



MES EXPÉRIENCES CHEZ « BOXEFLUX »

« Ce qui fait du mal à l'arbre, ce n'est pas la hache, mais la main qui la tient. » – *Pro-verbe el-bekkeyen*

« BoxeFLUX organise tous les jours des tournois de boxe. Venez participer ou encourager les bénéficiaires! Le gagnant remportera du shampoing, un smartphone ou même un vélo, et plusieurs jours de repos (selon la période d'exclusion décidée par l'association). Et après il revient à l'attaque. » – *Slogan publicitaire*

Napoléon [N.] : Comment se fait-il que BoxeFLUX n'a pas encore trouvé une solution aux problèmes de violence? Je propose que les gens se rencontrent et se parlent. Créer un groupe de parole pour qu'ils puissent faire sortir leur rage. Cela peut être aussi un groupe avec un psychologue ou une travailleuse, afin d'apaiser les rancœurs. Penser ensemble des activités comme du sport, du théâtre, du cinéma, du football, de la danse, de la musique, de l'amour... ou aller boire un verre, et plus si affinités...

Réponse de DoucheFLUX [RdD] : Depuis l'engagement d'un éducateur en janvier 2017, la violence a fort décliné. Les suspicions de vol entre usagers, fondées ou non, occasionnent encore des tensions de temps à autre. Les petits trafiquants de toute sorte tentant d'abuser de la faiblesse de certains sont vite repérés et neutralisés.

N. : Les visiteurs doivent respecter les travailleurs et l'espace de BoxeFLUX. Pas de violence verbale ni de remarques inappropriées, notamment sur le physique des personnes. Je propose que la personne coupable soit exclue définitivement.

RdD : Une exclusion définitive est excessive dans des cas semblables.

N. : Je propose que les usagers déterminent eux-mêmes, lors d'une ou de plusieurs réunions, les sanctions précises en cas de non-respect du règlement.

RdD : On vient de le voir, les sanctions imaginées par les usagers sont parfois disproportionnées.

N. : Si un bénévole ou un travailleur de BoxeFLUX est agressé, ce serait bien d'en parler avec l'agresseur pour qu'il comprenne mieux le règlement. S'il refuse de discuter, il devrait être exclu. Mais s'il revient plus tard et accepte de discuter, la porte lui reste ouverte. La discussion autour du règlement fait inévitablement intervenir la question des valeurs, de l'éthique et du respect.

RdD : On ne saurait mieux dire.

N. : Je vois aussi que certains travailleurs ou bénévoles de BoxeFLUX sont aussi parfois agressifs avec des usagers. Je pense qu'ils devraient être contrôlés avant de commencer le travail (un psychiatre est clairement nécessaire pour certains travailleurs...). S'ils ont un problème avec leur conjoint, qu'ils restent surtout chez eux (au lieu de passer leurs nerfs sur les usagers de BoxeFLUX), qu'ils appellent par exemple le numéro vert gratuit 0800 ou la police antiterroriste, qui vont s'occuper d'eux... mais qu'ils fassent attention de ne pas former le numéro du Samusocial! Sans rire, vous avez déjà exclu pour un certain temps des usagers, l'avez-vous déjà fait aussi pour des bénévoles ou des travailleurs?

RdD : Oui, à deux reprises, pour cause de comportement inacceptable envers un membre du staff.

N. : Le règlement des consignes n'est pas complet. Il faut mieux définir les responsabilités. Qui est responsable en cas de vol par un travailleur ou en cas d'incendie? Réfléchissez, purée!

RdD : Bonne question. On va y réfléchir.

N. : Il y a, parmi les bénévoles, certains qui volent du shampoing et d'autres qui le revendent sur les marchés : une opération publicitaire pour BoxeFLUX?

RdD : Le risque que l'on prend en acceptant que certains usagers deviennent bénévoles est parfaitement assumé. Certaines tentations sont plus difficilement « résistantes » quand on vit dans la grande précarité. D'avoir été abusés plusieurs fois n'entame pas notre principe de confiance a priori. En même temps, on multiplie les armoires fermables à clé...

N. : Il semblerait aussi que le contenu de certaines consignes ait été volé par des bénévoles après la fermeture. Ce n'est pas difficile puisque les cartes restent le plus souvent à l'accueil. Trouvez une solution, purée! J'en ai marre!



RdD: Pourquoi les rumeurs négatives et infondées se répandent-elles plus vite que les informations positives et confirmées ?

N.: Concernant les toilettes au sous-sol, l'après-midi, on n'y a pas accès : pourquoi ? Quant à la toilette du rez-de-chaussée, elle est toujours dégueulasse. Je propose de demander un prix symbolique pour l'utilisation des toilettes. Vous êtes d'accord ?

