

Normes, règles, équipe 1/2

Le fonctionnement des Bains-Douches municipaux de Crillon

Comment le fonctionnement des bains-douches est-il régulé à Crillon?

Mai 2023

En suivant l'utilisateur – la mise en pratique des normes

❖ Douche attendue: avant l'entrée

- Ouverture du lundi au vendredi, chaque matin de 8h à 13h ;
- Distribution des premiers tickets d'attente entre 7h et 8h ;
- « Queue d'attente » dans la rue.



« En fait, quand t'as un ticket, t'es déjà content. » (usager)

Le ticket d'attente limite les disputes.

- Justifie les priorités
- Transforme l'angoisse de l'inconnu en une certitude du passage.

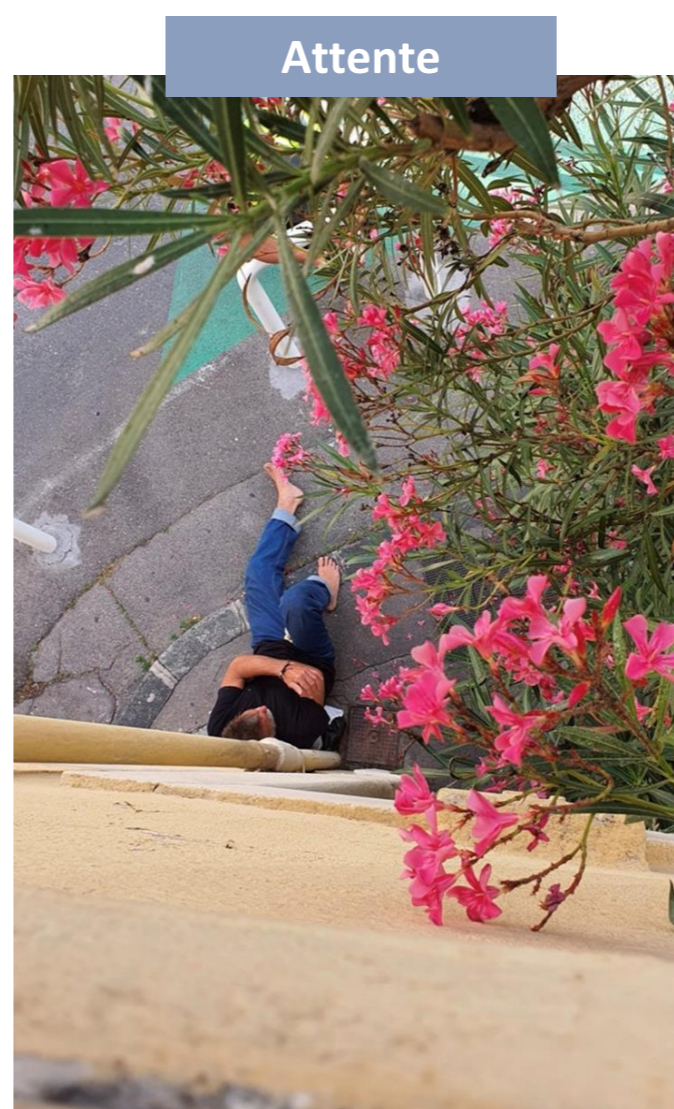
Le parcours de l'utilisateur : une routine, un rituel

- ① Salutation discrète, selon l'état de l'utilisateur
- ② Distribution du kit hygiène : serviette & gant jetables, savon
- ③ Guidé vers une douche libre
- ④ Récupération trousse de toilette
- ⑤ Habits posés où on peut
- ⑥ Vingt minutes de douche
- ⑦ On jette serviettes, gants et masques jetables (poubelles spécifiques), porte de douche ouverte
- ⑧ Nettoyage et désinfection douche
- ⑨ Distribution des vêtements
- ⑩ Collation, repos tranquille, brève discussion ou soin avant sortie

Le seuil d'extérieur et d'intérieur de la douche est fixé entre l'entrée et le trottoir. Ceux qui obtiennent le ticket attendent au coin de la rue ensoleillé. Ils ne doivent pas faire trop de bruit, et ne doivent pas laisser de déchets.

« On attend dans la rue – on s'assied par terre, on cherche l'ombre. » (usager)

« On a essayé les chaises, sur le trottoir, ça ne marche pas du tout. Ça crée des problèmes avec les voisins » (agent)



© Riveraine, 2022

A Ruffi

Aux Bains Douches précédents, installés temporairement dans le gymnase, les usagers attendaient en quinconce sur des bancs, où ils dormaient, discutaient ou lisaient le journal, pendant une à deux heures d'attente.

