

Les bains-douches : l'esprit de famille ou l'antithèse du guichet 1/3

Par quels moyens les bains-douches permettent-ils aux usagers de se sentir considérés ?

Mai 2023

Une diversité d'usagers, à l'encontre des préjugés

❖ Des représentations réductrices, des réalités complexes

Au-delà des mendiants, des sans-papiers ou consommateurs de drogues, une grande diversité d'usagers fréquentent les bains-douches.

Mal logement, indisponibilité de logement passagère ou privation persistante... Les raisons qui amènent les personnes aux bains-douches sont multiples.

« De toute façon, les gens bourrés, c'est pas eux qui viennent aux bains douches. Et le SAMU Social ne va pas les y amener »
(habitant du quartier, avril 2023)

Fawzi (62 ans) vit dans son camion depuis un an. Il est garé près de la Major : « ça devient un choix de vie ; pour pouvoir être tranquille. » Il ne veut plus retourner en appartement pour ne plus avoir à supporter tous les désagréments de cette vie-là.

Eva* vit dans une chambre, "une minuscule studette". Elle a l'eau, mais froide. Le week-end, lorsque les bains-douches sont fermés, elle ne se lave pas ou à l'eau froide si elle est obligée. « Ce n'est pas agréable ».

« Ils dormaient dans une tente, on leur a volé. Alors maintenant ils dorment sur la plage, ils se débrouillent, toujours avec le sourire. Pour eux c'est l'aventure, pas toujours évident, mais leurs premiers jours à Marseille sont plutôt cool »
(Cheffe d'équipe à Crillon, 2023)



Fawzi



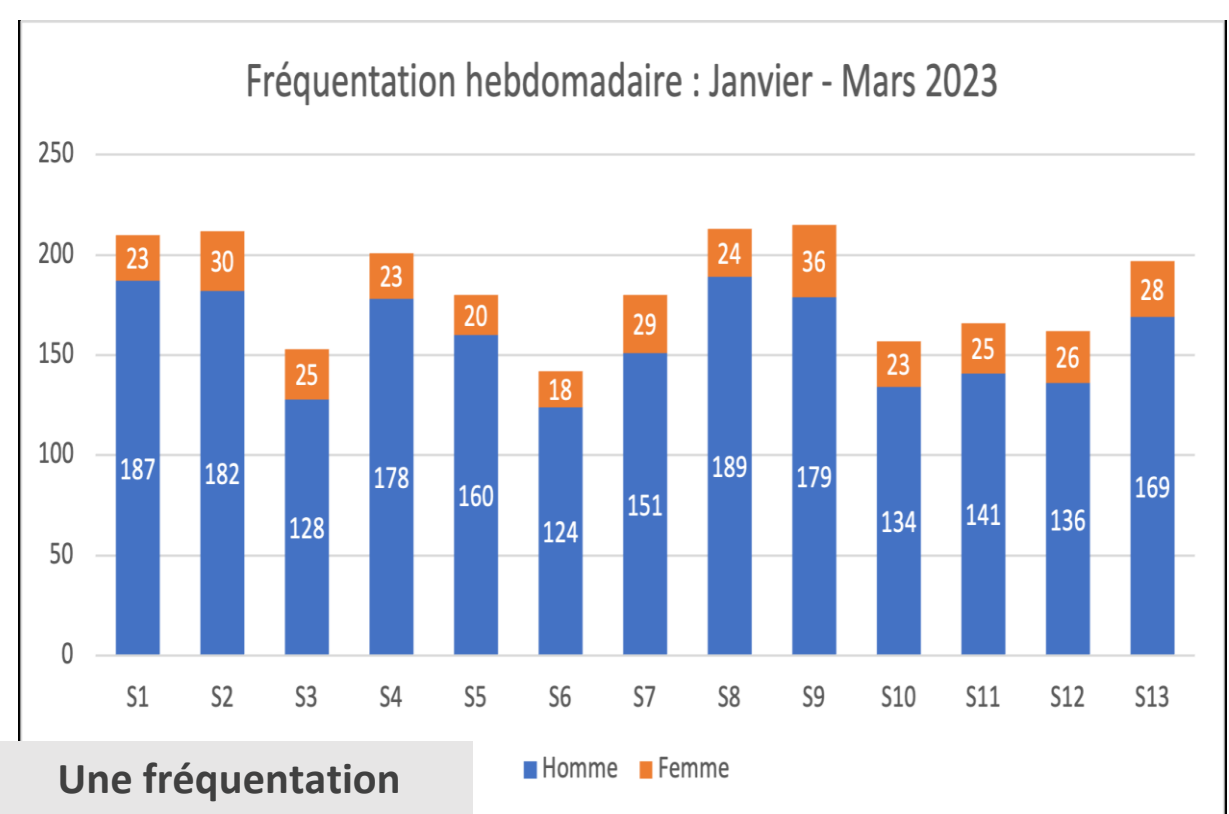
© Brau, 2023

Abdellah (agent sécurité) et usagers

❖ Une fréquentation féminine minoritaire, en légère hausse depuis 2022

« Il y a une hausse de la fréquentation féminine par rapport au gymnase Ruffi: il y avait peu de femmes, les douches étaient mixtes »
(Cheffe de service à Crillon, 2023)