RdD: Les toilettes au sous-sol sont inaccessibles l'après-midi si la toilette au rez-de-chaussée est accessible, ce qui n'est pas le cas depuis qu'elle est en panne (la pièce défectueuse est commandée depuis des semaines). Certains profiteraient des toilettes pour faire leurs ablutions...

N.: Et le Président, pour me calmer, promet une solution (comme des toilettes à la japonaise, avec douchette !) qui ne vient pas toujours : quel renard !

RdD: Le Président fait parfois des promesses en l'air, mais ne lui dites pas que je vous l'ai dit, s'il vous plaît.

N.: L'accès à une douche coûte 1 euro. Quid de ceux qui ne peuvent le payer ? Pourquoi ne pas réorienter l'utilisateur sans le sou vers des associations où les douches sont gratuites ?

RdD: C'est ce que nous faisons.

N.: Gardons le sourire à l'accueil, s'il vous plaît ! Pas trop de monde et pas trop de bruit, sinon tout le monde s'énerve !

RdD: L'accueil est le déversoir de toutes les frustrations, légitimes ou non, des usagers. Nous vous retournons donc l'injonction : merci de vous adresser avec le sourire aux personnes à l'accueil. Elles sont vaillantes, méritoires et héroïques, et leur travail est éreintant.

N.: Vous connaissez, sans doute, le proverbe el-bekkayen : « La confiance est comme les larmes, qui, une fois tombées, ne remontent pas aux yeux. » Eh bien, moi, je ne fais plus confiance à personne chez DoucheFLUX, oups, désolé, chez BoxeFLUX. Qu'allez-vous faire pour regagner ma confiance ?

RdD: Publier vos doléances dans le DoucheFLUX Magazine, sans en censurer, ou édulcorer, aucune.

N.: Les usagers n'ont pas tous connaissance du règlement d'ordre intérieur, ni certains travailleurs ! Y a un capitaine dans le bateau, ou rien que des pirates ?

RdD: Le bateau est grand, c'est vrai, et il y a surtout un équipage en sous-effectif, faute de subsides structurels.

N.: Les coiffeurs bénévoles et néanmoins précaires n'ont pas accès aux infrastructures dont dispose la coiffeuse professionnelle bénévole qui vient une fois par mois. Parce qu'elle est belge et a ses papiers, et pas eux ?

RdD: Parce qu'elle l'a demandé et pas eux. Mais on va leur demander si on peut encore mieux les aider.

N.: Le problème récurrent des mots de passe des ordinateurs nous rend fous. Et des personnes ont perdu des articles à cause d'usagers ayant accès aux ordinateurs ou de travailleurs qui détournent le regard de problèmes qui crèvent pourtant les yeux depuis, parfois, longtemps. L'un n'empêche pas l'autre !

RdD: Les problèmes, plus nombreux que vous ne pensez, de notre parc informatique sont un bel exemple de dysfonctionnements en cascades, faute d'avoir signé dès le départ, par manque de moyens, un contrat de maintenance avec un

professionnel, ce que nous venons de faire. Tout devrait donc rentrer dans l'ordre – enfin ! – très prochainement.

N.: Pourquoi les visiteurs qui fument n'utilisent-ils pas les terrasses de BoxeFLUX à l'arrière du bâtiment ? Pourquoi squattent-ils la « loggia » de la voisine en particulier et le trottoir en général ? Espèrent-ils y trouver quelque trésor ? Proposition : prévoir un système de chauffage pour la terrasse, comme on en trouve pour les terrasses des cafés chics !

RdD: Excellente (mais coûteuse) proposition. Et on comprend l'exaspération de la voisine. Une chaîne barre depuis peu l'accès à sa loggia. Et on va installer sous peu un banc amovible (mais cadenassable), sous un bel auvent rehaussé du magnifique logo de DoucheFLUX, sous la fenêtre du bureau.

N.: J'attends des réponses de l'équipe de BoxeFLUX, point par point, mais, de grâce, épargnez-moi les sempiternels « J'étais pas au courant... », « Je ne suis pas là depuis longtemps, je ne sais pas, désolé... », « Ah oui ? Bizarre, très cher. Mais j'étais en vacances... », « C'est pas moi qui gère ça ! » et autres « Demande à X / au responsable / à l'accueil / au Président ! » Fini les faux-fuyants ! Fini des excuses qui n'en sont pas ! Ras-le-bol des dysfonctionnements déguisés en manque d'effectif / de subsides / de moyens ! Car le client est roi et un roi ça se respecte, non ?

RdD: Et être la victime – avérée ou imaginaire – d'un manque de « respect » est, très clairement, à voir la fréquence avec laquelle le mot est prononcé, brandi, hurlé, ce que redoutent le plus les personnes précarisées. Et ceci dit tout du cœur de leur situation.

Napoléon*

* Prénom d'emprunt pour que l'auteur ne se fasse pas boxer par le Président de BoxeFLUX.

