

4. Proposer un travail de rue spécifique

1. Contexte et description

Certaines situations d'exclusion échappent complètement au travail social institutionnalisé : que ce soit par choix ou par manque de choix, certaines personnes sont isolées ou en rupture avec les structures de la société. Afin d'entrer en contact avec elles, créer des liens de confiance et les accompagner peu à peu dans l'amélioration de leur situation, le travailleur de rue se rend directement dans leur milieu de vie. Partant des réalités vécues par les personnes rencontrées, le travailleur de rue les accompagne dans leurs choix en leur fournissant les outils qui peuvent les y aider.

Le travail de rue peut être « territorial », s'axant autour de quartiers particuliers, « spécialisé », s'adressant à un public bien défini (SDF, toxicomanes, prostitué(es...) ou encore un mélange des deux (par exemple visant à mieux intégrer des jeunes dans leur quartier). Il peut être individuel, collectif ou communautaire.

La technique d'intervention est constituée de plusieurs étapes : étude du milieu, « zonage » (présence passive sur le terrain), identification (dire qui on est et pourquoi on est là), puis intervention. Celle-ci peut passer par la création d'un espace de relations avec les personnes pouvant donner lieu à une structuration d'activités (par exemple la dynamisation de quartiers, l'aide à la réalisation de projets...), ou se limiter à des interventions individuelles (écoute, information, guidance, orientation, activation).

2. Publics cibles

La caractéristique commune du public auquel s'adresse le travailleur de rue est de se trouver, à un moment, dans la rue, que ce soit pour y dormir, pour y travailler, pour y jouer, pour y chercher de la drogue, pour y zoner quelques heures. En fonction des objectifs poursuivis par le travail de rue, le public cible variera : personnes sans domicile fixe, prostitué(e)s, jeunes, toxicomanes, habitants de quartier... Plus généralement, les citoyens (riverains, commerçants, autres fonctions travaillant en rue) peuvent aussi être ciblés par le travail de rue : soit parce que ces acteurs sont en mesure d'échanger ou de fournir des informations intéressantes, soit parce que dans certaines situations, une médiation est nécessaire entre ces autres catégories d'utilisateurs de la rue et les publics cibles.

3. Parties prenantes

Le travail de rue est mis sur pied à l'initiative soit des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS), soit d'associations (AMO, Relais sociaux, asbl spécialisées dans la santé, la lutte contre l'exclusion...).

4. Mise en œuvre

- Définir le projet : service porteur, partenaires/réseau, heures de passage, lieux desservis, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, indicateurs d'évaluation....
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, communautaires, fédéraux, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Définir si un local est nécessaire ; si oui, le trouver et l'aménager ; engager et former le personnel si nécessaire.
- Assurer une promotion claire du service, tant auprès du public-cible que des services partenaires.

5. Conditions de réussite

- Les travailleurs doivent être formés au travail de rue, leurs missions et cadre de valeurs doivent être clairs exposés aux usagers ; ils doivent être disponibles, à l'écoute, autonomes tout en étant encadrés et soutenus par leur structure porteuse ; ils doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires ; ils doivent disposer d'un réseau solide auquel se référer.
- Le travail de rue doit être basé sur quelques principes fondamentaux : l'établissement d'une relation de confiance, l'absence de jugement, le secret professionnel et le respect de l'intimité, une intervention qui s'inscrit dans la durée et la lutte contre l'exclusion et pour une citoyenneté active.
- Faire évoluer le travail en fonction de l'évaluation du projet, ainsi que des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en persuadant d'autres partenaires de se joindre à la dynamique.



6. Pratiques exemplatives

Le service **Carolo Rue du CPAS de Charleroi** assure, via 7 éducateurs, une psychologue et un médecin psychiatre, une écoute, un relais et un accompagnement auprès des personnes qui ont investi la rue comme lieu de vie et principalement les usagers de produits légaux et illégaux. L'équipe développe ses actions autour des principes de **Réduction des Risques** et d'**Outreach Work** : en rencontrant son public sur ses lieux de vie, les travailleurs encouragent l'usager à renouer un lien avec les institutions. Carolo Rue privilégie dès lors la dynamique de réseau, en se présentant comme l'un des portails majeurs au travers duquel les demandes sont orientées vers les services les plus adéquats pour y répondre.

Les **asbl Entre Deux Wallonie** et **Espace P** développent des actions facilitant la cohabitation raisonnable entre les personnes prostituées, les riverains et les commerçants du quartier Ville Basse à Charleroi, et favorisent l'accès des prostitué(e)s aux services psycho-médico-sociaux et aux organismes d'insertion socioprofessionnelle.

Les **antennes sociales du Plan Habitat permanent** établissent un contact personnalisé avec toutes les personnes résidant dans un équipement à vocation touristique de leur commune, les informent sur les objectifs du plan ainsi que sur les aides disponibles et assurent un accompagnement individualisé des personnes qui le souhaitent.

Les éducateurs de rue du **PCS de Sombreffe** assurent une présence régulière dans les différents quartiers de la commune. L'objectif principal de leur action est de faciliter le dialogue et de favoriser des liens sociaux harmonieux. En fonction des besoins et des demandes, les travailleurs de rue accompagnent les citoyens (individuellement ou collectivement) dans leur situation et dans la mise en œuvre de projets communautaires.

