LE FURET

Rennes

Lille

FÉDÉRATION NATIONALE DES SOS VOYAGEURS AIDE EN GARE

Clermont-Ferrand

Dijon

Marseille

JUIN 2018

Lyon

N° 41

Toulouse

Nice

SOMMAIRE

Le mot du président

Echos du 20ème Congrès de la Fédération

Le Réseau européen

Vie des SOS Voyageurs

Paroles de bénévoles

Le mot du président

Les atouts du bénévole

Gil SEMERIA, ancienne bénévole à SOS Voyageurs de Nice nous a quittés quelques semaines après avoir participé au Congrès de la Fédération.
Elle aimait écrire. Parmi les textes qu'elle avait confiés à Maryvonne JAGOUDET, il y a celui que vous pourrez lire dans "Paroles de bénévoles" à la fin de ce 41ème Furet.
Gil nous conseille de réfléchir sur ce que peut véhiculer la voix.

Cela m'inspire une réflexion sur l'importance de la ***communication non verbale*** en trois points, qui pourrait faire l'objet d'une formation d'une ou deux journées en complément avec l'écoute :

Le ton de la voix

Les mots que nous prononçons ne sont qu'une partie du message que nous voulons transmettre. Notre voix et notre langage corporel prennent part (40% pour certains psychologues) dans l'interprétation de ce que nous voulons exprimer.
Gil et Gisèle se sont posé la question du ton de leur voix qui aurait pu influencer leur refus d'aide envers cet accueilli. L'intonation, le rythme, les silences, l'accentuation et la tonalité ont un rôle primordial pour passer notre message efficacement.

Le regard

Il faut adapter notre visage à notre message. Les expressions de notre visage modèlent souvent l'intonation de notre voix.
Regarder une personne c'est l'inviter à échanger. Après les mots, le contact visuel est le meilleur moyen de communication. *"Ce que la voix peut cacher, le regard le livre"* dit G. BERNANOS dans son "Dialogue des Carmélites."
Après les mots, le contact visuel est le meilleur moyen de communication que nous possédons; d'ailleurs, une personne dit souvent avec les yeux ce qu'elle n'oserait pas verbaliser. La bénévole de SOS V. de Dijon (cf. l'article "de l'intérêt des réunions de bénévoles) s'est posé la question lorsqu'elle a vu Paulo arriver au local "le regard fixe." Il faut savoir décrypter le regard de l'accueilli lorsqu'il est difficile de déchiffrer son discours.

Le sourire

Gil nous parle d'un accueilli en grande difficulté : "Nous l'avons accueilli calmement, avec le sourire, comme nous procédons toujours."
Le sourire est un autre langage, un moyen de traduire ce qui en nous reste muet. Loin d'être un "sous-titre", il ouvre sur de multiples univers :

- Le sourire de bienvenue, à la fois proche et distancié; il met spontanément à l'aise.
- Le sourire complice, celui qui nous rassemble; il révèle une entente étroite, une connivence et une complicité des regards.

Le sourire vient de l'intérieur de nous-même, c'est la plus subtile des expressions humaines. Le sourire est le sésame de la communication, il nous permet d'entrer en empathie avec les personnes que nous accueillons.
Donc, trois basiques de l'accueil : la voix, le regard et le sourire.

À méditer sans modération ... si vous le voulez bien !

Bernard DUSSAUCY

Echos du 20ème Congrès de la Fédération

Extraits du discours de clôture du président

ALLONS de l'AVANT !

Grâce à la résolution courageuse du Conseil d'administration de réduire le coût supporté par chaque bénévole pour l'inscription à ce congrès et grâce également à l'élaboration minutieuse de la préparation du programme de ce congrès opérée par toute l'équipe de Dijon, vous avez été très nombreux à vous inscrire à ce vingtième congrès : de moins de 30 % en 2014 nous sommes passés à près de 58 % de participants. Cela montre votre désir de prendre une part active dans la vie de votre propre association et dans celle de la Fédération. En tant que président, je vous en félicite et vous en remercie très chaleureusement.

Les résultats de l'évaluation de ce congrès sont eux aussi très éloquents : vous avez été plus de 91 % à avoir déclaré être satisfaits et même très satisfaits de son déroulement. On ne pourra plus dire que la tenue d'un congrès au sein de la Fédération « n'est plus dans l'air du temps » !

Votre satisfaction provient certainement de la qualité des présentations de tous les intervenants sur les différents sujets et de toutes vos idées apportées lors des échanges au cours des ateliers.

Ne soyez pas surpris par le titre de ces quelques mots. Il ne s'inscrit nullement dans un cadre de « clôture du congrès » car notre tâche n'est nullement terminée ; au contraire, elle ne fait que débuter ! Comme je vous le disais dans mon discours d'ouverture, nous sommes ensemble réunis pour écouter, pour échanger, pour débattre, pour nous aider à aller de l'avant, à nous adapter, à accepter la transformation inéluctable à notre époque. Nous avons pu réaliser tout ce programme au cours des différents ateliers.

Maintenant il faut aller de l'avant, il faut agir, chacune et chacun au sein de notre association et en liaison avec la Fédération. N'oublions pas que nous avons les encouragements des responsables de la SNCF : pour preuve, le courriel que nous a adressé Mickaël PICART, directeur pour l'engagement sociétal : « Je vous remercie pour votre engagement aux côtés de la SNCF. Vous êtes un maillon essentiel dans la chaîne des services en gare... Travaillons ensemble à valoriser votre bel engagement qui incarne un lien social humanisé ».

