

Dynamo International

Rue de l'Etoile, 22

1180 Bruxelles

☎ : +32 2 378 44 22

☎ : +32 2 378 44 21

Courriel : dynamo-int@travail-de-rue.net

Site internet: www.dynamoweb.be

Travail de Rue

Manuel International

Éléments pratiques et méthodologiques
Extraits du «Guide international sur la méthodologie du travail de
rue à travers le monde» (Novembre 2008)

Introduction

Ce manuel reprend l'essentiel du *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*, publié en 2009 par le réseau international des travailleurs de rue, dont la première réunion remonte à mai 2000. Ce guide a été réalisé avec le concours de travailleurs sociaux de rue provenant de plus de 30 pays.

Dans le respect des principes fondamentaux des personnes, le travail de rue vise à protéger et à donner les moyens de se protéger aux publics les plus vulnérables.

Le défi du travail social de rue est de côtoyer des enfants, des jeunes et des adultes en situation de rupture - ou potentiellement en rupture - et souffrant de multiples formes d'exclusion.

Pour ce public, le travailleur de rue constitue **le premier et le dernier maillon** de la chaîne éducationnelle et de l'aide sociale, lorsque les autres instances ont failli.

Le travail social de rue privilégie une **approche innovante de proximité** où le public joue un rôle prédominant dans l'action, tant à ses débuts (la demande) que dans son déroulement (l'accompagnement). C'est bien la relation de confiance établie avec le sujet qui va briser son silence et permettre de lui apporter un soutien.

Quel que soit le contexte, qu'il s'agisse d'un enfant, d'un jeune ou d'un adulte, le travail d'accompagnement consiste à favoriser **l'estime de soi**, à développer les **compétences personnelles** indépendamment du degré d'exclusion et à susciter une **participation à la vie sociale**.

Il n'existe pas de recette préétablie du travail de rue. Toutefois, ce manuel propose de multiples éléments qui pourront aider les acteurs de terrain à **concevoir et réinventer leurs propres pratiques**.

Les orientations de ce travail reflètent l'engagement du réseau en faveur du renforcement des valeurs éthiques : tolérance envers les populations extrêmement marginales et respect des droits fondamentaux.

Pour commencer

En guise d'avertissement, et avant de décrire le fil conducteur qu'empruntent divers travailleurs de rue dans le monde pour mettre en œuvre leur pratique, il nous faut insister sur le caractère non-linéaire de ce processus. En effet, si la séquence des **étapes** présentées ci-après semble pertinente, il est important de souligner que dans la pratique elles s'emboîtent les unes dans les autres, et impliquent de nombreux allers-retours.

Il est essentiel de comprendre que le temps et l'énergie consacrés aux premières étapes constituent un investissement pour les suivantes et qu'un retour régulier, circulaire, sur ces séquences, permet de renouveler constamment l'ancrage de la pratique.

Le temps investi dans les premières étapes aide à bien s'intégrer dans l'environnement où l'on travaille et donne le ton pour les étapes suivantes.

La **première étape** consiste en **l'étude du milieu** : il faut acquérir des connaissances **théoriques** (le contexte historique, social et culturel) et **pratiques** (rencontre avec les gens du quartier).

La **deuxième étape** consiste en une **présence** sur le terrain : c'est le "zonage", ou la "tourné de quartier". Il s'agit d'**observer** mais sans intervenir. Cette observation doit se faire régulièrement, afin de se faire reconnaître par le public.

Comment faire pour identifier les jeunes ?

L'équipe a eu à faire ce travail de repérage dès son arrivée : repérer les visages, « apparences », « personnages »... dans les jardins, devant les magasins, à la station SNCF, etc....

Du fait de la mouvance importante de ce public, l'équipe doit entretenir sa mémoire visuelle et la compléter minutieusement. Cette attitude professionnelle est rendue possible grâce à des passages fréquents et réguliers sur le terrain, grâce à un travail d'équipe important... et au partage des observations collectées.

De : Etat Des Lieux Centre Ville, codase France

La **troisième étape** consiste à **s'identifier**. Il s'agit de dire qui on est et pourquoi on est là. C'est le moment où l'on négocie notre place parmi les jeunes et adultes qu'on a approchés.

Blaise n'était pas chez lui. Je suis retourné au marché où j'ai trouvé ses amis. Je suis resté avec eux un bout de temps avec eux à causer et à jouer et c'est bien plus tard qu'ils ont finalement accepté de me montrer le gîte où il dormait ...derrière les latrines publiques de la gare routière où personne n'aurait songé aller le chercher.

Atelier des travailleurs de rue du Togo

La **quatrième étape** est la concrétisation d'une relation avec le public, de façon à nous rapprocher d'eux et leur proposer nos conseils.

La phase d'observation nous a permis de constater que les enfants vivant dans la rue sont dans des conditions pénibles d'existence, ont de la peine à se nourrir, subissent d'énormes menaces, d'insultes et de répressions des riverains.

Ils sont impressionnants, très solidaires et ont un code de vie qui leur est propre. Gagner leur confiance est le défi que nous voulons relever.

Atelier de travailleurs de rue du Burkina Faso

Le processus qui se développe entre la première prise de contact avec quelqu'un et le moment où l'on gagne sa confiance est progressif. D'abord, le travailleur de rue avancera d'un stade où il inspire les soupçons, à la naissance d'une relation de confiance. Il arrivera peut-être à un « seuil » : un moment où quelque chose lui montre que le public a commencé à lui faire confiance. Après cela, il lui sera plus facile d'approcher les jeunes et les autres personnes qui ont besoin d'aide.

