
Guide international sur la méthodologie du travail de rue. 1^{ère} version – Mai 2008

Groupe d'écriture : Malin Andersson (Sweden), Annie Fontaine (Québec), Tran Quoc-Duy (Vietnam), Jon Etxeberria (Spain), Edwin de Boevé (Belgium), Juan Martin (Mexique),

Groupe de lecture: Luis Helder Santos (Portugal), Moussa Sow (Sénégal), Per Arne Skjeggstad (Norway), Graeme Tiffany (United Kingdom), Bernard Heckel (France), Henning Pedersen (Norway)

***Un guide sur la méthodologie du travail de rue
à travers le monde***

Table des matières

1	<i>Introduction</i>	3
	Le réseau international des travailleurs de rue.....	4
	Le RESEAU se donne comme objectifs de :.....	4
	Le guide, un processus collectif.....	5
	Coopération internationale et lutte contre l'exclusion sociale en Europe <i>et dans le monde</i>	5
2	<i>Présentation du travail de rue</i>	7
	2.1. Travail de rue : Un métier et plusieurs noms	7
	2.2. Historique	7
	2.3 Travailler dans la rue...pourquoi?	9
	Le travail de rue professionnel :	10
	Objectifs et priorités du travail de rue	10
	Les attentes du travailleur de rue.....	11
3.	<i>Le processus du travail de rue</i>	13
	3.1. Travail de rue et politique: un partenariat conflictuel	13
	Technique et éthique	13
	La mondialisation dans la rue.....	14
	Le travailleur de rue, un témoin privilégié	14
	La loi de la reproduction de la violence	15
	3.2 Où et quand faire du travail de rue ?	16
	3.3. Le travailleur de rue, avec qui?	18
	3.4 Comment faire le travail de rue?	19
	a) Ecoute et élaboration de la demande:.....	19
	b) espaces et formes d'accompagnement:.....	20
	c) Stratégies et tactiques :	23
	d) Processus:.....	24
	e) Concepts clés:.....	25
	3.5 Réflexion sur la méthodologie du travail de rue	26
4	<i>Défis en travail de rue</i>	29
	4.1. Travailler sur la rupture sociale	29
	4.2. Une approche globale du travail de rue	29
5	<i>Conditions du travail de rue</i>	30
	5.1 Évaluation du travail de rue	30
	5.2. Support du travail de rue	30
6	<i>Bibliographie</i>	31

Avant-propos: Monsieur **Emillio Alvarez Icaza**, président de la commission des droits de l'homme du district de Mexico.

1 Introduction

Faisant suite à la réalisation en 2005 du guide de formation « *Travail social de rue et communication vers les médias* »¹, les membres du réseau international des travailleurs sociaux de rue ont décidé de s'attaquer à la réalisation d'un ouvrage à vocation internationale qui traite de la méthodologie du travail de rue.

L'enjeu est important. Un tel ouvrage se veut avant tout un outil pratique de formation, pouvant aider les travailleurs de rue à améliorer leur propre pratique sur le terrain. Mais il se veut aussi être un outil politique sensé aider à une meilleure reconnaissance du métier et à une meilleure compréhension des situations qui sont vécues dans les rues, un peu partout dans le monde par les travailleurs de rue et par une population en souffrance.

Un outil surtout qui reste fidèle aux singularités et diversités locales. Au-delà, il s'agit plus particulièrement de valoriser un « **mode de raisonnement particulier** » propre à l'action des travailleurs de rue dans un contexte international qui privilégie plus volontiers l'approche instrumentale, sanitaire et sécuritaire. Parler de la pratique des travailleurs sociaux de rue dans le monde, c'est interroger les orientations majeures de développement de nos sociétés.

La réalisation de ce guide démontre une nouvelle fois l'attachement des travailleurs de rue à une **éthique forte**, faite de respect et de tolérance au profit des populations les plus exclues.

La priorité donnée à une présence sociale et éducative soutenue dans les milieux de vie n'est pas qu'une option méthodologique parmi d'autres. Elle témoigne d'une réelle volonté d'être « **partie prenante** » et d'un **engagement** face aux causes de l'exclusion et des maltraitances. Il s'agit bien d'être le plus facilement et le plus simplement accessible par son public lorsque celui-ci en a le besoin et par rapport à l'une ou l'autre situation difficile mais il s'agit aussi de veiller dans cette proximité, au respect et à la défense des individus, tel que prévu par la convention des droits de l'homme et la convention des droits de l'enfant.

Il n'existe fort heureusement pas de cadre théorique universel sur la méthodologie du travail de rue, ce serait trop réducteur et peu respectueux de la diversité et de la créativité des approches. Les éléments repris dans ce guide ne constituent donc pas un modèle ou un standard « prêt à appliquer », il s'agit surtout d'aider l'acteur de terrain quelque soit son lieu d'action, son pays ou sa réalité., à inventer et à réinventer sa propre pratique.

Ce guide rédigé par des travailleurs de rue n'est pas uniquement conçu pour les seuls travailleurs de rue, de nombreux autres acteurs peuvent y trouver des enseignements. Il est le reflet et la synthèse de multiples réalités venant des 4 coins du monde. De cette présentation de base, diverses publications pourront voir le jour dans le futur sur des thèmes plus spécifiques et aussi diversifiés que le public de la rue, les dépendances, les minorités, etc.

La formation des travailleurs de rue fera d'ailleurs l'objet de nos prochaines publications au sein du réseau international des travailleurs de rue.

¹ Editions l'Harmattan, Mai 2005.

Le réseau international des travailleurs de rue.

La réalisation de ce guide s'inscrit dans le cadre des activités du réseau international des travailleurs de rue. Cette mise en réseau vise l'**échange** de pratiques et d'expériences, l'information et la réflexion entre les éducateurs et travailleurs sociaux de rue.

