgence (SMU). La Croix-Rouge avait une image et une mission plus médicale que la notre. Le fait que nous ne fassions pas de transports médicaux a immédiatement clarifié notre collaboration. Il nous sollicitait pour transporter les SDF à l'hôpital (nous n'avons pas de véhicule adapté) et nous leur adressions des patients SDF (pas de soins possible sans CMU). Pire, il refusait de se déplacer pour des cas urgents sur les terminaux sous prétexte que ce sont des SDF et qu'Emmaüs en avait la charge.

Ils nous arrivent souvent de faire des accompagnements vers les hôpitaux faute de pouvoir faire autrement mais cette situation est parfois limite. Nous avons envisagé, au début de l'action, d'embaucher un médecin ou une infirmière vacataire. Le médecin chef du SMU semblait déterminé à nous « lâcher » ses avocats s'il voyait du personnel médical autre que le sien.

A plusieurs reprises nous sommes intervenus avec le médecin chef de l'aéroport sur les terminaux qui a finalement compris notre mission et nos relations, en 2008, se sont améliorées. Il vient quand nous faisons appel à lui et il nous accompagne systématiquement quand il s'agit de cas psychiatrique (sur le terrain et à Ste Anne quand il y a accompagnement).

Toutefois ce partenariat ne concerne que le médecin et non pas le Centre Médical. Certains de son équipe ne comprennent toujours pas notre mission. Il arrive très souvent qu'on nous demande d'orienter les usagers malades vers les hôpitaux plutôt qu'au SMU.

### **Les problèmes en suspens**

Le service est amené à prendre en charge des cas psy alors que ces prises en charge relèvent de structures spécialisées.

La prise en charge individuelle lorsque le groupe est omniprésent. Des groupes communautaires se sont créés et il est difficile d'envisager une sortie individuelle.

### **Les perspectives pour l'année 2009**

#### **Les projets**

##### **Maintien des séjours de rupture :**

Nous avons prévu un séjour par trimestre à Esteville.

##### **Partenariat Emmaüs Roissy – Hôpital Robert Ballanger :**

Mettre en place un partenariat plus important avec les consultations psychiatriques et alcooliques. Cet hôpital est sur notre secteur et nous souhaitons les impliquer dans notre action.

##### **Analyse des pratiques :**

Mise en place d'une analyse des pratiques par un intervenant extérieur ou à défaut, un soutien est fortement envisagé pour soutenir les salariés et les compagnons. Début prévu le 15 janvier 2009.

### **Les difficultés probables**

L'environnement très particulier amène les salariés à une réflexion sur la façon d'accompagner les gens. L'aéroport est en réalité un « village » où tout le monde se connaît. On ne peut échapper aux regards des opérationnels qui sont souvent sur le terrain ou devant leurs écrans de vidéo surveillance. Ils savent exactement où nous sommes et cette « pression » conjuguée à une non connaissance, pour la plupart, de notre action déstabilise les salariés sur le terrain. La police est très présente sur les différents terminaux et elle cherche, par tous les moyens, à faire sortir les usagers squatteurs de la zone publique. Ces méthodes « vieilles comme le monde » vont à l'encontre de nos actions mais elles sont inévitables. Certains

salariés acceptent mal cette situation et ils sont souvent découragés. 4 maraudeurs sont partis en 2008.

Probablement que le renouvellement du personnel va continuer. Il est déjà prévu que partent 2 maraudeurs en 2009. La stabilité du personnel est primordiale pour nos accueillis qui choisissent eux-mêmes leur référent.

### **Réflexion**

On a fait le constat d'une double mission en partie contradictoire : un volet humanitaire visant à améliorer la vie des personnes accompagnées, ce qui les aide à rester sur place, et un volet réinsertion sociale qui vise à leur permettre de quitter ce lieu fermé et à se réinscrire dans la vie sociale. Ce lieu très surveillé donc rassurant en réalité, permet aux personnes de trouver beaucoup de ressources et notamment une solidarité d'employés de l'aéroport. Face aux avantages de ce lieu d'asile involontaire, face aussi à des problématiques dramatiques qui se sont construites sur plusieurs années, le travail de maraude, premier temps d'un parcours de requalification sociale, peut rester le seul horizon et renvoyer un profond sentiment d'impuissance. Pouvons nous, en tant qu'institution, faire société nous même. Nous devons faire comprendre à tous les acteurs présents qu'ils doivent s'impliquer pour qu'il n'y ait pas d'enfermement institutionnel. Que de renvoyer des personnes sur les terminaux, quand le local est fermé, est de toute façon nécessaire pour ne pas sédentariser physiquement et mentalement les personnes. Sédentariser les gens traduit une insertion sociale insuffisante.

Les rapports tendus avec les différents intervenants montrent que notre action est parfois mal comprise et que les débuts dans cette institution sont difficiles pour tout le monde. Toutes les situations sont connues des partenaires et notamment les groupes interculturels. Ces populations fréquentent l'aéroport depuis des années et chacun est impuissant dans le traitement social des situations les concernant.