A partir du moment où la vendeuse de cigarettes me raconte que ce jeune commence à s'interroger sur moi « qu'est ce qu'il vient faire ce type ? », je sais qu'un pas a été franchi.

Atelier des travailleurs de rue du Vietnam

La **cinquième étape** est celle de **l'accompagnement et de l'intervention**. Le travailleur de rue peut créer un espace pour interagir avec les jeunes, en groupe ou seul. Cela peut mener à des activités communautaires, des négociations entre ceux que l'on soutient et les autres (commerçants, autorités locales, etc.).

Les équipes de travail de rue offrent un service d'éducation informelle aux enfants de Katmandu qui vivent et travaillent dans la rue. Les enfants que nos travailleurs de rue rencontrent ont l'opportunité de s'impliquer dans des actions de socialisation et activités éducatives : jeux, sports, instruction basique, culture générale, conscientisation des risques inhérents à la vie dans la rue, santé, Sida, drogues, hygiène de base et soins médicaux.

Les équipes mobiles améliorent les relations avec les commerçants du quartier, propriétaires, la police et d'autres organisations qui aident les enfants des rue pour les impliquer et les aider à comprendre que ces enfants font partie de la société. Beaucoup d'entre eux connaissent maintenant les enfants qui vivent autour d'eux et leur font preuve de respect. En retour les enfants respectent ces personnes ainsi que leur propriété.

Atelier des travailleurs de rue du Népal

Ces cinq étapes forment une boucle sans fin, se répétant et se superposant continuellement au fur et à mesure que l'on rencontre d'autres jeunes ou d'autres personnes qui ont besoin d'aide.

Où et quand faire du travail de rue?

Il est important que le travailleur de rue soit **reconnu**, et devienne un point de repère, une référence. De fait, la **continuité** est importante. Lorsqu'il change de poste, le travailleur de rue doit présenter son successeur aux jeunes du quartier. Ce « transfert de confiance » est crucial, et peut prendre plusieurs mois. De même, lorsqu'on commence à un nouvel endroit, il faut essayer d'obtenir des informations des personnes qui nous ont précédés.

Dave estime que le bon boulot fait par ses prédécesseurs a facilité son intégration et son travail dans le quartier. N'en demeure pas moins que ses collègues ont trouvé stratégique de le laisser du temps à observer. Temps pendant lequel non seulement on voit mais aussi on est beaucoup vu. Ce délai d'intégration permet au travail par le « bouche à oreilles » de se faire connaître.

Atelier des travailleurs de rue du Québec

Le politique est souvent le premier partenaire du travailleur de rue, notamment les autorités locales, avec qui il faut discuter des besoins et des aspirations du public. Ces objectifs sont souvent plus faciles à réaliser qu'on ne le pense, et les autorités locales et autres aideront le travailleur de rue à trouver des solutions durables.

L'institution employant des travailleurs de rue devra cependant respecter les principes de **confidentialité**, tout particulièrement le **secret professionnel**. Un travailleur de rue peut sérieusement mettre en péril la relation de **confiance** qu'il a patiemment construite s'il divulgue des informations confidentielles.

Investir la rue

Être **proche physiquement** du public-cible fait également partie du travail de rue. Il s'agit d'un processus d'intégration progressif et non-intrusif, de proximité, mais sans obligation pour l'individu de se conformer à des structures institutionnalisées.

Au début, Stéphanie a commencé par les métros et écoles, en les fréquentant à des horaires variés. Même si elle avait des « entrées », elle prenait le temps de flâner et de lire dans le parc afin que les gens la voient et se questionnent sur sa présence.

Atelier des travailleurs de rue du Québec

Une diversité innombrable de lieux sont fréquentés par les travailleurs de rue en fonction du contexte géographique et des publics visés: plages, centres commerciaux, bars, maisons de jeunes, places publiques, cabanes en forêt, marchés, gares, ruelles, ghettos etc. Mais chaque environnement a ses propres règles de conduite, dont il faut connaître et respecter les codes. Il y a une grande différence, par exemple, entre un parc où travaillent des prostituées et un bar où des jeunes dorment à même le sol.

Lorsque je veux faire mon apparition dans un milieu encore méconnu, je me prépare physiquement et mentalement, mes comportements comme mes états d'âme. J'essaie de dominer le stress interne. Avant chaque sortie sur le terrain je suis attentif à la manière dont je m'habille. Je suis attentif à ma façon d'être, mon mode d'expression afin de ne pas créer une distance trop importante entre moi et les jeunes.

Atelier des travailleurs de rue du Vietnam

Pendant cette phase d'intégration, alors qu'il se promène et observe simplement ce qui se passe autour de lui, le travailleur de rue a parfois le sentiment d'être inefficace, et peut ressentir une certaine angoisse. On se sent coupable d'être payé sans produire de grands effets immédiats, et on éprouve le besoin de s'occuper, d'obtenir des résultats, pour avoir l'impression de contrôler le processus. Il faut cependant se rappeler que le travail de rue s'inscrit dans la durée, et que le temps passé à « flâner » n'est jamais du temps perdu. La connaissance profonde du lieu, du public et des habitants du quartier est fondamentale. Toute l'information acquise dans une première phase par le travailleur de rue pourra s'avérer utile ultérieurement.

Ce temps d'intégration permet aussi de **s'adapter à la culture** du lieu : codes, langage, valeurs, mouvements et conflits. Cette observation doit être faite sans porter de jugement.

