

DJAMILA – du 2 au 13 mars (mail du 23 mars)

Beaucoup d'appels pour venir à l'association ou prendre un rendez-vous (entre 6 et 12 appels par jour).

Parfois juste pour parler avec la médiatrice.

Appels de personnes anglophones nombreux, d'autres peu francophones et d'autres arabophones.

Les appels concernent :

- coordonnées d'un traducteur anglais/français
- CAF : erreur ressources déclaration
- explication courrier MDPH
- préfecture : demande et/ou renouvellement titre de séjour
- infos personnes sans papiers
- OFII : infos, regroupement familial
- pour demandes d'accompagnement à l'hôpital
- pour infos CMU ou renouvellement
- pour problème mutuelle et assurance
- pour annulation rendez-vous par les structures : centre Rabelais, CICAS, AEMO.

Je tiens à préciser qu'au début la réponse aux appels était simple puisque l'on pensait la fermeture de l'association sur une période courte donc la réponse était : « explication de la situation et rappelez la semaine prochaine ».

J'ai aussi rassuré quelques personnes sur l'épidémie et j'ai expliqué pour certaines l'importance de se protéger et de rester chez soi.

FOUZIA – 17et 18 mars

Voilà le détail de quelques appels, je vous joins la liste des appels de cette semaine.

Le 17 mars 2020 : message de Birgül concernant l'appel de Monsieur S mais je n'ai pas son numéro.

Le 18 mars 2020 : message de Birgül pour une femme qui parle ourdou et anglais. Je l'ai rappelée, elle s'appelle Madame FB, elle vient d'arriver en France avec ses enfants et elle est hébergée au plateau chez des amies. Demande de logement et d'AME. Je l'ai informée de la fermeture de l'association pour le moment. Elle m'a demandé de la rappeler à l'ouverture.

BIRGÜL – semaine du 16 au 20 mars 2020

J'ai pris les appels depuis le lundi 16 mars 2020. J'ai pris note des appels comme à l'association et de ce que j'ai fait pour les orienter.

En tout il y a eu 15 appels téléphoniques, des usagers comme des structures. Les demandes des usagers sont principalement des demandes de remplissage des dossiers – logement, Pôle emploi et autres – sans vraiment savoir le contenu, déclaration trimestrielle CAF, des accompagnements à l'hôpital déjà mis en place, demandes de renseignements préfecture visas. Pour l'hôpital, service gynéco et mammographie, suivi psychologique...

Pour les appels demande de remplissage de dossier j'ai orienté les familles vers le CCAS et la MDS, très difficile de faire comprendre aux usagers que nous sommes fermés, ils avaient l'air perdus.

En ce qui concerne la déclaration trimestrielle de la CAF, j'ai appelé la dame en visio car sa fille ne savait pas comment faire la démarche en ligne, nous l'avons faite ensemble (j'ai guidé la jeune fille).

L'hôpital de Creil : service gynécologie pour téléphoner pour le rendez-vous d'une dame que j'avais pris et il fallait transmettre à Madame qu'elle devait se présenter seule et avec un masque. J'ai averti la secrétaire que je travaillais à domicile et que je n'avais pas les moyens de

prévenir la dame et je lui ai également demandé s'il y avait un autre numéro pour que j'appelle, mais elle m'a dit non.

L'hôpital de Creil : le service radiologie mammographie a téléphoné pour annuler le rendez-vous d'une dame, elle n'avait pas le numéro non-plus, j'ai dû trouver par mes connaissances le numéro de cette femme, je l'ai appelée en numéro masqué, j'ai laissé un message en me présentant.

Des usagers ont appelé pour Fouzia. J'ai eu du mal à communiquer, sauf avec une dame qui parlait ourdou et anglais. J'ai pu avertir Fouzia pour les usagers qui parlent ourdou et anglais, les démarches à suivre, je l'ai informée des appels et donné le numéro des personnes (dans le cas où ce n'est pas possible pour des problèmes de compréhension), pour que Fouzia les appelle en numéro masqué.

Une dame, suite au divorce et la garde de l'enfant donnée au père, était un peu perdue, elle a demandé à parler à Djamilia, je lui ai expliqué notre situation actuelle, pris son numéro que j'ai transmis à Djamilia. Par ailleurs, elle habite à Amiens, voulait avoir des renseignements pour pouvoir trouver un psychologue pour sa fille, je l'ai orientée sur le CMMP d'Amiens.

Télétravail pas trop évident mais on va s'habituer, pas le choix... Je ferai mon rapport des appels vendredi et vous l'enverrai à la fin de la journée. C'est très difficile de pouvoir répondre aux demandes des usagers en télétravail car ça met une barrière de plus à leurs difficultés quand vous ne parlez pas la langue, leur expliquer : « ma collègue va vous appeler » et sans même avoir compris ils raccrochent le téléphone. C'était une semaine de découverte pour moi (j'ai eu du mal à dire « Interm'Aide, bonjour », car travailler en pyjama, ce n'est pas top) mais je me présente, ne vous inquiétez pas !

DJAMILIA – 26 mars

Mes petites marches sur le quartier m'ont amenée à réfléchir, voilà pourquoi je vous remets à chaud mes impressions :

1) Dans l'ensemble les règles du confinement sont respectées. Il y a très peu de personnes dans les rues, ce sont très souvent des hommes jeunes. Certains jouent au football sur le parc près de l'hôpital en évitant les contacts rapprochés. D'autres jeunes hommes sont seuls et marchent sans but et semblent désœuvrés. C'est étrange, je sentais certains regards d'entre eux avec l'envie de parler.

2) Dans les rues très peu de femmes, plutôt des jeunes filles.

3) Au cours de ma marche, j'ai entendu crier mon nom et en levant la tête, j'ai aperçu un jeune homme afghan à la fenêtre de son appartement me demandant de l'attendre au bas de l'immeuble. Celui-ci, anglophone, me raconte son incompréhension, sa solitude et sa peur pour d'autres afghans au nombre de 6 dans 1 chambre. Il me demande des explications sur la maladie, je lui donne des informations et surtout des conseils en restant confiné. Après notre échange, il m'avoue la joie d'avoir pu discuter car il s'ennuie et n'a plus de travail. Il s'inquiète pour ses amis encore en démarches administratives. Aussi, je lui ai transmis les informations concernant la préfecture, l'OFPPRA et l'OFII sur les reports de dates.

Je reconnais le plaisir que j'ai eu à partager ce moment. Le lien social est vital pour tous.

Remarque : très peu de personnes au balcon ou aux fenêtres, c'est intrigant.

FOUZIA – semaine du 23 au 27 mars

Notes manuscrites

Lundi 23 mars

- Monsieur AK : demande d'aide car l'OFII a stoppé le versement de l'ADA, demande de faire courrier. Rappeler à l'ouverture de l'association.

- Madame FB : demande si elle peut venir à l'association, elle a besoin d'AME car rendez-vous à l'hôpital, orientée vers le service PASS de l'hôpital.
- Madame YS : appel pour informer que l'association est fermée et précautions à prendre pour lutter contre le virus et dire que je réponds au téléphone.
- Madame IS : demande pour son renouvellement de carte de séjour, j'ai donné l'information sur le renouvellement car préfecture fermée pour le moment. Je l'ai rassurée et lui ai donné les nouvelles infos. Elle m'en a beaucoup remerciée.
- Monsieur RF : demande à parler à Djamila et la date de réouverture de l'association. Sa demande n'est pas urgente, il attendra de voir Djamila qui suit son dossier.
- Madame MF : demande que Djamila la rappelle. J'ai envoyé un message à Djamila.

Mardi 24 mars

- Appel de la MDS de Creil : Madame HD de Villers-Saint-Paul, mari décédé, ne parle pas le français, parle le turc, est peut-être atteinte du Covid-19, fille de 14 ans, famille ou pas ? Si Madame est atteinte, contacter l'ASE. Contacter l'assistante sociale. Message à Birgül pour appel d'urgence. Birgül a appelé l'assistante sociale (Madame Lefèvre + assistante sociale du collège). Madame et ses enfants vont être pris en charge par l'hôpital. Madame HD et sa fille sont positives au Covid-19.
- Madame YS : demande d'information sur la sécurité sociale. Elle a reçu des courriers de la CPAM sur la complémentaire santé solidarité et ne comprends pas. Je lui ai expliqué les documents qu'elle devait compléter et renvoyer à la CPAM.
- Une dame demande la date d'ouverture de l'association, elle n'a pas laissé son nom.

Mercredi 25 mars

- Madame CZ : a reçu un courrier de la préfecture pour aller chercher sa carte de séjour, avec 5 jours de retard. Elle y est allée mais préfecture fermée. Je lui ai dit qu'il ne faut pas qu'elle s'inquiète car son récépissé est prolongé de 3 mois. De plus, je lui ai donné le numéro pour joindre le service. Elle me dit qu'elle est rassurée par les informations que je lui ai données.
- Madame ZB : demande quand l'association va rouvrir car elle a beaucoup de courrier et ne sait pas lire. Je l'informe que l'association est fermée mais il ne faut pas qu'elle s'inquiète car beaucoup d'administrations sont aussi fermées.
- Madame FA : nouvelle arrivante à Creil, demande concernant la demande d'asile pour elle et ses enfants. Demande de couverture maladie et demande combien de temps les administrations vont être fermées.
- Monsieur SF : a très mal aux yeux, il demande s'il peut trouver un médecin en urgence. Recherche sur Internet et appel au centre ophtalmologique de Chamant, prise de rendez-vous et rappel de Monsieur SF.

Jeudi 26 mars

- Monsieur SA : problème juridique, convocation tribunal, ne sait pas quoi faire. Problème familial avec ex-femme et enfants. Orientation vers l'AEMO qui gère le dossier.
- Un monsieur anglophone demande quand l'association va ouvrir car il a beaucoup de courrier à faire. Demande à parler à Djamila. Pas de nom.
- Monsieur AR : demande combien de temps va durer cette situation. Je lui ai dit qu'on ne sait pas mais que cela peut durer quelques semaines.
- Madame MS : appel pour dire que l'association est fermée mais que la permanence téléphonique est assurée. Elle me dit que son traitement va finir et demande si elle peut aller chez le médecin. Je lui ai dit qu'elle peut y aller mais avec un rendez-vous. Elle était rassurée.

Vendredi 27 mars

- Appel d'une société qui présente des imprimantes !!
- Monsieur LO demande à joindre Djamila en urgence car problème avec la CAF. Message envoyé à Djamila avec coordonnées.

- Madame NM s'inquiète car elle est enceinte et veut savoir si les rendez-vous sont maintenus pour les femmes enceintes. Je lui dis que tout ce qui concerne la grossesse est maintenu.
- Madame SZ demande si l'association est ouverte car elle voudrait amener un afghan qui ne parle pas français et parle le urdu. Elle me demande combien de temps va durer le confinement. Je lui ai dit qu'il faut patienter car personne ne sait pour le moment.

Au cours de cette semaine j'ai reçu des appels d'usagers qui voulaient savoir quand l'association allait reprendre. Je leur ai dit que l'association était fermée pour le moment mais qu'il y avait une permanence téléphonique.

J'ai reçu un appel d'une dame dont le récépissé va se terminer et elle ne savait pas quoi faire. Je l'ai rassurée en lui disant que la préfecture est fermée pour le moment et que si son récépissé allait être périmé, il sera automatiquement renouvelé pour 3 mois sans qu'elle ne fasse aucune démarche. Je lui ai aussi donné un numéro où elle peut les joindre. Elle m'a remerciée et était rassurée.

D'autres personnes ont appelé car ils ont reçu pas mal de courriers et ont besoin d'explications. Il y a quelques personnes à qui j'ai donné mon WhatsApp pour que je puisse traiter leur courrier à distance. C'est comme ça que j'ai expliqué les documents à joindre pour la demande de complément santé solidarité pour une famille.

J'ai eu aussi une situation d'urgence de la part de la MDS de Creil pour une famille turque non francophone. J'ai contacté Birgül et donné toutes les informations que l'assistante sociale m'a donné. Birgül a pris le relais et réglé cette situation complexe car la maman et la fille ont été testées positives au coronavirus. J'ai eu des personnes qui voulaient joindre Djamila en urgence, j'ai pris leurs coordonnées et envoyer à Djamila pour qu'elle puisse les appeler.

J'ai eu un monsieur qui était perdu car il avait les yeux tout rouges et avait très mal. Il travaille dans le bâtiment et avait absolument besoin en urgence de voir un ophtalmologue, de plus il ne parle pas beaucoup français. J'ai pris son numéro et j'ai cherché sur internet. J'ai finalement réussi à avoir un centre d'ophtalmologie qui va le recevoir demain matin. J'ai averti ce monsieur, il était très reconnaissant de ce geste et m'a remerciée.

BIRGÜL - ma semaine du 23 au 27 mars 2020

Le 24 mars 2020 : suite à l'appel de Madame Lefèvre, assistante sociale du CCAS et de la MDS, appel donné à l'association, Fouzia m'a passé l'information pour une famille turque qui habite à Villers-Saint-Paul Paul avec le numéro de Madame Lefèvre.

J'ai appelé Madame Lefèvre, je me suis présentée et elle m'a expliqué la situation de la famille HD atteinte du Covid-19. Je devais m'entretenir avec Mme pour voir si elle avait de la famille pour que les enfants soient pris en charge. J'ai appelé à plusieurs reprises la famille, les ai rassurés, j'ai appelé l'assistante sociale du collège de la fille de Mme qui était aussi sur la demande. Après plusieurs appels avec Madame Lefèvre, Madame HD et Madame Amouche, assistante sociale du collège, on a pu travailler ensemble pour la prise en charge et rassurer la famille.

25/03/2020 : J'ai appelé Madame Lefèvre pour avoir des renseignements supplémentaires en ce qui concerne la prise en charge de la famille ; Madame H hospitalisée aujourd'hui ainsi que ses enfants, si les enfants sont négatifs au Covid-19, placement en foyer provisoire en attendant la guérison de la mère.

25/03/2020 : j'ai appelé plusieurs familles pour avoir des nouvelles, comme vous l'aviez proposé. Je n'ai eu que quelques réponses car les personnes ne répondent pas aux numéros masqués, il y a des numéros où j'ai laissé des messages et des numéros qui n'existent plus. Je vais continuer à essayer d'appeler les usagers.

BIRGÜL - 28 mars au 3 avril (appels téléphoniques passés par la médiatrice)

Cette semaine, j'ai continué les appels comme convenu par rapport aux problèmes rencontrés :

- le travail scolaire à la maison, comment les familles traitent ce problème ?
- l'isolement ?
- l'alimentation ?
- le suivi médical ?
- le stress dû aux démarches à faire en cette période ?

Le télétravail est très difficile pour aider les personnes, leur expliquer les démarches et les rassurer mais néanmoins c'était un grand remerciement et un soulagement pour la plupart des usagers de savoir que l'association pense à eux. Les personnes ne sachant pas utiliser l'outil informatique, les personnes n'ayant pas le matériel nécessaire, et à tout ça, s'ajoute la barrière de la langue. Le contact physique est plus important que tout car c'est beaucoup plus rassurant pour les usagers. Comment voulez-vous que nous les orientions par téléphone pour faire leur déclaration, suivi de demande, suivi médical quand vous savez les problèmes que je viens d'énumérer ? On essaye de faire avec les moyens du bord mais ce n'est pas très évident, les familles sont désespérées.

J'ai appelé plusieurs familles.

Un couple hospitalisé du coronavirus, Madame est sortie au bout d'une semaine mais Monsieur est toujours hospitalisé, sa situation est stable pour le moment, Madame est prise en charge par les enfants à son domicile, j'ai laissé le numéro de l'association si besoin.

Une dame qui a perdu son travail, son contrat en CDD n'a pas été renouvelé car elle avait souvent des problèmes de santé, elle a craqué quand je l'ai appelée. Elle ne savait plus quoi faire et elle est venue à l'association mais elle était fermée et n'a pas osé appeler. J'ai essayé de la rassurer, qu'elle avait droit au chômage et que si elle le souhaitait, j'allais l'appeler en fin de semaine pour pouvoir faire son inscription à Pôle Emploi, ensuite je lui ai demandé comment ça allait avec les devoirs des enfants, leur travail, elle m'a dit que c'était difficile car le site ne fonctionne pas correctement, les devoirs sont envoyés par la poste et que c'était difficile de pouvoir aider les enfants quand eux-mêmes ont la barrière de la langue.

Une famille avec qui j'avais effectué une demande d'AME en partenariat avec le service PASS de l'hôpital a eu l'accord de la demande mais la sécurité sociale étant fermée, la famille ne savait pas quoi faire s'ils venaient à tomber malade. J'ai expliqué qu'avec l'attestation, ils seraient pris en charge sans problèmes. En ce qui concerne les enfants, les parents les occupent comme ils peuvent ; au niveau des cours, les professeurs sont présents au moindre problème lié à la non-compréhension des devoirs donnés (professeur turc).

Des familles ont des grands enfants qui aident les plus petits dans leurs devoirs et il y a un grand soutien et investissement des familles entre elles, des familles francophones.

Des familles n'ont pas reconnu Interm'Aide. Il m'a fallu leur expliquer leur dernier passage et pour quel genre de demande (heureusement, j'ai une bonne mémoire).

J'ai appelé des personnes âgées isolées, elles m'ont expliqué que c'était très difficile le confinement, ne pas pouvoir voir leurs enfants, leurs petits enfants et leurs amies mais qu'au niveau des courses, elles se déplaçaient avec l'attestation de déplacement.

Un monsieur venant d'arriver du Maroc (où il était parti pour les vacances) diabétique ne savait pas comment faire pour le suivi et le renouvellement de l'ordonnance. Je lui ai expliqué que pour des raisons médicales, il avait le droit de sortir mais il fallait qu'il appelle le médecin pour prendre rendez-vous et si problème, j'ai donné le numéro de l'association et dit qu'il pouvait nous appeler (les médecins saturés).

La plupart des usagers sont inquiets du suivi de leurs demandes qu'on avait commencé avant le confinement, demande de retraite, demande de prestation familiale, aide au logement. Je leur conseille d'attendre une réponse par les structures et de revenir vers l'association pour pouvoir leur expliquer la suite des démarches.

D'autres demandes sur le suivi de grossesse à l'hôpital et autres accompagnements dans d'autres services de l'hôpital. Les femmes enceintes doivent aller seules à leur rendez-vous et porter des masques pour se protéger mais les femmes sont inquiètes quand même du fait de la barrière de la langue.

Des familles qui font leur sortie sans l'attestation, heureusement que vous nous avez envoyé par mail les attestations dans toutes les langues. Malheureusement j'ai dû les envoyer par SMS à certaines familles car les personnes n'ont pas d'adresse mail. La difficulté que je risque de rencontrer, c'est que les personnes vont m'appeler sur mon numéro personnel. Certains usagers ont changé de numéro et des familles ne répondent pas car mon numéro est masqué. À la plupart, j'ai dû laisser un message.

