

Le travail social de rue en questions.

La nécessaire complémentarité des secteurs

Début 2003, Dune asbl, en partenariat avec le CLPS de Bruxelles et le Service de Prévention de la Commune de St-Gilles entame une réflexion approfondie sur les caractéristiques de l'offre sociale en rue et ses méthodologies spécifiques. Cette réflexion aboutit à l'organisation de 2 journées d'étude intitulées : Démarches en rue, oui mais dans quel sens? (octobre 2003)

Cette démarche, réunissant des collègues des différents champs d'activité et des différentes logiques professionnelles dans lesquels déambulent les travailleurs sociaux de rue (secteurs santé, social, jeunesse, de prévention), a pour objectif le lancement d'une dynamique de réflexion collective sur un travail social particulier, à *ciel ouvert*, consistant à créer des pratiques sociales adaptées aux conditions et aux styles de vie des habitants de la rue.

C'est dans un nouveau partenariat réunissant l'asbl Dune, le CLPS de Bruxelles, le CPAS d'Ixelles et l'asbl Coin de rue, que nous décidons d'approfondir la réflexion entamée précédemment, notamment en faisant interagir des travailleurs sociaux de rue et d'autres acteurs de l'aide aux publics très défavorisés

Il s'agit à présent de centrer la réflexion sur les relations avec les structures d'aide « voisines » (des secteurs social, de santé, etc. mais aussi des ressources non-professionnelles). Développer des stratégies d'interfaces, en analyser les enjeux pour les pratiques respectives et les effets sur le mieux-être des usagers. Bref, poser *le réseau* comme pratique professionnelle.

Les contenus de la réflexion :

Les travailleurs sociaux de rue et les habitants de la rue

Le travail social de rue est né d'un constat de manque d'accessibilité des services sociaux et sanitaires *sédentaires* à une partie des personnes à qui ils sont destinés, à ces gens dont on dit qu'ils ne *demandent (plus) rien*, qui *échappent* aux services habituels (ce que ces derniers laissent faire volontiers). Il a alors été jugé nécessaire de leur offrir des prestations spécifiques, tenant compte de leurs habitudes de vie.

Le travail social de rue touche un public très précaire, très divers, confronté à l'exclusion, à la marginalisation et parfois à la délinquance. Comme leurs publics, les travailleurs sociaux de rue sont mobiles et (dé)marchent en rue, dans les gares, les métros, en journée, en soirée ou la nuit, à la recherche de contacts aléatoires et souvent problématiques. Leur « errance » est leur principal outil de travail, et souvent ils la revendiquent comme faisant partie de leur identité professionnelle.

Un premier souci lorsque, pour la première fois, un groupe d'intervenants *tous secteurs confondus* se constitue autour d'interrogations communes concernant le sens et les caractéristiques de l'offre sociale dans la rue, est de trouver un vocable qui décrive au mieux ces personnes dont et avec qui ils parlent. Le choix s'est finalement porté sur « *habitants de la rue* », en précisant que ce vocable s'applique aux personnes qui depuis, longtemps ou non, passent beaucoup de temps dans la rue, mais n'y dorment pas nécessairement. Certains le font, ils sont stricto sensu des sans-abri. D'autres sont des *squatteurs*, d'autres encore, disposent

d'un logement. Mais c'est dans la rue qu'ils inscrivent leur vie quotidienne, qu'ils trouvent refuge. La rue est leur lieu d'asile ou de socialisation.

Tout au long du processus, nous avons tenté de définir le travail social de rue. Mais se définir est une tâche rude. On se heurte à la crainte de cadenciser, de limiter, d'être réducteur. Et de fait, définir c'est un peu réduire et donc insatisfaisant.

Ainsi, sans définir strictement le travail social de rue, formulons-en quelques principes:

Nous réfutons l'idée communément admise décrivant les habitants de la rue, comme étant *nécessairement* en rupture de liens sociaux. Il y a des formes d'organisations sociales propres aux habitants de la rue. Le boulot du travailleur social de rue est de les apprendre, de les comprendre et de « travailler avec ».

Travailler dans la rue c'est être proche des usagers, c'est invalider certaines attitudes qui créent des distances entre eux et le reste du monde. C'est être présent, patient, capable d'attendre le moment propice pour entrer en contact. C'est aussi être sans projet pour les gens, sans projet d'insertion, notamment. C'est ne rien imposer et ne rejeter personne. Même quand on est en désaccord avec ce que fait ou dit une personne. Cette attitude de non-rejet revient toujours à rester dans une optique de réduction des risques et dans un idéal de *non-jugement*. En clair, c'est s'interdire d'imposer un quelconque modèle de normalité.

Le relais en questions

Tant par son orientation que par nécessité, le travailleur social de rue se trouve en position pour créer du lien entre au moins 3 parties : l'utilisateur, lui-même et un tiers. Mais il faut bien dire que ces liens sont souvent difficiles à nouer, et particulièrement lorsque des problèmes de santé ou de santé mentale viennent se poser. En définitive, on ne peut que constater que devant ces situations, le travailleur social a pris l'habitude de « se débrouiller lui-même », à faire appel à des associations caritatives, et pour les cas les plus graves à conduire l'utilisateur aux urgences des hôpitaux.

