

Une soirée avec le Samu social

EMMANUELLE GOÏTY

Le 1^{er} Samu social a été créé à Paris en 1993 par le docteur Xavier Emmanuelli pour « *aller à la rencontre des sans-abris, quels que soient leur âge ou leur situation, et qui, dans la rue, paraissent en détresse physique et sociale* ». Le Samu social de Bordeaux voit le jour en 1996 après le décès d'une personne sans-abri. Et comme la réponse au constat d'une augmentation importante du nombre de sans-abris, préoccupation des services de l'État, du conseil général de la Gironde, de la ville de Bordeaux et des structures associatives et caritatives (Médecins du Monde, Croix-Rouge française, CAIO centre d'accueil, d'information et d'orientation).

L'objectif du Samu social est d'aller à la rencontre des sans-abris de la métropole de Bordeaux afin de favoriser leur accès aux dispositifs de droit commun. Ses principales missions sont le travail de rue via des maraudes en journée et en soirée et l'accueil quotidien dans les locaux du Samu social pour un suivi médicosocial, pour prendre une douche, pour entretenir un lien. Ce travail se fait en partenariat avec des structures d'hébergement, de suivi social, de soins de santé et d'entraide.

Arrivée vers 17 h, je cherche l'entrée du Samu social et longe un grand bâtiment gris entre le marché des Capucins et le cours de la Marne. Je sonne à la porte et le directeur, M. Challa, m'accueille. Après m'avoir expliqué ce qui fonde la raison d'être du Samu social, il me parle du fonctionnement de la structure et me fait visiter les locaux où ils sont installés depuis 2000, dans un ancien immeuble de La Poste. Au rez-de-chaussée se situe l'accueil de jour, avec une réception, un espace réservé aux consultations médicales, un bureau pour l'activité sociale... Dans les étages, on trouve les bureaux de la direction, la

cuisine, les chambres et des sanitaires. Il y a sept lits disponibles. Les personnes accueillies peuvent être celles rencontrées en maraude qui acceptent d'être aidées ou bien celles qui viennent d'elles-mêmes. Il me présente les quatre membres de l'équipe (trois travailleurs sociaux et une infirmière) avec qui je vais passer cette soirée riche en émotions. Les maîtres-mots de cette expérience à leur côté sont le lien et la confiance. Écouter, comprendre et ne pas juger. Savoir donner des conseils en respectant la liberté de choix. La confiance est parfois très longue à établir, elle peut prendre plusieurs mois...



■ ÉQUIPE

- 10 travailleurs sociaux (+ 2 en période hivernale), 5 infirmiers, un médecin, 2 surveillants de nuit, un secrétaire, un agent d'entretien, un chef de service et un directeur.

■ EN 2016

Par mois :

- 1 500 rencontres en maraude et au local.
- Environ 1 300 accueils pour la partie médico-sociale, 700 entretiens et aides administratives.

Sur l'année :

- Activités de soins : 4 010 consultations médicales et infirmières et 828 personnes ayant fait l'objet d'un suivi médico-social (711 hommes et 117 femmes).
- 57 hospitalisations (20 en psychiatrie, 37 en médical) ; 9 décès de personnes connues du Samu social.
- Hébergement : 109 personnes hébergées (2 124 nuitées), 250 sur des places extérieures (1 452 nuitées).
- Budget : 1 075 527 euros (État ; agence régionale de santé ; conseil départemental ; villes de Bordeaux et Pessac).

À 17 h 30, j'assiste à un moment fort, qui donne déjà le vertige sur l'ampleur du travail exercé quotidiennement par le Samu social : la lecture des cahiers d'informations, base de la coordination entre équipes de jour et de nuit, pour parler des situations personnelles des publics visités, l'évolution de leur état de santé et de leur dossier en cours... Je suis impressionnée par le niveau d'implication envers chaque personne dont ils parlent. Des humains qui s'occupent d'humains. Les professionnels du Samu social ont une connaissance de la ville et de cette population en difficulté que les autres ne voient pas, n'entendent pas, ou ne veulent pas voir et entendre. Ils voient les « invisibles ».

Dès 17 h 50, des personnes attendent devant l'entrée. À 18 h, les portes s'ouvrent. Les personnes se mettent à discuter avec les trois travailleurs sociaux et l'infirmière qui forment, avec le surveillant de nuit, l'équipe du soir. Certaines viennent pour des choses précises ou un renseignement. D'autres souhaitent prendre une douche, charger un téléphone. Il arrive que certaines personnes ne soient pas en mesure de garder sur elles leurs médicaments et le Samu social leur délivre chaque jour leur traitement. Enfin, on vient parce qu'on s'y sent bien, on y est accueilli, tout simplement. C'est un endroit où l'on n'est pas rejeté socialement.