J'ai aussi lu le message de France Médiation sur la parentalité avec le numéro mis en place. J'ai déjà énuméré quelques problèmes que rencontrent les personnes : manque de matériel, ne sachant pas utiliser l'outil informatique et barrière de la langue.

Aujourd'hui, je comprends très très bien l'existence de l'association. Certes le public a changé, a évolué mais aussi, avec le temps, les problèmes ont changé aussi, surtout avec le numérique. J'ai l'impression qu'on a mis de côté ces personnes citées ci-dessus, des personnes qui ont perdu leur autonomie, leur confiance en eux avec tous ces changements.

Les familles étaient très heureuses que nous prenions de leurs nouvelles « *ça me touche énormément* », « *heureusement que vous êtes là* » sont les termes souvent utilisés par les familles, des familles qui ont demandé de mes nouvelles, des nouvelles de l'équipe... ça m'a touchée de voir ce lien que nous avons créé ensemble.

Je me permets de rajouter un petit détail suite à l'appel de Franceline. J'appelle les familles mais pour nous, c'est très difficile de voir par téléphone ce qui se passe en réalité derrière chaque porte fermée. Ces femmes qui subissent des violences, qui ont des problèmes avec leurs enfants, viennent à l'association mais ne disent pas tout de suite ce qui se passe. Elles viennent à plusieurs reprises et une fois que la confiance est établie, elles nous expliquent leurs souffrances.

FOUZIA – du 30 mars au 5 avril

Notes manuscrites

Lundi 30 mars

- Monsieur MA a reçu un courrier de la CPAM pour commerçant qu'il doit renvoyer complété mais il ne sait ni lire ni écrire, je lui dis de me l'envoyer par messagerie. Je l'ai complété avec toutes ses informations, renvoyé et expliqué comment il peut l'envoyer par mail à une autre personne de sa famille.
- Madame Z : appel pour lui demander de ses nouvelles, elle a besoin de renouveler son ordonnance et me demande si je peux prendre rendez-vous chez un médecin. J'ai pris rendez-vous chez le Docteur Boudjemai, je l'ai rappelée pour la date de son rendez-vous et lui ai rappelé les gestes barrières car elle est diabétique. Elle m'a remerciée et souhaité longue vie.

Mardi 31 mars

- Madame JS m'a appelée sur WhatsApp, elle était en panique car son mari qui avait rendez-vous chez le médecin était emmené à l'hôpital en urgence par le SAMU car le médecin avait

déecté une gène respiratoire. Elle voudrait que j'appelle l'hôpital pour savoir ce qui se passe car son mari ne répond pas. J'ai appelé le service des urgences de l'hôpital de Creil. Le personnel soignant a pris mes coordonnées car la famille est non francophone. On m'a dit de rassurer sa femme car son état est stable. On va faire un test pour savoir ce qu'il a exactement. J'ai rappelé Madame et l'ai rassurée et lui ai dit de rester à la maison avec les enfants car personne ne peut rentrer à l'hôpital pour l'instant.

- J'ai reçu un appel du service des urgences qui m'a informée que tous les tests ont été réalisés et que tout est normal mais qu'il faut qu'il se repose et voie un pneumologue mais qu'il n'a pas le coronavirus et peut donc rentrer. J'ai appelé Madame et l'ai informée de cette nouvelle, elle était soulagée et contente et elle m'a beaucoup remerciée de toute l'aide apportée.

Mercredi 1^{er} avril

- Madame MS m'a informée qu'une personne de la communauté pakistanaise était décédée du coronavirus. Elle m'a dit qu'elle n'était pas beaucoup malade, elle a été hospitalisée et le lendemain elle est décédée, c'était très rapide. Elle me dit aussi que c'est très compliqué pour rapatrier le corps car il n'y a pas de vol mais la famille essaie par tous les moyens possibles.
- J'ai envoyé un message de soutien à la famille et proposé mon aide à sa fille. Elle était très touchée et m'a remerciée.

Jeudi 2 avril

- Madame YS m'a envoyé la photo du courrier qu'elle a reçu de la CPAM. Je lui ai expliqué comment elle pouvait prendre en photo les documents et les envoyer par mail.
- Madame MS m'a informée qu'il n'y avait pas pour le moment moyen de rapatrier le corps de la dame décédée, elle voudrait que j'appelle l'ambassade pakistanaise. J'ai appelé et demandé ce qu'il en est pour le rapatriement du corps. On m'a informée qu'ils attendaient la réponse du gouvernement pakistanais.
- Monsieur MJ : appel pour avoir de ses nouvelles car il est malade. Il me dit que cela commence à être long mais qu'il s'occupe à la maison avec sa femme et qu'ils ne sortent pas beaucoup, juste quand c'est nécessaire. Je lui ai dit qu'il lui faut l'attestation et surtout d'adopter les gestes barrière. Il m'a dit qu'il avait fait les photocopies et qu'il mettait le masque et les gants avant de sortir.
- Monsieur MA nous a informés de la réponse de l'ambassade concernant le rapatriement de la dame décédée. Le gouvernement pakistanais refuse d'accepter les corps dans cette période. Il faudra enterrer la dame en France. L'enterrement est prévu le samedi matin. Il me dit que la famille est bouleversée mais qu'ils n'ont pas le choix.

Durant cette semaine j'ai appelé des personnes pour leur demander de leurs nouvelles, mais il y en a eu aussi d'autres qui m'ont envoyé des courriers à expliquer sur WhatsApp. Cela rassure les personnes et je leur explique aussi comment ils peuvent envoyer par mail leurs documents aux administrations en les prenant en photos.

J'ai eu des cas très urgents qui nécessitent des prises en charge et suivis rapides comme la prise de rendez-vous chez le médecin traitant pour renouvellement de médicaments, et une personne qui était à l'hôpital de Creil aux urgences. Dans un premier temps la femme de la personne hospitalisée m'a appelée et demandé que je puisse appeler l'hôpital car elle avait essayé mais n'avait pas pu se faire comprendre. J'ai donc appelé l'hôpital et demandé des nouvelles de cette personne en me présentant professionnellement. Le personnel hospitalier m'a indiqué que son état était stable et qu'il allait avoir des tests. Ils ont noté mon numéro et m'appelleront dès qu'ils auront du nouveau. Après quelques heures d'attente, j'ai reçu un appel de l'hôpital pour dire que les tests ne montrent rien de grave et qu'il n'avait pas le coronavirus. Il faut qu'il voie son pneumologue, car il est asthmatique.

L'autre cas important, c'est qu'il y a eu un décès dans la communauté pakistanaise. Une dame d'une soixantaine d'années a été emportée par cette maladie et, un jour après son hospitalisation, est décédée. Cela a marqué toute la communauté pakistanaise. La famille a tout essayé pour que le corps de cette dame soit rapatrié au Pakistan. J'ai moi-même appelé l'ambassade et envoyé un message de soutien à la famille. C'est une famille francophone mais qui a été touchée par mon message et par mon geste. L'ambassade du Pakistan a reçu la réponse de gouvernement pakistanaise qui a affirmé que ce n'était pas possible de rapatrier n'importe quel corps durant cette situation. Elle a donc été enterrée le samedi 4 avril en France. C'était une semaine très mouvementée en émotion.

LATIFA – du 30 mars au 3 avril

Appels reçus

Le 30 mars, Madame MF a appelé pour s'excuser d'avoir manqué le coup de fil de Djamila. Le message est transmis à Djamila pour quelle contacte Madame M pour répondre à sa demande. Le 31 mars, Madame MA demande un stage BTS-ESF en 1ère année pour la période du 18/05/20 au 28/06/20. Je lui conseille d'envoyer son CV et une lettre de motivation. Madame X a appelé mais impossible de la comprendre. Elle demande un rendez-vous avec Djamila malheureusement le bureau est fermé.

Les 1^{er} et 2 avril, il n'y a pas eu d'appel.

Le 3 avril, Monsieur P, agent d'impôt appelle à propos de Madame O. Son dossier a été rempli par Fouzia qui va le contacter le mardi 7 avril afin de le renseigner.

Madame B, assistante sociale du commissariat de Creil, se renseigne sur notre fonctionnement actuel à cause du Covid-19. Elle aussi traite les demandes en télétravail. Nous avons une discussion sur la crise sanitaire actuelle.

Appels passés

1) J'ai appelé Madame AZ, agent de surface qui travaille sur plusieurs pharmacies. Elle se rend au travail avec beaucoup de courage et une certaine crainte d'attraper le Covid-19 car malheureusement les employeurs ne fournissent pas les outils de protection : masque, gel, gants.

Elle s'achète elle-même les gants pour travailler, je pense qu'il faut rendre hommage aux agents d'entretien qui travaillent dans l'ombre.

2) J'ai appelé Madame AS, femme récemment divorcée après 40 ans de mariage, seule et souffrante de maladie. Elle ne sort plus à l'extérieur et heureusement son fils s'occupe d'elle, fait ses courses. Elle supporte cette situation grâce à sa foi et le soutien de ses enfants.

3) J'ai appelé Monsieur NN qui travaille comme agent d'entretien dans les métros de Paris la nuit. Il souffre des trajets et de l'absence des trains, obligé de se déplacer avec sa propre voiture, sachant que ce monsieur a une fille lourdement handicapée. Il doit la garder à domicile à cause du coronavirus car certains établissements ne peuvent pas garder tous les enfants handicapés. C'est une famille qui a beaucoup de courage malgré la situation difficile.

DJAMILA – Avril 2020

Conséquences du confinement sur le quartier. Quelques solutions.

Le quartier a perdu son dynamisme et on peut ressentir le trouble lié au manque de contact. D'après les témoignages obtenus des personnes rencontrées sur le secteur, beaucoup ressentent une inquiétude grandissante au fur et à mesure des semaines. La durée du

confinement génère des angoisses et des peurs avec un sentiment d'isolement (même pour les personnes en famille). La plupart des personnes ont peur d'être contaminées et de transmettre la maladie à leurs proches. D'autres s'ennuient et ne savent pas quoi faire. Les repères sont perturbés à tous les niveaux, familial, social, économique. Certains ont des pertes de revenus, d'autres n'ont plus d'activités. Les tensions s'intensifient, les violences conjugales et les violences intrafamiliales risquent d'augmenter. De plus, les droits de visite pour les enfants dans le cas de garde alternée s'en retrouvent perturbés et parfois l'un des parents va profiter de la situation pour interdire à l'autre parent d'exercer son droit de visite.

L'humeur reste triste du fait de cette impuissance face à cette épidémie.

Certaines mères s'inquiètent pour les tâches scolaires de leurs enfants (impossibilité d'aider leurs enfants, difficultés des programmes).

Il n'y a pas trop de soucis actuellement pour le ravitaillement alimentaire.

Pour combattre toutes ces difficultés il faut :

- rassurer les personnes,
- se parler au téléphone, par les réseaux sociaux, par la fenêtre, par le balcon,
- expliquer aux enfants la situation sans dramatiser,
- faire des activités ensemble,
- partager des tâches éducatives,
- limiter l'ennui en faisant une activité régulière,
- s'entraider, être solidaire,
- ne pas trop regarder les informations en continu,
- se calmer si on sent une colère monter,
- ET SURTOUT EXPRIMER SES PROPRES ÉMOTIONS.

Comment ?

- en parlant aux autres,
- en écrivant sur 1 cahier,
- en dessinant, en peignant,
- en créant des jeux,
- en faisant des mimes,
- en téléphonant en cas de violences conjugales au 3919 ou par sms au 114, à la police au 17,
- en téléphonant au planning familial si besoin au 08 00 08 11 11,
- en contactant les associations caritatives pour des colis alimentaires,
- appeler le 115 pour 1 hébergement.

On sent de plus en plus de méfiance et de tensions dans les rues. Beaucoup de jeunes du quartier en souffrent car ils disent que leur situation est pire qu'avant (« ne rien avoir à faire, même pas marcher »). Les mères semblent plus patientes et gèrent au mieux cette situation mais elles restent débordées (activités, devoirs, etc...). Très peu de personnes âgées dans les quartiers.

Il est à noter également l'augmentation d'escroqueries sur Internet faisant croire aux personnes un travail bien payé de suite et demandant les coordonnées bancaires de la personne.

Heureusement, il reste la dynamique des petits commerçants de quartier qui permettent un lien avec les habitants.

DJAMILA – appels téléphoniques donnés du 25mars au 10 avril 2020

1) Appels donnés aux personnes orientées par mes collègues lors des permanences téléphoniques

Monsieur LO : 2 appels

- Demande de lettre pour la CAF :

J'ai dicté une lettre pour la CAF pour l'obtention des allocations familiales bloquées depuis un moment. Le monsieur était paniqué et me demandait un rendez-vous. J'ai insisté en disant qu'il était capable d'écrire la lettre en lui dictant. Puis il m'a dit « j'ai réussi ». La médiation c'est aussi valoriser les personnes.

– Demande d'informations :

Monsieur voulait des informations pour l'obtention d'un titre de séjour pour son cousin sans papiers (celui-ci est venu en début d'année en France). Je lui ai expliqué les démarches à suivre. Cependant il n'avait pas tous les renseignements. Je lui ai proposé que le cousin appelle lui-même.

Madame MF : 4 appels

– Demande d'informations pour son mari sans papiers

J'ai expliqué la situation par rapport à la préfecture (délais des demandes) et aussi je lui ai parlé du collectif Solidarité sans papiers au Centre Georges Brassens.

– Demande d'informations sur le service maternité :

Madame est enceinte de 7 mois. Elle est actuellement en congé maternité, vit avec son époux sans papiers et s'inquiète du virus, elle a une fille de 4 ans.

Je lui précise les précautions prises dans les hôpitaux dans les services de maternité. J'ai d'ailleurs des informations sur le service maternité Creil-Senlis par une puéricultrice qui y travaille. Surtout, je la rassure.

Madame appelle régulièrement. Elle m'a dit « *heureusement que je peux tout dire avec vous, ça calme mes angoisses* ».

Je lui ai demandé si elle disposait d'une voiture pour aller à la maternité, elle m'a précisé que sa voisine l'emmènerait en cas de besoin.

Je lui ai proposé des jeux simples avec sa fille car celle-ci était très agitée avec le confinement et elle fatiguait beaucoup sa maman. Elle m'a beaucoup remerciée.

Aussi, j'ai pris la décision de l'appeler régulièrement car elle semble très fragile.

Cet entretien téléphonique a été difficile et long car l'émotion de la dame était très forte.

Madame MR : 4 appels

Madame est en instance de divorce. Elle a subi des violences conjugales très graves. Elle a perdu ses parents (cancer) durant pratiquement la même période. Elle a deux enfants de pères différents. Monsieur a obtenu la garde de son enfant et l'appartement de Madame. Les enfants souffrent de cette séparation.

Je l'ai orientée vers le CMPP en lui donnant les coordonnées possibles ainsi que sur les sites sur la parentalité. Je lui ai donné également des consignes juridiques pour son divorce car elle souhaite récupérer sa fille. Madame reste très vulnérable.

Je la contacterai régulièrement.

2) Appels des personnes dont je suis référente

J'ai décidé de vous expliquer la situation des personnes pour vous donner les réponses apportées. Je n'ai pas mis les noms, excepté les initiales pour des raisons de confidentialité.

Je suis référente de toutes ces familles.

A = appels

Madame IG : 32 ans. Nogent-sur-Oise

Madame, anglophone, a subi des violences conjugales importantes, elle reste fragilisée. Cependant, grâce au suivi des entretiens individuels réguliers, elle a appris le français, a fait une formation d'hôtesse d'accueil et a obtenu son diplôme. Elle a fini par divorcer et travaille.

A : Je n'ai pas réussi à la joindre mais je lui ai laissé des messages d'encouragements et des conseils. J'ai rappelé, celle-ci continue de travailler. Elle bénéficie de matériel de protection. Elle était très contente que l'on prenne de ses nouvelles.

Madame AJ : 54 ans. Creil

Madame ne sait pas lire et écrire, elle vit seule. Elle a des problèmes de santé et perçoit l'AAH. Madame se sent déprimée par cet isolement et a du mal à se nourrir. Elle s'inquiète pour ses démarches administratives.

A : Je la rassure et je lui précise l'importance de rester confinée sachant ces problèmes de santé. On est là pour l'aider. Madame a toujours dit « vous êtes ma famille ». Je l'appelle régulièrement.

Monsieur AT : 73 ans. Creil

Monsieur peu francophone, arabophone. Il est très déprimé et il semblait perdu. Il venait de sortir de l'hôpital pour des douleurs au pied. Il vit avec son épouse quelque peu mutique d'après Monsieur car elle n'aime pas rester en France. La communication reste difficile.

A : Je lui ai dit que son traitement apaiserait ses douleurs rapidement pour rester en bonne santé et que tout irait bien car il était fort.

Actuellement, cela va mieux, Monsieur n'a plus de douleurs. Il me remercie et il est très content qu'on l'appelle.

Madame AE : 48 ans. Creil

Madame, anglophone, a eu une période d'hospitalisation à Fitz-James. Elle a un enfant et son concubin s'occupe d'eux. Elle reste fragile.

A : Madame reste confinée et a bien compris les consignes.

Madame BZ : 23 ans. Creil

Madame est étudiante et a fait un stage chez nous. Elle a des problèmes de santé. Son père est plutôt rigide et très exigeant avec sa fille à l'inverse des garçons de la famille.

Madame ne s'ennuie pas car elle a beaucoup de travail avec ses études mais le manque de liberté lui pèse car l'université lui permettait de s'évader.

A : Je l'encourage pour son travail et lui précise d'avoir des temps de loisirs aussi comme chanter, danser, lire ou écrire, rester en contact avec ses amis. Elle vient de temps en temps à l'association. Je la contacte régulièrement.

Madame BF : 30 ans. Montataire

Madame vit seule, elle est très fragile. Elle s'est isolée après son divorce pénible. Elle reste très angoissée et continue à travailler (caissière).

A : Nous avons échangé longuement et elle a semblé rassurée qu'on ne l'ait pas oubliée. Elle était très contente et a précisé « ça me manque de ne pas te voir, je pouvais dire ce qui me tracassait et être aidée car je n'ai personne ». Je la contacterai régulièrement.

Madame BF : 38 ans. Creil

Madame a eu deux cancers graves et vient d'avoir un troisième cancer grave. Elle suit une chimiothérapie. Elle est dépressive. Elle a une petite fille. Elle très entourée par la famille. Elle a toujours apprécié venir à l'association car elle se sent aidée et soutenue.