La mobilisation internationale permet également l'interpellation des autorités locales et internationales.

Le réseau est guidé par un **groupe pilote** formé par l'ensemble des coordinateurs d'ateliers locaux de travailleurs de rue de chaque pays, actuellement près de 30 pays* sont membres du réseau.

Le RESEAU se donne comme objectifs de :

- **Encourager et soutenir** la coordination et la mise en réseau locale des travailleurs sociaux de rue dans chaque pays.
- **Renforcer les compétences et les capacités** des acteurs de terrain dans une perspective de développement humain durable en développant et professionnalisant le travail social de rue. Dans cette optique:
 - o Organisation avec les partenaires du réseau, **de séminaires ou ateliers nationaux et internationaux de formation** au travail social de rue.
 - o Création **d'outils pédagogiques**, guide de formation, guide de méthodologie et renforcement du site www.travail-de-rue.net, produits par les **échanges de bonnes pratiques** et les informations fournies par les travailleurs de rue de différentes plateformes nationales.
- **Promouvoir** le travail social de rue, ces spécificités et sa reconnaissance.
- **Interpeller** les pouvoirs publics à la problématique de l'enfance vulnérable et en difficulté, **accompagner** ces pouvoirs publics à l'amélioration des cadres légaux et dispositifs de protection et d'aide à la jeunesse.
- Susciter des **solidarités locales et internationales** entre associations et éducateurs de rue faisant le même type de travail et qui luttent activement contre les discriminations et la pauvreté, pour l'égalité et l'émancipation, mais également pour l'accès à des besoins fondamentaux tels que la nourriture, les soins de santé et bien évidemment pour un accès à l'éducation et à la formation professionnelle.

* Philippines, Népal, Vietnam, Burkina Faso, R.D.C., Sénégal, Tchad, Togo, Bénin, Brésil, Haïti, Martinique, Guadeloupe, Mexique, Nicaragua, Québec, Allemagne, Angleterre, Belgique, Espagne, France, Italie, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Suède.

Le guide, un processus collectif.

Ce guide est donc le fruit d'un vaste **processus d'échanges de pratiques** entre les travailleurs de rue, membres du réseau international.

Concrètement, la première étape s'est réalisée au départ d'un questionnaire regroupant 3 questions auxquelles s'est ajouté quelques mois plus tard, une 4^{ème} question.

Ces questions sont disponibles sur le site www.travail-de-rue.net (Echange thématique) et furent envoyées à chaque plateforme nationale du réseau.

Pour certaines d'entre elles, le traitement de ces questions ont fait l'objet de plusieurs journées de travail collectif, d'échange de pratiques entre travailleurs sociaux de rue à un niveau local.

Tout en répondant aux questions, certaines plateformes ont poursuivi la réflexion en produisant des pistes d'analyse.

Une trentaine de pays furent ainsi impliqués.

130 récits – réponses ont été produites dans un premier temps.

La deuxième étape fut réalisée par le biais d'un séminaire participatif de travail en Norvège fin 2007, organisé par le Centre de Compétence d'Oslo. Sur base des réponses reçues, mais également en tenant compte des différentes publications déjà existantes sur le travail de rue et l'expérience d'écriture de certains travailleurs de rue, les participants à cette réunion ont jeté les bases du futur guide.

Une table des matières fut proposée et a permis la constitution d'un groupe d'écriture qui a rédigé une première mouture.

A travers la 3^{ème} étape, cette 1^{ère} mouture fut envoyée aux différentes plateformes nationales qui restent mobilisées dans le cadre des lectures et corrections des différentes moutures du guide. Ce travail constitue un 2^{ème} niveau d'échanges. Un groupe de lecteurs accompagne le processus d'écriture.

Dans cette 3^{ème} étape, un 2^{ème} séminaire de travail participatif et collectif s'est organisé en Norvège en avril 2008.

Coopération internationale et lutte contre l'exclusion sociale en Europe et dans le monde

Ce processus fut rendu possible grâce à de nombreux soutiens venant d'horizons différents. Dans chaque pays, des acteurs et institutions locales se sont investies dans le processus. Ce fut particulièrement le cas en Norvège avec le **Centre de Compétences** mais également lors de la rencontre internationale de travailleurs de rue au Mexique en novembre 2007 par le biais de l'association, **El Caracol** à Mexico.

La Commission Européenne et plus particulièrement la Direction Générale de l'Emploi, des Affaires Sociales et Egalité des Chances ont également apporté leur soutien au travers du **Programme Progress**.

Ce programme vise à encourager la coopération et les échanges aussi bien dans des domaines d'actions précis que pour la définition de solutions institutionnelles pouvant étayer les politiques d'inclusion et de protection sociale en Europe.

Cette promotion de l'apprentissage mutuel des bonnes pratiques et politiques entend faciliter l'application de la méthode ouverte de coordination sur la protection et l'inclusion sociale.

C'est dans cette perspective que les plateformes nationales de travailleurs de rue poursuivent leurs réflexions et échanges avec les responsables politiques locaux.

La **coopération belge** s'est également investie pour soutenir la dimension internationale du processus permettant ainsi plus particulièrement la participation des pays en voie de développement.

Et c'est probablement là une des grandes richesses de ce guide qui est le fruit d'un engagement de nombreux acteurs, soucieux de construire des liens concrets de solidarité internationale.

Réfléchir ensemble autour de ce métier particulier qu'est le travail de rue, alors que nous agissons dans des environnements pourtant éloignés les uns des autres, avec des publics et des réalités différentes, démontre une fois de plus que chaque travailleur de rue est bien confronté à une **même problématique** et aux **mêmes enjeux tant locaux qu'internationaux**.