Le titre du vingtième congrès était :

SOS Voyageurs-Aide en gare,
AUJOURD'HUI… et DEMAIN ?

DEMAIN est déjà là, au travail dans chacune de nos associations.

Bernard DUSSAUCY

Le Réseau européen

Précisions sur le Réseau Européen qui succède à la Conférence internationale

"**Ensemble pour une Europe plus forte** » c'est la devise du Réseau.

C'est un concept pour la coopération, pour la culture et les services sociaux dans les gares européennes. Bernard, moi-même et quelques autres personnes, nous nous sommes réunis deux ou trois fois pour mettre au point les statuts basés sur ceux de l'ancienne « Conférence internationale». Les membres sont l'Allemagne, l'Autriche, la France et Florence. Nous espérons d'autres partenaires dans ce nouveau réseau pour coopérer.

La situation dans les gares ce sont beaucoup de personnes en mouvement. Elles ont une liberté de circulation au sein des pays européens et nous voulons avoir un traitement humain, plein de compassion et juridique envers les personnes originaires des régions où il y a des troubles et qui sont venues chercher refuge en Europe. Par ailleurs, les différences économiques et sociales majeures au sein de l'Europe ont pour conséquence que certains quittent leur pays ou envoient des personnes de leur famille pour trouver du travail et un meilleur niveau de vie.

Nous avons beaucoup de personnes en Allemagne venant de Roumanie. En Allemagne ils n'ont pas la possibilité d'avoir d'autres aides et ne touchent pas d'argent du gouvernement. Il y a un nombre grandissant de personnes originaires de régions en crise et en guerre. Elles cherchent protection et refuge sur le continent européen. C'est la même situation en France, en Italie et en Allemagne. Pour d'autres gens les gares sont à la fois des points de rencontres, de rendez-vous et d'orientation. Les services sociaux dans les gares d'Europe ont en commun ce désir de prodiguer un soutien qui ne soit pas bureaucratique, offrir des « portes ouvertes » au bénéfice des voyageurs et des personnes dans le besoin dans les gares et dans les trains.

En Allemagne nous sommes dans les gares pour les voyageurs et les personnes qui n'ont pas de tickets. Mais ils entrent dans les gares et cherchent de l'aide. Les bénévoles en gares européennes veulent faire des offres sociales, ils veulent envoyer un message d'humanité, de compassion et de responsabilité conjoint à ceux qui sont désavantagés socialement.

Pour résumer nos objectifs en quelques points, nous voulons être une plate-forme, des champs d'information et de réseau. Nous voulons faire un travail éloigné de l'ordre politique, nous nous engageons pour le développement social dans les gares européennes et nous invitons plus de partenaires à coopérer avec nous dans ce Réseau européen.

Gisela SAUTER-ACKERMANN
Responsable des missions catholiques
dans les gares d'Allemagne

Vie des SOS Voyageurs

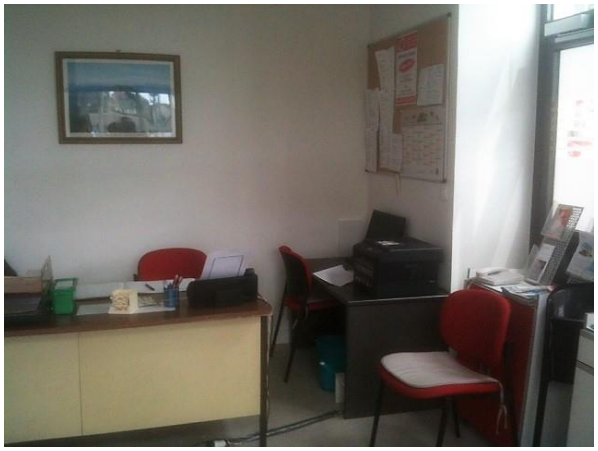
envois de

- ✓ ***Clermont-Ferrand***
- ✓ ***Dijon***
- ✓ ***Lille***
- ✓ ***Lyon***
- ✓ ***Marseille***
- ✓ ***Rennes***

CLERMONT-FERRAND

Nouveau bureau pour SOS Voyageurs CLERMONT-FERRAND !

Depuis notre installation dans notre nouveau bureau situé à l'extrémité du quai H de la gare, de nombreux accueillis de toutes origines sociales et de toutes nationalités, voyageurs ou non voyageurs, sont venus chercher un renseignement pratique ou, pour beaucoup, du réconfort.



En 2017, 7949 personnes ont été reçues dans notre local.
20 bénévoles sont à l'écoute de ces accueillis pour leur venir en aide et ceci du lundi au vendredi pendant 4 permanences étalées de 9h à 19h.

Nous établissons des billets de train en liaison avec le 115, donnons des bons douches, orientons sur d'autres structures sociales, donnons quelques collations mais surtout essayons d'être à l'écoute pour amener du réconfort.