A : Elle a laissé sa fille chez sa mère pour éviter la propagation mais le contact se fait en visio. On a échangé longuement. Elle suit les règles de confinement. Elle était très contente de mon appel. « Même ma mère te connaît et tu t'es bien occupée d'elle ». Je suis très touchée par cette femme, par sa force et sa volonté. Je la contacterai régulièrement.

Monsieur BA : 34 ans. Creil

Monsieur est anglophone, hébergé avec 3 autres personnes.

A : Monsieur est très angoissé, il ne comprend pas ce qui se passe. Il est affolé par la maladie du fait du manque de place dans le logement. Il n'a plus de travail. Il a exprimé son besoin vital de me parler car ce n'est pas facile de rester entre même communauté (ses amis prennent la maladie à la légère par méconnaissance).

Je l'ai rassuré en lui donnant des informations et des conseils. Il m'a demandé de l'appeler régulièrement car il se sent perdu.

Cet entretien a été long car il y avait beaucoup d'émotions dans son discours. Je le contacterai régulièrement.

Madame BG : 42 ans. Creil

Madame vit seule avec ses 3 enfants après une séparation compliquée (violences conjugales). Elle a des problèmes de santé et va être licenciée de son travail pour inaptitude.

A : Madame respecte bien les consignes. Elle s'inquiète pour les devoirs des enfants car elle ne peut pas les aider, sa fille de 13 ans s'en occupe. Madame est très contente de l'appel de l'association. Je la rassure.

Madame CL : 71 ans. Creil

Madame est veuve et vit seule. Elle s'inquiète beaucoup pour sa fille victime de violences conjugales avec une petite fille handicapée. Elle aime participer aux actions collectives et se sent en famille à l'association.

A : Je n'ai pas réussi à la joindre mais je lui ai laissé des messages de soutien et des conseils. Je la contacterai régulièrement.

Madame DG : 54 ans. Creil

Madame est divorcée et vit avec ses 3 garçons (tous au RSA). Madame est également au RSA et a d'énormes problèmes avec ses fils. Ceux-ci ne font pas leur déclaration au RSA lorsqu'ils effectuent des missions d'intérim, ils ne participent pas aux charges. Par conséquent, Madame a son RSA supprimé et se retrouve en dettes. De plus, l'un des enfants est incarcéré depuis des mois, elle ne peut plus lui rendre visite.

A : Madame respecte le confinement. Je l'ai rassurée et je lui ai donné l'information sur la libération de son fils avant sa sortie présumée étant donné sa courte peine (en principe). Elle a eu des sms de celui-ci, lus par ses frères. Je la contacterai régulièrement.

Monsieur ED : 54 ans. Clermont

Monsieur est anglophone, il a des gros problèmes de santé et a dû arrêter de travailler. Il a des soucis familiaux.

A : Je n'ai pas réussi à le joindre, je lui ai laissé des messages de soutien et des conseils. Je le contacterai régulièrement.

Madame FT : 54 ans. Creil

Madame a des problèmes très graves de santé et me demande souvent de l'accompagner à ses rendez-vous d'hôpital et aussi pour ses démarches administratives.

Elle n'a pas de soutien par son mari. Elle vient très souvent à l'association.

A : Madame me demande des conseils pour ses rendez-vous médicaux. Elle reste confinée avec ses enfants. Je la réconforte avec des paroles rassurantes.

Monsieur et Madame IB et K 43 ans et 33 ans. Creil

Le couple a perdu un enfant à la naissance dans des circonstances dramatiques. Suite à cet événement, Monsieur a eu un accident de la route en allant au travail. Aujourd'hui, il a un handicap et ne peut plus travailler. Monsieur est en dépression car il se sent inutile. Madame a eu un autre enfant et a remonté la pente. Ils perçoivent le RSA.

A : Je n'ai pas réussi à les joindre mais j'ai laissé des messages de soutien avec la promesse d'un rappel. Je les contacterai plus tard.

Monsieur JH : 50 ans. Creil

Monsieur est anglophone et a appris le français. Il a toujours travaillé. Il a des soucis avec la mère de sa fille. Il est séparé et il a des difficultés pour voir sa fille.

A : Monsieur m'explique qu'il souffre du confinement car il ne travaille plus. De plus, il est très sociable et il a toujours aidé des personnes en difficultés. Je le rassure en lui rappelant la valeur de la patience et que bientôt il pourra retrouver ses amis.

Madame LR : 47 ans. Creil

Madame vit seule avec ses deux enfants. Elle a eu un cancer et elle est encore suivie.

A : Madame va bien et respecte le confinement. Elle s'inquiète pour les devoirs des enfants. Je la rassure. Je la contacterai régulièrement.

Madame LA : 55 ans. Creil

Madame a des soucis de santé et travaille à mi-temps.

A : Madame est en chômage partiel. Elle reste confinée avec sa famille. Elle m'a remerciée de cet appel, elle a insisté pour rappeler l'importance de notre association.

Monsieur NAD : 51 ans. Nogent-sur-Oise

Monsieur ne sait pas lire et écrire. Il a des problèmes de santé. Il n'a plus d'emploi. Il perçoit le RSA.

A : Monsieur va bien et reste confiné avec sa famille. Les devoirs d'école et certains documents administratifs sont faits par un des enfants âgé de 14 ans.

Madame OL : 60 ans. Montataire

Madame est anglophone, elle vit seule et a des problèmes psychologiques importants. Son fils prend soin d'elle.

A : Je n'ai pas réussi à la joindre, je lui ai laissé des messages de soutien. Je la contacterai régulièrement.

Monsieur OM : 52 ans. Creil

Monsieur a de gros problèmes de santé, il a subi plusieurs opérations. Il est régulièrement hospitalisé. Après un divorce difficile, il se bat pour voir ses 2 enfants. Il voudrait travailler mais les médecins lui déconseillent. Il a subi du harcèlement de son ex-concubine.

A : Monsieur semble démoralisé par la fermeture de l'association et des structures. Il me confie que la solitude et l'absence de ses enfants lui pèsent. Je le rassure et lui prodigue des conseils (écrire à ses filles).

Monsieur a cherché où j'habitais me précisant qu'il était perdu sans mes explications claires et sans mon soutien. Je lui ai expliqué gentiment les limites.

Il m'a beaucoup remercié et a demandé qu'on l'appelle de temps en temps. La souffrance est telle qu'il a perdu ses repères. Je le contacterai régulièrement.

Madame OF : 36 ans. Creil

Madame vit seule avec ses 4 enfants. Elle a subi des violences conjugales, elle a porté plainte mais le tribunal a classé l'affaire. Les pères des enfants renient leur progéniture. C'est une souffrance pour toute la famille. Madame perçoit le RSA.

A : Madame reste confinée. Elle s'inquiète pour les devoirs des enfants car elle ne sait pas lire. C'est la plus grande des filles qui s'en occupe (14ans). Je lui ai donné quelques conseils pour occuper toute la famille (puzzle, dessin, danse, musique, mime). Je la contacterai régulièrement.

3) Appels de personnes dont je ne suis pas référente

Monsieur MB : 74 ans. Montataire

Monsieur divorcé. Il s'est remarié avec une femme plus jeune, les enfants de Monsieur ont rejeté leur père. Monsieur en a beaucoup souffert. Il a des problèmes de santé importants et a subi plusieurs opérations, il a du mal à marcher. Il aime venir à l'association pour ses démarches administratives et pour parler. Il dit souvent se sentir en famille.

A : Je lui ai laissé des messages de soutien avec la promesse de le rappeler.

Madame BF : 55 ans. Creil

Madame est veuve, elle s'est beaucoup investie à l'association. Elle a participé activement aux marches et aux actions collectives. Elle s'occupe de sa mère âgée au caractère bien trempé

ainsi que des démarches administratives de son fils handicapé moteur. Elle a de gros ennuis de santé et quelques dettes. Elle est bien entourée par ses filles et ses petites filles. Elle est très sociable. Elle porte tous les problèmes de la famille. Je la connais depuis 19 ans et nous sommes très proches. Elle a une confiance totale en moi.

A : Madame m'explique que sa mère est repartie au pays. « *C'est très difficile de ne pas être en contact avec ses enfants et ses petits enfants* ». La solitude lui pèse.

Elle était très contente de mon appel, elle a pu échanger longuement. Elle respecte les consignes de confinement.

Madame s'inquiétait pour moi. Cet entretien m'a beaucoup touché.

4) Appels sans suite de personnes dont je ne suis pas référente

Madame BM : 68 ans. Creil

Madame vit seule, elle n'a pas d'enfants. Elle a des amies. Elle très investie à l'association. Parfois, elle nous ramène un goûter à partager ensemble. Elle a fait partie du groupe des marcheuses.

A : Je n'ai pas réussi à joindre Madame, je lui ai laissé des messages de soutien.

Madame DK : 63 ans. Creil

Madame vit seule. Elle a quitté la région parisienne suite aux problèmes familiaux.

Cela fait 2 ans qu'elle habite Creil mais elle s'est vite intégrée. Elle aime venir à l'association pour ses démarches et aussi participer aux ateliers collectifs. Elle dit elle-même : « *j'aime bien apprendre des choses et discuter avec vous, ça me fait du bien* ».

A : je n'ai pas réussi à la joindre. Je lui ai laissé des messages de soutien.

Monsieur El BA. : 39 ans. Creil

Monsieur vient régulièrement à l'association car il ne comprend pas bien les termes administratifs. Il a subi durant plus de 10 ans des opérations du visage avec des problèmes d'élocution. Il était très timide et au fur et à mesure des entretiens à l'association, il a pris de l'assurance.

A : Je n'ai pas réussi à le joindre, j'ai laissé des messages de soutien.

Conclusion :

Je me rends compte de l'importance de notre travail avec tous ces entretiens téléphoniques. Les personnes se sentent démunies et dès l'appel elles ont un soulagement de savoir que nous sommes là.

Les difficultés qui ressortent sont les suivantes :

- les devoirs des enfants (perte de niveau, difficultés d'aide)
- les dossiers administratifs
- les courriers à faire
- la fracture numérique
- l'isolement
- l'incompréhension
- le ras le bol du confinement
- la santé
- la souffrance

Cependant, tous, sans exception nous demande de les contacter, de leur expliquer, de les rassurer, de ne pas les oublier. Certains s'inquiètent pour nous et demandent de nos nouvelles. Tous ont besoin de parler mais pas à un psychologue, à une médiatrice. La proximité de notre métier reste un travail unique. L'écoute active et l'empathie nous permet un lien de communication spéciale indéniable.

BIRGÜL – du 6 avril au 10 avril 2020 - Appels téléphoniques reçus et donnés

Cette semaine, j'ai eu en tout 27 appels d'usagers, généralement des familles turques, francophones, peu ou pas du tout francophones. Certains usagers m'ont appelée plusieurs fois pour les mêmes problèmes car ils ne sont pas rassurés.

Les appels étaient d'ordre administratif sauf pour une famille, d'ordre alimentaire.

Un monsieur a téléphoné à plusieurs reprises pour un problème de banque, il n'arrive pas à prendre rendez-vous car les banques sont fermées et les rendez-vous sont gérés par téléphone mais il faut comprendre ce qui est demandé : « touche 1, vous êtes client » ; « dites oralement la raison de votre appel » ; « touche je ne sais pas quoi pour X raisons ». J'ai appelé la banque. Effectivement la demande est compliquée pour les personnes non francophones et en plus il faut avoir l'identifiant et le mot de passe. Je n'ai pas continué la démarche, j'ai appelé le monsieur pour lui expliquer que je ne devais pas avoir connaissance de ses identifiants et mot de passe et qu'il devait essayer de prendre le rendez-vous lui-même. J'ai dû réexpliquer à plusieurs reprises car le monsieur ne voulait pas comprendre.

Une dame a téléphoné car elle n'avait plus de traitement et il fallait renouveler l'ordonnance. J'ai appelé le cabinet du médecin pour expliquer la situation de la dame. La secrétaire m'a expliqué que la pharmacie pouvait avancer les médicaments, moi je n'ai pas voulu prendre de risque. J'ai pris rendez-vous pour madame et rappelé madame pour l'informer de son rendez-vous avec le médecin.

Le cabinet médical du docteur D., endocrinologue et diabétologue, a téléphoné pour annuler le rendez-vous d'une dame (la famille a donné le numéro de l'association). J'ai demandé à la secrétaire si la famille a laissé d'autres numéros, elle m'a donné 3 numéros, mais malgré mes appels, sans succès.

Une dame a téléphoné pour Djamilia j'ai pris les coordonnées et j'ai transmis à Djamilia.

Une dame a téléphoné pour ses parents âgés, ils ont souhaité que je les appelle. Le couple ne sachant pas utiliser les touches du téléphone, sait juste appeler le numéro de ses enfants. J'ai appelé la famille qui aurait reçu un coup de fil de Oise Habitat mais ils n'ont rien compris. Pendant 2 jours j'ai essayé d'appeler Oise Habitat sans succès et j'ai averti la famille. Toujours pour les mêmes personnes, j'ai demandé : « *si Oise Habitat répond, je leur dis quoi exactement ?* » ; la dame m'a dit : « *on a besoin d'eau et de papier WC* ». Suite à ça, j'ai appelé le CCAS de Creil pour voir ce qu'on pouvait faire pour la famille et le CCAS a dit : « *il faut que la famille puisse nous envoyer leurs revenus et charges par mail* ». J'ai expliqué la situation du couple. Le CCAS ne pouvant rien faire, j'ai appelé le Secours Populaire de Nogent-sur-Oise et j'ai laissé un message en expliquant la situation de la famille.

Le Secours Populaire m'a rappelée suite à mon message, la dame m'a expliqué qu'il ne faisait pas de livraison et la famille devait se déplacer. J'ai pris note de l'adresse et expliqué que j'allais voir avec la famille. C'était un peu compliqué pour le couple de se déplacer alors j'ai acheté ce dont la famille avait besoin et envoyé ma fille pour le déposer chez eux.

Un monsieur a appelé pour son problème de prise de rendez-vous avec le consulat de Turquie à Paris ; je lui ai expliqué la démarche pour prise de rendez-vous et les heures d'ouverture.

Une famille a téléphoné pour un problème de renouvellement de titre de séjour pour le monsieur et son fils. La famille a reçu un mail et j'ai expliqué le mail reçu de la préfecture, ce que la famille devait faire mais que s'il y avait un problème, ils pouvaient appeler l'association et que j'allais les aider pour remplir leur demande. Les familles sont perdues même si on leur dit « *c'est renouvelé 3 mois automatiquement* », c'est sans succès, la peur d'être pénalisé est là.

Un monsieur a téléphoné car il ne reçoit plus l'ADA (le paiement de l'OFII). J'ai envoyé un mail à l'OFII pour expliquer la situation.

Une dame a mis dans ma boîte à lettres une facture de l'hôpital ; en voyant son nom, je l'ai appelée pour essayer de comprendre. Suite à ça, j'ai appelé le service contentieux de l'hôpital sans succès, j'ai envoyé un mail et le lendemain la facture et le dossier de madame étaient actualisés.

J'ai reçu 2 coups de fil pour Fouzia, j'ai averti Fouzia avec les numéros des usagers et ensuite Fouzia m'a fait un retour de ce qu'elle avait fait. Vous verrez dans son rapport.

Un monsieur a téléphoné car il avait rendez-vous à la préfecture ; je l'ai informé que la préfecture était fermée et qu'il aurait dû recevoir un mail pour l'avertir.

La même famille, pour son dossier de la préfecture, m'a envoyé par message les images des dossiers de la préfecture pour voir lequel elle devait télécharger. Je lui ai expliqué et elle doit me rappeler pour qu'on puisse le remplir ensemble.

Une dame a téléphoné de Corse pour sa mère, pour savoir quand l'association va rouvrir.

Cette situation est très difficile pour les usagers, ils sont vraiment perdus car, par téléphone, ce n'est pas évident ni de leur expliquer, ni de les guider, ni surtout – et c'est le plus difficile – de les rassurer. La majorité des questions, c'est : « quand l'association va rouvrir ? »

Je crains aussi, avec toutes les structures fermées, les dossiers, les demandes, qu'on doive vraiment se préparer psychologiquement à accueillir les usagers pour mieux les aider, plus qu'avant car c'est une période très difficile.

Pour moi, cette expérience est riche mais très difficile par ailleurs. Gérer le stress des usagers, alors que nous-mêmes, on est stressées avec la situation actuelle, avec nos problèmes à gérer, nos familles qu'on ne voit pas... Heureusement que les appels en visio existent, ça nous permet de rester en contact et de savoir qu'ils vont bien.

L'expérience est riche car ça me permet de voir aussi mes capacités dans mon travail, mon organisation, gérer mon temps et surtout répondre aux appels quand j'ai la main dans la pâte. Femme au travail et femme au foyer, gérer les deux situations faut le faire !

En tout cas, bravo à mes collègues, j'ai lu votre travail et je pense qu'on ne fait pas ce métier par hasard. Merci aussi à vous, membres du CA pour votre soutien moral, votre présence.

FOUZIA – du 6 au 10 avril 2020

Durant cette semaine j'ai continué à informer les familles dans mon entourage et aussi ceux qui sont suivis à l'association. Je les ai informés par rapport à l'attestation sur smartphone et aussi par rapport aux horaires d'ouverture des différentes administrations de Creil. J'ai constaté que beaucoup de personnes s'inquiètent du confinement qui pour certains commencent à faire long. J'ai eu une maman qui s'inquiète pour la scolarité de ses enfants. Je lui ai conseillé quelques sites gratuits de cours ainsi qu'une chaîne télévisée qui diffuse des cours avec des professeurs de différents niveaux scolaires pour l'aider. C'est une dame qui pourtant se débrouille en temps normal mais là, elle me disait que ce n'est pas facile de faire la maîtresse et la maman en même temps, elle a beaucoup plus de travail que d'habitude.

J'ai contacté un agent du centre des impôts pour une famille nigériane que je suis à l'association. C'était compliqué d'expliquer comment remplir l'imprimé des impôts pour qu'elle puisse avoir son numéro fiscal car la personne n'est pas face à vous, mais j'ai pu l'envoyer par mail et expliquer ce document.

Puis j'ai eu le message de Birgül, que monsieur D. voulait me joindre (c'est le mari de la dame nigériane). Je l'ai rappelé et lui ai expliqué par rapport au mail que j'avais envoyé. Il m'a

remercié longuement d'avoir pu contacter l'agent des impôts car ils sont un peu perdus. Tous les deux n'ont plus de travail et pour faire la demande d'aide proposée par l'État, il faut le numéro fiscal et le code secret. J'ai envoyé par mail la formulation de cette demande pour que madame puisse l'envoyer au centre des impôts. Je leur ai proposé de me contacter s'ils n'avaient pas de réponse la semaine prochaine.