- *en quoi ce guide est-il différent du guide sur la communication avec les médias ?*
- *quelle position aura ce guide ?*
- *mise en exergue du processus et des outils utilisés pour élaborer ce guide.*
- *préciser certains concepts utilisés.*
- *s'adapter et interagir*
- *comment utiliser le guide ?*
- *liste des pays impliqués et coordonnées en annexe.*

2 Présentation du travail de rue

2.1. Travail de rue : Un métier et plusieurs noms

Il existe plusieurs mots pour décrire le travail de professionnels qui se rendent dans des lieux publics tels que les rues, les parcs, etc. pour établir le contact avec des jeunes en difficulté. Dans un souci de cohérence et pour éviter toute confusion pour le lecteur, nous avons dû choisir un terme commun pour décrire ce que nous faisons.

En anglais trois termes au moins sont utilisés :

- **Travail de milieu/détaché (Detached Work)** – par opposition au travailleur « attaché ». Ce terme indique que le travail de milieu n'est pas lié à la moindre organisation de jeunesse ou maison de jeune, mais qu'il se déroule là où les jeunes se trouvent.
- **Travail de proximité (Outreach Work)** – ce type de travail indique que les travailleurs incluent les jeunes dans des organisations ou activités existantes.
- **Travail de rue (Street Work)** – travail réalisé principalement dans la rue ou dans des espaces public.

Ce document d'orientation utilise invariablement le terme " Street Work". Nous avons choisi ce terme parce qu'il semblait plus facile à comprendre pour les pays non-anglophones. En français cela donne "Travail de rue" et en espagnol "Trabajo de calle", ces deux termes qui correspondent à la traduction littérale de l'anglais "Street Work".

- *approfondir ce chapitre et les concepts utilisés tels que -> « Travail social de rue »
« Éducation de rue »
« Éducation informelle »
« Proximité »
« Travail de terrain »*
- *mieux refléter les diversités à travers le monde*

2.2. Historique

L'histoire du travail de rue est également liée à l'évolution du travail social et des mouvements sociaux.

Comparer le travail social aux mouvements sociaux serait évidemment erroné. De par son histoire et sa spécificité, l'action sociale a bien plus servi la pérennité des systèmes en place qu'elle ne les a modifié.

Ce qui fait dire à Robert Castel que :

*"... par certains aspects les politiques d'insertion ressemblent aux stratégies de moralisation de la classe ouvrière qui ont fleuri au 19ème siècle. "*²

²In *Magazine littéraire*. - Juillet - Août 1995 - p.21 - L'avènement d'un individualisme négatif.

Si le travail social a aidé et assisté, il a également canalisé voire réprimé :

*"Le travail social est né de l'affrontement de deux classes. Il est le produit de la classe bourgeoise dominante sur le prolétariat. Véhiculé par les idéologies humanistes religieuses, il a permis à la bourgeoisie, sous couvert de charité et de bienfaisance, de détourner le sens profond des revendications légitimes de la classe ouvrière ..."*³

On comprend dès lors mieux l'attrait des responsables politiques pour le travail social, en ce sens qu'un réinvestissement contrôlé et systématique d'un certain type d'action sociale permettrait une auto-régulation d'un système actuellement en déliquescence. Ces dernières années, le travailleur de rue s'est retrouvé au centre de ce débat.

Mais l'histoire nous apprend également l'existence d'un courant politique chez les travailleurs sociaux, celui auquel adhère majoritairement les travailleurs sociaux de rue. Il y a bien sûr, la grande vague de mai 1968 qui ayant favorisé des actions spectaculaires en la matière, laissera inmanquablement des traces significatives et profondes pour l'avenir du travail social de rue.

Mais également antérieurement, l'histoire du travail social de rue témoigne d'une volonté d'inscrire ce type d'approche dans une perspective politique. Au milieu des années vingt, deux sociologues, M. SHAW et Mc KAY de Chicago, entreprirent des études sur la criminalité et la délinquance de groupe de jeunes marginalisés.

Ce sont ces recherches qui dégagèrent notamment de nouvelles approches ainsi que des ébauches de conception du travail social avec les groupes marginaux sur leur propre terrain. Une des intentions déclarée était d'établir des relations constructives et solidaires avec les jeunes les plus difficilement accessibles. En découle l'idée centrale, qui conserve par ailleurs toute sa validité, que cet objectif ne peut être atteint que si actions, programmes et impulsions sont portés par les personnes concernées elles-mêmes et/ou par leur milieu.⁴

Quelques années plus tard, A. ALINSKI⁵ confirme ces thèses dans son célèbre ouvrage "Le manuel de l'animateur". Lequel reste aujourd'hui une référence pour tout travailleur de rue.

En Europe, le travail social de rue s'est principalement développé à la fin des années 60, début des années 70. C'est essentiellement en Grande Bretagne, en France, en Hollande, en Allemagne, en Norvège, en Suède et en Suisse qu'apparaissent les premiers projets.

Faire état du développement réel qu'a connu le travail social de rue à cette époque reste difficile. Son existence étant plus particulièrement liée à l'action de "personnes isolées sans collectivité responsable", à quelques exceptions près.

Ce qui se passe actuellement, paraît à ce titre beaucoup plus intéressant, en ce sens qu'il articule d'une part, l'action collective des travaux sociaux de rue et d'autre part une volonté politique d'un réinvestissement local du social. Hélas, à ce stade, les intérêts et points de vue divergent parfois.

Néanmoins, aujourd'hui dans la plupart des pays du monde, un travail de rue est réalisé. Le conflit d'intérêt est parfois, voire souvent latent entre la prise en charge institutionnelle telle que les hébergements d'enfants et l'accompagnement en milieu ouvert. Opposer ces deux approches serait pourtant une erreur. La complémentarité dans l'aide est évidente.

³J.M. COURTOIS - In *Histoire et développement du travail social* - Janvier 1976.

⁴In "Tout va bien" - Travail de rue en Suisse - 1981-1991 - Renato Maurer - INFOPUB 1992.

