

Les Champs du Travail de rue

« Une pratique encadrée qui n'encadre pas »

Robert Paris
Mai 1997

PRÉAMBULE

Le document que vous avez entre les mains ne se veut pas un document exhaustif sur le travail de rue. Il se veut plutôt un texte qui circonscrit les éléments essentiels constituant le cadre de cette pratique.

Même si le terme travail de rue est utilisé de façon large, nous pouvons aussi nous référer au travail de milieu ou "d'outreach" en ce sens que l'objectif central de ces pratiques visent à rejoindre des personnes en rupture dans leur milieu de vie sur une base volontaire et confidentielle, car ces pratiques ne sont pas cloisonnées et s'interpénètrent ou se chevauchent dans le cadre du travail, le travail de rue en étant la majeure.

De façon pratique, nous avons délimité l'action des travailleurs-euses de rue sur trois champs d'action qui seront définis plus avant par la suite.

- La présence-terrain**
- L'intervention**
- L'action**

Ces trois champs d'action sont traversés par différents objectifs de travail qui se résument ainsi:

- Écoute active et présence continue**
- Information-éducation-prévention**
- Socialisation**
- Prise en charge et "empowerment"**

LA PRÉSENCE-TERRAIN

Ce champ d'action est la base même du travail de rue et toutes les actions subséquentes ne sauraient être effectives sans un engagement majeur du praticien ou de la praticienne. Pourtant c'est ce champ de travail qui est le moins valorisé parce que c'est le moins mesurable, que les actions posées sont diffuses et sont vérifiables sur le long terme, que l'aune de l'aide apportée est collective ou communautaire, enfin, c'est le temps de l'attente où le/la travailleur-euse de rue peut ressentir un sentiment d'inutilité.

Il ne faut pas regarder ce champ d'action comme un temps qui amène des résultats immédiats mais comme la base même du travail qui suivra. Une maison sans fondations est condamnée à s'écrouler. De plus, avant de bâtir une maison, il faut évaluer le sol sur lequel elle sera bâtie, de même que l'environnement immédiat et la population l'entourant. Cette métaphore de la maison n'est pas innocente car c'est l'endroit concret qui est la référence, le point de repère, le lieu où l'on peut se réchauffer et se reposer...

Ce qui constitue la présence-terrain:

Dans un premier temps, **connaître**. Le/la travailleur-euse de rue doit rencontrer les principaux acteurs de la communauté pour recueillir les informations et les perceptions du milieu, lire les documents qui pourraient lui être utiles par la suite (Statistiques, analyses du milieu, recherches et autres documents pertinents fournis par l'organisme qui les emploient). L'utilisation d'une carte des rues du quartier ou de la ville pourra aussi lui être utile pour baliser ses futures présences sur le terrain. Il/elle devra aussi établir des liens avec les institutions ou les intervenants pertinents à sa pratique (Avocats, écoles, CLSC, services de loisirs, maisons de jeunes, travailleurs sociaux, policiers, médecins et centres pour l'emploi) pour se présenter, expliciter son mandat, bâtir son réseau d'aide puis établir des pistes de collaborations et de références.

Bien paré-ée, le/la travailleur-euse de rue ira dans un deuxième temps vivre la trilogie de base du parfait petit travailleur de rue, soit **observer, faire contact et créer des liens**. Actions d'une grande simplicité qui ne se réalisent pas facilement et encore moins à l'emporte-pièce.

Observer c'est adopter le regard de l'ethnologue pour qui tous les éléments d'une société et d'une culture sont significatifs. C'est identifier les acteurs-porteurs qui permettront l'efficacité de nos actions sur le terrain. Ceux que l'on doit rejoindre, les personnes en rupture, mais aussi les autres personnes significatives, l'épicier du coin, le "waiter" ou le "barman", le gérant d'arcade, le brigadier scolaire, le "shylock", le proxénète, le gardien de parc, le gérant de piquerie, le "dealer" de "dope" et tout autre personne possédant une influence dans un milieu donné. Dans le jargon du métier nous appelons ces gens des **poteaux** et nous pouvons nous appuyer sur eux pour infiltrer le milieu. Tout au long de cette période d'observation le/la praticien-ne est aussi observé(e). Il faudra aussi tenir compte des **codes** propres au milieu et du mouvement incessant qui s'y produit.