J'ai aussi appelé madame Z.B. qui voulait me joindre aussi (message reçu de Birgül). Elle m'a indiqué qu'elle avait été hospitalisée pendant 6 jours pour soupçon du Covid-19 et avait subi tous les tests car c'est une personne diabétique sous insuline. Son diabète était très élevé, c'est pour cela qu'elle était en observation à l'hôpital, mais heureusement elle n'a pas le coronavirus mais doit rester confinée chez elle pendant 15 jours par précaution. Elle voulait juste me parler et avoir des nouvelles de l'association. Elle était très contente d'entendre ma voix et nous a souhaité bon courage à toutes l'équipe.

J'ai eu quelques autres demandes concernant l'explication de courriers sur WhatsApp, des demandes de logements, des demandes concernant les commerçants, etc.

Notes manuscrites

Lundi 6 avril

- Madame YS : je l'ai informée de la nouvelle attestation sur smartphone qu'elle peut télécharger et remplir sans imprimer. Elle est allée sur le site et a réussi à voir l'attestation. Elle m'a aussi demandé combien de temps dure le confinement. Cela commence à faire long pour tout le monde ; je l'ai aussi informée des horaires d'ouverture des administrations qui restent ouvertes exceptionnellement si besoin.
- Madame IS : s'inquiète de la scolarité de ses enfants. Je lui ai conseillé le site de l'académie et aussi des cours en direct sur France 4 pour différents niveaux, elle m'a dit que c'est difficile parfois car on essaie d'aider nos enfants mais nous ne pouvons pas remplacer les instituteurs. Je l'ai informée sur la nouvelle attestation téléchargeable sur smartphone.

Mardi 7 avril

- Suite au message de Latifa, j'ai appelé Monsieur P, agent d'impôt pour la famille nigériane de Madame O Demande de numéro personnel pour faire la demande d'aide. J'ai téléchargé l'imprimé et envoyé par mail en expliquant qu'elle doit remplir le document pour avoir ses codes d'accès.

Mercredi 8 avril

- Madame SS demande s'il existe des aides pour les sans papiers et demande quand elle aura sa demande de régularisation.
- Madame MMJ demande que je lui explique les documents que la CPAM lui réclame car elle n'a pas tout compris. Elle m'envoie son courrier sur WhatsApp.

Jeudi 9 avril

- Mail de Madame OME concernant son dossier d'impôts. Elle a son numéro fiscal mais n'a pas le code secret pour accéder à son compte. Je lui dis d'envoyer un mail pour demander le mot de passe.
- Message reçu de Birgül pour appeler Monsieur D et Madame Z.
- Monsieur DA : je l'ai appelé, il m'a dit qu'il était perdu avec les impôts car sa femme n'arrive pas à se connecter à son espace et ne peut pas faire sa demande d'aide de l'État. Sa femme a renvoyé un mail pour avoir le mot de passe. Si pas de réponse d'ici mercredi, j'appellerai pour lui.
Il demande quand le confinement prend fin.
- Madame ZB : je l'ai appelée, elle a été hospitalisée pendant 6 jours pour soupçon de Covid 19 et a subi tous les tests car elle est diabétique et son diabète était très élevé. Observation à l'hôpital puis sortie mais confinée pour 15 jours. Elle voulait juste parler et souhaiter bon courage. Demande combien de temps va durer le confinement.

Vendredi 10 avril

- Monsieur MA : demande concernant l'aide d'État aux commerçants qui ont stoppé leur activité. Je lui ai dit de faire la demande en ligne au centre des impôts. Il va demander à un ami de le faire car il ne maîtrise pas l'informatique.
- Madame ES : appel concernant demande de logement pour son fils. Il peut le faire en ligne car pour l'instant les bailleurs sont fermés pour de telles demandes.

LATIFA - 9 avril

1) Monsieur NN, que j'ai contacté précédemment, m'a appelé totalement paniqué pour que je fasse le nécessaire auprès du 115 en toute urgence car sa fille lourdement handicapée a perdu connaissance suite à sa crise d'épilepsie. Elle a été prise en charge par le Samu et j'ai fait de l'interprétariat téléphonique auprès du médecin urgentiste et la famille.

Le soir même, la jeune fille a pu regagner le domicile de ses parents car l'hôpital de Creil ne pouvait pas l'hospitaliser sur plusieurs jours à cause du Covid-19.

NB : famille non francophone

2) J'ai contacté Madame OH qui est femme de ménage chez des particuliers. Cette dame était en détresse suite au décès de son père au Maroc. Il se trouve que ce décès en pleine pandémie prive les familles d'accompagner leurs défunts dans leur dernier voyage : privé de cérémonie religieuse, de faire le deuil en famille. Aussi, cette dame m'a informé de son rituel journalier qui consiste à respecter l'hygiène et les consignes sanitaires afin d'éviter de ramener le virus chez elle surtout que son mari souffre d'une maladie auto-immune.

3) J'ai appelé Madame HA Malheureusement, elle est sur répondeur. J'ai laissé un message qui consiste à demander de ses nouvelles, surtout qu'elle est femme isolée avec 5 enfants âgés de 19 à 5 ans. Je vais réessayer de la contacter ultérieurement.

KHADIJA - 13 avril

Depuis le début, j'ai eu un appel d'une intermédiaire de Madame ES pour Madame EY, car elle ne parle pas français, pour une annulation de rendez-vous pour un accompagnement au commissariat du bas de Creil. Quelques temps après, la même intermédiaire m'a rappelée pour une demande de la part de Madame EY, dont je suis référente, pour savoir comment elle fait pour la garde de ses filles, sachant qu'elle est en instance de divorce. Vu qu'il n'y a pas de garde partagée avec son ex-mari, elle a peur de lui donner les filles avec le confinement et qu'elles attrapent la maladie. Je l'ai orientée vers la Maison de la Justice et du Droit, et vers la police pour demander le renseignement.

J'ai eu le cas d'une autre dame pour sa demande de MDPH. Cette dame a fait sa demande, avait eu la réponse mais elle ne comprenait pas. Manque de bol, cette personne avait mon numéro de téléphone, car c'était une connaissance avant que je ne travaille à l'association, et donc je me fais harceler matin, midi et soir, même le week-end et parfois jusqu'à 23h30 le soir.

C'était pareil pour la première situation. J'ai appelé Djamila au secours !

J'ai aussi eu Madame CN qui est une maman célibataire avec un enfant de 4 ans qui n'est pas facile à gérer. Je le connaissais car je l'avais avec moi quand je travaillais à la mairie à la petite enfance. Le fait que l'enfant soit enfermé à la maison, ça rend la tâche difficile à sa maman. Elle m'a aussi dit qu'elle prenait des risques quand elle le ramène avec elle dans les magasins pour faire ses courses, vu qu'il n'y a personne à part ses parents qui sont des personnes âgées.

J'ai aussi Madame CK, la maman de CN. Elle m'a expliqué qu'elle sortait tout le temps malgré le danger. Elle va voir sa fille et son petit-fils, faire ses courses, car elle ne supporte pas d'être enfermée.

Les usagers ont du mal avec le confinement, surtout pour les parents et les devoirs. Le fait d'être isolés, prendre des risques pour sortir faire les courses, aller voir un médecin...

FOUZIA – du 13 avril 2020 au 17 avril 2020

Mardi 14 Avril

J'ai reçu deux appels de Madame RK, une dame qui est arrivé en France avec un visa de visite. Elle a demandé à être régularisée mais a reçu un refus de la préfecture. Elle me demande ce qu'elle peut faire. Je lui ai dit qu'elle peut contacter un avocat car il y en a qui travaille en télétravail. Je l'ai aussi orientée vers le Collectif sans papiers et le CIDFF.

J'ai reçu un appel de Monsieur MS. C'est un monsieur qui n'a plus de ressources, il manque de nourriture, il habite sur Montataire et a beaucoup de problèmes pour payer son loyer, il risque d'être expulsé. Je lui ai conseillé d'aller voir une assistante sociale en ce qui concerne son loyer. Je l'ai aussi informé des différentes aides proposées par les associations caritatives. Je lui ai aussi conseillé de venir sur le plateau Rouher car il y avait beaucoup de commerçants et d'association qui donne des colis alimentaires aux plus démunis. Il m'a beaucoup remerciée de toutes ces informations.

J'ai reçu un appel de Monsieur K qui doit renouveler son dossier d'AME, car il va se terminer le mois prochain. Il souhaite venir à l'association pour renouveler sa demande. Je l'ai informé que l'association reste fermée pour le moment mais l'accueil téléphonique est assuré. Mais qu'il ne s'inquiète pas car son AME est automatiquement prolongée de trois mois à partir de sa date d'échéance. Il était content et rassuré d'avoir cette information.

Mercredi 15 avril

J'ai reçu un appel de Madame DD. C'est une dame qui s'occupe des personnes sans papiers. Elle a reçu un message d'une famille qu'elle suit. La femme lui a laissé un long message lui expliquant qu'il y a eu des violences à la maison à cause de son mari. Un de ses enfants a aussi été blessé, car il s'est interposé entre le couple. Elle me demande ce qu'elle peut faire pour aider cette famille. Je lui ai parlé de la plateforme téléphonique, le 39 19, mise en place par le gouvernement pour les violences conjugales. Je lui ai aussi parlé des points d'accueil mis en place, c'est-à-dire en pharmacie et aussi dans certains centres commerciaux et bien sûr à l'hôpital. Elle me dit qu'elle doit ramener son fils qui est blessé de toute façon à l'hôpital et je pense que c'est mieux qu'elle signale tout là-bas. Elle m'a beaucoup remerciée de toutes ces informations car elle va pouvoir maintenant appeler cette dame pour l'informer.

Jeudi 16 avril

J'ai reçu un appel de Madame T. Elle voulait parler avec Birgül pour un dossier. Elle m'a laissé son numéro et demandé si Birgül peut l'appeler.

J'ai aussi reçu un appel de Madame RF qui voulait parler à Latifa par rapport à un dossier qu'elle ne comprend pas. Elle m'a demandé si Latifa pouvait l'appeler conservant cela. J'ai transmis les messages à mes collègues qui ont fait le nécessaire.

J'ai reçu un appel de la MDS De Creil pour une famille marocaine qui n'est pas du tout francophone. L'assistante sociale a beaucoup de mal à lui expliquer et aussi à comprendre ses demandes. C'est pour cela qu'elle cherche une médiatrice qui parle arabe, pour mieux comprendre la situation de cette famille. J'ai noté les coordonnées de l'assistante sociale ainsi que de la famille et j'ai transmis tout ceci en message à Latifa. C'est Latifa qui a pris le relais après.

J'ai reçu un appel de Monsieur D. C'est un monsieur qui a de gros problèmes avec la caisse de retraite. Il habite à Gouvieux et il n'a pas eu son paiement depuis deux mois maintenant. Je lui ai demandé s'il avait pris contact avec la caisse de retraite ; il me dit qu'ils ne répondent pas au téléphone. Je lui ai demandé s'il avait vu une assistante sociale ; il me dit non. Je lui ai conseillé d'aller à la MDS de Gouvieux et de prendre contact avec une assistante sociale qui pourra débloquer sa situation. Je l'ai aussi informé qu'il y a des associations caritatives qui peuvent l'aider et il peut aussi se renseigner à la mairie de Gouvieux.

J'ai reçu un appel de Madame YS, elle souhaite savoir si la PMI de Creil et de la Zac du Moulin étaient ouvertes pendant le confinement. Car son petit-fils a des rendez-vous. J'ai donc contacté la MDS de Creil pour avoir la confirmation des rendez-vous et aussi pour savoir si les PMI étaient ouvertes. L'infirmière m'a communiqué les deux prochains rendez-vous pour le petit-fils et m'a confirmé que c'était bien ouvert.

J'ai donc rappelé madame pour lui communiquer les dates des prochains rendez-vous pour son petit-fils. Elle m'a beaucoup remerciée, elle était très contente de toute l'aide que je lui apporte. Puis elle a profité pour discuter de la situation actuelle par rapport à la maladie et aussi par rapport aux décès survenus dans la communauté pakistanaise.

Je lui ai rappelé l'importance de rester à la maison et de respecter les gestes à adopter.

Vendredi 17 avril

J'ai reçu un appel de Madame FT. C'est une dame que Djamila suit à l'association. Elle me demande après Djamila et voudrais lui parler. Elle me demande aussi quand l'association va reprendre car ce n'est pas facile pour elle. J'ai demandé par rapport à sa santé car je sais qu'elle a pas mal de problème de santé, elle m'a remerciée. J'ai pris ses coordonnées et envoyer à Djamila pour qu'elle puisse l'appeler.

J'ai reçu un appel de Monsieur N. Il me dit que c'est le mari de Lamia sans me donner son nom de famille et demande après Latifa. Il me répète cela à plusieurs reprises, il a du mal à m'expliquer ce qu'il veut et me répète qu'il veut parler à Latifa. Je lui ai dit qu'il ne s'inquiète pas et que ma collègue va le rappeler. J'ai envoyé un message à Latifa avec ses coordonnées.

J'ai reçu un appel de monsieur W. Il appelle pour avoir des informations pour une famille sans papiers. Il me demande s'il existe des aides pour payer le loyer et avoir des aides alimentaires. Je l'ai informé que pour avoir des aides il faut être régularisé. Il m'a dit que l'assistante sociale lui avait dit la même chose. Mais là, ils sont perdus et ne savent pas quoi faire. Je lui ai parlé aussi des associations qui donnent des colis alimentaires. Je lui ai dit de contacter son propriétaire pour reporter son échéance.

J'ai aussi traité des demandes pour explications de courriers reçu sur WhatsApp des personnes que je suis également.

Beaucoup de parents s'inquiètent pour la reprise de l'école annoncée par le gouvernement. Mais j'essaie de rassurer ces parents car à ce stade rien n'est confirmé et mis en place. Tout dépendra de la situation au 11 mai prochain.

BIRGÜL – du 13 avril au 17 avril

Cette semaine je n'ai pas pu travailler correctement, j'étais malade. Lundi soir, j'ai appelé SOS médecin pour ne pas me déplacer à l'hôpital mais SOS médecin m'a orientée vers les urgences de l'hôpital de Creil. Après plusieurs heures d'attente, je suis sortie avec un traitement de 5 jours, j'avais une angine sévère et des névralgies. Aujourd'hui, ça va mieux mais la fatigue physique et psychologique est là. Ce n'est vraiment pas facile de travailler dans des conditions

pareilles mais on se dit qu'il y a des personnes qui ont besoin de nous, alors lève-toi, tiens bon et courage, la motivation comme on peut. J'espère être d'attaque la semaine prochaine.

Une dame a eu mon numéro de portable personnel par le biais de mes amies : son appel concernait la situation de son mari, arrêt de travail depuis 6 mois, invalidité, CAF, RSA, retraite, MDPH et Pôle Emploi. Je lui ai expliqué qu'elle devait inscrire son mari à Pôle Emploi dans un premier temps, faire une simulation de RSA car la prolongation de son arrêt de travail et invalidité ne peut pas être traitée par la sécurité sociale pour le moment sachant que tout est fermé. Pour le dossier MDPH, je lui ai demandé de prendre rendez-vous avec la MDS mais elle m'a dit que c'est la MDS qui l'a orientée vers Interm'Aide. Madame m'a expliqué que c'était dur en ce moment avec le confinement, la situation financière et être enfermée, elle m'a expliqué aussi que son temps passait à faire à manger et le ménage et que ce n'était pas facile.

Une dame a téléphoné sur mon portable pour son dossier renouvellement de titre de séjour. Je lui ai expliqué le site de la préfecture ; une fois le dossier téléchargé, elle m'a rappelée avec sa fille, on a rempli le dossier en visio, j'ai ensuite téléchargé la liste des documents à fournir, traduit et envoyé à la famille par message. Je leur ai dit d'envoyer par la poste avec accusé de réception comme c'était demandé dans le mail qu'ils ont reçu de la préfecture.

Fouzia a reçu l'appel d'une dame, elle m'a transmis le message avec les coordonnées de la famille que j'ai appelée. Cette femme avait téléphoné concernant la situation de ses parents. Elle m'explique qu'elle voit beaucoup d'annonces dans les réseaux sociaux, qu'on aide les personnes en situation de précarité et pourquoi personne n'aide ses parents. Suite à ça, j'appelle la mairie de Creil pour essayer de voir ce qu'on peut faire pour la famille, la dame de la mairie me donne le numéro de UMMAH CHARITY que j'appelle, je donne les renseignements concernant la situation de la famille et j'envoie par message le nom, l'adresse et le numéro de la famille pour qu'ils puissent faire le nécessaire et leur précise qui je suis et que, au moindre problème, ils peuvent m'appeler sur mon portable.

Une famille a téléphoné juste pour avoir de mes nouvelles et des nouvelles de l'association, l'ouverture, si les collègues vont bien. Ça fait chaud au cœur. Monsieur et Madame CAVDAR. On avait accueilli leur fils en stage.

LATIFA – appels du 13 au 17 avril

En date du 16 avril, j'ai reçu un message de Fouzia afin de contacter l'assistante sociale Madame Hryszkiewiz Christiane à la Maison Départementale de la Solidarité, qui n'arrive pas à communiquer avec Madame ZH. Il s'agit d'une jeune femme marocaine âgée de 25 ans non francophone, sans papiers, enceinte de 9 mois dont l'accouchement est prévu le 20 avril. J'ai appelé Madame ZH pour lui transmettre le message de l'assistante sociale comme quoi il n'y a pas de possibilité de prendre en charge financièrement son accouchement, ni la possibilité de bénéficier de l'aide médicale d'État car elle a moins de 3 mois sur le territoire français. D'ailleurs, l'assistante sociale s'est renseignée auprès de Madame Moreau, chef de service à l'hôpital de Creil, qui a confirmé ses propos et que malgré le confinement pour cause du Coronavirus, il n'y aurait pas de prise en charge financière et qu'elle conseille à Madame ZH d'accoucher et de quitter l'hôpital le plus tôt possible afin d'éviter une grosse facture d'hospitalisation. J'ai rassuré la jeune femme que j'ai orientée vers les Restaurants du cœur pour avoir des vêtements et du lait pour le bébé et d'entreprendre ensuite les démarches nécessaires auprès du Collectif des sans-papiers de Creil et de la Caisse primaire d'assurance maladie.

Le 16 avril 2020, j'ai appelé Madame RF qui m'a demandé conseil concernant la retraite de son oncle car ce dernier a reçu un courrier émanant de la CNAV réclamant des justificatifs ; sachant que son oncle est actuellement confiné au Maroc avec la suspension des vols internationaux,

je lui ai conseillé d'appeler la CNAV et d'expliquer la situation actuelle de son oncle et surtout de ne pas signer à sa place.

Suite à un message de Fouzia, j'ai contacté Monsieur N, le mari de Madame L. Sans réponse de sa part, je le rappellerai ultérieurement.