⁵ALINSKI A. - Le manuel de l'animateur - Paris - Ed. du Seuil 1976.

L'apparition très marginalisée, il faut le reconnaître, d'un nouveau type d'approche en terme d'action sociale, s'est faite principalement en réaction à l'hyper-institutionnalisation et donc à la déshumanisation des structures sociales et éducatives.

Cette déshumanisation des institutions n'est pas propre au seul champ social. L'actualité internationale nous en donne la dramatique démonstration et le champ économique n'a que peu d'état d'âme en la matière.

Evoluant vers un fonctionnarisme et un renfermement intra-muros, l'action sociale s'est petit à petit éloignée des populations qui, pourtant connaissent une dégradation de plus en plus rapide de leurs conditions de vie. Voulant surmonter ce fossé grandissant, le travail social de rue entend proposer une intervention sociale extra-muros de proximité, plus proche des populations et de leurs difficultés, une action sociale capable de s'adapter à l'évolution des dites réalités sociales. En d'autres termes, il s'agit de reconstruire une conception de l'action sociale plus humaine et plus réaliste, où l'individu redevient une priorité, pas un moyen.

- *évoquer l'histoire du travail de rue sur les continents du Sud également*

2.3 Travailler dans la rue...pourquoi?

Le type de travail de rue dont ce document traite est un travail qui s'adresse aux enfants et aux jeunes. De nombreux travailleurs de rues réalisent un travail intéressant et de qualité avec des adultes ou des publics spécifiques tels que les sans-abris, les toxicomanes, les prostitués, les personnes souffrant de problèmes mentaux, etc. Ce document d'orientation ne peut toutefois reprendre *tous* les aspects du travail de rue. Le réseau international qui est à l'origine de ce document compte principalement des travailleurs de rue qui s'adressent à des jeunes.

Le travail de rue est un travail social professionnel qui vise à établir un contact avec les jeunes qui, à des degrés divers et selon diverses formes, vivent en marge de la société. Le travail de rue implique une action préventive dans des environnements publics où les jeunes se retrouvent. Il a lieu dans des zones publiques ou semi-publiques, comme la rue, les galeries commerçantes, etc.

Lorsque vous réalisez un travail de rue, vous avez une responsabilité considérable face aux jeunes que vous rencontrez. Dans certains cas vous êtes les seuls à avoir un contact avec des groupes qui sont, le plus souvent, très marginalisés. Il est donc important de faire cela de façon professionnelle. Certains diront "*Mais c'est quoi que vous faites dans les rues en fait? Ce n'est pas si difficile de s'adresser au jeunes, tout le monde en est capable*".

Certains détracteurs iront même jusqu'à dire que la méthode consiste uniquement à se lier d'amitié avec les jeunes. Cette méprise est due au type de contexte (lieux publics) dans lequel se forge la relation entre le travailleur de rue et le jeune. Dans le travail de rue, les liens sont tissés à travers la prise de contact *informelle* et le partage d'expériences avec le jeune. La relation la plus commune dans les lieux publics est l'amitié, les jeunes comparent donc facilement ce qui les lie au travailleur de rue à de l'amitié. Cela ne veut pas dire que le jeune croit sincèrement qu'ils sont amis, c'est simplement une façon pour lui de décrire cette relation.

D'un autre côté, l'aspect formel du travail de rue fait que le travailleur de rue est un adulte et un représentant de la société ou de la population locale. L'intérêt du groupe-cible ne se base pas sur un intérêt privé, le travailleur de rue est rémunéré et réalise un travail Social. La

relation qui unit les travailleurs de rue aux jeunes est donc le résultat d'un équilibre très particulier *entre intentions formelles et apparences informelles*.⁶

Le travail de rue professionnel :

- Le travail de rue est une action sociale professionnelle menée de façon continue dans une perspective à long terme
- Le travail de rue part du besoin (et de l'aspiration) des jeunes et s'applique à renforcer leur capacité à s'assumer.
- Le travail de rue implique la confiance et le respect de l'intégrité du jeune. Le contact avec le travailleur de rue se fait sur base volontaire.
- Le travail de rue contribue également à la réduction des dommages car il s'adresse à des personnes (jeunes et adultes) qui connaissent déjà une rupture sociale.
- Les travailleurs de rue et leur rôle en matière de surveillance et de sensibilisation.
- Le travail de rue, un outil de proximité

Objectifs et priorités du travail de rue⁷

Atteindre l'inatteignable – L'objectif du travail de rue est de s'adresser à des individus ou groupes d'enfants et de jeunes qui ont besoin de soutien ou d'aide, mais qui sont hors de portée, ou ne sont pas en mesure d'être atteints, pour les organisations et institutions existantes.

Action préventive – établir le contact avec des jeunes au stade le plus précoce possible.

Motivation et responsabilisation – motiver les jeunes à faire des choix sains et à entreprendre éventuellement des activités alternatives (école, travail, loisir) et, lorsque c'est nécessaire, à rechercher d'autres formes de soutien ou de traitement.

Organiser des activités alternatives et, lorsque c'est nécessaire, d'autres offres de remédiation ou de traitement.

Education sociale – apprendre aux jeunes à faire usage du système de remédiation établi et être prédisposés à faire en sorte que le système de remédiation fournisse aux jeunes les services les plus appropriés.

Action préventive – prévenir le développement de problèmes chez les jeunes, soit indirectement à travers des actions sur son environnement, soit directement en travaillant au sein de groupes d'enfants ou de jeunes.

Conscience politique et sociale – Les travailleurs de rue devrait réunir des informations concernant les conditions de vie des enfants et des jeunes, mettre en place des mesures qui

⁶ Andersson, Björn – Mötén I mellanrummet, Gothia förlag, p. 219-220, Suède

⁷ Les objectifs et priorités sont extraits du document " "Outreach social work aimed at young people" par Børge Erdal, Ville d'Oslo, Norvège

peuvent apporter une amélioration et systématiquement responsabiliser les autorités politiques par rapport à la situations et aux besoins des jeunes.