En Afrique par exemple, l'honneur de la famille, sa dignité, passent souvent devant l'intérêt des enfants. Le comprendre, c'est essayer de concilier l'impératif de sauvegarder les droits de l'enfant et l'invention de stratégies permettant de progresser sans brûler les étapes. Du reste, en Afrique comme ailleurs, la famille est un élément non seulement du problème mais aussi de la solution. Il faut donc au sein de celle-ci recréer des espaces de paroles, de dialogue, pour que les violences perçues dans leurs manifestations aiguës ne se renouvellent pas...

Atelier des travailleurs de rue du Sénégal

Cette adaptation n'implique pas le mimétisme, bien au contraire. On ne saurait trop insister sur l'importance, pour un travailleur de rue, d'être à la fois **solidaire** et **différent** des populations rencontrées. Trop de débutants hypothèquent leur intégration dans la rue en tentant d'imiter les us, coutumes et comportements du public visé.

Il faut toujours prendre en considération les origines de toute situation, ainsi que son contexte culturel, social, politique et économique. De cette façon, en se basant sur des observations plutôt que sur des suppositions, on pourra orienter l'action de la manière la plus correcte possible.

Quand nous parlons de cultures différentes, nous ne faisons pas seulement référence à celles d'origine, mais aussi aux cultures de rue, aux cultures des jeunes, aux cultures urbaines qui se forgent sur les territoires de la ville et dans ses banlieues.

Atelier des travailleurs de rue d'Espagne et du Pays Basque

Je demande à chaque enfant soldat de chanter une chanson de leur village et de nous montrer des pas de danse. Nous utilisons aussi le dessin. De cette façon les enfants nous donnent une indication des traditions de leur village. Ensuite, nous essayons de retrouver leurs familles.

Atelier de travailleurs de rue de la République Démocratique du Congo

A mesure que le travailleur de rue fait la **connaissance du quartier**, il partage la routine et les problèmes quotidiens de ses habitants, ce qui lui procure tout un bagage d'expériences communes qui l'aidera dans ses projets futurs.

Après avoir été visible dans le quartier, avoir osé approcher un groupe et ressenti le mépris... après un long processus de prise de connaissance des environs physiquement et émotionnellement, la première demande apparaît: quelqu'un attend que je passe pour pouvoir m'approcher.

Atelier des travailleurs de rue d'Espagne et du Pays Basque

Partager les réalités de la vie... un « repas de déchets », le football, une discussion en groupe... ceci suscite la solidarité et la confiance; nous comprenons certaines de leurs pensées, joies et peines, leur sentiments de rébellion ou résistance. Ces expériences nous aident à réagir de façon appropriée au contexte, adaptée pour ces jeunes.

Atelier des Travailleurs de rue du Vietnam

Cycles et Tempo du travail de rue

Le rapport à l'espace et au temps, en travail de rue, est un jeu constant d'équilibre entre la stabilité et l'adaptation aux changements soudains. Si la régularité est importante, la flexibilité l'est tout autant. Ainsi, l'**emploi du temps** du travailleur de rue doit pouvoir être revu constamment, en adaptant ses horaires et itinéraires aux milieux investis et aux situations concrètes qui surgissent.

Deux équipes (chaque équipe comprend deux personnes, une qui parle grec et une qui parle albanais) travaillent dans deux quartiers différents chaque jour, à des heures qui varient, pour observer l'exploitation des enfants le jour et la nuit. Nous observons des groupes d'âge différents à des heures différentes. Les jeunes enfants mendient et vendent la journée. Les plus âgés travaillent la nuit, à vendre des fleurs ou jouer de la musique à l'extérieur des boîtes de nuit ou restaurants.

Atelier des travailleurs de rue de Grèce

Le travailleur de rue doit revoir régulièrement ses heures passées sur le terrain et les ajuster afin de réussir à atteindre divers publics et à s'adapter aux changements qui surviennent dans leurs vies. L'équilibre à trouver doit permettre de ne pas perdre le fil de ce qui se passe, tout en prenant garde de ne pas s'épuiser.

Mais avec le temps qui passe, entre les réunions et autres exigences, les travailleurs de rue passent de moins en moins de temps dans la rue. De ce fait, il est important de ne pas perdre de vue les points suivants :

- Il est impératif de trouver un équilibre entre ces exigences et une présence permanente dans la rue, **en réservant dans l'agenda des jours fixes de travail sur le terrain.**
- Cette **présence sur le terrain** est très importante, surtout lorsqu'on travaille avec des adolescents.
- Il faut passer assez de temps dans la rue pour pouvoir rencontrer les **personnes qui ne viennent pas spontanément vers nous.** Elles sont les premières cibles du travail de rue.
- Ne pas oublier ce principe de base : **être disponible et accessible.**
- L'idéal est de se tenir à une routine comprenant **des journées spécifiques, des heures et des endroits précis** pour savoir où et quand trouver certaines personnes, et vice versa.

« Flâner » : une stratégie importante du travail de rue

Au cours du long processus d'intégration, le travailleur de rue appréhende la rue petit à petit, l'ambiance, ses rythmes, les rapports entre les acteurs. Pour ce faire, il faut prendre le temps de trainer. Ce « flânage » nous aide à montrer notre rôle de façon subtile : on devient accessible, sans s'imposer.

J'ai approché Rocky, 8 ans, en lui offrant une boisson sucrée et de la nourriture car l'enfant avait vraiment faim. A l'issue de plusieurs rencontres, l'enfant finit pas me parler, en toute sincérité de sa situation. Sa mère était partie en Angola quand il avait 4 ans, à la mort de son père. Il n'y avait personne pour le soutenir dans ses besoins (scolarisation, habits, nourriture...). Avant d'aller dans la rue, il habitait chez son grand-père. Après une petite enquête, un rendez-vous avec Rocky a suffi pour que je le conduise auprès du grand-père pour une réunification dans l'allégresse. Aujourd'hui Rocky a repris une vie normale.