Alain KREBS

DIJON

12ème journée européenne de solidarité en gare 7 avril 2018

Pour cette 12ème Journée européenne de solidarité en gare, nous avons voulu la placer sous le signe (en plus de l'accueil, l'écoute et l'orientation) du dynamisme, de la joie, de la jeunesse et des traditions avec le thème :

« SOS Voyageurs : Tradition et Accueil »

Pour cela nous avons occupé une partie du parvis de la gare de Dijon avec notre stand (barnum, tables, chaises et 3 panneaux d'affichage) de façon à être bien visibles par le public, ouvert en permanence notre local et utilisé une borne Information dans le souterrain. Nous avons fait connaitre notre association par la distribution de dépliants, de marque-pages, de stylos, de jeux de patience et d'adresse (jeux de billes) à l'effigie de SOS Voyageurs et par un affichage expliquant l'association.
Le point fort de cette journée ensoleillée a été une représentation de danses folkloriques bourguignonnes par le groupe « Les Enfants du Morvan » de 10h30 à 11h30 sur le parvis de la gare, face à la rotonde. Une cinquantaine de personnes ont participé à la danse et tout autant de spectateurs.
Notre président a reçu les médias, les représentants de la SNCF et les élus qui ont pu profiter aussi du spectacle.
A l'issue de cet évènement nous avons partagé un moment convivial autour d'un verre de l'amitié.
Nous adressons nos très vifs remerciements à Mme Danielle DARFEUILLE conseillère Départementale de Côte d'Or, aux Enfants du Morvan, aux bénévoles, aux étudiants de BSB et à l'ensemble des services de la SNCF en particulier Gares & Connexions, le pôle sociétal, le service de la reprographie de la région SNCF et l'ensemble des agents d'accueil.

Rendez-vous en 2019 pour une nouvelle Journée européenne de solidarité en gare !

Pascal FOIGNOT

Le stand SOS Voyageurs

Le groupe folklorique « Les Enfants du Morvan »

LILLE

Reconnaissance :

Le 5 décembre 2017 dans le grand carré de l'hôtel de ville de Lille ont été remis ***« Les trophées de l'engagement*** » en présence de Martine AUBRY, maire, de Walid HANNA adjoint au maire délégué aux politiques des territoires et à la citoyenneté ainsi que de Magalie HERLEM conseillère déléguée à la lutte contre les exclusions, à la vie associative et à la Maison des Associations. Le jury était présidé par Liliane GOVART et Jean-Louis CALLENS (Secours populaire du Nord). Sorte d'Oscars, les trophées récompensent les bénévoles pour leur action au quotidien auprès des citoyens.
Plusieurs responsables d'associations ont reçu ce trophée qui reconnaissait leur engagement. La remise des trophées a eu lieu le même jour que la *Journée mondiale du bénévolat*.
Pour SOS Voyageurs Lille, notre ami Jean-Pierre CATRYSSE a reçu un trophée récompensant son engagement pendant de nombreuses années, notamment en tant que vice-président de notre association.

Convivialité :

Le 3 janvier 2018, une réunion conviviale a permis à tous de se retrouver pour se souhaiter la Bonne Année autour d'une galette des rois. Alors que les gourmands se régalaient, une projection des photos du Congrès de Dijon a permis aux huit participants de se remémorer les bons moments et aux autres de se dire qu'ils pourraient peut-être participer au prochain congrès …

Signalétique :

Cette fois c'est posé ! La signalétique de notre *« nouveau »* local a été mise en place le 23 avril 2018 après de nombreuses demandes de notre part, car nous sommes dans les lieux depuis le 2 décembre 2016 !

SOS Voyageurs bénéficie désormais d'une bonne visibilité et nous pouvons espérer une meilleure fréquentation.
En outre un autocollant « Station Helper » complète notre signalétique.

Gérard CARON

LYON

L'année a commencé sur les chapeaux de roue, en effet les 17 et 18 janvier les bénévoles qui le souhaitaient ont pu visiter l'exposition sur le projet d'agrandissement de la gare, nous avons pu situer l'emplacement provisoire de notre local ainsi que celui de notre futur local définitif.

Le 24 nous avons organisé dans le local « Junior et Cie » notre traditionnelle galette et le 25 nous étions conviés au premier tour de gare sociétal. Hormis la rencontre « galette » nous avons organisé deux réunions le 4 Mai et le 19 décembre.

Nous avons accueilli quatre stagiaires et enregistré l'arrivée de cinq nouveaux bénévoles, un seul n'ayant pas poursuivi son engagement.

Nous avons organisé les 17 et 18 mai en version « décentralisée » le Conseil d'administration, l'Assemblée Générale et l'Assemblée Extraordinaire de la Fédération, opération qui se renouvellera les 16 et 17 mai prochains.

Petit changement : nous n'ouvrons plus les dimanches, le nombre d'accueillis étant trop faible pour monopoliser deux bénévoles.
Par contre nous ouvrons toute la journée les samedis des vacances de février, les transits dans la gare à ces périodes étant très importants.

Le 12 décembre nous avons déménagé pour nous installer provisoirement dans un local situé dans la cour de la gare au sein du pôle multiservices qui regroupe ITIREMIA (voyageurs handicapés), les consignes, les toilettes, Junior et Cie, une salle dédiée aux groupes et le salon grand voyageur. Cette situation modifie quelque peu notre organisation car ce ne sont plus les voyageurs qui viennent à nous mais nous qui allons vers eux, ce qui ne pose aucun problème, la démarche « Helper » allant dans ce sens.