Pourquoi le relais est-il souvent si difficile à organiser ?

En premier lieu on évoque la méconnaissance: les secteurs *sédentaires*, ne (re)connaissent ni les travailleurs sociaux de rue, ni leurs publics particuliers. Ou pire, ils les rejettent... L'autre grand problème concerne les conditions d'accès à ces services (horaires, coût, ...) qui sont souvent éprouvantes pour les habitants de la rue.

Mais au-delà de ces causes évidentes, l'on a pointé des difficultés liées au travail de relais :

- Les logiques, les valeurs des usagers, et parfois même leur aversion à entrer en contact avec des services, peuvent leur bloquer l'accès à certains droits.
- Le mandat du professionnel : dans certaines circonstances, le fait de se présenter comme professionnel d'un service dévoile presque automatiquement des pratiques de vie des usagers qui risquent de leur fermer la porte ou d'augmenter leur stigmatisation. Il en va ainsi des services pour personnes prostituées ou toxicomanes.

Des pistes de solutions:

- Pour pallier la méconnaissance il est préconisé d'«aller vers» un autre professionnel en dehors d'une situation concrète, détaché du travail quotidien. S'inviter chez l'autre, l'inviter à venir voir comment on travaille.
- *La Dynamique de la Porte Dérobée* c'est se dire « ne nous bloquons pas nous-mêmes, si une porte est fermée, invitons-nous par une autre ». Ou encore, « déstigmatisons-nous, si notre identité professionnelle est porteuse d'indices, inventons-en une autre. Par exemple, présentons-nous comme membre de la Fédération des travailleurs sociaux de rue ».
- *Et si on allait voir ailleurs* : il est parfois utile de ne pas se cantonner aux institutions que nous connaissons le mieux, mais d'ouvrir ses connaissances, d'aller voir plus loin, ailleurs, de s'adresser à des services « décalés » par rapport à notre secteur.
- Et enfin, et peut-être surtout, ne pas anticiper, prendre le temps de l'écoute: Derrière « la demande », il y a le besoin d'être entendu, distingué, reconnu comme sujet. Et ce besoin là ne peut être relayé, le travailleur social de rue le prend en charge lui-même. Il prend en considération le fait que la « vraie » demande est souvent une demande de contact. Ici, sa spécificité joue tout son rôle. Ce qu'il a à proposer est avant tout du contact, un échange d'abord « humain », sans autre service offert, sans quelque chose à donner.

En guise de conclusion : quelques apports du processus

Le rôle essentiel attendu du travailleur social de rue est sans conteste dans la triangulation. On espère qu'il pourra d'une part interpréter le jargon administratif et/ou juridique du CPAS par exemple, et d'autre part, qu'il saura traduire des réalités de terrain et aider les institutions à ouvrir leurs portes aux habitants de la rue en les interpellant chaque fois qu'elles ne couvrent pas une réalité et/ou qu'elles ne s'adaptent pas aux besoins des gens.

Cependant, cette triangulation doit être temporaire. D'une part parce qu'à un moment, la personne doit pouvoir pousser la porte elle-même. Il ne faut pas que le système crée des assistés, ni que les travailleurs sociaux de rue servent à maintenir les gens dans leur servitude. Pour cela, il est essentiel de faire attention à n'accompagner physiquement quelqu'un que lorsque c'est nécessaire et souhaité. D'autre part, une institution devrait pouvoir s'adapter aux problématiques des publics défavorisés, et donc pouvoir ouvrir ses portes elle-même.

Enfin, rappelons que, même si un service de travail social de rue est mis en place pour des problèmes d'insécurité ou de tapage, les professionnels tentent de mettre cette place à profit pour révéler les causes véritables de ces phénomènes et non pour les réprimer. En d'autres mots, les travailleurs sociaux de rue s'attachent prioritairement aux besoins des usagers. La prise en compte de l'environnement social, proche ou plus lointain, n'interviendra que dans un deuxième temps et en fonction de la relation construite avec les usagers. Le véritable enjeu est de considérer la précarité dans sa globalité.

Cela suppose que la concertation organisée durant ces 2 ans ait contribué :

- à apporter aux travailleurs un savoir qui les « qualifie », qui montre que leur travail tant « pragmatique » soit-il peut être *théorisé*, fait appel à des concepts théoriques, et n'est pas un sous-produit du monde institutionnel « classique » ;
- à améliorer sa capacité d'interrogation mutuelle, à être particulièrement attentifs aux moments où l'on se sent perturbés, surpris, affectés, irrités. Il est essentiel d'aller au plus près de son propre système de référence pour pouvoir rencontrer celui de l'autre, chacun de nous a une personnalité historique et sociale. Prendre conscience des écarts entre sa propre personnalité et celle des habitants de la rue permet de se représenter ce qui se passe entre les habitants de la rue et les institutions (de santé p. ex.), entre eux et le « reste du monde », et amorcer un changement structurel.

Les actes des journées d'étude « Démarche en rue, oui mais dans quel sens » ainsi que la synthèse des travaux menés par la suite peuvent être obtenus à Dune asbl : 02/213 38 26 ou asbl.dune@hotmail.com

Dominique Werbrouck, CLPS de Bruxelles et Rina Horowitz, Dune asbl