

CAFkaïen

Alisha a 27 ans, une fille très mignonne et un mari un peu pénible. Elle a obtenu une protection de la France, et elle a commencé à venir dans mon bureau, comme des centaines d'autres par années, pour un problème de Caisse d'allocations familiales (CAF) : ils avaient arrêté sans raison de lui verser sa prime d'accueil pour jeune enfant.

Patience. On a envoyé des courriers et des recommandés, fait des visites. On a passé plein d'appels, pendant que sa fille dessinait à l'indélébile sur toutes les tables jaunies du Secours Catholique. On aurait presque pu devenir copines, avec le temps passé à meubler pendant que la musique d'attente de la CAF nous faisait patienter, avant d'entendre à chaque fois que son argent allait arriver.

Alisha est une femme décidée. Épuisée, mais décidée à y arriver. Elle aimerait vraiment travailler, mais ne trouve pas de place en crèche. Elle aimerait travailler, parce qu'en l'absence de l'argent de la CAF, elle doit demander et justifier chaque euro qu'elle dépense auprès de son mari. On a fait son curriculum vitae ensemble une fin d'après-midi, après une permanence, parce qu'elle ne trouvait personne pour l'aider. Le Pôle Emploi lui avait dit que le sien était "moche", pas assez professionnel, et l'avait laissée là, avec sa feuille dans les mains, sans lui dire autre chose.

Expériences. Elle m'a raconté ses expériences, qu'on a enrobées avec des mots qui la rendait employable. Au détour de la discussion, je me suis rendue compte que sa dernière expérience, c'était d'avoir été aide à domicile. Avec des conditions un peu particulières. Deux ans, sans pouvoir sortir, en mangeant les restes qui traînaient pendant que sa patronne dormait, sans passeport, sans clé.

Alisha s'est enfuie un jour de vacances en France. Moi je la regarde, assise bien droite dans mon bureau, et je pense à tout ce qu'elle m'a déjà raconté. Elle se marre, parce qu'elle voit bien mon malaise, mon sourire qui s'est crispé, mes mains qui continuent à enrober tout ça pour son CV. « *It is ok now madam, it is finish you know* ». Son

rrire me contamine, on continue, l'atmosphère est moins lourde, sa fille a recommencé à jouer.

Violences. Le lendemain j'ai rappelé la CAF. Ça faisait quatre mois. Quand la dame m'a dit qu'elle ne pouvait pas me parler car Madame Alisha n'était pas avec moi j'ai haussé le ton. Ah çà ! Cela ne dérange personne à la CAF de m'appeler, moi, pour me donner les informations concernant son dossier. D'éviter le dialogue avec la personne qui n'a pas été payée depuis quatre mois et qui parle mal le français. Par contre, aujourd'hui, je passe pour une vieille totalitaire qui enfreindrait le droit à la vie privée des allocataires. Je hurle donc. La conseillère attend patiemment que ça passe et me dit, comme à chaque appel, que l'argent va être débloqué très vite. Je lui explique que j'en doute, vu qu'à mon dernier appel, la technicienne m'avait expliqué qu'ils avaient mis ma lettre dans la chemise verte au lieu de la violette, et que c'était pour ça que ça n'avait pas été traité. Que je n'ai pas l'air "conne" moi, de devoir expliquer ça à Alisha ! Que si elle galère, c'est pas parce que la CAF veut faire des économies mais c'est à cause de la chemise en carton verte.

Ça m'a fait penser à mon collègue qui, un jour d'embrouille avec le Pôle Emploi, leur avait hurlé qu'il ne fallait pas s'étonner que les gens s'immolent devant leurs agences. Ce qui nous avaient fait marrer, mon collègue et moi, c'était la réaction de la conseillère : « *Monsieur, nous ne tolérons aucune violence verbale à Pôle Emploi* ». Mais annoncer à une personne qu'elle ne boufferait pas pendant 3 mois, ce n'était pas violent ? Ah, ce fameux double standard de la violence.

Désespérance. Aujourd'hui, Alisha s'est trompée de destinataire et m'a envoyé un texto. Aujourd'hui, Alisha a écrit qu'elle voulait se suicider. On a parlé, et j'ai écrit un autre recommandé, plein d'articles de loi et de menaces.

Alisha a obtenu ses allocations, plus de 10 mois après leur coupure.

Marcia Burnier
Coordinatrice en droits sociaux (75)

L'accès des femmes à l'IVG en Île-de-France mis en danger !