Les attentes du travailleur de rue⁸

Le travailleur de rue devrait se conformer à certains principes de base dans son travail :

- Une grande partie de son temps de travail doit être consacré au travail dans la rue
- La priorité doit être accordée à l'établissement du contact avec des nouveaux jeunes
- L'accent doit être mis sur un travail de changement social
- Aider les jeunes à faire usage des systèmes de remédiation existants
- Rediriger les jeunes vers des associations partenaires
- Se documenter sur les conditions de vie des jeunes qui ont besoin d'aide
- Révéler les défauts des services existants
- Essayer de nouvelles méthodes de travail lorsque l'on s'engage dans un travail social destiné aux jeunes
- Notifier et responsabiliser les autorités administrative et politiques par rapport à la situation et aux besoins des jeunes
- L'appartenance à un sexe, une classe ou un groupe ethnique

Les possibilités de réaliser ce type de travail selon les principes précités peuvent varier d'un pays à l'autre, ou selon que l'on travaille pour une organisation ou une institution.

Ce que vous espérez, c'est que certains jeunes que vous rencontrez dans la rue finiront par regarder vers le passé et vers leur adolescence en se disant " En fin de compte, je trouve que dans l'ensemble tout c'est bien passé ". Je ne pense pas que le restant de votre vie puisse être décidé par UN seul facteur. Je pense qu'il y a plusieurs éléments qui forment un système complexe, qui peut au final aboutir sur une issue positive. Chaque puzzle est constitué d'une multitude de pièces. J'espère que, dans mon métier de travailleur de rue, je parviens à renforcer les capacités des jeunes et que je suis peut-être une petite pièce dans le puzzle de l'un ou l'autre.

Un travailleur de rue, Suède

Pourquoi faisons-nous ce métier?

- *Pour défendre les droits des enfants et aussi leurs intérêts*
Quel est le public-cible du travail de rue? Faire attention à la question des différences sexuelles (filles- garçons). Définition du public-cible, astuces pratiques pour discuter au sein de l'organisation.

⁸ Les attentes du travailleur de rue sont extraits du document "Outreach social work aimed at young people" par Børge Erdal, Ville d'Oslo, Norvège

- *ne pas limiter ce chapitre à un public d'enfants et de jeunes*
- *parler de la diversité des groupes cibles et de tous ceux qui n'utilisent pas d'autres services*
- *quelle est la plus value d'un travail dans la rue ?*
- *insister sur le concept de la demande volontaire en lien avec l'anonymat*
- *distinguer mandat – fonction – amitié - surveillance*

3. Le processus du travail de rue

3.1. Travail de rue et politique: un partenariat conflictuel

Ces dernières années, le travail social de rue connaît un développement important, tant au niveau des pouvoirs publics qu'au niveau des associations privées, de nouveaux projets voient le jour.

L'engouement subit du pouvoir politique pour le travail de rue résulte d'une série d'événements violents qu'ont connus certaines banlieues européennes et nord américaines dans les années 90.

Scénario similaire à ce qui se passe en France à la même époque et qui met en scène les populations les plus défavorisées, souvent d'origine immigrée - Nord africaine.

Hélas, si effectivement les pouvoirs politiques semblent séduits par l'apparente congruence du travail de rue, ils n'en retiendront pas toujours pour autant toutes ses composantes. Dans certains pays du Nord, l'apparition d'importantes ressources financières s'est également accompagnée d'un cadre de rationalisation prônant des visées à court terme et centrées sur des options éminemment sécuritaires. La forme et donc la méthodologie du travail social de rue se voit exceptionnellement promue tandis que parallèlement à cela, le fond lui sera superbement ignoré et remplacé par de nouvelles finalités. Dans le Sud également, l'intérêt existe mais le soutien financier ne suit pas toujours.

Rien ne pouvait prédire de l'évolution que connaît le travail social de rue, il aurait pu demeurer une méthodologie anodine parmi tant d'autres.

Le contexte en décidera autrement.

Technique et éthique

Aujourd'hui, le travail social de rue se distingue surtout par les questions et les enjeux qu'il soulève. Ce type d'action ne peut être réduit à un niveau purement technique, voire méthodologique, son intérêt tient de son niveau éthique, politique en interaction constante avec son environnement et l'évolution sociétale.

C'est dans ce contexte qu'apparaît une nouvelle génération de travailleurs sociaux et que s'inscrit la genèse du réseau international des Travailleurs de rue.

La constitution d'un collectif de travailleurs sociaux de rue n'est pas un événement anodin.

D'une part, la faiblesse des moyens dont disposent généralement les projets de travail de rue n'engage pas vraiment à un investissement collectif de cet ordre.

En outre, les travailleurs sont bien occupés aux nombreuses tâches et difficultés qui caractérisent ce type de travail social.

D'autre part, le réseau s'est d'abord créé parce qu'il avait une position à prendre face à certains enjeux actuels et que de nombreux besoins n'étaient pas couverts.

Lesquels enjeux concernent tous pays. Des pays latins aux pays scandinaves en passant par les pays du Sud, les travailleurs de rue sont souvent confrontés aux mêmes dualités et aux mêmes constats.

La mondialisation dans la rue

La mondialisation d'un modèle marchand dominant engendre une crise politique, économique, sociale et culturelle observée au Nord comme au Sud. L'intensité de la compétition pour la conquête de nouveaux marchés, l'endettement, les politiques d'austérité et d'ajustement structurel, imposées par les institutions financières internationales, produisent à des degrés divers, une augmentation des inégalités et de l'exclusion sociale.

L'uniformisation des politiques de développement et des comportements réduit les individus à un rôle de consommateur et écrase les identités culturelles.