J'ai appelé Madame AS, agent d'entretien âgée de 56 ans, divorcée qui m'a fait savoir qu'elle continue de faire le ménage dans les escaliers des bâtiments bien que l'employeur ne fournisse pas le matériel pour se protéger contre le Covid-19. Cette personne accepte la situation avec fatalisme et se fait beaucoup de soucis pour sa mère confinée chez elle et qui ne peut pas retourner en Algérie à cause de la situation actuelle.

J'ai appelé Madame BF, âgée de 67 ans souffrante de plusieurs maladies. Cette dernière m'a confié ses angoisses de ne plus voir ses enfants et ses petits depuis le confinement.

J'ai appelé Madame AH, âgée de 53 ans, bénéficiaire de l'AAH, divorcée, souffrant de la solitude et qui garde le contact avec ses enfants par téléphone. Elle a saisi cette occasion pour me demander conseil concernant l'utilisation du chèque Énergie. Je l'ai rassurée en lui disant que la date de validité du chèque est fixée jusqu'en mars 2021.

J'ai appelé Monsieur NN pour avoir des nouvelles de sa fille handicapée. Par la même occasion, il m'a sollicité de contacter Monsieur Nortier, chef de service au Centre Lucien Oziol de Cires-lès-Mello pour lui communiquer des nouvelles de sa fille qui souffre du confinement. J'ai aussi appelé à sa demande la société PROXIMED afin de se faire livrer le lait et les couches.

J'ai appelé sans réponses trois autres personnes.

DJAMILA – semaines du 15 au 30 avril

1) Appels téléphoniques donnés

Je suis référente de ces personnes

Madame AJ : 54 ans. Creil

Madame analphabète. Elle vit seule, elle a des problèmes de santé. Madame souffre de solitude, elle reste confinée. Je la rassure et lui demande de rester patiente car l'important est de ne pas tomber malade.

Madame CL : 71 ans. Creil

Madame est veuve et vit seule. Elle ne sait pas lire et écrire. Elle a l'habitude de venir à l'association. Je n'ai pas réussi à la joindre et je lui ai laissé à nouveau un message de soutien. Je la contacterai plus tard.

Madame DG : 54 ans. Creil

Madame est au RSA et vit avec ses fils (au RSA) dont un en prison. Madame s'inquiète beaucoup pour son fils incarcéré car il a été transféré dans une autre aile de la prison. Depuis, elle n'a plus de nouvelles alors que celui-ci devait être libéré dans peu de temps. Je lui ai conseillé d'appeler le service social de la prison.

Elle a expliqué aussi son angoisse des 2 autres garçons qui ne restent pas confinés.

Sachant qu'elle a peu de moyens financiers, je lui ai donné toutes les informations du CCAS et des associations caritatives pour des aides alimentaires. Je l'ai rassurée en lui précisant qu'elle pouvait appeler à l'association. Elle m'a beaucoup remerciée.

Je la contacterai régulièrement.

Madame DM : 70 ans. Saint-Leu-d'Esserent

Madame a des problèmes de santé, elle vit avec son mari et dans la même rue que son fils. Je n'ai pas réussi à la joindre. Je lui ai laissé un message. Je la contacterai plus tard.

Monsieur DS : 45 ans. Saint-Leu-d'Esserent

Monsieur souffre de pathologie articulaire grave. Il a à charge une famille avec 2 enfants. Il souhaite travailler mais tous les médecins lui déconseillent vivement même son ancien employeur. Monsieur souffre d'être inactif. Nous avons mis en place un dossier MDPH en urgence avec une visite chez une rhumatologue car il était en errance médicale. Je n'ai pas réussi à le joindre. Je lui ai laissé un message. Je le contacterai plus tard.

Monsieur ED : 54 ans. Clermont. Monsieur est anglophone

Monsieur a des gros problèmes de santé et ne travaille plus. Il vit en famille et gère tous les soucis. Il a appelé à la permanence de l'association suite aux messages que j'avais laissés. Il m'a expliqué qu'il avait besoin d'un rendez-vous avec moi pour le renouvellement de son dossier MDPH. Je lui ai donné les informations mais il m'a précisé qu'il avait déjà pris rendez-vous pour son dossier. Il m'a expliqué qu'avec moi je lui explique tout en anglais et pour lui parler le français reste compliqué. Il m'a demandé la date d'ouverture de l'association.

Monsieur et Madame IB et K : 43 ans et 33 ans. Creil

Monsieur est en dépression suite à un accident de la route, il ne peut plus travailler. Je n'ai pas réussi à les joindre. Je leur ai laissé à nouveau un message de soutien.

Monsieur JH : 50 ans. Creil

Monsieur va beaucoup mieux psychologiquement, il accepte mieux le confinement. Il a également une date pour revoir sa fille en juillet. Il est très content que je l'appelle de temps en temps. Il attend avec impatience l'ouverture de l'association.

Madame LR : 47 ans. Creil

Madame va mieux, elle s'inquiète un peu pour les conditions de réouverture de l'école. Elle est très contente que je l'appelle régulièrement car elle habite seule avec ses 2 enfants. Elle a aussi des problèmes de santé. Je lui ai donné les informations pour une aide financière ou un colis alimentaire.

Madame LSA : 55 ans. Creil

Madame n'a plus de travail, elle est en chômage partiel et le travail lui manque. De plus, les problèmes commencent à s'amonceler. Son mari ne travaille plus et ils ont 4 enfants à charge. Je lui ai donné toutes les informations pour avoir des aides vers le CCAS ou les associations caritatives.

Madame est très émue de mes appels et elle me remercie. Elle espère rapidement la reprise de toutes les structures. Elle me demande aussi si moi je vais bien et comment se passe le confinement.

Je suis touchée par la gentillesse de certaines personnes alors que celles-ci souffrent de situations très graves.

Madame OL : 60 ans. Montataire

Madame est anglophone. Elle souffre de problèmes psychologiques et vit seule. Cependant, son fils vient la voir régulièrement.

Le contact a été difficile car elle semblait perdue. Je l'ai rassurée et j'ai promis de la rappeler la semaine prochaine à la même heure afin de lui donner un repère.

Je ne suis pas référente de cette famille :

Madame ML : 58 ans. Creil

Madame est très inquiète car son mari a subi encore une intervention à l'hôpital. Mais de retour au domicile, Monsieur ne se sent pas bien (car pas de repos). J'ai rassuré Madame en lui donnant quelques conseils en lui précisant la possibilité d'appeler à l'association si besoin. Madame m'a remerciée.

2) Personnes venant à l'association rencontrées sur Creil

Monsieur DBM : 61 ans. Montataire.

Monsieur a subi une trachéotomie et de ce fait a une voix inaudible. J'étais soucieuse de ne pas pouvoir lui téléphoner sachant son handicap. Mais le hasard a bien fait les choses. Monsieur vient de temps en temps à l'association, notamment pour des problèmes d'APL. Il vit en foyer. Il a un souci d'alcool car il est resté quelques temps à la rue.

Aussi, encore aujourd'hui, il rejoint ses compagnons de fortune dans la rue car il est isolé. Il est très solidaire.

Nous avons eu un petit échange, il était content. Je lui ai juste rappelé de faire attention aux distances car il était très proche de son amie et avait son bras sur ses épaules. Il tenait une bouteille d'alcool à la main qu'il brandissait fièrement. Je lui ai fait signe qu'il pouvait téléphoner si besoin à l'association.

Madame X, nigériane anglophone : 35 ans. Creil

Madame m'a reconnue mais ce n'était pas mon cas car son masque cachait la moitié de son visage. Madame est anglophone.

Elle m'a expliqué qu'elle avait eu enfin un hébergement mais que le logement était trop petit avec deux enfants (1 seule chambre). Elle n'arrive pas à aider ses enfants pour l'école et elle précise que ce n'est pas simple sur Internet. Je lui ai donné les informations sur les cours et aussi d'aller sur le site de l'association en lui précisant la possibilité de téléphoner à la permanence. Elle m'a demandé des précisions sur le virus. Je lui ai rappelé les règles à suivre de protection et du confinement.

Madame Y, nigériane anglophone : 38 ans. Creil

Idem, je n'ai pu la reconnaître car son visage était couvert par le masque.

Madame m'a juste demandé quand l'association allait ouvrir. Elle a aussi parlé de son inquiétude pour ses enfants face au virus et les problèmes pour les devoirs. Je lui ai donné les informations pour les cours, sur la parentalité et sur le site de l'association ainsi que les cours à la télévision Lumni.

Madame X. : Creil

Madame est veuve et vit avec sa fille. Elle a des problèmes de régularisation de CAF. Auparavant, elle avait des dettes de loyer et donc l'APL a été supprimée d'autant plus qu'elle travaille et sa fille aussi. Je lui ai expliqué qu'elle n'avait probablement plus de droits APL car les deux travaillent à temps plein et ce depuis des années.

Sa situation semblait confuse, je lui ai précisé d'envoyer un mail explicatif à la CAF, voire un courrier détaillé (avec la liste des justificatifs).

Je lui ai demandé si elle bénéficiait de matériel de protection à son travail. Elle est agent d'entretien et elle a le nécessaire.

Madame AE, nigériane anglophone : 38 ans. Creil

Madame s'inquiète de la durée du confinement. Je lui ai demandé sur la scolarité des enfants, elle m'a précisé que du fait qu'ils étaient petits, il n'y avait pas de souci. Je lui ai donné toutes les informations pour une aide financière et alimentaire en lui précisant la possibilité de nous téléphoner.

Madame X, nigériane anglophone : 34 ans. Creil

Madame a un rendez-vous à la préfecture début mai et s'angoisse pour sa situation. Je l'ai rassuré lui expliquant les délais de la préfecture.

Monsieur EF, nigérian anglophone : 36 ans. Creil

Monsieur travaille sur Paris dans la sécurité, il prend le train et bénéficie de matériel de protection. Il s'inquiète pour ses enfants, notamment pour l'école et me précise que ceux-ci sont très agités. Je lui ai donné les infos sur le site de parentalité du gouvernement car son épouse maîtrise le français et Internet.

Je l'ai rencontré à la poste, il devait récupérer un courrier important mais il ne comprenait pas l'agent de la poste. Aussi, les agents m'ont demandé de traduire les démarches à suivre et l'endroit où récupérer son courrier pour Monsieur.

Monsieur PM, pakistanais : 50 ans. Creil

Monsieur m'a demandé de suite l'ouverture de l'association. Je lui précisé qu'il fallait attendre et il m'a répondu : « non c'est bon maintenant, Inchallah le 11mai on ouvre », et d'ajouter : « si si Djamil, c'est bon ce sera ouvert le 11mai, Inchallah ». Alors, devant son insistance, j'ai répondu Inchallah.

Il m'a précisé que son épouse et ses enfants étaient à la maison et que lui faisait les courses. Et pour terminer : « le 11mai je viendrai à l'association ».

Monsieur X, afghan : Creil

Monsieur très peu francophone m'a juste dit qu'il allait bien et voulait savoir quand l'association allait ouvrir.

Monsieur UJ, nigérian anglophone. Creil

Monsieur est en contrat indéterminé dans la sécurité. Il m'a expliqué que son employeur voulait changer son contrat et le transformer en contrat à durée déterminée et aussi de réduire ses heures de travail. Il s'inquiète beaucoup car il a une famille à charge. Je lui ai dit qu'il avait des droits et je l'ai orienté vers les permanences téléphoniques de la maison de la justice, du défenseur des droits et des syndicats.

FOUZIA – semaine du 20 au 24 avril 2020

J'ai reçu un appel d'une personne que je connais, elle m'a contactée pour avoir des informations pour une famille pakistanaise avec deux enfants. C'est une famille qui est arrivée en France fin février 2020. Au début monsieur travaillait sur les marchés au noir et nourrissait de cette façon sa femme et ses deux enfants. Mais depuis le confinement, il n'a plus de travail et donc plus de ressources, ils se retrouvent sans rien car pas de papier donc pas d'aide de l'État. Je lui ai donné les coordonnées des associations pour avoir des colis alimentaires. Monsieur a pris contact avec les associations et a pu obtenir des colis alimentaires.

J'ai aussi appelé quelques familles pour avoir de leurs nouvelles et savoir si tout se passait bien. Les familles souhaitent que cette situation s'améliore et nous souhaite bon courage.

Madame IS m'a laissé un message par rapport à la reprise de l'école, elle voudrait que j'explique ce qui se dit aux informations, car elle n'a pas très bien compris.

Je l'ai rappelée et expliqué ce que le ministre de l'Éducation avait dit par rapport à la reprise de l'école et par rapport au niveau des classes. Elle était rassurée de savoir que tout le monde n'allait pas reprendre ensemble car la situation n'est pas encore très rassurante.

J'ai reçu un message de Latifa pour Monsieur IL, mari de R que je devais contacter. J'ai pris contact avec monsieur qui m'a expliqué que c'est pour le renouvellement de la carte de séjour de sa femme. Il me dit qu'il a reçu un message de la préfecture qui lui demande d'envoyer tous les documents par mail sans préciser lesquels. Mais il ne trouve pas la liste des documents et

me demande si je peux chercher et le rappeler. J'ai cherché sur le site de la préfecture la liste sauf qu'il y a une multitude de listes, qui correspondent à des situations différentes. En plus quand j'ai posé la question à monsieur, comment elle a obtenu ses papiers, il était incapable de me dire, juste qu'il y a écrit vie privée et familiale sur la carte de séjour. J'ai donc trouvé une liste qui pourrait lui correspondre et j'ai rappelé pour lui expliquer en anglais car c'est une famille anglophone. Il m'a beaucoup remerciée.
C'est assez compliqué de travailler comme ça mais on aide les personnes comme on peut.

J'ai reçu un appel de Monsieur M qui n'a toujours rien reçu par rapport à l'aide de l'État pour les commerçants. Il me dit qu'il a reçu un mail mais ne comprends pas, je lui demande de me le transférer. Je lui ai expliqué qu'il manque sa déclaration d'impôts pour bénéficier de cette aide.

J'ai reçu un mail d'une famille anglophone que je suis, j'avais donné exceptionnellement mon mail car j'ai envoyé des documents dont le centre d'impôts avait besoin en urgence. Elle m'indique qu'elle n'a toujours rien reçu pour le fonds de solidarité versé par l'État pour les commerçants car madame est commerçante. Elle s'inquiète de cette situation car se retrouve sans ressources. Elle vit de ses économies. Elle me demande si je peux contacter l'agent des impôts qui gère son dossier car normalement l'aide devait être versée dans les 4 / 5 jours et là elle n'a toujours rien.

J'ai contacté le centre des impôts qui m'a indiqué que l'agent n'était pas là aujourd'hui, il faut appeler le lundi. J'ai donc envoyé un mail pour l'informer de cela.

Voilà un peu les situations de cette semaine.

KHADIJA – semaine du 20 au 26 avril 2020

La plupart des gens que j'ai eu au téléphone et les démarches que je fais pour aider ces gens, montrent qu'ils sont vraiment en panique, angoissés. Dans mon entourage aussi, c'est la même chose, que ce soit mes voisins ou des connaissances, c'est la même chose et malheureusement, il y en a qui prennent ça à la légère.

Je suis sortie hier pour les médicaments je vais des gens sans masque sans gants surtout des jeunes du quartier sans panique tout va bien et à la poste du Valois il y avait du monde qui touche le clavier pour retirer de l'argent au guichet plus tout ça et des personnes ils avaient pas de gants aucune protection dans une personne elle commence à râler car elle voyait des gens sans protection les gens vraiment ils sont panique et donc ça fait des étincelles entre les gens la panique et le stress. Je compte à dire merci beaucoup à Latifa et Djamilia car à chaque fois elles étaient là pour m'aider vu que je suis nouvelle et j'essaie de m'améliorer dans mon poste.

Le voilà mon compte-rendu j'espère j'ai répondu à tout ce que vous me demandez bon courage à vous prends les soins de vous.

LATIFA – semaine du 20 au 24 avril

Appels reçus

Le 20 avril : Appel de Madame Dufossé, psychologue à l'ADARS et au SAMU Social qui demande l'interprétariat par téléphone pour une dame turque ayant subi des violences conjugales. Message transmis à Birgül.

Le 21 avril : Appel de Madame ZF qui demande de passer à l'association pour remplir la feuille d'impôt. À ce sujet je l'ai informée que nos bureaux étaient fermés et je lui fais prendre connaissance des changements que l'État a apporté à la déclaration d'impôt.

Le 22 avril : Appel de Monsieur et Madame R qui demandent de l'aide pour renouveler la carte de séjour de madame. Message transmis à Djamila et à Fouzia.

Appel de Madame K qui demande après Birgül en toute urgence. Message transmis.

Le 23 avril : Appel de Monsieur ID qui demande après Djamila. Message transmis.

Appel de Madame SD qui demande après Djamila, mais cette dernière ne souhaite pas être rappelée.

Appel de Madame NL qui demande des renseignements pour remplir la demande MDPH pour son fils âgé de 8 ans. Je l'ai orientée vers les assistantes sociales de la Maison Départementale de la Solidarité.

Deux appels de Monsieur Nortier, chef de service au centre Lucien Oziol de Cires-lès-Mello qui sollicite mon intervention auprès de Monsieur NN concernant sa fille handicapée.

Le 24 avril, je n'ai reçu aucun appel.

Appels donnés

Mme IS âgée de 40 et mère de trois enfants se trouve actuellement au chômage. Cette dame m'a fait part de la difficulté qu'elle éprouvait à faire travailler son fils en classe de CP. Malgré ce handicap, cela ne l'a pas empêché d'établir un programme à raison d'une heure par jour. Quant à la recherche d'emploi, les démarches nécessaires sont suspendues à la suite du Covid 19.

Malgré cette situation, elle est contente que ses enfants ne réclament pas de sortie à l'extérieur pour respecter les règles de confinement.

Madame BM âgée de 64 est une femme retraitée et sans enfants, malgré cela, elle supporte tant bien que mal cette solitude sans aucune plainte de sa part. Néanmoins, elle reste régulièrement en contact par téléphone avec ses sœurs résidant au Maroc. La petite retraite qu'elle perçoit lui permet de venir en aide à ses proches, un élan de solidarité devant cette situation difficile.

Appels de Monsieur NN pour lui transmettre le message de Monsieur Nortier : il s'agit en fait pour le responsable d'être informé de la décision prise après le déconfinement prévu le 11 mai 2020 concernant l'accueil de sa fille.

Après mûres réflexions, les parents ont décidé de garder leur fille à leur domicile jusqu'à fin mai.

Appel de Monsieur ZM : son numéro de téléphone est attribué à une autre personne.

Appel de Madame BZ âgée de 53 ans en situation irrégulière, qui vit seule avec son mari gravement malade. C'est à elle que revient la lourde tâche de faire face à tous les problèmes confondus : démarches administratives, achat des courses... surtout devant cette crise sanitaire du Covid-19.