Cette infiltration est le canal par lequel nous serons connus par les acteurs du milieu. Dans ce **positionnement particulier** nos rôles et mandats doivent se préciser pour assurer notre présence sur le long terme. C'est lors de ces **prises de contacts** où n'entre pas en compte l'intervention ou l'action que le/la travailleur-euse de rue se présentera, décrira sa mission et ses limites, l'aide qu'il-elle peut apporter, les différents services qu'il-elle peut rendre de même que l'organisme pour lequel il-elle travaille. La **prise de contact** est un temps limité dans la mise en place d'une communication humaine. Ces contacts doivent quand même être maintenus sur du long terme et aussi constituer un réflexe permanent d'ouverture de la part du/de la travailleur-euse de rue car le milieu est évolutif et de nouvelles têtes apparaissent. Le/la praticien-ene ayant tendance à privilégier l'intervention aux détriments des contacts sur le terrain aura tendance à ne plus connaître ce même terrain et surtout à ne plus y être significatif.

La création de liens c'est un peu le nirvana. On y devient significatif et on est un individu porteur, mais c'est aussi beaucoup de travail. C'est à ce moment là que l'on doit baliser ses limites, faire la part entre sa privée et publique et surtout faire appel à son équipe, son superviseur et son code d'éthique. Ce lien créé aura des suites nombreuses dans les autres champs d'action. Ce lien avec une communauté et les individus qui la composent devra tendre vers des rapports égalitaires soucieux de confidentialité et, bien sûr, sur une base volontaire. Le respect et le non-jugement moral de cette communauté et ses individus n'empêchera pas une analyse critique et une confrontation de valeurs. Respecter ce n'est pas accepter aveuglément, c'est plutôt accepter de comprendre l'individu, sa communauté et le contexte l'entourant.

Bien que l'objectif central de la présence-terrain est d'assurer la présence continue d'une personne significative et porteuse d'un potentiel de soutien et d'émancipation pour les personnes vivant une rupture socioculturelle, elle se doit aussi de rencontrer des résultats répondant à des objectifs spécifiques.

Être témoin et non porte-parole des réalités se vivant sur le terrain. Le rôle de porte-parole devrait être dévolu aux personnes directement concernées, ce qui n'empêche pas de les soutenir dans leurs démarches. L'expérience du terrain et l'expertise qui en découle peuvent par contre permettre le développement d'actions, d'interventions ou de politiques subséquentes ainsi que des changements dans la réponse institutionnelle aux populations.

Écoute active et présence continue permettent le **lieu de la confiance**. Cette confiance est possible seulement si le lien se créant se vit dans un contexte de vérité et sur une base respectueuse tendant vers l'égalité des rapports. Certaines des informations échangées relèveront du royaume de la souffrance mais aussi plus souvent du royaume de la joie. Ouf ! Cet échange de confidences nous permettra surtout d'apporter une réponse adéquate aux besoins exprimés. La **présence continue** fournit un point de repère au groupe rejoint. **L'écoute active** se fera de façon empathique en étant prudent dans le jeu de la séduction et en évitant la manipulation qui amènerait le mensonge dans la relation d'être.

Dans son rôle de répondant à la communauté et afin de laisser des traces dans la population ciblée, le-la travailleur-euse agira dans l'axe **information-éducation-prévention**. Cet axe vise à réguler certains phénomènes qui peuvent poser problème autant pour les individus rencontrés que pour la communauté immédiate ou la société en général. Les principales sphères touchées sont la santé sexuelle, la santé mentale, l'usage de stupéfiants, la violence sociale, la criminalité, le décrochage scolaire ou institutionnel, l'insertion sociale, l'entrée dans le monde du travail et d'autres. **Inform**er c'est nommer des faits ou des réalités inconnues ou méconnues des personnes concernées. **Éduquer**, c'est faire en sorte que cette information soit intégrée, comprise et même transmise à d'autres par un effet multiplicateur.

Prévenir, c'est éviter, bien sûr, qu'une situation problématique apparaisse, se répète ou se transmette. La prévention résulte des actions posées par la présence-terrain du/de la praticien-ne. En travail de rue, nous dirons que les actions accouchent d'effets préventifs puisque l'idée de faire attention à soi et aux autres aura été intégrée lors du

processus éducatif et d'écoute active sur le terrain. Pour parvenir à concrétiser l'axe **information-éducation-prévention**, ainsi que l'ensemble de sa pratique, le/la travailleur-euse de rue doit s'inscrire dans un processus de **formation continue** pour mettre à jour la matière transmise mais aussi évoluer en fonction des connaissances acquises sur le terrain.