Jean-Paul CENCIRE

MARSEILLE

SOS Voyageurs Marseille de plus en plus sollicitée

*Article paru dans **La Vie du Rail** du 13 avril 2018*

En 2017, l'association SOS Voyageurs de Marseille a comptabilisé 3090 heures de bénévolat pour un effectif de douze volontaires. Présidée par Anne-Marie Salles, l'association a enregistré une forte hausse du nombre de personnes accueillies (18424, soit 6385 de plus qu'en 2016), en raison de l'arrivée massive de migrants, parfois mineurs, venus du Mali, de Côte d'Ivoire, d'Afghanistan, de Guinée … Dans la gare Saint-Charles, SOS Voyageurs reste le relai incontournable pour une aide morale ou matérielle pour les personnes complètement démunies. Les contacts existant avec l'*Observatoire Asile* et le collectif *Espace* ont facilité l'accueil de cette population spécifique.

En 2017, la répartition entre voyageurs (572) et non voyageurs (17852) s'est encore accentuée, ce qu'explique certainement l'emplacement du nouveau local.
Les services rendus (20944) sont eux aussi en augmentation, mais le montant total des aides en nature a diminué grâce à la vigilance du trésorier de l'association qui s'est attaché à réduire le lourd déficit de l'année 2016. Le conseil d'administration s'est réuni à trois reprises au cours de l'année 2017 afin de maintenir une gestion irréprochable de l'association. Des élus du conseil ont participé aux réunions des principaux partenaires parmi lesquels SNCF Gares & Connexions, la ville de Marseille, la Fondation Abbé-Pierre, le Secours Catholique. L'avenir de l'association est lié aux mesures qui seront décidées par SNCF Gares & Connexions en liaison avec la Fédération nationale des associations SOS Voyageurs. Une première réunion avec toutes les associations concernées par l'errance en gare a eu lieu le 8 mars.
En août 2018, SOS Voyageurs Marseille aura 40 ans d'existence. Malgré les difficultés rencontrées, la mission d'accueil et d'écoute se poursuivra normalement.

Pierre GAETTI
La Vie du Rail

Texte envoyé par Anne-Marie SALLES

RENNES

Quoi de neuf à Rennes ?

Toujours et encore les travaux …
La nouvelle gare devrait être terminée pour février 2019.

Selon la SNCF de Rennes nous aurons la plus belle de toutes les gares de France !

La salle d'échange multimodale est déjà comparée à une cathédrale … Ouah ! Nous officierons bientôt dans un lieu « sacro-saint » !

En attendant, les voyageurs circulent entre barrières et panneaux et ont beaucoup de difficultés à se retrouver dans les dédales des travaux.

Il y a malgré tout des points positifs :

- L'agencement définitif de la salle d'attente dans un décor résolument moderne aux couleurs printanières, ainsi que les toilettes, superbes, un vrai salon !
- Les accès aux quais sont mieux desservis et quelques commerces sont déjà en place.

Ça avance … ça avance …

En attendant, nous, bénévoles de Rennes, piaffons d'impatience à reprendre notre activité.

« BÉNÉVOLE TOUJOURS PRÊT ! »

Claude RAY

Paroles de bénévoles

envois de

- ✓ ***Clermont-Ferrand***
- ✓ ***Dijon***
- ✓ ***Lille***
- ✓ ***Lyon***
- ✓ ***Marseille***
- ✓ ***Nice***

CLERMONT-FERRAND

Paroles de stagiaire

Les stages que j'ai pu effectuer au sein de l'association SOS Voyageurs-Aide en gare de Clermont-Ferrand m'ont permis de m'enrichir personnellement et professionnellement. Leurs missions qui consistent à offrir un temps de réconfort et d'écoute à toutes les personnes accueillies dans les locaux, mais aussi de rechercher des solutions à leurs besoins.

Ce stage m'a conforté dans mon avis de vouloir travailler dans le secteur du social, le contact et l'aide à la personne. C'était agréable de se sentir en quelque sorte « utile ».

Mon expérience dans l'association a été positif avec les bénévoles comme avec les accueillis malgré la barrière de la langue parfois gênante.

J'ai pu voir différentes situations qui m'ont donné des leçons de vie.

Ce stage m'a beaucoup apporté, j'ai pris du plaisir à me rendre à SOS Voyageurs.

Inès YAHIAOUI

DIJON

De l'intérêt des réunions des bénévoles

Lors de nos réunions mensuelles, l'ordre du jour comprend toujours une rubrique « le cas du mois » qui permet d'évoquer une situation vécue, susceptible de présenter un intérêt pour l'ensemble des bénévoles, pour l'association ou pour l'intéressé.
Aujourd'hui je vous parlerai de Paulo.

Paulo est un habitué de SOS V. Résident au centre hospitalier spécialisé proche de la gare, il bénéficie d'une autorisation permanente de sortie et fait souvent une halte à SOS V. ; il est donc bien connu de la plupart des accueillant(e)s.
L'une d'entre elles raconte : à sa dernière permanence, Paulo est arrivé le regard fixe, l'élocution difficile, agité, tension palpable. Cette description suscite aussitôt une vive réaction chez plusieurs participants et un échange s'ensuit. Ce comportement a déjà été relevé par deux accueillants : conséquence de l'incompréhension de son discours, difficile à déchiffrer, problème relationnel avec son entourage ? Un autre facteur est avancé : modification du traitement ? Notre représentant permanent aux réunions de la « veille sociale » (1) mentionne que le cas de Paulo est connu et qu'il fait l'objet d'un suivi régulier. Cette intervention en réunion a permis un échange constructif autour de ce cas, en particulier sur l'attitude commune à avoir quand Paulo va mal et sur un signalement éventuel au personnel soignant si nécessaire.