BIRGÜL – semaine du 20 au 24 avril

Suite à un message de Latifa concernant une femme dans le cadre de violences conjugales placée à l'Adars, j'ai appelé le numéro donné par Latifa, et me suis entretenue avec Madame Dufossé, psychologue au Samu Social concernant cette dame. Madame est connue de l'association. La psychologue m'a expliqué la situation de la dame que je connaissais déjà, elle m'a proposé un entretien par téléphone le 27 avril 2020 à 11 heures, elle m'a demandé si ça me dérangeait de m'appeler en visio sur WhatsApp pour que je puisse intervenir et elle ne savait pas comment procéder. Je lui ai dit que physiquement c'était déjà difficile mais que j'allais faire le nécessaire pour pouvoir les aider dans cette démarche. Elle m'a rappelée pour

me confirmer le rendez-vous du lundi et elle avait prévenu madame (plusieurs appels et messages).

J'ai appelé une dame âgée chez qui devait passer l'association Ummah Charity. L'association a bien téléphoné pour passer chez la famille mais problème de compréhension, donc ils n'ont pas pu passer. J'ai rappelé l'association. La personne qui s'occupe de l'association est une personne de la mairie. J'ai envoyé un message pour réexpliquer la situation de la famille, je lui ai demandé s'il pouvait donner mon numéro personnel pour qu'on puisse ensemble faire le nécessaire. La directrice de l'association m'a appelée, c'était une personne avec qui j'avais fait une formation. Je lui ai aussi expliqué la situation de la famille. Elle m'a demandé de lister les besoins et de lui envoyer par message. J'ai appelé la famille, lister leur demande que j'ai transmise à l'association. Ensuite, j'ai averti la famille de la prise en charge de la demande et que des bénévoles de l'association allaient passer (plusieurs appels et messages).

J'ai appelé la dame pour qui j'étais intervenue lors de son hospitalisation, mais elle n'a pas répondu. J'ai laissé un message avec les coordonnées de l'association.

J'ai appelé la mairie de Nogent-sur-Oise pour une famille qui vient d'arriver, ensuite j'ai envoyé par mail les documents demandés par le service d'inscription et l'inscription a été faite après 3 mails. J'ai envoyé par message une copie de l'inscription à la famille (plusieurs appels et mails).

J'ai reçu un message de Latifa concernant une dame qui voulait que je l'appelle en urgence. J'ai appelé la dame, elle voulait que je l'accompagne à l'hôpital (je lui ai demandé quelle était l'urgence, elle m'a répondu qu'elle avait dit ça comme ça !). Je lui ai dit que ce n'était pas possible l'accompagnement à l'hôpital le 6 mai, mais que je pouvais traduire par téléphone si elle appelle sur le numéro de l'association.

J'ai appelé plusieurs fois une dame que je n'avais pas pu avoir au téléphone car toujours sur la messagerie et même pas la possibilité de laisser un message. Je suis sortie à l'épicerie devant chez moi, j'ai rencontré la dame, je lui ai demandé pourquoi son téléphone ne fonctionnait pas alors que j'avais même envoyé des messages par ses amies, elle m'a dit que je n'avais pas appelé, ça m'a fait rire. Elle m'a dit que tout se passait bien, qu'elle avait reçu un dossier qu'on avait commencé et fini avec l'assistante sociale de la MDS de Creil. Ensuite elle m'a demandé mon numéro de portable, je lui ai dit que ce n'était pas possible, elle s'est fâchée.

Une amie a téléphoné pour une personne sans titre de séjour suite à la clôture de son compte postal. La poste lui a remis un chèque de banque que la personne ne peut pas encaisser car elle n'a plus de compte bancaire et pas de titre de séjour. Je lui ai expliqué que la personne devait se présenter à la poste et essayer de voir pourquoi son compte a été clôturé et essayer d'expliquer pour que son argent soit remis en espèces en plusieurs fois.

Une jeune fille m'a appelée pour savoir où et comment envoyer le dossier de son père à la préfecture et s'il fallait mettre le timbre de 50 € demandé au dépôt du dossier. C'est la famille dont j'avais déjà rempli le dossier, je lui ai expliqué la démarche.

J'ai rencontré des usagers lors de mes sorties pour des achats, des personnes rencontrant des problèmes : suite au renouvellement de titres de séjours à la préfecture et problème de déclaration d'impôts.

Le confinement n'est pas respecté dans les rues du plateau, course poursuite, feu... J'ai l'impression que le confinement n'est que pour les femmes, car les hommes sont là du matin au soir ; le calme c'était seulement la première semaine. C'est ce que j'ai pu observer.

J'ai un gros problème car les usagers par le biais de mes amies ont eu mon numéro de portable et je vais devoir changer de numéro à la reprise.

KHADIJA – semaine du 27 au 30 avril

Voilà mon compte-rendu de la semaine.

J'ai une personne et maman célibataire qui vit avec son enfant de 4 ans ; l'enfant ne supporte plus d'être enfermés entre quatre murs, il craque et du coup, ça fait craquer la maman qui ne sait plus quoi faire malgré les activités et essaye de l'occuper au maximum. C'est quelque chose qui devient insupportable pour elle et pour l'enfant, la peur de faire les courses sachant que la maman est célibataire, divorcée avec un enfant.

La période du Ramadan, c'est très, très, très dur pour les usagers car être enfermés à la maison et avec la période du Ramadan en plus, ces derniers temps il pleut, il ne fait pas très beau, cela va compliquer encore les choses pour les gens malheureusement pour certains qui sont en détresse et ne sont pas très bien.

J'ai aussi un papa, son fils a 6 ans, le papa est célibataire et il va chez sa maman qui est une personne âgée, c'est lui qui fait ses courses pour éviter à la maman de sortir.

Et aussi une maman qui vient souvent à l'association, je l'ai croisée tout à l'heure, elle m'a dit qu'elle ne supporte plus de rester enfermée chez elle, la petite fille qui va à l'école primaire n'en peut plus de rester à la maison, elle ne peut pas sortir et voir ses copains et ses copines et ses camarades de la classe.

J'ai eu une personne au téléphone – il n'y a même pas 5 minutes –, elle m'a dit qu'elle fait très attention en sortant de chez elle, elle essaie de ne pas sortir beaucoup, à part faire les courses, payer son loyer et ainsi de suite. Elle sait que sortir c'est prendre des risques, elle m'a expliqué aussi que, au plateau, les courses, surtout les fruits et les légumes, sont devenus très, très chers. Les gens, ils font leurs courses et beaucoup, beaucoup de réserves et que ça devenait pénible. Elle m'a donné comme exemple des tomates qui passent de 99 centimes à 3 € le kilo. On m'a expliqué aussi le manque de masques, de gants et de gel désinfectant qui deviennent indispensables de nos jours.

Elle m'a expliqué aussi que, malgré le confinement, il y a beaucoup de monde qui sort dans son quartier et joue en bas de chez elle. Il n'y a pas de distance, pas de gants, pas de masque, aucune prévention, donc ça l'angoisse de ne pas respecter les règles.

J'ai vu le directeur du centre de loisirs et le directeur adjoint des animateurs en déposant l'inscription de ma fille pour le mois de septembre. Ils sont en panique car un enfant a été détecté porteur du virus, les règles sont difficiles à respecter, la distance d'un mètre, ils m'ont dit aussi qu'ils ont peur de manquer de produits d'hygiène. Les animateurs ont peur aussi surtout de reprendre le 11 mai car ils m'ont dit que c'est vraiment très dangereux pour eux et pour les autres. C'est ce que j'ai constaté sur place en déposant le dossier de ma fille, c'est vraiment très dangereux car j'ai vu sur place de mes propres yeux ce qui se passe au centre de loisirs sachant qu'il n'y avait que 10 enfants toute la journée, ce n'est pas beaucoup par expérience vu que j'étais sur le terrain pendant des années, les animateurs ont peur de la réouverture de l'école car il y aura beaucoup plus d'enfants.

FOUZIA — semaine du 27 au 30 avril

Durant cette semaine j'ai reçu des messages de Djamila pour que je puisse appeler quelques personnes qui me demandaient et aussi d'autres qui ne parlent pas français et pour qui c'est difficile de leur expliquer en français.

J'ai reçu un message de Djamila pour un monsieur afghan qui a beaucoup de mal à comprendre, elle me dit que c'est par rapport à sa demande d'asile.

Je l'appelle une première fois mais il ne répond pas puis je le rappelle et là il me répond. Entre temps j'ai retrouvé mes notes et je vois qu'il avait déjà appelé auparavant pour ses problèmes avec l'OFII car il n'a plus de versement de l'ADA. Je demande donc à Djamila ce qu'on peut lui

conseiller de plus que j'avais déjà fait. Elle me donne quelques informations. Je l'appelle et effectivement c'est toujours le même problème : il n'a plus de versement de l'ADA, il a fait un recours pour la demande d'asile car il avait eu un refus. Et là, il demande un hébergement et de quoi se nourrir. Je lui ai conseillé de faire le 115 pour ce qui concerne l'hébergement, de voir aussi avec le CCAS éventuellement et j'ai aussi donné les coordonnées des associations caritatives pour qu'il puisse avoir des colis alimentaires.

Il m'a beaucoup remercié et souhaite que l'association ré-ouvre rapidement car c'est difficile pour lui.

J'ai reçu un message de Djamila car Madame ZB voulait me joindre. J'ai appelé Madame, elle me demande quand l'association va reprendre car elle a beaucoup de courriers, surtout du centre des impôts qui vient de lui envoyer les déclarations d'impôts à remplir. Elle me demande la date limite pour envoyer ces documents. Je la rassure et elle me demande si je peux expliquer à sa nièce comment remplir ce document vu que l'association est fermée pour le moment. Je lui explique comment remplir et vérifier les informations déjà inscrites dans la déclaration d'impôts et aussi la date limite d'envois papier et aussi la date limite sur internet. Elle me dit qu'elle a aussi reçu une facture de l'hôpital, je lui conseille de faire une photocopie de son attestation d'assurance maladie car elle est prise en charge à 100% par rapport à sa maladie et d'envoyer avec sa facture.

J'ai reçu un message sur WhatsApp d'une dame, Madame IS. Elle aussi a reçu sa déclaration d'impôts mais demande juste comment remplir car c'est une dame qui se débrouille toute seule mais à peur de faire des erreurs. Je lui explique que normalement c'est déjà pré rempli et il faut juste vérifier les informations et rectifier si ce n'est pas bon en regardant la fiche de paie de décembre 2019. Elle m'a énormément remerciée et souhaite nous voir très rapidement.

J'ai aussi reçu un message d'une autre personne, Monsieur SF, sur WhatsApp qui me demande par rapport à l'inscription de son fils à l'école maternelle. Je l'informe qu'il a la possibilité de le faire en ligne sur le site de la mairie de Creil. Mais il me dit qu'il préfère le papier. Je lui envoie les documents qu'il doit compléter et aussi les photocopies qu'il doit joindre au dossier.

BIRGÜL – semaine du 27 au 30 avril

J'ai reçu l'appel d'une amie pour une personne sans papiers. Cette personne avait un compte livret A à la poste et la poste a clôturé le compte de Monsieur sans explication et lui a remis un chèque de banque. L'amie ne savait pas quoi faire, alors je les ai renseignés sur cette démarche pour que la personne puisse au moins encaisser son chèque.

Une famille m'a contactée suite à leur démarche à la préfecture, j'ai traduit le mail de la préfecture et donner l'adresse de la préfecture pour qu'il puisse envoyer les documents demandés.

Une jeune fille m'a téléphoné pour que je l'aide à faire une lettre de motivation. Je lui ai posé quelques questions, elle n'a pas été en mesure de répondre, alors je lui ai demandé de bien se renseigner sur le métier et où il fallait faire la demande. J'attends qu'elle revienne vers moi avec ces renseignements.

J'ai reçu un message de la psychologue du Samu social concernant la dame dans le cadre des violences conjugales. Nous avons mis en place le groupe à trois sur WhatsApp pour qu'on puisse commencer l'entretien à 11 heures comme convenu.

La psychologue m'a téléphoné et nous avons commencé l'entretien en visio. Cela a duré 1 heure et nous avons mis en place le prochain rendez-vous le 6 mai à 14 heures.

J'ai reçu un message de Djamilia concernant une dame Turque et le service social de l'hôpital. J'ai appelé plusieurs fois l'hôpital de Creil et à la fin c'est pour qu'il me dise que c'est l'hôpital de Senlis. J'ai appelé plusieurs fois le service, à la fin j'ai laissé un message avec mes coordonnées à l'assistante sociale pour qu'elle puisse me rappeler.

J'ai reçu l'appel d'une famille pour leur déclaration d'impôts. J'ai dû appeler la famille en visio pour mieux les aider à remplir et faire les calculs avec leur fille, Nous l'avons fait.

J'ai reçu l'appel d'une famille concernant la déclaration de la CAF. J'ai expliqué à leur fils comment procéder et j'ai envoyé un message pour qu'il puisse faire un copier/coller dans leur dossier et la déclaration caf.

Nous nous sommes réunis en appel téléphonique entre collègues et le conseil d'administration. L'échange était très agréable et très riche, cela m'a prouvé encore que l'union fait la force et surtout ça fait du bien de parler ensemble. Chercher des solutions ensemble comme si nous étions au bureau, dialoguer sur la reprise, essayer de trouver la solution adaptée à notre façon de travailler, comment accueillir le public sans nous mettre en danger et eux aussi.

J'appréhende la reprise comme je l'avais dit. Commencer progressivement ou continuer le télétravail ? Nous avons nos familles, on a le devoir de les protéger car une personne contaminée peut en contaminer plusieurs. Nos bureaux ne sont pas adaptés, je ne vais pas revenir sur ce sujet. Plus de permanence, c'est sûr, une médiatrice par bureau, désinfecter les bureaux, ce que nous faisons déjà mais plus en profondeur. Je ne suis pas tout à fait d'accord pour l'utilisation de l'étage au niveau de la sécurité. La reprise, ça va être dur sachant que les personnes ont reçu les demandes de logement, les déclarations d'impôts, CAF, CPAM, retraite et autres.... Bon, j'ai l'espoir quand même, on va bien s'en sortir !

Le confinement continue, un peu lassant, un peu fatigant, mais c'est comme ça, on n'y peut rien, le monde est fermé. Nous avons l'espoir et l'espoir fait vivre et donne du courage.

En ce qui concerne comment je me motive, je change mon salon, d'endroit où je vais travailler dans une autre pièce, je décoore ma table qui est mon bureau et le plus important, dès que je me réveille, je m'habille (impossible de travailler en pyjama), je me maquille et fais comme si je partais au bureau. Je prends mon cahier, mes stylos et mon café. Il faut que j'avoue, ma tasse moustachue me manque énormément, mais surtout mes collègues et les bons moments passés ensemble autour d'un café ou thé.

LATIFA — semaines du 27 avril au 7 mai

Depuis le confinement dû à la pandémie liée au coronavirus, notre association est restée fermée, ce qui ne veut pas dire qu'elle a cessé toute activité relevant de son domaine puisque grâce au téléphone, il a été possible de rester en contact avec nos usagers.

D'ailleurs, j'ai gardé le contact téléphonique permanent avec Madame NN, âgée de 40 ans, habitant à Creil, afin que je tienne un cahier de liaison pour sa fille handicapée et ce à la demande du Centre Oziol, pour décrire le quotidien de la jeune fille et de son état physique et psychologique.

Monsieur BM, âgé de 59 ans et habitant à Creil, est content qu'on prenne de ses nouvelles. Malgré ses difficultés liées aux problèmes de dettes de loyers avec Oise Habitat, il reste confiant et digne.

Madame BA, âgée de 56 ans réside à Montataire. Elle est veuve depuis plusieurs années, elle bénéficie du RSA et souffre du diabète. Chez elle, j'ai ressenti sa détresse et sa tristesse à cause de la solitude et son manque de moyens financiers. Il se trouve que grâce à la solidarité entre

voisins, des jeunes se portent volontaires pour faire les courses envers les personnes isolées. Par ailleurs, elle m'a appris le décès d'un voisin mort chez lui depuis plusieurs jours, ce qui l'a beaucoup peiné surtout que l'intervention de la police et celle des services sanitaires l'ont fortement impressionnée. Ce qu'elle attend à présent, c'est la reprise des vols d'avion qui lui permettra de voyager en Algérie, son pays d'origine pour retrouver ses enfants.

Madame TH, âgée de 45 à Montataire. En situation irrégulière depuis plusieurs années, cette femme vient à présent d'être régularisée après avoir subi plusieurs refus de titre de séjour. Actuellement, elle assure quelques heures de ménage en tant que remplaçante. Ces quelques heures lui permettent de subvenir à ses besoins personnels. Par ailleurs, elle exprime non seulement sa détresse dont le responsable est le Covid-19 mais aussi son inquiétude de voir l'état de santé mental de son mari qui se dégrade au fil des jours.

J'ai appelé Madame KL, habitant à Creil, plusieurs fois sans réponse de sa part.

J'ai appelé Madame BZ, habitant à Villers-Saint-Paul, pour elle aussi pas de réponse.

J'ai appelé Madame ZH pour prendre de ses nouvelles car elle devait accoucher fin avril, malheureusement aucune réponse.

DJAMILA – semaines du 27 avril au 7 mai

27 avril : Monsieur AK, jeune afghan de 25 ans

Monsieur se retrouve à la rue sans argent. Il était en foyer à Beauvais mais il a eu un refus de sa demande d'asile. Son allocation de demandeur d'asile a été supprimée. Il ne comprenait pas pourquoi il ne recevait plus son argent de l'OFII. Je lui ai expliqué que le rejet de sa demande d'asile annulait automatiquement son allocation et aussi son hébergement en CADA. Il avait du mal à saisir cette situation : « je n'ai pas d'argent, je n'ai plus de papiers et ils me mettent à la rue : pourquoi ? » Je lui ai dit d'appeler tous les jours le 115 en laissant ses coordonnées. Je lui ai donné les coordonnées des associations caritatives pour des colis alimentaires et aussi le numéro du CCAS. Je lui ai demandé s'il avait des amis pour un hébergement. Il m'a répondu que c'était difficile. Cependant Monsieur avait du mal à comprendre le français. Comme il parlait ourdou, j'ai contacté Fouzia en lui donnant le détail de la situation et les réponses à apporter. J'ai rappelé Monsieur pour lui indiquer que Fouzia allait l'appeler.

C'est difficile ce type d'entretien car c'est une personne en détresse qui ne comprend pas car il est dans une situation plus grave qu'avant et on ne l'aide plus. C'est ce qu'il a exprimé.