Ces phénomènes de paupérisation, d'exclusion et d'atteinte à l'identité, s'accompagnent dans le monde d'une désaffection des mouvements sociaux. Un processus d'individualisation de la société renforce un climat d'apathie politique qui se traduit par un déficit de participation des citoyens à la chose publique.

Face à l'augmentation de la pauvreté et de l'exclusion dans le monde, le dialogue entre responsables politiques, économiques et les populations se dégradent. Les premiers voyant les autres comme responsables et coupables de leurs situations faisant ainsi reposer le poids de la déliquescence sociale sur les seules épaules des individus.

Dans l'esprit des travailleurs sociaux de rue, *“ il s'agit bien d'aider un individu en perte de repères, en “ décrochage ” à se construire un parcours, à se “ lier ” au social en se constituant comme acteur autonome et responsable dans un processus d'émancipation à long terme. Dans ce regard, le pôle de la subjectivation est prioritaire, la dimension de contrôle social devenant auxiliaire, ramenée au rang d'effet indirect d'un processus positif de socialisation pensé avant tout en fonction de l'acteur et non du danger ou du coupable potentiel qu'il représente. ”*⁹

Le travailleur de rue, un témoin privilégié

Les travailleurs sociaux de rue sont évidemment bien placés pour faire état des effets catastrophiques d'un système voué aux lois du marché.

*“Du capitalisme marchand et manufacturier était né le capitalisme industriel, avec ses marchandises matérielles et ses usines; de ce capitalisme industriel naît aujourd'hui un capitalisme qui tend à dominer directement ou indirectement, toutes les formes d'activités industrielles et agricoles, bien sûr, mais aussi ce qu'on nomme le tertiaire, le monde de la connaissance (donc de l'éducation), le social, la science, la création ...”*¹⁰

Par ailleurs, la persistance de l'exclusion sociale et des inégalités touchent les populations de plus en plus jeunes.

⁹Aide à la jeunesse et Contrats de sécurité - Réflexions préliminaires, Yves CARTUYVELS, Rapport de mission, novembre 1994.

¹⁰ BEAUD Michel, Débat "Remettons l'économie à sa place de servante des sociétés", in *Le Monde*, Paris, 6 septembre 1994, p 2

La loi de la reproduction de la violence

De nombreuses recherches démontrent que ceux qui étaient soumis précocement et intensivement à des situations d'exclusion et de violence (qui peuvent être de nature très différentes) avaient de fortes chances de se faire eux-mêmes porteurs de violences contre eux-mêmes (Toxicomanie, suicide) ou contre les autres. C'est un constat malheureux mais pas inéluctable que celui de ces nombreux enfants et jeunes qui ont été exposés pendant leur jeunesse à de multiples violences et exclusions et qui **reproduisent les scénarios vécus**.

D'où l'importance d'une **démarche préventive dans le milieu de vie** de ces jeunes et famille. L'objet de la prévention menée par les travailleurs sociaux de rue était double :

- **Réduire la quantité globale de violences et inégalités** en se préoccupant plus particulièrement des exclusions qui échappent aux regards tels la pauvreté.
- **Eviter que les réactions à ces violences et exclusions ne se traduisent en réactions inopportunes** aptes à se retourner contre leurs protagonistes, ici les enfants en l'occurrence.

On le voit, ce type d'approche reste très proche des réalités et diversités rencontrées sur le terrain. D'où une grande diversité des situations qui ont un point commun qui tient de la pauvreté mais accentuées par des particularités telles que l'handicap mental et/ou physique, l'origine ethnique, etc.

La question de la prévention et du sens qu'on lui donne est donc essentielle. C'est dans ce débat que se définit le mandat du travailleur de rue.

- *relation à la loi dans la rue ?*
- *enlever le terme Nord/Sud*
- *question de la visibilité et de l'invisibilité*
- *aborder la question du sujet ; le visibiliser*
- *développer le concept de prévention et d'aide*
- *problème -> sans problème*

3.2 Où et quand faire du travail de rue ?

Négocier l'investissement des espaces et du rythme de la rue

La **proximité géographique** renvoie aux espaces qu'investit cette pratique dont le caractère extra-muros constitue l'une des principales caractéristiques. Le fait que ce mode d'action se réalise hors murs implique d'aller vers l'autre, de manière à se joindre aux contextes de vie des personnes plutôt que de les joindre à des cadres institués.

Le travailleur de rue suit la mouvance de ceux qu'il vise à rejoindre, circule dans leurs territoires et cherche y occuper une place. Adoptant une approche en mouvement dans le temps et dans l'espace, le travail de rue s'appuie sur un processus d'intégration progressif et non-intrusif (voir tableau page x).

Lieux investis :

De la plage dans certains pays, au centre commercial ailleurs, des bars aux maisons de jeunes, des places publiques aux cabanes en forêt, des marchés publics aux maisons privées, des gares aux ruelles, des ghettos aux centre-ville, une diversité innombrable de lieux sont fréquentés par les travailleurs de rue en fonction des régions du monde qu'ils couvrent ainsi que des publics qu'ils visent.

Le flânage est une technique privilégiée par plusieurs praticiens pour prendre le rythme des populations visées et pour ainsi leur devenir vraiment accessibles. Comme le rappelaient les collègues basques lors de la rencontre à Oslo en 2007, apprendre l'art de savoir ne « rien faire » peut devenir une clé de contact en travail de rue.

La lenteur du processus d'immersion constitue l'une des clés de cette approche puisqu'elle donne l'occasion de saisir la cartographie et le rythme de la rue pour mieux s'y adapter. La connaissance des lieux et des flots d'achalandage, celle des usages que font les personnes des espaces investis et celle des types de rapports qui s'y déroulent deviennent un atout important pour bien se positionner dans un milieu. Ainsi, prendre le temps de ne « rien faire » est un moment nécessaire en travail de rue afin de s'imprégner de l'ambiance et des codes du milieu tout en se dessinant subtilement une place sans brusquer les publics visés avec l'imposition de son mandat.