Anne-Marie RENOUX

(1) veille sociale : dispositif mis en place sous l'égide de la DDCS, réunissant au cours de réunions bimensuelles l'hiver, des professionnels de l'action sociale et des bénévoles des associations concernées, en direction des populations en situation de handicap ou de grande précarité.

Mon aventure à SOS Voyageurs

J'ai, pour un total de 38 heures, accueilli au local et marché dans la gare de Dijon dans le but d'aider les voyageurs en difficulté.

Vêtue de mon gilet bleu, ma mission était d'établir une présence rassurante pour les usagers de la gare. Ceux-là sont parfois à la recherche du quai de départ de leur train, d'autres sont en recherche d'information vis-à-vis de retards, annulation ou toute autre information.

De cette expérience j'ai pu perfectionner mes compétences relationnelles, en effet, étant donné la diversité de profils rencontrés au cours d'une même journée, j'ai dû m'adapter au contexte et à la personne. Cela m'a aussi confronté à des problèmes humains, des dilemmes moraux, tels que la venue de nombreuses personnes sans abri. La réponse devait être adaptée et pertinente.

La pluralité des origines des usagers m'a contrainte à user d'une langue puis d'une autre (anglais, espagnol, portugais).

La diversité des équipes constituées de bénévoles d'origines et d'âges variés m'a renforcée dans ma compréhension des synergies et des enjeux inhérents au management des hommes. De cette expérience, je retiens particulièrement la gentillesse partagée par tous les bénévoles et la confiance qu'ils m'ont accordée. J'ai également très fortement apprécié l'ambiance de la Journée européenne de solidarité en gare du samedi 7 avril où j'ai pu rencontrer de nouveaux bénévoles dans un cadre différent des journées de bénévolat traditionnelles.

Honnêtement, je ne retiens quasiment que du positif excepté les problèmes d'horaires. En effet, cela a été très compliqué pour moi de trouver des plages qui me convenaient, surtout à partir de janvier où mon emploi du temps était 8h-18h tous les jours.

Enfin, je tire beaucoup d'enseignements de cette aventure humaine et des défis qu'elle m'a fait rencontrer. Je ne doute pas qu'elle sera une valeur ajoutée pour assumer mes futures responsabilités.

Anaïs HAVARD
Stagiaire

LILLE

SOS Voyageurs de Lille aux autres SOS V que dire ? … Il y aurait tant à dire !

Des moments drôles où une habituée, une titulaire de l'AAH qui arrondit ses fins de mois comme bon lui semble et qui, sans que nous lui demandions quoi que ce soit, nous met au courant de ses tarifs et des prestations auxquels ils donnent droit…

Des moments de tendresse quand un autre habitué passe simplement pour dire bonjour, pour parler quelques minutes et prendre un chocolat chaud. Une pause dans sa journée.

Des moments d'inquiétude où certains très fragiles se retrouvent encore et toujours dans la rue avec ses dangers.

Des moments d'amusement à entendre les belles histoires que certains nous racontent et la question : « a-t-on vraiment de telles têtes de gogos ? »

Des moments de partage avec les autres bénévoles aux vécus et aux horizons différents, mais avec lesquels il est enrichissant d'échanger.

Merci pour ces moments, et tant d'autres …

Annette PORTEBOIS

Sa maison est en carton

Après quelques séjours en dehors de Lille, Julien est de retour. C'est un drôle d'homme, un esprit simple mais cependant très rigoureux : il ne boit pas, ne se drogue pas, on peut même le trouver rigide en la matière car il nous tient des propos extrêmement critiques vis-à-vis des gens de la rue qui s'adonnent aux substances psychoactives.

Julien voit tout, il entend tout, il colporte les bonnes et mauvaises nouvelles tel le facteur. Il lui arrive même de nous donner des informations sur un changement d'horaire ou d'adresse d'une association de la ville, un changement de jour ou de circuit pour une maraude, des informations qui s'avèrent toujours exactes.

Il arpente la ville du matin au soir en attendant de pouvoir investir une entrée de magasin après la fermeture. Le soir enfin venu, il fabrique sa maison en carton, puis se calfeutre à l'intérieur et malheur aux curieux qui s'aviseraient de regarder ce qu'il y a derrière : c'est son domaine et cela équivaudrait à une violation de domicile !

Une bonne nouvelle lui est enfin arrivée : on vient de lui proposer un logement « en dur » à une cinquantaine de kilomètres de Lille.
Il viendra de temps de temps pour nous dire bonjour. Promis.

Arlette NAESSENS

LYON

Du rêve au cauchemar, puis retour au rêve !