La **socialisation** jouera un rôle capital dans les actions sur le terrain du/de la travailleur-euse de rue. Nous le comprenons comme le lieu de l'échange global entre individus d'une même communauté et au-delà, dans l'ensemble de la société. C'est faciliter la communication entre les gens. C'est surtout permettre le "mieux-vivre-ensemble", la convivialité. C'est permettre l'inscription des personnes dans le monde adulte et/ou la citoyenneté. C'est aussi, bien sûr, un moment pour combattre l'isolement des personnes, l'exclusion sociale et toute forme d'ostracisme.

Les objectifs de **prise en charge** et d'**empowerment** se retrouvent en mineur mais non absents dans le cadre de la présence-terrain, nous y reviendront plus avant dans les autres champs d'action.

Les **outils de travail** dans ce champ d'action sont l'**agenda personnel** (Notes, statistiques, planification et rencontres), le **cahier de bord** (Notes réflexives et analyse), la **distribution de pamphlets, condoms, seringues et cartes d'affaires**. La pagette ou le téléphone cellulaire peuvent aussi s'avérer utiles.

Mais l'outil principal reste l'individu lui-même, ses qualités humaines, sa présence continue, la qualité de son encadrement, son analyse du milieu et le travail d'infiltration qui a précédé sa présence-terrain. Les outils de travail ne sont que des outils. C'est le charpentier qui construit la maison et non le marteau. Il est donc préférable que le/la travailleur-euse de rue construise ses liens sociaux avant de distribuer ses bonbons.

L'INTERVENTION

Conséquence même de la qualité de la présence-terrain, les activités reliées à l'intervention seront généralement beaucoup plus valorisées par les travailleurs-euses de

rue. Le soutien apporté aux personnes se vérifie dans l'immédiat et le court terme, les résultats sont palpables; la souffrance de gens en rupture est soulagée. Qu'advierait-il du praticien délaissant la présence-terrain au bénéfice d'un surinvestissement de l'intervention? Poser la question est un peu y répondre! Les interventions auront tendance à se déconnecter du milieu de la rue et à suivre un groupe particulier de personnes soutenues aux détriments des objectifs de départ...

Non pas qu'il faille sous-investir l'intervention! Il nous faut plutôt tenter de trouver un certain équilibre entre ces deux champs d'action. Une présence-terrain sans interventions de qualité par la suite constituerait une pratique de travail de rue plutôt pauvre. Et puis, qu'entendons-nous par intervention?

Ce qui constitue l'intervention:

Intervenir, c'est d'abord se mêler des affaires des autres, c'est au sens étymologique, venir entre. C'est se situer entre un individu et sa souffrance, ses malheurs, ses errances et ses expériences. C'est aussi être entre lui et d'autres, individus ou groupes. C'est amener des questions et des réponses, un chemin à suivre, une route alternative. C'est d'abord et avant tout partir de l'individu ou du groupe quand à l'expression et la mise en place d'un itinéraire à prendre.

Cette métaphore de la route à prendre s'accorde, comme la maison dans le cadre de la présence-terrain, tout à fait au contexte de l'intervention. L'intervention doit être passagère et non permanente car elle devient alors aliénante, elle ne constitue qu'un moment plus ou moins intense dans la vie de l'individu ou du groupe. Le/la travailleur-euse doit éviter de devenir indispensable. Il ne doit qu'être utile, ce qui est un dur exercice d'humilité mais une sage conduite éthique. L'intervention prend plusieurs visages, nous en retiendrons les quatre principales: **La référence, la technique, l'accompagnement et la médiation.**

La **référence** peut être très simple et pourtant, elle s'appuie fortement sur le travail réalisé précédemment dans le **connaître** de la **présence-terrain**. Une référence ne se basant que sur des outils techniques s'avérera peu efficace avec des personnes en rupture et avec de forts risques d'échec, ce qui s'avérera peu judicieux avec des personnes en ayant déjà trop vécu. Dans le jargon du métier nous parlerons plutôt de **références personnalisées**. Elles se concrétisent avec des ressources et des personnes

connaissant déjà notre travail et les individus avec lesquels nous travaillons. Ce qui favorisera une certaine diligence à accéder aux besoins de personne en difficulté.

Ces ressources et ces personnes sont les spécialistes venant compléter le travail de généraliste du/de la travailleur-euse de rue.