❖ Douche « comme chez soi »

Cette expérience simple et habituelle, routinière et comme ritualisée, est rassurante

« Je dis bonjour quand je vois que la personne en a envie. Sinon j'attends après la douche. » (agent)

« Tout est fait pour que les usagers se sentent à l'aise, comme chez soi » (agent)

La plupart des usagers sont des familiers, détendus, venus sans affaires ou avec un sac. Puisqu'il n'y a qu'un portant dans chaque pièce, surtout en hiver pour le dépôt des vêtements, les habits peuvent apparaître n'importe où : accrochés au-dessus de la porte, sur la chaise ou sur la poubelle devant la porte.

Porte-manteau improvisé



© Lu, 2023

❖ Douche hygiénique et décente : après la douche

Un court moment de sociabilité succède à la douche. Temps de pause et tranquille autour d'un café au soleil. La douche, c'est aussi la préparation à la vie sociale, grâce à des moments de bien-être et de convivialité.



Déchets spéciaux

- Règle implicite - Laisser ouverte la porte de la douche quand on a fini (l'agent la nettoie rapidement avant le prochain usage)
- Règle explicite - Jeter les serviettes et gants usagers dans la poubelle (instructions et couleur jaune voyantes)

« Nous sommes ici pour écouter : les misères, les souffrances, des fois les colères. Mais certains préfèrent prendre leur douche sans interaction » (agent)

« Ce n'est pas seulement la douche, mais aussi par rapport à la vie et à la dignité » (agent)

© Lu, 2022



Convivialité

Normes, règles, équipe 2/2

Le fonctionnement des Bains-Douches municipaux de Crillon

Comment le fonctionnement des bains-douches est-il régulé à Crillon?

Mai 2023

Du côté des agents – construire l'accueil et le respect

❖ Des agents de sécurité pas comme les autres

Leurs rôles :

- Accueillir : ils sont les premières personnes que voient les usagers.
- Etablir un ordre : tickets pour limiter les tensions
- Assurer la sécurité : n'entrent que les usagers ne représentant pas de danger pour les agents et les autres usagers.

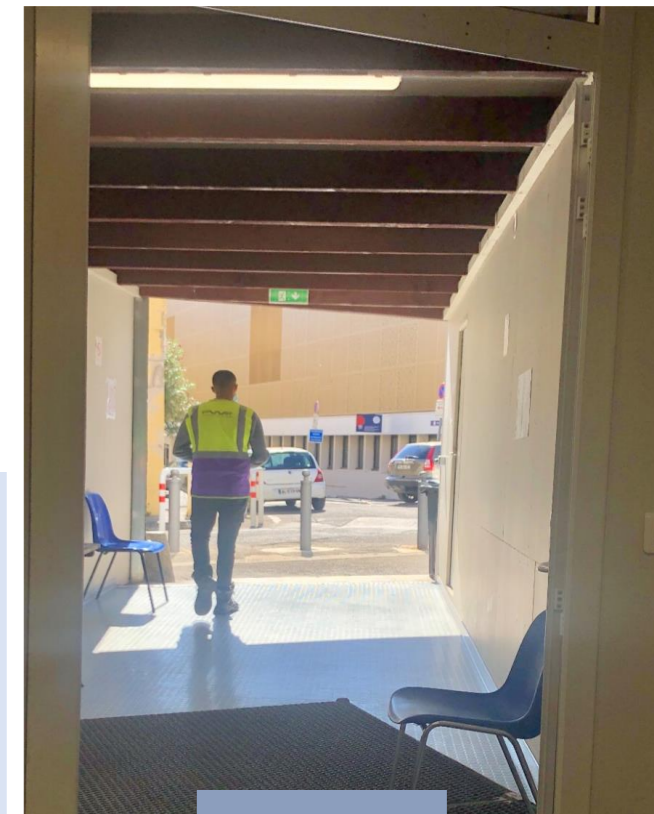
« Si un usager arrive alcoolisé ou trop agité, on lui demande de revenir un autre jour. »

Ce travail nécessite :

- D'être chaleureux, à l'écoute sans être intrusif, ferme aussi, « sinon on se fait manger».
- De faire attention au détail
- D'être respectueux et empathique
- D'être calme, surtout en cas tension

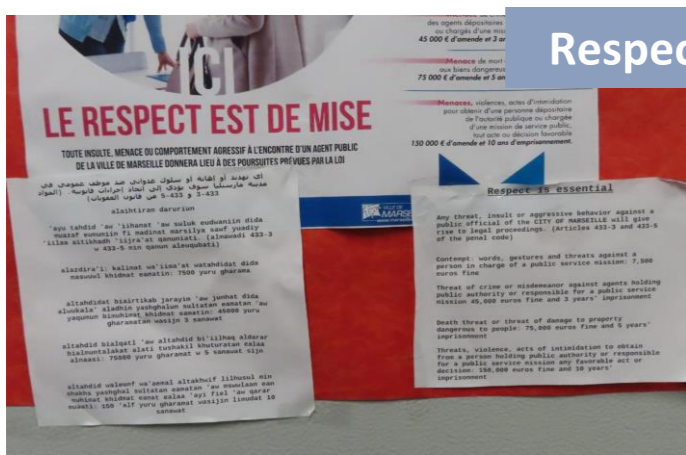
« Un regard et je sais ce qui se passe et ce qu'il faut que je fasse. S'il faut intervenir et comment, avant que la situation dérape. »