Bel après-midi en ce jeudi de printemps !
Deux jeunes femmes se présentent à nous, très angoissées !
Les deux cousines, parties de Grenoble le matin à 9h, ont vu leur TGV direct pour la gare de Lyon Saint-Exupéry annulé et … elles ont un avion pour Barcelone à 14h et il est déjà 12h50 ! On les a acheminées à Lyon via Chambéry en TER, mais à Lyon Part-Dieu, avec un billet gratuit au Rhône-Express pour rejoindre l'aéroport. Sauf que, ne sachant où récupérer ce billet, elles ont erré dans la gare, été refoulées faute de billets au Tram-Express et viennent voir où obtenir ce fameux sésame ! Nous les accompagnons au guichet TGV Air, mais ce n'est pas le bon. A l'accueil, directement auprès de la responsable, on est au bon endroit. Elle s'étonne de les voir si tard, tous les autres passagers dans le même cas sont passés depuis longtemps ! On explique leur parcours un peu difficile. Bref, les voilà en possession du ticket pour l'aéroport. Retour rapide à la sortie Villette face au Tram. Il est 13h15 !... J'ai des doutes mais bon, on ne pouvait mieux faire.
Le temps passe… Il est 13h50 quand, Oh surprise, nos deux femmes sont de nouveau au bureau, plutôt tendues, au bord de la crise de nerfs et en larmes. Elles n'ont qu'un week-end de quatre jours, ont payé avion et hôtel, et l'hôtesse leur a confirmé qu'en partant à 13h30, elles ne pouvaient espérer avoir leur avion à 14h. Après avoir joint par téléphone la compagnie aérienne, celle-ci refuse un remboursement pour un souci qui ne les concerne pas, propose un report des billets sur un vol le lendemain mais avec une majoration week-end de plus de 100 € ! Sans compter qu'elles sont à Lyon et habitent Grenoble.
Une réflexion rapide pour trouver une solution correcte s'imposait, la SNCF leur ayant répondu qu'elles devaient faire une déclaration par écrit à Arras.
Ça ne réglait en rien le problème dans l'immédiat, et elles commençaient à perdre toute idée de passer leur séjour en Espagne ce week-end.
Seule possibilité, le TGV de Barcelone à 14h23…. A peine une demi-heure, mais fallait-il encore négocier les billets même si au départ il y avait un problème SNCF. Retour donc vers la responsable du bureau d'accueil. Surprise bien sûr, quand on propose notre solution … avec un transport offert à titre commercial ! De toute façon, il faudra bien une indemnisation, même si nos deux femmes n'ont pas réagi aussi rapidement qu'on aurait pu le penser.
La responsable qui a bien saisi la complexité du problème reconnaît que mon idée est bien la seule possible pour trouver une issue qui convienne dans l'urgence. Mais il faut passer par un accord à un niveau supérieur ! On attend donc un moment. Enfin, l'accord est donné. On refait deux billets pour justifier ce trajet à titre gratuit. On régularise et finalement tout est en règle à 14h15.
Il nous reste huit minutes pour repasser au bureau SOS, récupérer les bagages, rejoindre la voie F et la bonne voiture du TGV « Ave Renfé » qui part à 14h23 !
Ce fut très rapide, mais ouf…. A 14h21, on était au bon endroit sur le quai.
On ne vous dit pas l'émotion, la joie et la pression qui retombe pour nos deux touristes qui remercient très chaleureusement et longuement. Elles n'auront que quelques heures de retard à leur arrivée à Barcelone, mais leur séjour sera sauvé.
Ceci étant, on partage cette reconnaissance et leurs remerciements avec la responsable de l'accueil sans qui rien n'eût été possible. On salue son efficacité et son professionnalisme pour nous avoir épaulés dans cette histoire qui finit bien. Elles s'en souviendront de leur passage involontaire à Lyon Part-Dieu, nos deux Grenobloises.

Patrick MOREL-VULLIEZ

Témoignage d'un voyageur Chilien

Bonjour,

En octobre dernier, à un moment où moi et un autre membre de ma famille juste arrivés à Lyon, n'arrivions pas à trouver la bonne direction depuis la (très comble et bruyante) gare Part-Dieu vers les tramways du quartier, nous avons trouvé SOS Voyageurs, où nous avons demandé de l'aide. Immédiatement une dame très charmante (Mme Lydia, Lyda ??), est venue à notre aide. Elle parle l'espagnol et a été extrêmement gentille et amicale. Elle nous a guidés tout le long du chemin jusqu'à nos destinations. Ce fut un vrai plaisir de rencontrer une personne aussi charmante et généreuse et de faire connaissance avec SOS Voyageurs et savoir que vous êtes toujours prêts, désireux et capables d'aider les voyageurs ayant besoin de conseils.

Merci beaucoup et félicitations sincères pour votre travail inestimable.
Nos meilleures salutations à la dame serviable qui nous a guidés.

Très cordialement.

Ernesto Guiraldes
Santiago, Chile.