Comptage quotidien de la fréquentation: à Crillon les agents travaillent à une hausse de la fréquentation féminine



Une fréquentation variable

Source: SAMU Social 2023

Journal de bord – comptage et choses à faire

Vendredi 4 avril 2023 62 Ave

Présence: Cathie, Salah

Time	Count	Name
8h 9h	☑	Fatima
9h 10h	☑	Heg
10h 11h	☑	
11h 12h	☑	Jiffy
12h 13h	☑	Clémentine
TOTAL	H:34 F:5	39

Rdv pour Denis à la laverie semaine prochaine

Total semaine du 03/04 au 07/04: 185
Hommes: 157 Femmes: 28 Neufs: 0

© Brau, 2023



Ducita et son mari

Une femme arrive sur les lieux avec une nervosité palpable, se poste devant le couloir 'femmes'. Son visage s'illumine lorsqu'on lui indique que la grande douche "PMR" est libre. Elle esquisse un sourire, remercie timidement et s'empresse dans la douche (observation, 2023).

« Elles viennent de bonne heure. Quand elles arrivent, l'équipe les fait rentrer dans l'accueil. Parfois, il y a beaucoup d'hommes dehors, ils sont très vulgaires par moment, malgré la sécurité ». (Cheffe de service à Crillon, 2023)

Les bains-douches : l'esprit de famille ou l'antithèse du guichet 2/3

Par quels moyens les bains-douches permettent aux usagers de se sentir considérés ?

Mai 2023

L'esprit de famille au sein des bains-douches

❖ Pas un « guichet »

Les bains-douches ne sont pas un « guichet » : une administration froide et impersonnelle. Les usagers y trouvent un cadre et un accueil chaleureux, familial et individualisé. Le service met en œuvre un véritable processus d'humanisation et de reconnaissance du sujet.

« Vous voyez, si j'ai retenu tous les prénoms c'est pas pour rien ! C'est parce que vraiment ils sont vraiment... bien. C'est comme des amis. Après, les liens se font, ou ils ne se font pas, mais en tout cas, la possibilité elle y est. Et ils donnent la chance à tout le monde, ils font aucune différence, aucune différence. Ça c'est formidable. » (Patrice, 2023)

Usagers après la douche, un jour de vestiaire, devant un mur décoré, avec photos, consignes & ressources



© Brau, 2023

Sur une vidéo, un usager s'excuse de son comportement de la veille auprès de Christelle, agent du SAMU social. Il lui avait mal parlé et manqué de respect : « je m'excuse [...] J'avais bu, je m'excuse. » dit-il.

Le jour où il est venu s'excuser, Christelle était en congé. Loin de lui dire de revenir, l'agent de sécurité, Medhi, lui a proposé d'enregistrer une vidéo sur le champ : « On voit sa sincérité ».



Christelle prépare un sac de nourriture spéciale pour Fatima

© Lu, 2023



Personnels des Bains Douches, riverain et usagères

❖ L'aménagement des lieux : construire un cadre chaleureux

Un cadre ferme mais respectueux, structurant et sécurisant, tout en ouvrant la possibilité du lien.

Sur les murs :

- Des photos, des dessins
- Des témoignages, des cartes postales
- Le rappel des règles de respect et courtoisie, en plusieurs langues
- Des ressources – adresses des partenaires et services sociaux, affiches, cartes

Le plus important, c'est le personnel. Je les respecte. Mais, on est humain ; des fois, on peut partir en vrille, mais c'est pas méchant." (Viking, 26 ans, 2023)

« Quand ils viennent une seconde fois et qu'on les appelle par leur prénom, ils sont stupéfaits et ravis : 'Waouh ! Tu te souviens de mon prénom ! J'en reviens pas, merci !' » (Christelle, agent, 2023)

❖ Un accueil individualisé & personnalisé : un savoir-faire, une délicatesse

- Une atmosphère bienveillante qui ouvre la parole
- Des confidences recueillies sans jugement, avec compréhension
- Une compétence, un savoir faire : l'écoute et l'à-propos

"Lui je le connais, il n'osera pas demander, je vais lui proposer des habits de rechange : 'Bienvenu*, venez donc jeter un œil au vestiaire, vous n'avez pas besoin d'une veste? Laquelle? La marron, là? C'est bien votre style'" (Cathy, 2023)

Denis après la douche dessine, au soleil



© Brau, 2023

Les bains-douches : l'esprit de famille ou l'antithèse du guichet 3/3

Par quels moyens les bains-douches permettent aux usagers de se sentir considérés ?