Le Samu social effectue d'ordinaire deux maraudes dans la soirée. Ce soir-là, nous partons donc de 20 h à 22 h, puis de 23 h à 1 h 30 du matin dans les rues bordelaises. Le périmètre d'intervention s'étend sur l'ensemble de la métropole. Généralement en binôme, ils vont rencontrer des personnes qu'ils connaissent, et il y a beaucoup de monde en difficulté. Les membres de l'équipe savent où les uns et les autres s'installent, mais vont aussi à la rencontre des personnes encore jamais vues et font connaissance, puis interviennent suite à des signalements transmis par des professionnels et des particuliers. Pour dormir dans la rue, il y a des stratégies de localisation : ne pas être vu tout en étant proche



de la vie... ou audible pour un appel à l'aide. À partir de cette connaissance méticuleuse, ils établissent un rythme de visites en fonction des difficultés avérées de la personne, de la facilité à être visitée la journée ou le soir. Il faut entendre ici opportunité et possibilité d'entrer en contact avec la personne pour le Samu social, puis préférence, volonté et/ou capacité physique et mentale de la part de la personne à accepter une discussion. Pour celles qui s'abritent dans des endroits plus reculés de la métropole, le Samu social passe plutôt en journée.

Pour cette première maraude, nous allons à la rencontre de J.-V., un homme d'environ soixante ans, dans un parking souterrain du centre-ville. Allongé, bouquinant des ouvrages d'histoire sur Napoléon trouvés dans la rue, il nous accueille dans son espace. L'éducatrice et l'infirmière qui observent une dégradation de son état depuis deux mois ont décidé de lui rendre visite au moins une fois par semaine. Elles le saluent et lui serrent la main. Cette main crasseuse et abîmée, je la serre aussi. Et je comprends la puissance de ce geste quotidien. Bannir le caractère intouchable, rendre son humanité à la personne. « Vous avez votre œil infecté, ça coule là, vous avez envie de venir avec nous ? On va s'en occuper. On va nettoyer tout ça, hein ? » J.-V. accepte de venir se faire soigner et dormira cette nuit-là au Samu social.

Le public aidé par le Samu social est très divers et de tout âge, bordelais, français, étranger... S'il y a une majorité d'hommes, il y a aussi quelques femmes. Au fur et à mesure que la nuit tombe, l'approche des personnes est différente. Elles peuvent être plus craintives... ou plus agressives, m'explique-t-on. C'est souvent le cas lorsqu'il y a consommation d'alcool ou de stupéfiants. Le fait de joindre activité de soin et activité sociale permet une approche complémentaire en faveur d'un meilleur suivi. Le Samu social est une porte d'entrée, il oriente vers les dispositifs les plus adaptés, en lien avec les autres structures sociales d'accueil ou d'accompagnement et les hôpitaux. Si le grand public a tendance à pen-

ser aux personnes à la rue plus souvent en hiver, le Samu social rappelle que ces personnes existent toute l'année et les épisodes caniculaires comme la semaine précédant cette soirée du 26 juin 2017 sont aussi très lourds de conséquences d'un point de vue sanitaire. Les membres du Samu social soulignent l'importance de créer du lien tout en gardant du recul et en ayant une approche professionnelle : « *Savoir aimer ne signifie pas savoir aider.* » Certaines situations peuvent être très dures.

Lors de la maraude suivante, nous nous rendons rue Sainte-Catherine suite à un signalement par une autre structure sociale. C'est au pied de l'enseigne Dr Jekyll et Mister Love, mal nommée au vu de la situation, que l'on assiste à un conflit un peu violent entre deux hommes. Lorsque la camionnette du Samu social s'y arrête, l'un d'entre eux s'éloigne rapidement. « *Comment t'appelles-tu ? Ça va ? Nous sommes du Samu social.* » L'homme d'une trentaine d'années arrive à se calmer grâce à un dialogue apaisé. « *Tu es fatigué, tu veux qu'on t'emmène dormir à la halte de nuit pour te reposer un peu ?* » Après avoir fondu en larmes, il accepte. Le Samu social, qui a la possibilité de bénéficier de deux lits à la halte de nuit près de la place Ravezies, appelle alors les responsables et nous nous y dirigeons.

Ce soir-là, nous avons discuté avec plus d'une vingtaine de personnes, entre visites spontanées au local et maraudes. À l'issue de cette soirée d'accompagnement des professionnels du Samu social – et je les remercie chaleureusement d'avoir accepté ma présence parmi eux –, j'ai eu du mal à cerner ce qui avait changé dans mon regard sur la ville. Puis, les jours suivants, voyant des personnes à la rue, la journée ou la nuit, je réalisais que probablement le Samu social leur aurait déjà témoigné de l'attention, leur aurait demandé comment ils allaient, leur aurait serré la main. Les « invisibles » ne sont pas un monde parallèle et le Samu social fait tout pour que le naufrage n'ait pas lieu. _