MARSEILLE

Germain

Je l'avais remarqué dès mes premières permanences à SOS voyageurs. Il m'intriguait, plutôt grand, blond, les yeux clairs, il s'installait vidait son sac dans tous les sens du terme : étalait ses affaires autour de lui et se répandait en propos à première écoute complètement incohérents… J'essayais de comprendre, et c'est quelqu'un de plus ancien à SOS qui allait vers lui et qui, avec beaucoup de patience, comprenait sa demande. En fait, souvent, il ne voulait rien de particulier mais simplement qu'on l'écoute. Avec le temps j'ai fini par m'habituer et par établir avec lui un petit dialogue chaotique. Cela fait des années que SOS était devenu pour lui un repère, un lieu où il savait qu'il pourrait s'asseoir et parler… il était parfois calme, parfois véhément, parfois incroyable de spontanéité. Un jour où il avait besoin de se changer, en un clin d'œil, le voilà torse nu, pieds nus… et il n'a pas été facile de le convaincre que tout de même, notre modeste local qui remplit certes bien des fonctions, ne pouvait lui tenir lieu ni de chambre, ni de cabine d'essayage.
Depuis quelques mois, on ne le voyait plus. Il est réapparu, il y a une quinzaine de jours. Bien vêtu, la parole calme et claire, le propos sensé. Surprise je m'étais dit que vraiment il ne fallait pas désespérer. Contente de le voir ainsi. J'ai compris qu'il était en foyer depuis quelques temps…
Mais voilà tout s'est arrêté. La mort l'a fauché en plein répit, peut-être en pleine renaissance. Une crise cardiaque, en plus de ses troubles psychiques. Il avait le cœur fragile, nous a–t-on expliqué. Et il vivait dans la rue depuis si longtemps…
Des obsèques sans façon, à peine musulmanes … et pour l'accompagner bien des personnes qui l'ont rencontré, aidé, ont tenté du moins.
Pour moi : une rencontre, un échange chaleureux avec sa sœur et sa nièce. Nous leur avons parlé de lui. Elles étaient dans cette attente. Elles nous ont dit leur impuissance à le retenir, à endiguer sa violence. Pour seule nouvelle depuis quatre ans, celle de sa mort.
Quelles blessures, quelle insupportable impossibilité au cœur de ces vies qui se défont et échouent dans notre petit refuge censé dépanner les voyageurs…

Dominique Ben Mahdi

Les nouveaux voyageurs

Ils n'ont ni le Guide du Routard, ni le Petit Futé en poche, ils n'ont égaré ni leur bagage, ni leur carte bleue, ni leur passeport, ils nous arrivent souvent d'Italie, parfois d'Espagne mais viennent de plus loin : du Sénégal, du Mali, de Guinée, de Gambie, du Nigeria et d'ailleurs… Ils sont jeunes, quinze ans à peine parfois, et ils n'ont rien. Ils pensent qu'on pourra leur trouver un lieu où dormir, de quoi manger, de quoi s'habiller. Mais bien souvent, on ne peut leur offrir qu'un café, appeler interminablement le 115, leur donner quelques adresses, leur indiquer les différentes étapes de la demande d'asile. Pour cela, nous nous sommes informés, nous nous sommes efforcés de comprendre le labyrinthe administratif dans lequel ils s'engagent. Nous avons pris contact avec d'autres associations et collectifs pour les aider, les orienter au mieux. Malheureusement, pas de solution, des hébergements d'urgence de temps à autre, sinon la rue, la gare, un squat dans les environs. Et, finalement, les nouveaux voyageurs, s'installent dans le voisinage, à l'écart de ceux qui depuis longtemps ont élu la gare et ses environs pour domicile. Et ils reviennent dans notre petit local régulièrement, quotidiennement, pour un café, pour se retrouver, pour tenter d'avancer dans leurs démarches. Ils sont en demande d'une piste pour une formation, pour

apprendre, faire du sport, s'occuper. Les journées sont longues, vides, à attendre une décision qui la plupart du temps ne leur sera pas favorable, et sans argent, sans papiers, que faire ? Alors ils font salon chez nous. Les accueillantes sont plutôt amicales, souriantes et bienveillantes. Et voilà notre petit local sans charme transformé en Babel africaine. Nos nouveaux voyageurs parfois sont amers et ostensiblement exigeants, mais la plupart sont ouverts, chaleureux, reconnaissants d'avoir un lieu où ils sont accueillis…
Leur présence s'ajoute à celle des anciens, ceux qui depuis des années avaient l'habitude de venir à SOS Voyageurs, pour un café, une petite aide, pour parler de tout et de rien, pour discourir hargneusement sur le monde qui ne va pas comme il faudrait ; ils laissent échapper souvent crûment d'inquiétants et sombres préjugés qu'avant mon arrivée à SOS, je pensais dépassés. C'est une évidence : la frustration n'adoucit pas les mœurs.
Cela fait bien du monde dans notre petit local, bien du monde à accueillir, à apaiser, à orienter, à aider. Parmi les conversations, les demandes et interpellations fusent et s'entrecroisent :
« Un ticket toilette ! Un café ! Regardez mes chaussures ! Vous avez du 44 ? Madame, lui, il vient d'arriver, c'est un nouveau, il a 15 ans, il ne parle pas le français ». Un autre, tendant sa convocation à l'OFPRA, veut connaître les horaires de train, qu'on l'aide à financer le voyage. Celui-ci a trouvé un petit job à Aix ! Demain samedi il peut faire les tresses à ces dames : 15 euros la tresse mais pas d'argent pour prendre le car, il remboursera… (On veut bien le croire, mais…). « J'ai rendez-vous à l'hôpital, à la Timone, un ticket de bus ! Madame faut que je me lave, il me faut la douche … » Un autre tend une ordonnance : pas d'argent pour les médicaments, pas de CMU ou d'AME pour l'instant… ! Celui-ci tend un papier de la préfecture : demande d'asile rejetée, il faut l'aider à remplir la partie « observations ». « Où prendre des cours de français ? Mais des vrais, pas l'alphabet... abc, ça on sait… ; je veux suivre une formation… ; mon cerveau se vide depuis des mois… ». Et le téléphone qu'on se dispute pour appeler l'équipe M.A.R.S, le tuteur, le 115. Et Patricia, une habituée qui s'énerve parce qu'on n'a pas de sucrettes… et ces deux autres habitués, le litron prestement glissé sous la chaise (bien sûr c'est de la grenadine), qui nous interpellent pour montrer qu'ils sont chez eux, et nous connaissent… Et ce vieux monsieur, un chibani venu du Maroc en 1962 avec un contrat de travail, qui n'arrive pas à toucher sa retraite, qui nous réclame café sur café. Il est en général très doux, patient, très poli, mais parfois, lorsqu'on lui refuse le 7e café de l'après-midi, il explose, se répand en injures inattendues. Et ce jeune Ivoirien aussi : « Madame, ma demande d'asile est en cours, mais je voudrais préparer mon insertion dans la société française, comment puis-je procéder ? »
Comment procéder effectivement pour que notre petit bureau continue d'être un lieu d'accueil ouvert à tous, pour qu'on puisse au moins apporter aux uns et aux autres le sentiment qu'ils peuvent se poser un moment et qu'on va tenter dans la mesure de nos moyens d'apporter une réponse à leur demande ? Tenter simplement, parfois cela aboutit. Je pense à ce jeune homme orienté vers le *Réseau éducation sans frontières* en stage actuellement, à cet autre pris en charge dans une famille d'accueil. Il y a ceux aussi pour qui nous ne pouvons rien, mais qui voudraient pouvoir continuer de venir prendre leur café, leur chocolat, et parler un peu.
Mais comment faire avec parfois plus de vingt personnes assises, debout, et la diversité des demandes et des attentes ?
Les bénévoles sont débordés, déboussolés parfois et réagissent à leur façon : « Faut qu'on change, qu'on s'organise, qu'on évolue... on n'est pas formé pour cela. Si cela continue ainsi, je m'en vais… Le local n'est pas adapté, il faut réguler les entrées, faire sortir les gens au bout d'un quart d'heure de présence, ne plus servir de café après 10h, après 14 h... C'est épuisant, je ne viens pas pour me faire injurier. » Faire sortir, ne pas pouvoir rendre le service demandé, c'est souvent source d'agressivité…