28 avril

Madame ZB : Pakistanaise non francophone

Madame a demandé un rendez-vous avec Fouzia, je lui ai dit que ce n'était pas possible pour l'instant. Comme elle n'était pas francophone, je lui ai proposé de contacter Fouzia afin qu'elle la rappelle. Fouzia a fait le nécessaire.

Structure : service technique de la mairie, Madame Asma El Bouzegaou

Madame a demandé si on avait des contacts avec le Secours catholique car elle n'arrivait pas à joindre la structure. Beaucoup de sacs restaient à la porte du Secours catholique. Je lui ai précisé que le Secours était fermé et qu'il me semblait que les sacs avaient disparu. Mais elle m'a répondu : c'est le service technique qui a dû enlever ces sacs et qu'il fallait que ça cesse. Je l'ai rappelé en lui donnant un numéro de portable du Secours catholique que j'avais relevé lors de mes marches sur le terrain (affiché sur la porte de la structure).

Structure : CCAS de Creil, agent d'accueil, Madame Ariane

Madame a demandé des informations sur l'association. Elle a expliqué qu'il y avait quelques personnes non francophones (reçues dans leur structure) et, de ce fait, qu'il devenait difficile de les aider. L'accompagnement physique des médiatrices n'est pas possible pour l'instant mais on assure une permanence téléphonique si besoin. J'ai expliqué notre fonctionnement

téléphonique et les différentes langues des médiatrices pour une intervention si besoin par téléphone.

Mail de Dominique Madelin pour Madame SG, suivie par Madame Faiseau Christelle, assistante sociale du GHPSO

J'ai contacté Birgül car Madame SG est turque non francophone afin qu'elle contacte l'assistante sociale. Birgül avait reçu deux fois cette personne à l'association. Birgül m'a rappelée en précisant qu'elle n'avait pas réussi à joindre l'assistante sociale, aussi elle a laissé un message.

Structure : Ligue des droits de l'Homme : Madame Monique Lambert pour Madame MO

Madame m'a demandé si on accompagnait les personnes physiquement vers les structures. Je lui ai expliqué qu'actuellement avec le virus c'était impossible pour l'instant mais que nous assurions une permanence téléphonique tous les jours. Elle voulait un accompagnement pour une dame égyptienne avec deux enfants dont un bébé. Cette dame aurait été victime d'une tentative d'intrusion par deux fois dans son studio du CADA de Creil et personne ne l'a aidée. J'ai expliqué les démarches à suivre : plainte à la police (possible à faire même en ligne), prendre contact avec l'assistante sociale du commissariat de Creil, France Victimes 60, le CIDFF et surtout le référent du CADA. De plus cette dame est peu francophone et parle l'arabe littéraire. Aussi j'ai proposé à Madame Monique Lambert de me donner le nom et les coordonnées de cette dame afin que ma collègue puisse lui donner ces informations et clarifier la situation. Ainsi Madame pourra s'exprimer dans sa langue.

J'ai contacté Latifa en lui expliquant la situation.

Latifa m'a appelée, elle a eu un entretien long avec Madame. En résumé, Madame souhaite un autre logement et ne veut plus rester au CADA.

Structure : Ligue des droits de l'Homme, Monsieur Jean-Pierre Mouvaux. Monsieur a laissé un message pour la même demande que Madame Lambert pour Madame MO.

29 avril

J'ai rappelé Madame Monique Lambert de la Ligue des droits de l'Homme pour lui faire un retour de l'entretien entre Madame MO et Latifa.

Je n'ai pas réussi à la joindre, aussi j'ai laissé un message expliquant l'entretien.

Madame X a appelé pour avoir des informations sur l'association. Madame subit des violences conjugales depuis longtemps. Elle a deux enfants. Monsieur a quitté le domicile conjugal depuis quelques jours et lui a dit son souhait de divorcer. Madame n'a jamais porté plainte et ne veut pas se séparer de son conjoint. Elle est en grande détresse, elle est en panique. J'ai d'abord essayé de la calmer puis, petit à petit, je lui ai expliqué la possibilité de téléphoner au CIDFF, à France Victimes 60, au 3919 et aux médiatrices familiales. Elle m'a précisé qu'elle avait déjà toutes les coordonnées sur un document.

Je lui ai conseillé de faire une déclaration à la police d'abandon du domicile conjugal.

Elle m'a dit aussi qu'elle m'avait reconnue la veille à la permanence du stand écoute de Cora la veille car je discutais avec un partenaire (directeur du Samu social) sur la fermeture de l'association sur ce même stand. Elle m'a demandé des informations sur l'aide juridictionnelle et sur le crédit de la maison. Madame travaille à temps plein et ne sait plus où donner de la tête. Je l'ai rassurée en lui rappelant d'appeler le 3919 et aussi qu'elle pouvait rappeler l'association.

Cet entretien a été très dur car tout était enchevêtré et c'était une situation lourde et triste.

30 avril

Madame CL : 71 ans. Creil

Madame a juste appelé pour dire merci aux messages laissés pour avoir de ses nouvelles. Je lui ai demandé comment se passait le confinement. Elle vit seule mais elle m'a précisé qu'elle faisait ses courses tranquillement. Elle prend des nouvelles de ses enfants et petits enfants par

téléphone tous les jours. Elle souhaite qu'on la contacte dès l'ouverture de l'association. Elle a dit qu'elle avait l'habitude d'être seule, ce qui l'inquiète c'est cette maladie. Elle a reçu sa feuille d'impôts, elle a paniqué en précisant : « il faut la remplir et je ne sais pas lire et écrire ». Je lui ai dit que nous n'avions rien à remplir mais qu'elle devait la garder.

Structure

J'ai rappelé Madame Monique Lambert de La Ligue des droits de l'Homme pour faire un retour sur la situation de la dame égyptienne et savoir dans quel CADA elle demeure afin de contacter l'établissement. Finalement, elle s'était trompée, ce n'était pas le CADA de Creil mais celui de Nogent-sur-Oise. De plus, elle m'a précisé qu'ils avaient eu un entretien avec le référent : une proposition de changement d'étage.

Monsieur BA : 34 ans, afghan anglophone. Creil

Monsieur a fait ses analyses de sang, il a demandé au laboratoire qu'on lui explique les résultats mais on lui a dit d'aller voir son médecin.

Celui-ci est à Paris et Monsieur a peur de prendre les transports. Je lui ai précisé d'aller voir un docteur sur Creil car actuellement les consultations chez le généraliste ne sont pas submergées. Je lui ai conseillé aussi d'aller dans un autre laboratoire pour lui expliquer les résultats. Il voulait voir un dermatologue, je lui ai expliqué qu'il lui fallait une lettre du médecin. Il voulait que je l'accompagne pour ses démarches car il ne comprend pas le français, ce qui génère des angoisses chez Monsieur d'après ses dires. « Je me sens perdu et seul même si je vis avec trois autres personnes et je ne comprends pas le français, quand est-ce que tout ça va finir ? ». Je lui ai dit que nous attendions les directives du gouvernement pour l'ouverture de l'association. Je l'ai rassuré en lui indiquant l'importance de se protéger et qu'il y aurait des jours meilleurs.

4 mai

Structure : Madame Benrabah du Samu social pour intervention concernant Madame KM, turque, non francophone. Madame m'a demandé comment fonctionnait l'association, je lui ai expliqué que nous avons une permanence téléphonique. J'ai aussitôt contacté Birgül qui a fait le nécessaire.

Madame ZB : pakistanaise, non francophone. Creil

Une personne a traduit la demande de Madame mais il ne comprenait pas le français. Il semblerait que Madame ait une facture d'eau et qu'elle ne peut pas la payer. Elle demande à parler à Fouzia et veut un rendez-vous. J'ai contacté Fouzia qui a fait le nécessaire.

5 mai

Madame T : turque non francophone, souhaite parler à Birgül. J'ai contacté Birgül.

Madame ZB : pakistanaise non francophone. Creil

Madame souhaite un rendez-vous avec Fouzia, j'ai contacté Fouzia pour qu'elle l'appelle.

Monsieur Y : Creil

Monsieur m'a demandé des informations sur l'attestation de déplacement. Il est actuellement chez ses enfants à des kilomètres de chez lui depuis le confinement. Il souhaite retourner chez lui à Creil. Je lui ai rappelé la date du 11 mai et aussi de bien cocher la case correspondante sur l'attestation.

Madame AJ : Creil

Madame avait besoin d'appeler car elle est triste et vit seule. Elle s'inquiète beaucoup pour sa famille au pays. J'ai essayé de la rassurer en lui précisant l'évolution des données actuelles concernant l'épidémie et le déconfinement.

Madame FT : Creil

Madame attend avec impatience l'ouverture de l'association. Elle a des problèmes de santé graves, elle me demande un accompagnement à l'hôpital le 14 mai chez un neurochirurgien. Je lui ai expliqué que pour l'instant c'était impossible et qu'il est important qu'elle aille avec un membre de sa famille. Elle m'explique qu'elle ne comprend pas pourquoi la CAF lui demande un remboursement d'APL car elle pense n'avoir jamais reçue cette somme. Tout semblait confus car elle a eu une réponse de la MDPH pour percevoir son AAH mais je lui avais déjà précisé que l'obtention de ses prestations dépendait des ressources. Je lui ai conseillé d'envoyer un mail explicatif et détaillé pour une clarification de la situation et me rappeler.

6 mai

Structure : CICAS a téléphoné pour dossier de Madame KTE (turque non francophone) ; il manque un RIB pour son dossier. Elle doit l'envoyer en urgence. J'ai expliqué que nous allions contacter Madame pour l'informer. J'ai contacté Birgül pour faire le nécessaire.

Structure : Madame Hercot du CCAS pour Monsieur MA, pakistanais non francophone, pour dossier Carsat. J'ai envoyé un mail à Fouzia avec les coordonnées de Monsieur et des structures pour les contacter.

Madame T a téléphoné pour parler à Birgül à nouveau. Je lui ai expliqué qu'elle devait envoyer un RIB pour son dossier CICAS. J'ai recontacté Birgül qui avait déjà fait le nécessaire.

Madame Nabila, voisine de Madame T, a téléphoné pour explication pour dossier CICAS de Madame T : manque le RIB.

7 mai

Madame T a téléphoné pour parler à Birgül.
J'ai contacté Birgül.

Monsieur KB, turc peu francophone a téléphoné pour parler à Birgül.
J'ai contacté Birgül.

Message : structure, Monsieur Ka, éducateur de Nogent-sur-Oise, pour interprétariat en langue soninké pour un jeune.

FOUZIA – semaine du 4 au 7 mai

J'ai reçu un message de Madame YS sur WhatsApp concernant son hospitalisation. Elle a été admise en urgence suite à une crise d'asthme. Elle m'a envoyé ses ordonnances et me demande de lui expliquer. Je l'ai appelée et expliqué ses deux ordonnances et l'ai orientée vers son médecin traitant pour un suivi et mettre en place un traitement pour l'asthme.

J'ai reçu un message de Djamila pour appeler Madame ZB pour sa facture d'eau.
J'ai appelé Madame ZB qui me dit qu'elle a reçu une grosse facture d'eau et ne peut régler. Elle souhaite une aide du CCAS et me demande de voir si c'est ouvert. J'ai appelé donc le CCAS en expliquant la situation de Madame, elle est déjà connue de leur service. L'agent d'accueil m'a dit que les familles peuvent faire la demande d'aide sur leur site internet et s'ils ne peuvent pas, ils ont aussi la possibilité de venir déposer leur document dans la boîte aux lettres du CCAS mais il faut que la famille appelle pour confirmer qu'ils font la demande d'aide.
Je rappelle alors Madame pour lui expliquer tout cela.

J'ai reçu un message de Madame YS qui me demande de la rappeler quand je peux.
Je l'appelle, elle voulait des conseils pour son fils qui va bientôt emménager dans un nouveau logement. Elle voulait savoir comment ouvrir le contrat électricité/gaz/eau.

Elle m'a aussi demandé par rapport à ses résultats d'analyse sanguine qu'elle avait faits, où il fallait les chercher à l'hôpital. Je lui expliqué l'endroit où se trouve le laboratoire de l'hôpital. Elle m'a aussi informée que son médecin était malade et qu'elle n'avait pas de rendez-vous pour l'instant. Elle s'inquiète de la santé de son médecin traitant.

Message reçu de Djamila pour appeler Mme ZB qui appelle tous les jours.

Je l'ai appelée, c'est une personne qui panique pour tout. Elle s'inquiète de sa facture et a peur qu'on lui ajoute des frais si elle ne paye pas à temps. Je l'ai rassurée en lui disant que le CCAS va faire le nécessaire et qu'elle ne s'inquiète pas.

Message reçu de Djamila pour une situation d'un monsieur pakistanais.

C'est pour Monsieur MA concernant son dossier de Carsat. Djamila m'a envoyé toutes les informations nécessaires. J'ai contacté l'assistante sociale du CCAS de Creil, Madame H, qui m'a indiqué que le dossier de monsieur était incomplet et qu'il fallait qu'il vienne le chercher et le compléter entièrement avec les justificatifs demandés. De plus il doit aussi compléter un dossier de retraite complémentaire. J'ai appelé Monsieur et lui ai transmis toutes ces informations. Il me dit qu'il ira demain chercher les dossiers et il a une voisine qui l'aidera à le compléter.

BIRGÜL – semaine du 4 au 7 mai

J'ai reçu un message de Djamila, suite à l'appel de l'assistante sociale du Samu social concernant toujours la dame que je suis dans le cadre des violences conjugales. J'ai appelé l'assistante sociale et nous avons mis en place un entretien téléphonique le 5 mai 2020 à 14 h.

J'ai rencontré un monsieur Pakistanais dans le hall de mon bâtiment. Ce monsieur soucieux et très inquiet m'a expliqué un peu ses démarches administratives, il m'a aussi demandé si nous allions ouvrir l'association le 11 mai, que tout le monde attend ça et parle de ça. Je lui ai expliqué que dans l'immédiat, ça n'allait pas se passer comme avant et que nous étions en train de travailler pour mieux les accueillir et surtout les protéger aussi. Je lui ai dit qu'il pouvait nous appeler et que nous allions, avec l'aide de Fouzia, les aider même si c'est par téléphone. Il est parti un peu rassuré.

J'ai reçu un message de Djamila concernant une famille. J'ai appelé la famille, qui demandait les renseignements : « *Mes parents ont recueilli beaucoup de courriers, vous ouvrez quand ? On fait comment ?* » Je lui ai réexpliqué la situation actuelle et que nous allions prévenir de l'ouverture de l'association.

J'ai reçu l'appel de l'assistante sociale du Samu social comme convenu, l'entretien a duré plus d'une heure : l'éducation des enfants ; les problèmes de voisinage dans le foyer ; la préparation du tribunal...

Appel reçu d'une jeune pour faire sa déclaration en ligne des impôts, elle m'a appelée en visio en direct et il y a eu conflit mère et fille à cause de la déclaration, la maman avait peur que sa fille se trompe dans la déclaration, du coup elle m'a appelée pour ne pas se tromper, j'ai dû faire la médiation avant la déclaration et j'ai continué par message à l'aider moralement.

Message de Djamila (2 fois), qui a reçu un appel de CICAS assurance retraite concernant une dame. J'ai appelé le numéro donné par Djamila, j'ai eu la voisine de la dame concernée qui s'occupe du dossier de madame. Renseignements pour fournir le RIB, renseignements pour remplir le dossier CMU, renseignements pour la suppression de l'APL, expliquer que madame dépend de la MSA.

J'ai appelé également la Maison de la solidarité de Creil qui est en fusion avec celle de Nogent-sur-Oise, j'ai laissé un message à l'assistante sociale qui s'occupe du dossier de madame, ensuite j'ai appelé la dame pour lui expliquer ce que j'avais fait. J'ai laissé un message car

madame ne répond jamais et dit que je ne l'ai jamais appelée. J'ai appelé Djamila pour m'entretenir avec elle car elles ont rappelé l'association alors que toutes les deux nous avons expliqué et réexpliqué les démarches et ce qu'il fallait faire.

J'ai reçu l'appel de l'hôpital de Senlis concernant une dame suivie pour une démarche d'aide médicale d'État mais je ne me souvenais plus de ce que j'avais fait. Je vais rappeler l'assistante sociale une fois que je pourrai voir sur la fiche de suivi de madame ce que j'ai fait concernant l'aide médicale d'État.

J'ai reçu l'appel de la psychologue du Samu social concernant la dame dans le cadre du violences conjugales. L'entretien a duré plus d'une heure et nous avons fixé une nouvelle date de rencontre en visio le 18 mai 2020 à 14 h.

J'ai reçu l'appel d'une famille concernant l'orientation de leur fils, comment procéder si la famille ne souhaite pas envoyer son fils au lycée du secteur. Explication de demande de dérogation et démarche.

J'ai rappelé une dame suite à un message de Djamila. Malgré nos explications, Madame n'avait pas compris, j'ai repris avec elle toutes les démarches que j'ai faites pour elle, ensuite je lui ai demandé comment elle faisait pour s'en sortir. Madame n'avait rien pour se nourrir, j'ai appelé l'association d'aide humanitaire, j'ai expliqué l'urgence de la situation, fait une liste du nécessaire que j'ai envoyée par message et la demande a été prise en charge en urgence. J'ai rappelé Madame après notre réunion de cet après-midi, elle était en présence des jeunes de l'association qui lui avaient livré le nécessaire pour plus d'un mois, le temps qu'on puisse faire le nécessaire pour ses droits, je lui ai demandé de rappeler à partir de lundi si problème.

Message de Djamila concernant un Monsieur non francophone. J'ai appelé ce monsieur qui habite à Chantilly, problème de déclaration en ligne des impôts. Je l'ai orienté au centre des impôts de Chantilly dès lundi pour récupérer le formulaire et lui ai demandé de rappeler l'association dès qu'il a le formulaire. Monsieur m'a demandé si notre intervention était payante. Je lui ai expliqué qu'il pouvait faire un don ou adhérer mais dans l'immédiat, le plus important était de faire ses démarches.

Appel reçu d'une dame pour un problème de voisinage, traduction par téléphone avec le voisin (problème d'une plante séchée et jetée à la poubelle... un mystère car personne n'a rien vu). Je l'ai orientée vers la gardienne...

Une semaine assez chargée en émotion pour moi et ma famille, ma belle-sœur a accouché d'une petite princesse que nous avons prénommée MELEK qui signifie Ange, ma belle-sœur a eu des complications après l'accouchement, elle a subi une intervention de 4 heures et la peur était là. Aujourd'hui tout va bien, elles sont sorties de l'hôpital et je vais me répéter peut-être « *Tant qu'il y a la vie, il y a de l'espoir* ».

DJAMILA – semaine du 11 au 15 mai

Personnes venant à l'association rencontrées sur Creil

Madame HO a demandé la date d'ouverture de l'association. Elle doit faire son renouvellement de CMU, je l'ai orientée au CCAS. Depuis le confinement les problèmes de santé de Madame se sont aggravés, elle s'est retrouvée à plusieurs reprises hospitalisée dû à la montée de son diabète. Je lui ai précisé la possibilité de récupérer des masques dans divers endroits.