Témoin de l'arrière-décor où se joue le quotidien des situations que vivent les personnes, les travailleurs de rue ont un accès privilégié à des aspects de la vie intime et sociale de la population. Rencontrant plus souvent les gens dans leurs activités quotidiennes qu'en contexte d'intervention formelle, les travailleurs de rue peuvent en effet dépasser une lecture symptomatique de leur situation et constater plus en profondeur leurs conditions et style de

L'atelier belge concernant la situation d'une travailleuse de rue avec "les jeunes au salon de thé" montre bien tout ce "temps qu'il faut pour connaître le monde dans lequel vivent les jeunes, leur façon de vivre, leurs valeurs, leur mode de fonctionnement... pour éviter des bêtises." Il illustre aussi tout le temps qu'il faut pour établir la confiance et la vitesse à laquelle elle peut être ébranlée.

vie, leurs dynamiques et réseaux sociaux ainsi que les hauts et les bas de leur réalité.

N'entraînant pas que le déplacement de l'intervention hors des murs, cette présence dans le territoire de l'autre conditionne plusieurs caractéristiques du travail de rue. À cet égard, l'adaptation et la discrétion que cette position impose interpellent particulièrement la réflexion méthodologique et éthique de cette pratique.

Comme le souligne le code d'éthique de l'ATTRueQ (Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec): « Il est fondamental que le travailleur de rue respecte l'éthique du milieu où il interagit afin que la crédibilité inhérente à ses possibilités d'action soit préservée ».

Adaptation culturelle

En outre, l'intégration dans le milieu qu'engage le travail de rue ne se résume pas à une intégration géographique mais inclut également une **adaptation culturelle** aux codes, aux langages, aux valeurs, aux dynamiques, etc. Une telle proximité n'implique pas seulement de constater l'actualité du milieu mais aussi de prendre en compte l'historique des situations ainsi que le contexte culturel, social, politique et économique dans lequel elles s'inscrivent. Cette conscience de l'évolution d'un milieu, de ses antécédents et de son devenir, est essentielle à l'ancrage d'une démarche misant sur les ressources et les aspirations du public visé. Elle permet d'engager une stratégie d'action enracinée dans les repères culturels des personnes plutôt qu'artificiellement imposée en fonction de normes qui leur seraient extérieures.

Tout en maintenant bien ancrée sa propre identité et son altérité, c'est-à-dire ses appartenances et sa

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 y relayer des messages dans le milieu. Des noms différents sont donnés à ces personnes selon les pays : relais, contacts, partenaires,

différence par rapport aux autres, le travailleur de rue doit donc apprendre à connaître le milieu pour établir sa place et son rôle. A travers sa présence régulière, il partage la quotidienneté des personnes et intègre certaines routines. C'est ainsi qu'il construit avec eux un bassin d'expériences et de références partagées auquel ils peuvent ensemble puiser pour construire des projets, ouvrir des avenues.

Cherchant à être le plus accessible et disponible possible, le travailleur de rue en vient à faire partie du décor. Inséré dans le tissu social, au travers divers réseaux de

relations avec des acteurs significatifs du milieu, des « poteaux », cet intervenant de proximité devient en mesure d'animer une certaine socialité et ainsi de

L'horaire d'un travailleur de rue est fort difficile à prévoir en même temps qu'il doit être constamment réfléchi. Il doit adopter une certaine régularité dans sa fréquentation de certains lieux et donc nécessite un horaire cadencé. En même temps, sa présence stratégique à certaines occasions ou encore la souplesse de son action dans certaines situations peuvent étirer et condenser par moments son horaire. L'exemple de l'atelier haïtien où un travailleur de rue a dû rester plusieurs heures à l'hôpital pour y accompagner un jeune de la rue montre comment on ne sait pas toujours à quelle heure la journée est finie...

Afin de ne pas perdre le fil ni perdre le souffle, il importe de régulièrement rééquilibrer son degré d'investissement en temps sur le terrain.

Un exemple d'intervention congolais auprès d'enfants sortis des groupes armés illustre comment leur invitation à partager un chant et quelques pas de danse de leur village constitue une manière d'éveiller en eux un souvenir de leur culture et qui aide même parfois à reconstituer des repères menant à la réunification des familles dont ils proviennent.

Le travailleur de rue doit constamment réviser son itinéraire et son horaire pour rejoindre divers publics et pour suivre la mouvance de leur mode de vie.

Aussi, tout repérant et circulant dans les endroits où se concentrent les populations visées, il doit en même temps trouver des stratégies pour se rendre accessible aux solitaires et aux décrocheurs qui restent isolés de ces lieux de fréquentation.

contribuer à l'accroissement du bien-être social par l'activation et la restauration de solidarités de base.

En somme, le rapport à l'espace et au temps en travail de rue est un jeu constant d'équilibre entre la stabilité et les changements d'horaire et d'itinéraire de manière à s'adapter aux milieux et aux situations ainsi que pour y dynamiser sa participation.

présenter le schéma des étapes de la pratique
annexer schéma powerpoint « étapes de la pratique »

commencer à expliquer la notion de double amorce en parlant de sa première étape:

connaître et être connu des personnes avec qui on veut travailler et des autres acteurs de la communauté (½ p.)