Certes, nous ne venons pas pour être insultés… Mais pourquoi venons-nous, au fait, exactement ? La réponse n'est pas simple et sûrement propre à chacun et chacune d'entre nous.
De toute façon, pour l'instant, nous sommes là malgré les difficultés et puis quelque chose passe entre accueillants et accueillis, entre accueillants : un geste, un regard de soulagement, de confiance, de reconnaissance, de l'humour, de la complicité, de l'amitié, la satisfaction d'avoir fait au moins ce que l'on pouvait, d'être là …
La situation des personnes en errance, des migrants nous dépasse. Ce n'était pas sa vocation initiale, mais pour l'instant l'association SOS Voyageurs à Marseille comble mal un vide, un vide énorme en même temps qu'elle le désigne et le dénonce. Il manque à la gare Saint-Charles à Marseille une structure d'accueil, d'orientation, pensée, organisée, ouverte à tous ceux que les accidents la vie, les violences du monde ou simplement la quête d'une vie meilleure ont amenés à quitter leur point d'ancrage, leur famille, leur région, leur pays.
Ajoutons qu'Anne-Marie, Martine et moi, participons actuellement aux réunions des Acteurs de la solidarité (ex-FNARS), organisme chargé par la SNCF d'établir un diagnostic sur les besoins de la gare Saint-Charles à Marseille pour parvenir à un mieux-vivre ensemble de toutes les personnes qui, pour des raisons diverses, s'y rencontrent, s'y croisent et s'y côtoient. Nous voulons croire que l'enjeu du projet ne sera pas uniquement économique et sécuritaire, mais qu'il aura une dimension sociale et humanitaire et saura miser sur l'accueil, l'hospitalité, et non sur l'exclusion et le tri.

Dominique Ben Mahdi
bénévole depuis janvier 2017

NICE

La voix

« La voix a un pouvoir énorme » (Fabrice Luchini).

Le comédien sait de quoi il parle. En effet, sa voix ne laisse pas indifférent, qu'elle déplaise, enchante ou exaspère.

Deux fois dans la matinée, une collègue et moi-même avons été interpellées et même verbalement agressées par deux hommes en colère. L'un d'eux en voulait à la société entière et avait besoin de l'exprimer sans même nous laisser la parole.
L'autre personne, un homme d'âge moyen, est à l'origine de ma réflexion. Nous l'avons accueilli calmement, avec le sourire, comme nous procédons toujours ! Nous ne pouvions l'aider car sa demande n'était pas de notre ressort. Nous lui avons exprimé cela d'une telle manière qu'il s'est senti agressé. Il nous l'a exprimé après car la conversation s'est terminée amicalement.

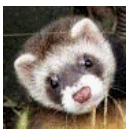
Sur quel ton de voix s'est dit notre refus d'aide ?

Nous nous sommes adressées à lui comme s'il connaissait les méandres du parcours associatif et administratif. Ce quiproquo l'a blessé, fait ressortir la lassitude d'avoir à quémander telle adresse, tel service, de ne se trouver jamais au bon endroit, d'être sans arrêt renvoyé ailleurs et d'effectuer ainsi de longues marches souvent inutiles.

En dépit de la voix douce de Gisèle - la mienne est plus forte et trop peut-être – de nos sourires et de notre réelle bonne volonté, le TON n'y était pas, ne « passait » pas.

Peut-être devrions-nous travailler cela.

C'est terrible ce que peut véhiculer la voix : l'exaspération, la lassitude ou au contraire l'empathie. C'est-à-dire la perception de ce que l'autre ressent.

Alors, pensons-y …

Gil SEMERIA