Ce sont des médecins, des avocats, des travailleurs sociaux, des psychologues, des professeurs ou selon les besoins plus spécifiques.

L'intervention **technique** est relativement importante en travail de rue, elle viendra surtout compléter les autres actions ou interventions, ou répondre à des besoins particuliers dans le cadre d'un mandat plus pointu. Par exemple, former des UDI à l'injection à risque réduit ou donner les premiers soins à une personne en péril.

Étymologiquement signifiant *partager le pain avec celui à côté de soi*, la notion d'**accompagnement** est centrale dans le travail de rue. C'est bien sûr accompagner les individus vers les ressources appropriées, mais c'est surtout toujours être présent et partager avec les personnes tous les espaces de la vie. C'est aussi recevoir les confidences sans les juger et mettre en place un processus de confrontation. L'accompagnateur n'est pas un guide, il chemine sur la même route et est un soutien, un compagnon de voyage.

La **médiation**, c'est accepter d'être au milieu de l'action pour faciliter les conciliations ou négocier les ruptures. Ce n'est pas de l'arbitrage, le/la travailleur-euse de rue n'appose pas une sanction. Cette médiation peut être groupale, familiale, sociale ou juridique, dépendant des situations.

Ce que produit l'intervention

L'objectif central de l'intervention est d'amoindrir la souffrance des personnes ou des groupes, de leur apporter un mieux-être, de permettre le mieux-vivre-ensemble et surtout d'élucider, de mettre en lumière la réalité des personnes. Dans le sens de la conscientisation, nous rajouterons "permettre l'expression d'une vérité".

Dans le cadre de l'**écoute active et de la présence-continue** le/la praticien-ne aura à accentuer le niveau de confiance pour permettre ce qui est noté plus haut. **La référence, l'accompagnement et la médiation** seront les suites logiques à donner. A travers les différents modes de l'intervention, le/la travailleur-euse de rue aura toujours en tête de jouer son rôle d'**informateur-éducateur-préventionniste**.

C'est surtout lors de la **médiation** que l'intervenant-e assurera un objectif de **socialisation**, en particulier entre les groupes. Nous donnerons ici en exemples, l'occupation d'un espace public par des marginaux , un conflit ouvert entre deux gangs de jeunes et, de façon moins spectaculaire mais plus fructueuse, le fait de rassembler des groupes homogènes pour travailler à partir de leurs réalités de vie(Prostitués-es, squeegees, jeunes en errance, décrocheurs, toxicomanes, etc...)

Il existe de nombreux exemples de l'efficacité des travailleurs-euses de rue à répondre aux besoins et objectifs ciblés par l'intervention. Ce n'est pas le but de ce document de les dénombrer.

Il nous reste à souligner que l'intervention individuelle ou de groupe amènera ces personnes vers des démarches d'**empowerment**.

Plutôt qu'un objectif, **la prise en charge** est une finalité de l'intervention de rue. Nous reviendrons plus à fond sur ces deux dernières notions dans le troisième champ d'action du travail de rue.

L'ACTION

Le champ de l'action est en quelque sorte l'aboutissement des gestes posés dans le cadre des deux champs précédents. Il se subdivise en deux parties principales, la **prise en charge** individuelle et l'**empowerment** (appropriation d'acte-pouvoir) dans lesquelles se retrouvent les objectifs de travail précités ainsi que des pistes supplémentaires.

Il est bon de rappeler ici que le/la travailleur-euse de rue joue un rôle de relais vers d'autres ressources ou praticiens, de même que de facilitateur pour les individus et les groupes sur le chemin de l'autonomie. Ses champs de travail prioritaires demeureront la

présence-terrain et **l'intervention** ce qui n'exclue pas qu'il/elle puisse jouer un rôle très actif dans le champ de l'action.

La prise en charge:

Nous entendons par ce concept la capacité de l'individu lui-même à élaborer et construire son cheminement de vie vers l'autonomie et la possibilité de mieux vivre en société. Le/la travailleur-euse de rue n'a pas à supporter la charge de l'individu accompagné sinon il recréerait un rapport d'autorité verticale. L'individu étant sujet et acteur de son propre changement.