Le centre d'IVG (interruption volontaire de grossesse) de Colombes (92), le plus ancien à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), créé en 1975 dès le vote de la loi autorisant l'IVG en France, reste ouvert tous les étés. Le Mouvement français pour le planning familial le sait et lui envoie les femmes, en particulier quand elles sont proches du terme de la loi (12 semaines de grossesse).

Dans ce centre, on pratique principalement des IVG par aspiration sous anesthésie locale, jusqu'au terme de la loi, avec une grande expérience et sans aucune complication grave depuis 40 ans. On y fait aussi des IVG médicamenteuses, et le centre anime un réseau de généralistes qui prennent le relais en ville. Ce centre est le deuxième de l'AP-HP pour l'activité (1200 à 1300 IVG par an). Il est animé par 7 médecins généralistes, une gynécologue, une dermatologue, 5 infirmières, une secrétaire et un agent hospitalier. L'équipe s'organise pour adapter le temps de

présence des médecins et des infirmières durant l'été, afin de maintenir une permanence d'offre d'IVG.

Depuis 2009, ce centre est intégré au sein du pôle femme-enfant de l'hôpital, mais il a gardé ses locaux, son équipe et son autonomie (prise de rendez-vous directe, accueil spécifique des femmes, prise en charge sociale et psychologique sur place par l'équipe, gestion des plannings entre médecins et infirmières).

Gestion autoritaire et pénurie de personnel infirmier.

En 2016, l'activité du mois d'août a été diminuée par une pénurie de personnel infirmier, obligeant l'équipe à restreindre son activité durant deux semaines et à réorienter bon nombre de femmes vers d'autres structures, pas toujours publiques, ou à allonger les délais de prise en charge.

Cette situation résulte d'une nouvelle gouvernance de l'équipe infirmière et est présentée comme imposée par

la Direction de l'AP-HP, avec décision autoritaire des horaires d'ouverture et de fermeture du centre et des effectifs.

Le remplacement d'infirmière se fait sans prévoir de formation pour une nouvelle infirmière.

Il a été tenté d'imposer un dossier distinct entre infirmières et médecins, alors que le travail est conçu pour être fait à quatre mains, l'infirmière commençant l'entretien, le médecin le poursuivant en tenant compte des données déjà relevées au cours du premier contact.

Les conséquences sont majeures, avec, par exemple, l'interruption d'IVG pour une question de planning.

Une situation de crise. Cette attitude de mépris vis-à-vis de notre travail et de la place de la compétence et de l'autonomie des infirmières a provoqué une situation de crise entraînant la mise en arrêt de travail par leur médecin de deux infirmières, ce qui couplé à l'absence pour congé de deux autres et pour enfant malade pour la cinquième, a entraîné la suspension de l'offre d'IVG pendant presque une semaine. Le centre est resté ouvert pour les IVG médicamenteuses, les consultations avant et après IVG et celles concernant la contraception, la prise de rendez-vous et l'orientation des femmes, grâce aux médecins présentes, à la secrétaire et à l'agent hospitalier.

Au-delà de la question de la permanence de l'offre d'IVG en région parisienne durant l'été, mise à mal par cette crise au centre d'IVG de Colombes, il nous semble que cette expérience met en relief les dangers de la nouvelle gouvernance à l'hôpital. Les cadres obéissent très certainement aux injonctions de la Direction centrale de l'AP-HP : contrôle et réduction des effectifs, mise en place à marche forcée de réformes visant à rentabiliser l'activité du personnel infirmier, application de procédures telles que l'informatisation du dossier médical.

Comment garantir l'accès à l'IVG dans ces conditions ? Ainsi, la situation de cet été 2016 ne peut que se reproduire.

Nous n'avons aucune garantie que soient maintenus l'unité de lieu et suffisamment de personnel volontaire, formé et dédié aux activités de planification et d'IVG. Nous nous inquiétons du remplacement des personnels qui quitteront le centre pour diverses raisons et du maintien en poste des infirmières en cas de surcroît de travail dans d'autres services. Notre travail collectif médecins et infirmières est remis en cause, et même si nous avons l'attention et la bienveillance du chef de service, qui est aussi responsable du pôle, il ne peut s'opposer à ce type de gouvernance devenue impérative à l'hôpital public.

Si cette situation perdure, nous ne pourrions plus garantir aux femmes l'accès à l'IVG ni l'accueil et la prise en charge de qualité que le service public doit leur offrir.

**Équipe médicale et paramédicale du centre IVG
Hôpital Louis Mourier (92)**