Atelier des travailleurs de rue de la République Démocratique du Congo

L'art de savoir comment « ne rien faire » peut devenir le secret du travail de rue.

Un des trucs pour être confortable dans les lieux fréquentés par ceux qu'on veut rejoindre : arriver un peu à l'avance et être occupé à quelque chose (style le journal) : instructif le travail de rue !

Atelier des travailleurs de rue du Québec

La planification du travail de rue doit être flexible (il est difficile de concevoir un programme ficelé à exécuter tel quel), mais il est important de travailler de façon **appropriée et efficace**. Quelques conseils importants à retenir:

- Penser que les projets, même les programmes de travail de rue « prêts à appliquer et préprogrammés », sont **souples** ;
- Faire preuve de **créativité**, par exemple en adaptant ces programmes, si nécessaire ;
- Observer, analyser et s'impliquer ;
- Garder à l'esprit que la **qualité** du processus est plus importante que les résultats ;
- S'engager à accepter les répercussions - positives et négatives - de notre travail.

Se faire connaître dans le milieu, consolider les contacts

En tant que travailleur de rue, on finit par faire partie du milieu, en se montrant disponible pour ceux qui ont besoin de soutien. Grâce aux relations et réseaux qu'il aura établis, le travailleur de rue peut aider à restaurer un sentiment de solidarité et contribuer ainsi à l'harmonie sociale dans le quartier.

Les premières personnes rencontrées agissent souvent comme multiplicateurs de contacts.

Le concept de « *poteau* » est utilisé au Québec pour décrire des personnes avec qui le travailleur de rue entretient une relation privilégiée et qui l'aident à s'intégrer dans certains milieux, à le lui faire connaître ou encore à relayer des messages dans le milieu. Des noms différents sont donnés à ces personnes selon les pays: relais, contacts, partenaires, etc.

Il s'agit d'établir des liens avec des tiers qui occupent le même espace ou qui sont dans l'entourage d'un jeune de rue (par exemple le propriétaire d'une auberge populaire, la vendeuse de cigarettes sur le coin, les groupes côtoyés par les jeunes...)

Atelier des travailleurs de rue du Vietnam

Il est important d'être capable, à tout moment, d'expliquer clairement quel est notre mission et quelles sont les compétences et limites de notre action.

« *Que faites-vous?* »

- **Notre réponse variera** vraisemblablement selon notre interlocuteur.
- Il nous faut expliquer pourquoi nous **établissons des contacts et des liens avec des jeunes et des adultes**.
- On pourra donner des exemples, mais en ne transigeant toutefois jamais sur la **confidentialité**.
- Il faudra pouvoir expliquer quelle est notre relation avec notre **employeur** et **d'autres institutions**, telle que la police.

Trop souvent, il est demandé aux travailleurs de rue de concourir au maintien ou au rétablissement de la sécurité et du climat social. Les représentants politiques tendent à confondre ce que font les travailleurs de rue avec d'autres professions. Par exemple, ils demandent parfois à la police d'exercer une action d'animation sociale avec les jeunes, et aux travailleurs de rue d'apporter leur contribution à l'ordre public.

Les jeunes et autres publics en difficultés ont besoin de repères pour se réinscrire dans un rapport constructif à la loi. Les rôles respectifs de la police et des équipes éducatives doivent être clarifiés et les pratiques de chacune cohérente et distinctes.

L'éducateur de rue est porteur de la loi et souvent le seul adulte avec lequel les jeunes ou d'autres publics exclus peuvent établir et vivre une relation libre et stable. Souvent, les jeunes nous **testent**, guettent nos réactions. Au travailleur de rue à trouver, malgré la difficulté, le chemin qui le positionnera comme adulte **crédible** et **référént**.

Un genre de test au parc fût de tester la réaction du travailleur de rue devant un couteau dépassant subtilement d'un vêtement.

Atelier des travailleurs de rue du Québec

Le travail de rue est une action socio-éducative dont le public sont des personnes exclues socialement, dans leur milieu de vie. Cela signifie que l'on travaille dans un réseau d'enjeux, d'interlocuteurs et d'acteurs multiples :

- Les jeunes et les adultes concernés par l'action
- Les autres habitants du quartier
- Les professionnels de l'action sociale
- Les acteurs politiques locaux.

L'équipe de travailleurs de rue aura donc à négocier sa place. Ceci nécessite de préciser les caractéristiques de cette pratique tout autant éducative qu'informelle, dont le travail de rue est une dimension de base. Les termes par lesquels nous la définissons souvent (« éducation dans le milieu de vie », « présence sociale », « travail de proximité »...), ne rendent pas compte de ces dimensions particulières.

Certains commanditaires et/ou institutions souhaitent parfois que l'équipe de travailleurs de rue soit repérée comme partenaire avant même qu'elle ait fait connaissance et construit une relation avec les publics-cible. Il est essentiel de rappeler qu'au démarrage d'une action de travail de rue, la première démarche est d'établir une relation avec les publics rencontrés.

Les figures du travail de rue

Il existe trois **types d'actions** :

- **l'accompagnement individuel**
- **l'action collective**
- **l'action communautaire**

Le travail de rue se définit, plus que par ses objectifs et sa visée, par son **processus**, qui se développe en **exploitant les potentiels** d'une situation donnée.

C'est ainsi que le travailleur de rue se gardera bien de mettre **sa propre** solution en œuvre, attendant plutôt que certaines conditions convergent, pour finalement **accompagner** une dynamique devenue inéluctable.