« On essaye de désamorcer par l'humour. S'il s'énerve, on tente de le calmer, on lui explique et il souvent il comprend. Dans le pire des cas, il faut appeler du renfort. »



Le sas

© Lu, 2023



© Lu, 2023

Respect

❖ L'agente d'entretien: un travail physique... et social

Le travail de Zineb, et des agentes qui la précèdent ou lui succèdent, consiste à :

- Nettoyer les douches après le passage de chaque usager et après la fermeture.
- Participer à l'accueil des usagers: respect, empathie, et parfois intermédiation - traduction pour les usagers arabophones



© Lu, 2023

Humaniser l'accueil

❖ L'âme des bains douches : les agentes du SAMU Social

Cathy (agente de maîtrise), Christelle et Fabienne (agentes d'intervention) ont choisi ce travail pour aider les personnes dans le besoin. Faute d'emploi municipal profilé pour cette fonction spécifique – et donc de formation dédiée- elles ont appris le métier « sur le tas ».

Leurs missions :

- Accueillir les usagers, prendre le temps de les voir, les entendre, les guider.
- Distribuer les produits d'hygiène, les habits, la nourriture.
- Gérer la logistique: recevoir, décharger, ranger les dons alimentaires & vestimentaires ; gérer les déchets.
- Organisation de l'équipe, formation des agents.
- Assurer la paix dans le voisinage, construire l'intégration dans le quartier, veiller à la tranquillité & la propreté de la rue.
- Mettre en lien: connecter les usagers aux réseaux d'aide sociale (laverie solidaire, coiffeurs, SAMU social...).
- Se protéger, physiquement et émotionnellement.

❖ Des normes & règles transmises surtout par le comportement des agent(e)s



Accueil

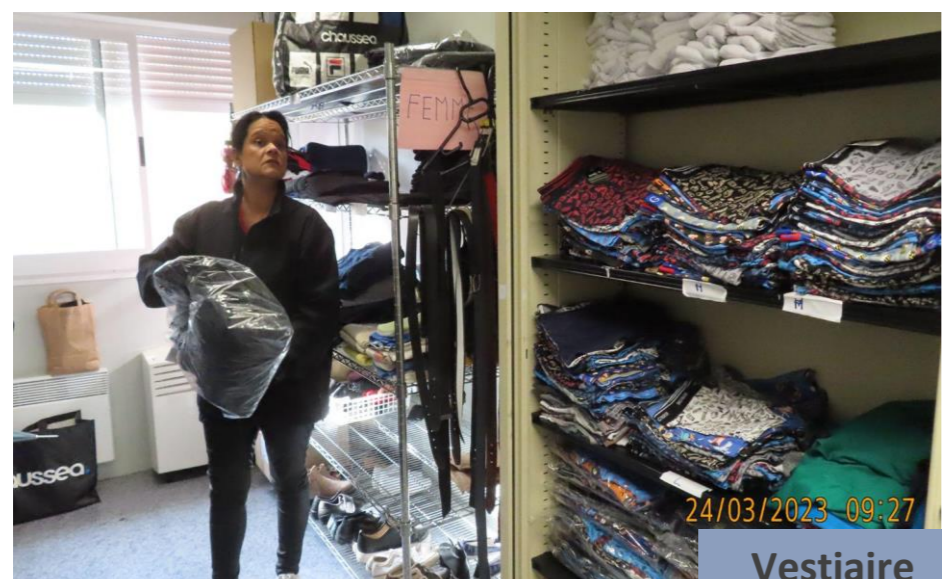
© Lu 2023

La transmission des règles se fait:

- À travers l'organisation spatiale : séparation espace usagers/ du personnel
- Des règles simples au mur en plusieurs langues et icônes
- Par les pratiques de l'ensemble des agents: équilibre entre fermeté et bienveillance, règles générales et adaptation au cas de chacun

Des ressources limitées:

- Distribution équitable mais adaptée au contexte
- Les agents doivent prendre en permanence des centaines de petites décisions.



Vestiaire

© Lu 2023

❖ Un travail d'équipe

Le changement permanent de certains membres de l'équipe (agents de sécurité et de nettoyage, provenant des entreprises externes: ONET, Atalian) complique la coordination et le travail.

« C'est un beau projet. Mais on ne peut pas fonctionner sans agents fixes. Il faut des agents empathiques, se comprendre à demi-mot, par un simple regard, très vite, quand les tensions montent. C'est toute une formation, qu'on ne peut pas refaire à chaque fois » (Cathy).

L'équipe Crillon avril 2023:
Fabienne,
Cathy,
Christelle,
Abdallah,
Tahar.



© Lu 2023