En ayant en mémoire qu'une bonne partie de la **prise en charge** est générée dans le cadre des pratiques liées aux deux autres champs, nous pouvons avancer que le/la praticien-ne agira selon la progression suivante:

1-Elucidation et conscientisation= Permettre à l'individu et au groupe de mettre en lumière sa réalité de vie et sa vérité pour ensuite se conscientiser face à son passé, son présent et son devenir, ainsi que face aux autres, à la communauté et la société. De façon générale apparaît des processus d'**aliénation** et d'**émancipation** comme dynamique chez les personnes. A partir d'une **volonté exprimée** de travailler sur ce terrain, le/la travailleur-euse de rue devra tenir compte de cette parole mais aussi du réseau social et de la communauté pour faciliter la prise en charge. Les outils principaux étant **l'écoute active** et la **présence-terrain**

10

2-La **désaliénation** constituera son objectif principal de travail par le biais de **l'information-éducation-prévention** et des différentes formes de **l'intervention**. Favoriser la **désaliénation**, c'est, après avoir montré les chaînes qui nous lient, aider et accompagner l'individu ou le groupe dans la reliance sociale ou l'autonomisation de l'individu. Ce sera l'individu lui-même qui identifiera les situations aliénantes sur lesquelles travailler. Le/la praticien-ne sera soutien, conseiller, accompagnateur.

3-Un autre moment d'**émancipation** apparaîtra à ce moment-là favorisant ainsi les actions de **socialisation** ou d'**autonomie**. Les différents objectifs de travail précités favoriseront alors la conclusion du processus de prise en charge. Cette vision quelque peu mécanique ne doit pas nous faire oublier que de nombreux aller-retours seront nécessaires sur cette progression de la **prise en charge**. Ce n'est pas une recette magique ni une solution linéaire mais cette progression correspond assez fidèlement à la dynamique de suivi du/de la travailleur-euse de rue. Cette progression qui s'adresse

principalement à des individus sera sensiblement la même dans le cadre de **l'empowerment**.

L'empowerment

Ce terme anglais se traduit difficilement en français mais nous pouvons quand même nous référer au terme "*appropriation de l'acte-pouvoir*" de Gérard Mendel qui est plus complexe mais plus précis. L'**empowerment** se vit à travers le groupe qui sera généralement homogène et possédant soit une histoire, soit des objectifs communs. Il nous apparaît capital de souligner que cette stratégie d'action peut amener à des demi-réussites ou des échecs si l'on ne tient pas compte du niveau d'autonomie des individus ainsi que de leur appartenance à une communauté ou un réseau social.

Au niveau de la **présence-terrain**, le/la travailleur-euse de rue agira plutôt dans une dynamique de **socialisation** qui permettra quand même un certain niveau d'**empowerment**. Par exemple, la négociation du partage d'un espace public avec le reste de la communauté.

11

Au niveau de l'**intervention**, les personnes ayant été soutenues pourront y trouver un projet individuel à réaliser au-delà de leurs réalités personnelles à travers le **projet** à bâtir car l'empowerment se vit généralement à travers des projets collectifs.

Au niveau de l'**information-éducation-prévention**, la stratégie d'**empowerment** s'avérera très riche puisqu'elle favorisera le partage de l'information, la compréhension de la démarche éducative ainsi que l'intégration des messages préventifs. En travail de rue nous utiliserons souvent d'autres médias pour permettre l'**empowerment**. La formation de groupes de discussion, échange et prise de décision autour de l'animation. Le sport, les loisirs, les sorties, le plein-air et la création artistique seront aussi des outils. Les projets plus complexes pourront aussi être initiés (Coops de travail, nouveaux organismes, groupes de défense des droits, développements de services, etc...).

Il va de soi que l'empowerment ne peut se vivre qu'à travers une pratique de socialisation. Il a aussi un poids politique car il inscrit les gens en rupture dans la

citoyenneté, l'affirmation de leur réalité et la revendication socio-politique. L'**empowerment** c'est quand même, à priori, permettre à des gens d'accéder à un pouvoir sur eux-mêmes et leur société.

CONCLUSION

Du passage à travers ces trois champs et sous-objectifs de travail le/la travailleur-euse de rue est devenu-e un-e intervenant-e socialement significatif-ve. Il nous reste à souligner que ce sera à travers ce glissement négocié, cette infiltration et cette acceptation dans la communauté et les réseaux sociaux des gens en rupture qu'il-elle aura fait oeuvre utile pour l'ensemble de la société.

Ce cadre de la pratique du travail de rue qui se veut large et ouvert réaffirme la nécessité de dire que ce n'est pas la société qu'il faut encadrer mais bien l'individu qui voudra y jouer un rôle utile.