Le **contexte** et l'**environnement** ne se dissocient nullement de cet accompagnement : il y a bien **appui sur** ce qui se vit et ce qui existe au quotidien, et non l'imposition d'une solution prédéfinie.

Selon les publics visés et les missions autour desquelles s'articule le mandat singulier de chaque travailleur de rue, certains utilisent parfois des « accroches » matérielles qui correspondent à la culture et aux besoins des personnes rejointes. Coupon-repas, matériel de sport, billets pour un spectacle, ticket de transport, installation pour enregistrer un morceau ou créer une vidéo, préservatifs ou seringues sont autant d'outils pertinents quand ils s'inscrivent comme support d'une relation d'accompagnement plus significative. A l'inverse, ils perdent de leur portée s'ils en viennent à représenter une finalité en soi.

Les demandes d'aide varient selon les personnes et présentent des difficultés diverses, ceci à court et à long terme. Dans tous les cas, l'aide doit être fournie en respectant les droits individuels, la confidentialité et le besoin d'émancipation.

Écoute et négociation dans l'aide individuelle

Après la prise de contact, après avoir passé du temps avec la personne et discuté de ce qui l'intéresse, de choses importantes et d'autres plus banales, s'amorce une autre phase : les demandes commenceront à apparaître et des mots seront mis sur

des peurs, des besoins... A partir de là, en utilisant différentes techniques et outils, le travailleur de rue envisage, avec l'individu, un plan d'action. Cette phase peut être plus ou moins structurée, mais il est important pour les deux parties de savoir vers quoi tend cette relation éducative.

Il s'agit notamment de récapituler la situation, les objectifs à remplir, les moyens et tactiques à mettre en œuvre. Régulièrement, le plan sera revisité avec la personne et l'équipe afin d'évaluer le processus. De cette manière, on évitera des attitudes paternalistes et contreproductives, en plaçant le sujet dans une situation d'agent de son propre changement.

Le travailleur de rue doit être muni d'une grande patience et de beaucoup d'ingéniosité. Les personnes avec qui nous travaillons sont vulnérables. Les situations sont complexes. Elles ne peuvent s'accepter que si elles se sentent acceptées des autres, si elles ne se sentent pas stigmatisées ou désapprouvées.

Atelier des travailleurs de rue du Sénégal

Le processus intrinsèque à la relation d'aide

Il n'est pas facile de faire partie du paysage, de faire tomber les défenses face à un étranger et de laisser libre cours à la parole. Ce moment-là est le plus important, c'est celui au cours duquel se crée le lien, précaire et fragile mais fondamental pour commencer à tirer le fil et ouvrir un espace pour l'écoute.

La première demande camoufle souvent le besoin réel. Nous pouvons nous trouver face à des besoins de base de type matériel (alimentaire, toit, santé...), à des demandes liées à la consommation de drogues, au besoin de trouver un travail, à l'urgence d'une situation émotionnelle ou familiale compliquée...

Nous avons rencontré Anis, 18 ans. Sa seule demande était de l'aide pour trouver un logement. Cependant plusieurs indices nous ont alerté sur le fait que ce garçon cache une grande souffrance : sa forte consommation régulière d'alcool, de cannabis, et sa négligence corporelle indiquent son mal être.

Il nous a parlé de ses relations avec sa mère en utilisant des mots très violents. Le paradoxe est qu'en fin d'entretien, lorsque nous lui proposons de faire un chantier éducatif, il nous demande de la contacter pour qu'elle l'héberge les trois semaines où il va travailler.

Cet entretien nous a permis d'évaluer les différents domaines à travailler :

Premier domaine : Le logement, l'alimentation, l'hygiène corporelle

Deuxième domaine : Ses souffrances (la relation avec sa mère) et l'estime de soi

Troisième domaine : Les conséquences de cette souffrance (Sa consommation d'alcool et de cannabis, son comportement violent, ses actes délinquants).

Extrait du rapport d'activité 2007 de l'équipe Eybens France

L'éducateur de rue accompagnera la personne jusqu'où elle le désire, sans la juger, en se concentrant seulement sur la personne et sur ses capacités.

Isabelle a presque 50 ans. On dirait qu'elle a beaucoup bu. Cela fait 20 ans qu'elle se prostitue et son mari violent empoche tout ce qu'elle gagne. Ses parents se sont suicidés tous les deux. Sa fille est décédée après avoir été torturée et violée, et le couple qui en est responsable arrive bientôt au bout de sa peine de prison.

Isabelle ne veut plus rentrer chez elle. Nous la mettons en contact avec un abri de nuit mais elle s'enfuit. Nous lui donnons les coordonnées d'une autre association qui lui trouve un logement. Elle décide d'arrêter de se prostituer. Actuellement, elle est en instance de divorce et commence à savourer tout doucement sa vie

Atelier des Travailleurs de rue de Belgique

L'action collective

L'action collective peut ouvrir des portes. Le travail de rue s'appuie sur toutes sortes d'activités qui sont autant d'occasions de construire un vécu en commun et dès lors une confiance accrue

Dans un premier temps, ces interventions semblent avoir peu d'importance. Par contre, dans un deuxième temps, lorsque la situation problématique apparaît, la qualité du premier temps s'avèrera déterminante pour surmonter la difficulté.