Mai 2023

De l'invisibilisation à la reconnaissance et au soin

❖ Une structure pour les corps, un cadre pour l'esprit

« Le fait que ce soit tous les jours, cinq jours dans la semaine, ça c'est très important parce que ça cadre les gens. Les gars de la rue, ils savent que tous les jours ils vont venir prendre la douche. Ils ont pas à réfléchir: tous les jours ici, c'est propre, c'est droit. Tous les jours du lundi au vendredi, ils savent qu'ils peuvent venir ici ». (Patrice, 2023)

« Me laver, ça aide à garder l'esprit clair. Après, je me sens prêt à continuer la journée. Même quand il fait froid et que c'est difficile de se réveiller. Je me force à venir, je sais que je serai mieux après la douche » (Ahmed, 28 ans, 2021)

Edouard, près de la « librairie », téléphone en charge



© Brau, 2023

❖ Propreté et amélioration de l'image de soi

- Un sentiment de bien-être après la douche
- Un effet positif sur le regard porté sur soi
- Un regard différent sur les autres
- La douche : une condition pour l'interaction

« ça fait du bien, je me sens mieux ». Touchant ses cheveux mouillés, elle demande quand vient le coiffeur aux bains-douches, et s'il y a un service de manucure (observation, 2023)

« Surtout, je vois les jolies filles de Marseille, que je ne vois pas quand je me sens sale. » (James*, après une douche, 2021)

« C'est important pour l'être humain de garder sa dignité, même s'il y a des moments durs dans la vie. » (Jean-Marc, 55 ans, 2023)

« Prendre une douche, c'est continuer à vivre comme un être humain, comme on était au pays. Garder son humanité, pouvoir avoir des relations humaines avec les gens. » (Sami, 60 an, égyptien, 2021)

❖ La douche, le début d'un parcours de soin ?



Ressources et contacts postés sur le mur

« Je n'aime pas le côté institutionnel. Je préfère la débrouille. Parfois, je vais à l'hôpital, en douce, prendre ma douche ». (Romain, 50 ans, 2021)

- Une offre de service élargie: mise en relation, prise de rendez vous avec associations et institutions d'aide sociale
- Maraudes du SAMU-social, tournées en camion pour inciter les usagers à venir aux Bains Douches
- Une fois par semaine, présence d'une assistante sociale
- Elargissement du service aux personnes toxicomanes, accompagnées par des soignants
- Mieux comprendre ceux qui ne viennent pas aux Bains-Douches, pour vaincre leurs réticences

C'est la deuxième fois qu'elle vient, mais elle ne peut pas rentrer prendre de douche car elle n'a pas de laisse et ne peut pas laisser son chien. (Observation, 2021)

❖ Perspectives et espoirs: paroles d'usagers

Ouvrir le week-end

« S'ils pouvaient rallonger au samedi au moins! Le samedi et dimanche, y a rien. C'est le désert social. Et ça c'est très dur pour nous. Une fois, ils avaient ouvert le week-end ici et tout Marseille est venu là! » (Patrice, 2023)

Douches plus

« A part la douche PMR, les douches sont beaucoup trop étroites et proches » (Valérie, 2023)

Multiplier les douches et les maraudes

« Y a pas assez de douches. À part Crillon, y a rien. Et il faudrait plus de maraudes. Y a le Samu social oui, mais y a pas assez pour tout le monde. Avant j'allais aux Catalans, mais ils ont coupé l'eau » (Viking, 2023)

Un espace pour les chiens

« mais quadrillé... contre les vols. Normalement, ton chien, c'est ton chien, mais bon... » (Viking, 2023)

Des soins médicaux

« Ce serait bien d'avoir un médecin. Un dermatologue parce qu'on a beaucoup de maladies de peau quand on vit dans la rue, un gynécologue pour les femmes » (Fawzi, 2023)

Assistance sociale

« C'est surtout des assistantes sociales qu'il faut : pour être orienté, savoir les possibilités, les centres et les aides dont on peut bénéficier. » (Fawzi, 2023)