Madame BH voulait des explications pour les impôts, elle a mis son attestation des impôts au centre des impôts car elle n'a pas compris qu'il fallait la garder. Elle attend l'ouverture de l'association.

Madame BA m'a demandé où se procurer des masques, je lui ai indiqué l'endroit en lui précisant d'y aller avec son livret de famille et sa quittance de loyer.

Madame CM s'est mariée et demande des informations pour l'obtention d'un titre de séjour pour son mari sans papiers. Je lui ai expliqué les démarches à suivre auprès de la préfecture.

Monsieur M m'a dit textuellement : « *C'est urgent, il faut ouvrir à l'association, c'est trop long* ».

Monsieur IO, anglophone, travaille toujours sur Paris et bénéficie de tout le matériel de protection. Il souhaite vivement l'ouverture de l'association.

Réponses données par téléphone aux personnes qui ont appelé la permanence téléphonique

11 mai

Monsieur IB souhaite un rendez-vous pour faire un recours à la MDPH car il a eu un refus d'allocation adulte handicapé. Je lui ai expliqué notre impossibilité pour l'instant de le recevoir. Je l'ai orienté vers le CCAS, la Maison Des Solidarités et la Maison de la justice en lui donnant toutes les coordonnées.

12 mai

Monsieur OM souhaite un rendez-vous car il n'a toujours pas revu ses enfants depuis des mois suite au litige avec son ex-épouse. Il est très triste sachant qu'un des enfants a des problèmes de santé importants. Je l'ai orienté vers une conseillère conjugale et familiale et vers les médiatrices familiales de l'UDAF avec tous les numéros de téléphone. De plus, il se fait hospitaliser le 14 mai pour une intervention cardiaque. Il me demande de l'appeler le 15 mai car il n'a aucune famille et se sent seul et angoissé par cette situation. J'ai accepté. Il m'a également demandé comment faire le renouvellement de son dossier d'affection longue durée. Je lui ai expliqué le détail en lui précisant que c'était à son médecin traitant de faire le dossier, voire le médecin spécialiste.

13 mai

Monsieur RF demande des renseignements pour son beau-frère sans papiers, il voulait un rendez-vous pour lui et son beau-frère. Je lui ai expliqué les démarches pour la préfecture de manière générale (contrat pour travailleur étranger) en lui précisant que son beau-frère pouvait appeler. Par contre Monsieur RF a exprimé son ennui dû au manque de travail depuis le confinement. Monsieur est une personne très active. Le confinement a généré des conflits au sein du couple.

Monsieur NAD a reçu son attestation des impôts mais il ne sait pas lire. Je lui ai expliqué qu'il devait la conserver sachant que j'avais rempli sa déclaration d'impôts et que je connais bien sa situation. Je lui ai demandé si tout se passait bien pour l'école pour ses enfants, il m'a répondu que c'était sa fille (14ans) qui s'en occupait pour ses frères et sœurs. Il attend avec impatience l'ouverture de l'association.

Monsieur K s'inquiète pour le renouvellement de sa CMU. Je l'ai orienté au CCAS (remis les coordonnées). Je lui ai expliqué la liste des documents à fournir. Il n'a pas encore reçu son attestation des impôts. Je lui ai précisé de patienter un peu.

FOUZIA – Semaine du 11 au 15 mai

J'ai reçu des messages sur WhatsApp et aussi des mails de quelques personnes que je suis.

Madame YS a reçu sa déclaration d'impôts et me demande comment la remplir. Je l'ai appelée et expliqué à sa fille.

Madame IS s'inquiète pour ses enfants et me demande si elle est obligée d'envoyer ses enfants à l'école. Je lui ai dit que ce n'est pas obligatoire pour le moment et que c'est seulement son choix. Elle était rassurée car pour le moment elle refuse de les envoyer à l'école, elle verra d'ici le mois de juin.

J'ai reçu un message de Birgül pour appeler le service SOS jeunesse.

J'ai appelé car avant le confinement on avait mis des accompagnements en place à la Maison de la solidarité pour un jeune et sa famille d'origine pakistanaise. Je leur ai dit que pour le moment, nous sommes toujours en télétravail et que les accompagnements seront très probablement reportés à cause de la situation sanitaire actuelle.

Message reçu de Birgül pour appeler Madame ZB.

J'ai appelé Madame, elle me demande quand l'association va reprendre car elle a beaucoup de courriers à me montrer. Je lui ai dit que je l'informerai de la date de reprise quand on le saura. Elle s'inquiète aussi pour sa déclaration d'impôts. Je l'ai rassurée en lui disant que le gouvernement a changé les dates de dépôt pour cela.

Message reçu de Birgül pour appeler Monsieur SA qui souhaite me joindre. J'ai appelé : il est toujours dans une situation très compliquée avec ses enfants et sa femme. C'est un couple séparé avec beaucoup de complications au niveau des enfants et aussi des prises en charge de la sécurité sociale qui prennent du temps à se mettre en place. Il souhaite que j'explique sa situation à la personne chargée de son dossier à l'Aemo. J'ai appelé mais malheureusement la personne sera là lundi, je rappellerai donc pour sa situation.

BIRGÜL – semaine du 11 au 15 mai

Une semaine assez chargée, je n'en pouvais plus à partir de jeudi, je me suis vue à l'association seule pendant une permanence... Quand on est ensemble, on peut compter sur les collègues pour prendre le téléphone, mais là, vous êtes seule, il faut informer, aider, orienter, expliquer, réexpliquer, informer les collègues par message ou appel avec les noms et numéro des personnes. Vous essayez d'expliquer à plusieurs reprises, mais les personnes ne vous entendent pas.

J'ai eu l'impression que j'étais la seule confinée. Les gens ne comprennent pas pourquoi nous n'avons pas repris le 11 mai. J'ai eu l'impression qu'ils ne se sentent pas concernés par le virus. Le pire, c'était les appels entre 12 h et 13 h 30 et de 17 h à 19 h 30. J'ai dû mettre mon portable en mode « ne pas déranger ». J'attends juste qu'on puisse se voir à l'association pour voir comment faire pour s'en sortir avec ce virus qui est là, présent, et pour recevoir les usagers dans des bonnes conditions.

Je vais le répéter : cette semaine que je suis encore plus inquiète que les semaines passées.

11 mai 2020

Kahina a téléphoné. Elle pensait que nous avions repris, elle passe le bonjour à toute l'équipe et au membre du C.A et nous dit : « bonne reprise et bon courage ».

Une dame turque a téléphoné tout d'abord pour se renseigner sur l'ouverture de l'association ; elle m'explique que sa voisine touche le Smic et qu'elle a eu droit à la Cmuc. Pourquoi pas elle ? Je lui explique que la situation de chaque famille est différente, madame n'est pas convaincue. Ensuite, elle voulait des renseignements sur ASC, je lui ai demandé d'imprimer le dossier Cmuc et, si elle ne pouvait pas, qu'elle se déplace à la Sécurité sociale et me rappelle une fois qu'elle a le dossier, que je l'aiderai à le remplir.

Une dame a téléphoné concernant la déclaration d'impôts. Je lui ai expliqué que nous allions ouvrir mais pas dans l'immédiat et, pour pas perdre du temps, je l'oriente vers la Maison de la solidarité de Creil.

Un monsieur à tel pour Khadija, j'ai envoyé un message à Khadija avec le numéro du monsieur.

Un monsieur a téléphoné pour Djamila. J'ai informé Djamila avec les coordonnées de monsieur.

J'ai reçu un message de l'assistante sociale du Samu social pour traduire un message en turc pour une dame dans leur centre. J'ai traduit le message et l'ai renvoyé à l'assistante sociale.

Une dame de Nogent-sur-Oise a téléphoné pour avoir des renseignements sur l'ouverture de l'association et demander de remplir un dossier logement orientée par la Maison de la solidarité de Nogent-sur-Oise car le Ccas est fermé.

Une dame a téléphoné pour Latifa. J'ai informé Latifa avec les coordonnées de madame.

Une dame a téléphoné concernant la déclaration de la Caf d'une amie. Je lui ai demandé de m'appeler avec la dame concernée. Elle m'a appelée avec la dame. La déclaration Caf a été faite en ligne plus de 3 fois ! Ça a duré plus d'une heure, le site a bugué. Je leur ai dit d'envoyer la copie des documents par la poste à Beauvais.

Un monsieur afghan a téléphoné car il n'a pas de papiers. Je lui ai expliqué que nous étions fermés et l'association du Collectif sans papiers aussi. Je ne sais pas s'il a bien compris après plusieurs explications.

Le Conseil départemental de Creil a téléphoné à la demande de la directrice, Madame Saunier, pour avoir des renseignements sur l'ouverture et pour nous envoyer le public.

Une dame turque a téléphoné pour des renseignements sur la retraite, les dettes de loyer, l'ouverture de l'association. C'est une dame pour qui j'ai déjà fait le nécessaire mais elle ne comprend pas que ça prend du temps au niveau administratif et elle veut que je règle tout en une fois.

12 mai 2020

Un monsieur anglophone a téléphoné pour avoir un rendez-vous avec Djamila. J'ai informé Djamila de l'appel avec les coordonnées.

Une dame de Nogent-sur-Oise a envoyé un message et a téléphoné par la suite concernant la déclaration Caf. Je lui ai expliqué la démarche et lui ai envoyé le message en français pour qu'elle puisse compléter la demande de renseignements de la Caf. Plus des renseignements sur sa déclaration d'impôts et la régularisation de ses démarches en préfecture.

Un monsieur turc de Nogent-sur-Oise a téléphoné concernant l'inscription de son fils et la reprise de l'école. J'ai appelé la mairie de Nogent-sur-Oise à plusieurs reprises ; une fois les renseignements obtenus, j'ai rappelé le monsieur et lui ai expliqué que l'inscription était faite mais que la reprise des cours sera en septembre. J'ai appelé aussi l'avocat car ce monsieur, nouvel arrivant, souhaite demander l'asile politique. J'ai appelé l'avocat pour une prise de rendez-vous et informé monsieur.

Une dame a téléphoné pour savoir si sa voisine m'avait téléphoné concernant sa situation (toujours la même dame que j'ai citée pour lundi). Je lui ai dit je ne pouvais pas appeler la voisine sans sa présence, elle n'a pas apprécié mes explications mais je lui ai demandé de m'appeler avec sa voisine car ça concerne sa situation et non celle de la voisine. Elle m'a téléphoné avec sa voisine. J'ai tout repris avec sa voisine, retraite, retraite complémentaire,

Cicas, boîte mail, Msa, bailleur et explication pour faire un mandat compte au niveau de La Poste pour le paiement du loyer. La communication a duré plus d'une heure.
Je précise certaines explications pour que vous puissiez voir qu'on n'a pas souvent des usagers faciles et parfois ça peut aller jusqu'à l'acharnement : 4 appels.

Une dame arabophone a téléphoné pour Khadija. J'ai informé Khadija avec les coordonnées de madame.

Un monsieur a rappelé suite à l'appel de Khadija sur son portable. J'ai informé Khadija avec le message de monsieur (3 appels).

J'ai reçu plusieurs appels d'usagers mais je ne pouvais pas répondre car j'étais déjà en communication et les personnes n'ont pas laissé de message.

13 mai 2020

Le services SOS jeunesse a téléphoné pour un rendez-vous avec Fouzia. J'ai expliqué que nous allions organiser la reprise et j'ai informé Fouzia de l'appel avec les coordonnées.

Un monsieur a téléphoné pour Djamila. J'ai informé Djamila de l'appel avec les coordonnées.

Un monsieur de Nogent-sur-Oise a téléphoné pour Djamila, j'ai informé Djamila de l'appel.

Un monsieur a téléphoné pour Djamila, j'ai informé Djamila de l'appel.

J'ai eu plusieurs appels quand j'étais déjà en communication et les usagers n'ont pas laissé de message.

14 mai 2020

Un monsieur a téléphoné pour avoir rendez-vous. Je lui ai expliqué la situation actuelle. Sa demande concernait la déclaration d'impôts, je l'ai aidé à la remplir et il voulait faire la déclaration Caf. Je lui ai donné un rendez-vous téléphonique vendredi 15 mai pour l'aider car ça prend du temps.

Message du Samu social pour traduire à une dame turque une proposition d'un logement.

Un monsieur a téléphoné pour remplir son dossier CMUC. Je l'ai orienté vers la Maison de la solidarité.

Un monsieur a téléphoné pour Khadija, j'ai informé Khadija avec les coordonnées.

Une dame arabophone a téléphoné pour Latifa, j'ai informé Latifa de l'appel avec les coordonnées.

Une dame pakistanaise a téléphoné pour Fouzia, j'ai informé Fouzia de l'appel.

Une dame a téléphoné pour des renseignements Caf.

J'ai souvent eu des appels pendant que j'étais déjà en communication et pendant la pause du midi de 12h à 13h30 et de 17h à 19h30. En tout, 21 appels sans compter les appels que j'ai pendant les heures de bureau.

15 mai 2020

Un monsieur de Nogent-sur-Oise a téléphoné pour le renouvellement de sa demande de logement. Je l'ai orienté vers la Maison de la solidarité de Nogent-sur-Oise et le Pimms de Nogent-sur-Oise.

Message de l'assistante sociale du Samu social pour confirmer l'entretien lundi 18 mai à 14 heures.

J'ai eu des appels entre 12h et 13h30 car le matin je n'ai eu qu'un seul appel. Les gens ont commencé 11h50.

Un monsieur a téléphoné à 12h05 (7 appels). À la fin, j'ai dû décrocher. C'était pour Khadija, j'ai informé Khadija de l'appel.

Un monsieur a téléphoné : il souhaite faire une demande d'asile. J'ai appelé le CADA de Beauvais mais ce n'est plus le CADA qui s'occupe des demande mais le SPADA de Beauvais. J'ai rappelé le monsieur pour l'informer que c'était fermé et que j'allais rappeler lundi.

Un monsieur a téléphoné pour Khadija, Khadija l'a rappelé à plusieurs reprises, mais le monsieur ne répond pas. Il a appris le numéro de l'association par cœur, et ne fait qu'appeler avec différents numéros. C'était pour un dossier Dalo. Je l'ai orienté vers la Maison de la solidarité (5 appels).

Une jeune a téléphoné pour la déclaration Caf de ses parents. Nous l'avons fait ensemble, plus envoi par mail (40 mn).

Un monsieur a téléphoné pour Fouzia, j'ai informé Fouzia avec les coordonnées de la personne (2 fois).

Une dame a téléphoné pour avoir des renseignements sur les frais qu'elle a payés au niveau de La Poste pour le paiement de son loyer. Elle a rappelé pour avoir des renseignements sur les masques. Je l'ai orientée à la Maison creilloise des associations (3 appels).

Une dame a téléphoné pour avoir des renseignements sur les distributions de masque. Je l'ai orientée à la Maison creilloise des associations.

FOUZIA – semaine du 18 au 22 mai

Appel reçu de Madame B qui demande quand l'association va ouvrir car elle doit faire un courrier pour son dossier que Djamila avait fait. Je lui ai conseillé d'appeler la semaine prochaine pour savoir si l'association avait repris.

Monsieur AA voudrait un rendez-vous à l'association. Je lui ai dit que pour l'instant on est fermé et qu'il rappelle la semaine prochaine pour savoir si on reçoit ou pas.

Monsieur SA a appelé pour sa situation, plus un appel donné à Madame Brard de l'AEMO pour expliquer la situation de monsieur.

Madame T demande que Birgül la rappelle. J'ai envoyé un message à Birgül qui va faire le nécessaire.

Monsieur D demande quand l'association va reprendre car il a des documents à faire remplir.

Monsieur M vient d'appeler et souhaite parler à Khadija, je lui ai envoyé un message pour qu'elle prenne contact.

Madame T insiste et voudrait absolument joindre Birgül, elle a appelé 3 fois aujourd'hui. J'ai encore envoyé un message à Birgül qui était déjà en entretien avec le Samu social. Elle la rappelle dès qu'elle se libère.

Un monsieur SDF vit à Creil et demande si on peut faire les démarches sur Internet pour demander sa carte d'identité. Je lui ai dit que pour l'instant l'association était en télétravail mais que très prochainement on va recommencer à recevoir le public mais avec rendez-vous et qu'il rappelle d'ici la semaine prochaine.

Madame FT a appelé et voulait parler à Djamila. Elle a pris un traitement que le spécialiste lui a prescrit mais a eu des effets secondaires énormes et donc a appelé le spécialiste qui l'a orientée vers son médecin traitant. Elle est très inquiète pour sa santé et a une fille qui n'est pas très grande et doit s'occuper. Elle nous souhaite beaucoup de courage à toute l'équipe, c'est une femme fidèle à l'association.

Monsieur KL demande de prendre un rendez-vous avec Djamila. Je lui ai dit que l'association est actuellement en télétravail et qu'il rappelle la semaine prochaine pour savoir la date de reprise éventuelle.

Monsieur KB vient d'appeler. Il souhaite parler à Birgül. J'ai envoyé le message à Birgül avec son numéro.

Madame GS demande à joindre Birgül, elle me dit que c'est urgent. Je vais envoyer message à Birgül.

Le téléphone n'a pas arrêté de sonner durant le mardi après-midi et aussi le mercredi quand on était en réunion à l'association. On risque d'être débordé vu que toutes les autres administrations sont fermées pour l'instant. Les personnes sont de plus en plus exigeantes et on risque aussi d'être agressées.

BIRGÜL – semaine du 18 au 19 mai

Message de l'assistante sociale du Samu social pour fixer un rendez-vous, je lui ai fixé le rendez-vous le 18 mai 2020 à 15h. Elle m'a confirmé le rendez-vous ce jour à 15h.

J'ai reçu l'appel de la psychologue du Samu social, nous avons commencé l'entretien téléphonique de 14h à 15h10. Nous avons convenu d'un autre rendez-vous le 3 juin à 11h.

J'ai reçu l'appel de l'assistante social du Samu social de 15h20 à 16h10, pour une dame actuellement en foyer, proposition d'un foyer et discussion sur la situation de la dame.

Message de Fouzia concernant une dame. J'ai rappelé la dame, mais messagerie, j'ai laissé un message.

Un monsieur à téléphoné concernant son dossier retraite, je lui ai demandé de rappeler lundi à l'association.

Message de Fouzia concernant un monsieur, j'ai rappelé monsieur, concernant la déclaration des impôts et changement de permis de conduire. J'ai demandé à ce monsieur de rappeler lundi pour qu'on puisse se fixer un rendez-vous.

Message de Fouzia concernant une dame, j'ai rappelé mais messagerie.