Il est parfois utile d'employer ce que nous pourrions appeler des « prétextes à la rencontre ». Vous pouvez proposer des activités collectives dans des endroits publics (capoeira, percussions, jonglerie, football, ...). Il est primordial d'expliquer pourquoi vous faites cela: " nous sommes des travailleurs sociaux ; nous avons des compétences, du temps et une obligation de garder le secret. Si l'un de vous a une difficulté quelconque, nous sommes à sa disposition. Si personne n'a de problème ou si quelqu'un a un problème mais qu'il ne veut pas en parler... alors on joue au foot. ». Pour des adultes, vous pouvez utiliser différents « prétextes » : distribuer des préservatifs ou des seringues, offrir un bol de soupe ou une tasse de café. Une travailleuse de rue trouve que sa petite chienne est tout de suite un prétexte pour entamer la conversation.

Atelier des Travailleurs de rue de Belgique

Au Québec, « Cirque du Monde » propose aux jeunes un processus d'apprentissage à la fois ludique et discipliné. Il leur permet d'acquérir la confiance et l'habileté, ils participent aussi à des projets collectifs porteurs de reconnaissance sociale, voire parfois à la réussite professionnelle.

Atelier des Travailleurs de rue du Québec

Perspective de groupe

Si les travailleurs de rue travaillent efficacement avec les groupes, ceux-ci seront en retour un soutien pour les individus. On parle ici des objectifs de groupes : on peut organiser des activités de loisirs, d'initiation à l'emploi, de promotion culturelle, d'initiatives associatives telles que la promotion de la santé, etc. Cette perspective de groupe est plus généralisée dans les pays méditerranéens et les pays du Sud, où il est plus difficile d'aborder un sujet sans le groupe.

A Belo Horizonte, nous utilisons la Capoeira et les percussions comme moyen d'approche et d'accroche avec les jeunes. A long terme, cette animation collective a d'autres avantages pédagogiques. Le jeune capoeiriste joue à son tour un rôle éducatif important en devenant un exemple dans sa favela d'origine.

Atelier des Travailleurs de rue du Brésil

L'action communautaire

À travers ses interventions, le travailleur de rue sera intégré dans le milieu où il travaille. Les acteurs locaux le reconnaîtront en tant que personne crédible, capable d'aider la communauté à faire face à ses besoins. Avec le soutien individuel qu'il offre, il sera confronté à un grand nombre de problèmes du domaine de la vie privée et individuelle.

Le travail communautaire s'attache précisément à retraduire ces données en question publique. En somme, le travailleur de rue doit s'assurer que ces préoccupations seront à l'ordre du jour de l'agenda politique local.

La perspective communautaire

La perspective communautaire nous donne une image globale de la situation, et permet que les personnes puissent accéder aux soutiens mis en place, et de créer l'aide supplémentaire dont ils ont besoin.

A Colomiers dans le sud de la France, le travail de rue permet de rencontrer l'ensemble des tranches d'âges dans une volonté de mixer les provenances sociales et culturelles... Nous demandons aux personnes de révéler leurs passions, leurs désirs, et de les transformer en propositions de projets. Ensuite ils participent tous à une véritable analyse citoyenne, basée sur leurs discussions que ces idées ont générées. Ensuite, des ateliers futurs sont mis en place.

ACSE Colomiers

En tant que travailleurs de rue, nous donnons le pouvoir au public-cible qui, de par sa participation et sa créativité, se sent utile socialement.

Le travailleur de rue est souvent reconnu comme la personne qui détient la solution à tous les problèmes. J'ai rencontré des enfants et parents d'un quartier difficile à Kinshasa, et je leur ai expliqué que j'étais là pour discuter de l'ouverture d'un centre de formation et d'un programme spécifique. Les enfants m'ont demandé de trouver des solutions à de

multiples difficultés (scolarisation, le manque d'électricité). Certaines mères me demandaient de promouvoir la cause des enfants auprès du gouvernement, UNICEF, etc. à la fin je me suis demandé : Qui suis-je ? Un Travailleur de rue ou le Père Noël ?

Atelier des Travailleurs de rue en République Démocratique du Congo

Le travailleur de rue ne doit pas s'impliquer dans les situations préexistantes mais servir de **médiateur**. Il peut aider les personnes dans le besoin à trouver l'accès aux dispositifs existants, et apporter aux partenaires les connaissances spécifiques en ce qui concerne les jeunes en difficulté.

Attitudes et postures

Le plus important à considérer n'est pas la nature des activités ou des interventions mais la relation de confiance... les enfants... il faut les écouter avant de leur donner conseil, ne pas leur mentir ou faire des promesses sans être certains de pouvoir les tenir, croire en leurs capacités et les valoriser. Ce sont des compétences professionnelles que les éducateurs acquièrent avec l'expérience.

Atelier des Travailleurs de rue des Philippines

Témoins de l'arrière-décor où se joue le quotidien des situations que vivent les personnes, les travailleurs de rue ont un accès privilégié à certains aspects de la vie intime et sociale de la population. De par ce contact, ils peuvent dépasser une lecture symptomatique des situations et connaître plus en profondeur les conditions et styles de vie, les dynamiques et réseaux sociaux.

Une des méthodes utilisées est l'**écoute active**, qui est menée dans le milieu naturel des sujets. Ce sont eux qui décident du moment et de l'endroit pour parler, que ce soit sur les marches d'un bâtiment, dans une voiture, dans un bar, sur un banc ou un trottoir, ou en donnant des coups de pied dans un ballon.

La communication, à ce stade, est extrêmement importante. Il s'agit d'établir un canal d'écoute direct, confidentiel, volontaire et neutre.

Elle mendiait et elle lavait des pare-brises de voitures dans la rue avec ses enfants. D'abord elle hésitait à parler à des inconnus... En entamant une conversation amicale, en demandant comment se portent ses enfants, la communication est devenue possible. C'est très important de souligner que nous n'avons pas essayé d'obtenir des informations de sa part à chaque rencontre. Savoir écouter entraîne un contact stable et permanent. Ici, la mère a commencé à avouer ses inquiétudes... Après plus de quatre mois, nous avons réussi à l'inclure, avec ses enfants, dans toutes les activités.

Atelier des travailleurs de rue en Albanie

Pour mener à bien cet exercice d'écoute, la position du travailleur de rue doit être claire, pour ne pas porter à confusion : il est là pour *entrer* dans l'environnement du

sujet et ensuite en *sortir*. Il est un messenger, un pont, un premier point de contact, le chaînon manquant, quelqu'un qui console et offre son soutien.

Il n'est pas un habitant, un voisin ou un membre de la famille. On sera amical sans pour autant devenir un ami. C'est pour cela, notamment, qu'il n'est pas approprié ni très efficace d'habiter dans le quartier où l'on travaille.

Les travailleurs doivent être différents des adultes que ces jeunes connaissent dans leur vie quotidienne. Nous sommes un moyen qui permet de se connecter avec la réalité qui existe en dehors des ghettos sociaux. C'est plus facile si le travailleur n'habite pas dans le ghetto... Nous avons eu un problème lorsque des travailleurs de rue faisaient un travail remarquable, mais vivaient seulement à quelques rues du quartier où les enfants vivaient, lorsque ces enfants ont commencé à frapper à la porte des logements privés des travailleurs... Parfois, il y a des moments où vous ne voulez pas être au travail

Atelier des travailleurs de rue Polonais

Cette attitude requiert :

- **Engagement**
- **Absence de jugement**
- **Discrétion et confidentialité**
- **L'action indirecte** comme mode d'efficacité
- Capacité **d'adaptation constante**
- **Planification souple**
- **Présence sur le terrain**, même si cela paraît, par moments, inefficace.

En général, les travailleurs de rue se sentent plus à l'aise, mais aussi plus dans le doute, avec un mandat large non centré sur une problématique telle que la toxicomanie ou la délinquance, par exemple. Aborder les différentes problématiques de manière plus générale peut aider à les resituer dans leur contexte social.

Pour un travailleur de rue, la seule façon d'obtenir des résultats est de travailler:

- **Sur le long terme**
- **Progressivement**
- **De façon continue.**

Dans l'action concrète, c'est la conjugaison du long terme et du préalable qui fait la pertinence.

Au début, discuter ou participer à des jeux peut paraître futile et sans importance. Mais se concentrer sur un aspect informel de notre travail n'est pas du temps perdu, si l'on réussit à établir une relation de confiance. Cela signifie que, plus tard, lorsqu'une difficulté fait surface, on aura acquis cette base et qu'on pourra intervenir de façon efficace, dans le respect des besoins, des espoirs et de la culture des personnes concernées. On appelle ceci « la double amorce ».

Kamel venait souvent à mes activités sportives. Il avait parfois des bleus, mais jamais il ne m'en parlait. Un jour, je l'ai rencontré dans la rue, son père lui avait cassé le bras. Il m'a parlé de son problème. Jamais Kamel ne serait venu m'en parler si nous n'avions pas pris le temps de se connaître

à travers les activités sportives. Notre relation de confiance m'a permis d'être efficace et d'offrir mon soutien au moment le plus important. Son père n'a plus jamais levé la main sur son fils.

Atelier des travailleurs de rue de Belgique

Humour

L'utilisation de l'humour est indissociable au travail de rue. Alliant intelligence de l'esprit et perspicacité, il allègera considérablement les contextes souvent difficiles. Ne pas confondre humour avec sarcasme et ironie, qui peuvent blesser.

Dans le travail avec les enfants, essayez d'être inventif, amusant et dynamique. Essayez de varier les activités quotidiennes en tenant compte des demandes des enfants. Ainsi, les enfants devraient en principe rester attentifs et ne pas s'ennuyer.

Atelier des travailleurs de rue du Népal

Mettre en relation des personnes et des dispositifs

Le travailleur de rue constitue le lien entre les personnes de la rue et les professionnels. Si les structures sont connectées correctement, elles constituent des itinéraires de circulation sociale. Son rôle est d'accompagner les jeunes vers des endroits et dispositifs où ils n'iraient pas seuls (maisons de jeunes, installations sportives, équipements, culturels). Il peut aussi accompagner les adultes vers des services publics (conseils légaux, systèmes de santé, institutions sociales...).

Les partenariats sont le point clé d'une intervention holistique et efficace. Un réseau de différentes structures gouvernementales et non gouvernementales ... proposent des services aux enfants et à leurs parents.

Atelier des Travailleurs de rue de l'Albanie

Orienter et ouvrir de nouveaux dispositifs

Le travailleur de rue reçoit de nombreuses requêtes pouvant aller bien au-delà de ses capacités de réponse. Dans ce cas il doit rediriger ou orienter les personnes concernées vers d'autres professionnels plus spécialisés.

Pour cela, la pratique la plus commune est de l'accompagner et d'établir un cadre de soutien avec le professionnel suivant.

Mais parfois il n'existe pas de dispositif spécialisé et c'est ici que le travail de rue devient pionnier et fondateur. Il est courant qu'un programme d'éducation de rue mette en œuvre une expérience pilote pour répondre à une forte demande. Les autorités locales parfois donnent des ressources pour que ce programme fonctionne en autonomie.

Les travailleurs de rue, de ce fait, peuvent mettre sur pied un grand nombre de dispositifs tels que ludothèques, services sanitaires, services pour les jeunes, ou centres d'informations. Ainsi, bien que souvent les éducateurs envahissent pour un temps d'autres espaces éducatifs, ils le font de manière provisoire pour augmenter

les réponses aux demandes et les institutionnaliser. L'intervention du travailleur de rue aura alors un impact notable sur la communauté.

Favoriser la participation des populations les plus vulnérables

Les travailleurs de rue essaient de faire entendre la voix de la rue dans les administrations pour qu'ils puissent influencer de nouvelles politiques. Ce n'est pas une tâche facile, mais on ne doit pas oublier la dimension politique de ce travail. La répercussion sur les individus et la communauté est énorme.

Elargir les perspectives des personnes

Le travail de rue vise également à aider les personnes à sortir de leur quartier pour conquérir de nouveaux territoires, de nouvelles structures, de nouveaux services. Ce processus d'ouverture les aide à devenir autonomes et à se rendre compte de ce dont ils sont capables.

Réaliser des actions avec des groupes naturels

Pour les individus, surtout dans les pays du Sud, leur groupe est tout. Dès lors, renforcer ces liens constitue la meilleure politique de prévention. On propose des activités et, à partir de là, on enclenche un processus à travers lequel le groupe se remet en question et ensuite se consolide.

Soutenir les autres acteurs de la communauté

Il faut consacrer du temps et des efforts pour parler avec les autres acteurs de la communauté : serveurs de cafés, commerçants, gendarmes, mécaniciens, vendeurs, leaders... Il est toujours intéressant de les écouter, et parfois d'aussi les orienter, les aider et discuter avec eux des évolutions du quartier.

Faire partie de la vie communautaire

La communauté dans laquelle intervient le travailleur de rue doit se sentir entendue et reconnue, pour ensuite devenir complice du travail d'insertion. Il ne sert à rien d'obtenir des changements dans la situation concrète d'une personne s'il n'existe pas de changement plus profond et collectif. Si le travailleur de rue réussit à ce que la population avec laquelle il travaille participe à des activités communautaires, il aidera à établir un espace de confiance et de solidarité.

Agir comme médiateur dans cette communauté

Un travailleur de rue peut agir comme médiateur dans certains quartiers où se côtoient des résidents, des commerçants et des jeunes ou adultes. Il peut aider à dénouer des tensions et même parfois améliorer la solidarité entre des acteurs qui, sinon, auraient pu au contraire se nuire mutuellement.

L'organisme de travail de rue offre depuis plusieurs années un service de médiation entre les commerçants et les gens de la rue afin de contribuer à une cohabitation, voire à une intégration plus harmonieuse.

Atelier des Travailleurs de rue du Québec

La cuisinière-proprétaire rejetait les enfants des rues qui encombraient son restaurant et importunaient ses clients pour obtenir leurs restes. Un travailleur de rue les invita à manger un repas à sa table, avec lui. La femme a changé de regard sur ces jeunes qui désormais ne sont plus de simples obstacles à son commerce mais des jeunes dans le besoin. Depuis, elle offre les aliments que ses clients ont laissés dans leur assiette. Ce geste épargne aussi aux jeunes quelques regards dédaigneux qui se portaient sur eux lorsqu'ils devaient chercher dans la poubelle pour accéder à de la nourriture.

Atelier des Travailleurs de rue du Sénégal

Conclusion

L'efficacité du travailleur de rue dépend de sa capacité à développer et maintenir des relations basées sur la confiance avec les personnes qui ont besoin d'un soutien. Reconnaître à sa juste valeur le public-cible est essentiel. En tant qu'individu, ou collectivement, il s'agit de reprendre du pouvoir sur son propre scénario de vie, et ce, dans le respect des droits fondamentaux des individus en situation de rue, qui ne sont pas des « problèmes ». Ils sont avant tout des personnes.

Stratégies

- Être présent et disponible
- Ne pas juger les personnes
- S'en tenir à poser un regard sur les actes et les situations
- Etre une ressource pour la communauté
- Etre intéressé par les personnes et leurs histoires
- Travailler avec une perspective politique et communautaire
- Ne pas traiter l'individu comme symptôme mais comme sujet de changement
- Baser l'intervention sur la relation et l'affectif
- Apporter à la communauté des discours alternatifs à ceux de la stigmatisation.
- Mettre en relation les personnes, les groupes, les dispositifs sociaux et les organisations.
- Créer des espaces "neutres" pour la rencontre et la promotion des activités des personnes.

Tactiques

- Être connu dans le quartier
- Être discret et respectueux
- Avoir des informations variées et utiles: premiers soins, adresses Internet, réduction des risques, nouvelles sur le quartier, relations de parenté et d'amitié,
- Savoir décoder les demandes.
- Offrir sa présence pour soutenir le malaise et la gaieté des gens.
- Devenir un lien : quelqu'un qui peut devenir le point de communication entre le quartier, les institutions et les gens.
- Ne pas trop s'identifier à aucun de ces deux espaces, savoir se mouvoir à la frontière de l'administration
- Mettre en œuvre des activités de formation, de loisir, d'aventure, récréatives, etc. pour ouvrir de nouveaux horizons, pour promouvoir la participation et les expériences positives.
- créer des liens de confiance et des espaces d'écoute où des demandes peuvent surgir.

Mots clés

- Disponibilité et proximité
- Présence régulière et solide.
- Discrétion, respect des rythmes et des cultures
- Compréhension du territoire
- Compréhension des temps
- Prises de contacts
- Les repères communautaires
- La flexibilité méthodologique: adaptation à chaque situation
- Connaissance et reconnaissance mutuelle des professionnels sur le terrain
- Outils et ressources propres
- Une équipe qui soit un soutien