Investissement dans le quotidien et dans la durée:

saisir le bon moment

citer Edwin + Pector + Jullien

Dans les mots de François Jullien qui inspire plusieurs formateurs en travail de rue, il s'agit dans le modèle de propension de s'appuyer sur la configuration de la situation « épousant si bien la circonstance [...] qu'elle me fournit chaque fois une prise dont je peux profiter; et me laissant continûment porter par la situation, j'accrois au fur et à mesure mon emprise ». (p. 38)

- *observation réciproque (les formes) – 1^{er} – contact – langage du corps – authenticité – ne pas imiter le public cible*
- *partager le territoire – public – privé*
- *utilité de la diversité – être solidaire et différent en même temps, confiance*
- *l'importance d'installer de la routine et de travailler avec les populations clés – alliance.*
- *question de la visibilité du travailleur de rue et de la présence continue.*
- *les préliminaires du travail de rue*
- *question de l'observation, du contact et de l'aide*
- *question de la juste distance – subtilité dans la présence*

3.3. Le travailleur de rue, avec qui?

- 1) expliquer ce qui est négocié dans la définition du mode de relation (négociation de notre proximité stratégique, i.e. nos interactions avec les acteurs, incluant le public cible, la communauté et les partenaires) (½ p.)
- 2) présenter les schémas sur la relation interpersonnelle et sur le réseau de collaboration (2 p.)
- 3) commencer à expliquer la notion de double amorce en parlant de sa deuxième étape: développer la confiance avec les personnes avec qui on veut travailler et avec les acteurs qui peuvent nous aider à aider. (½ p.)
- 4) discuter différentes dimensions (2 p.)

La base de la relation interpersonnelle

- *Comment créer le contact – qu'est-ce que le processus implique etc.*
- *Construire la confiance (différence fille garçon)*
- *Long processus*
- *Pourquoi la relation est si importante en travail de rue*

- La place stratégique du travail de rue dans les rapports sociaux
- *Défense des droits et intérêts des enfants*
- *La mobilisation des parents: aussi un public cible*
- *Être témoin de la rue: expertise dans les compétences du travail de rue*

Les relations entre les travailleurs de rue et les autres professions

- *Comment les relations avec les professionnels dans l'arène affectent la perception que les jeunes ont de nous?*
- *Confusion à propos du rôle de travail de rue; la place du travail de rue dans les services sociaux*
- *Le travailleur de rue n'est pas reconnu comme un professionnel*

5) proposer des concepts-clé (½ p.)

6) illustrer quelques dimensions avec des exemples. (½ p.)

- *ce chapitre doit encore être complètement rédigé*
- *groupes cibles – autres acteurs tel que les parents, habitants, commerçants...*
- *temps et relation, confiance à construire*
- *relation avec d'autres professionnels (police, politique, tv sociaux, administrateurs, etc.), relais*
- *coopération conflictuelle*
- *diversité ethnique, de genre et d'âge*
- *test, acception et parrainage et des nouveaux TDR*
- *négociation, flexibilité*
- *parler des ressources, aspiration, créativité, pas seulement des problèmes*
- *le plaisir de la rencontre*
- *le public comme sujet pas comme objet d'intervention*

3.4 Comment faire le travail de rue?

a) Ecoute et élaboration de la demande:

L'éducateur de rue est disponible et préparé pour que les personnes qui le désirent puissent le contacter. Ce travail est laborieux car 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. Après plusieurs rencontres qui seront de plus en plus structurées et qui après les "essais" pourront même prendre la forme d'un rendez-vous dans un espace plus formel, les deux personnes construisent une demande d'aide. Il faut pour cela y consacrer du temps, parce que bien souvent la première demande camoufle la vraie demande. Quand cette relation d'écoute et de confiance aura été établie, l'éducateur pose des questions et des gestes pour définir les priorités et pouvoir établir un plan d'accompagnement. Nous pouvons nous trouver face à des besoins de base de type matériel (alimentaires, toit, santé ...), à des demandes liées à la consommation de drogues, au besoin de trouver un travail, à l'urgence d'une situation émotionnelle, au besoin d'élargir les relations éducatives positives dans un contexte familial irrespirable ou fragile... Il existe autant de demandes que de sortes d'individus, et les personnes sont affectées par les espaces dans lesquelles elles évoluent. La perspective des éducateurs de rue est généraliste, et dès lors peu importe le type de demande, ce qui compte

c'est la manière de l'écouter, de la construire et de la formaliser: la personne est le sens même de l'intervention, et c'est elle qui doit donner le rythme, le thème et franchir les pas nécessaires pour changer sa situation. L'éducateur de rue devra affronter la personne, lui rendre ses regards et exiger d'elle qu'elle remplisse les engagements qu'elle a pris, mais toujours dans un rapport de proximité et d'amour. Notre aide n'est qu'un soutien à la capacité des personnes à transformer leur réalité et le monde. Ce n'est qu'un soutien, mais c'est déjà suffisant, et cela doit reposer sur un modèle basé sur les droits et sur une méthodologie ouverte, hétérodoxe et modulable selon chaque réalité. C'est cela que nous voulons faire ici: donner un exemple de cette méthodologie de base, qui prend en compte la variété des contextes et des sujets ainsi que la complexité des nuances qui existent.

L'éducateur de rue accompagnera la personne jusque là où elle le désire dans sa recherche pour une vie meilleure, jusqu'à la frontière du possible, sans juger, sans moraliser, en se concentrant seulement sur la personne et ses capacités. Bien souvent, résoudre un problème (par exemple trouver un logement) entraîne un nouveau problème (par exemple, se sentir seul). La vie est ainsi faite, c'est un passage à travers des problèmes chaque fois plus complexes: nous devons être capables d'être disponibles pour pouvoir aider les personnes à sauter de *problème* en *problème*, en consolidant les capacités de chacun pour résoudre et gérer les problématiques et en créant une société plus juste ou plus attentive à ceux qui restent "en dehors".

Exemple: "Fille et la dame de salon"

b) espaces et formes d'accompagnement:

Plus qu'une méthodologie systématisée, nous nous exposons ici les éléments que l'on retrouve dans tous les pays et dans tous les récits des éducateurs, les clés qui font du travail de rue une pratique particulière et problématique, nécessaire et frontalière, sans cesse révisée et auto évaluée. Il faut prendre en compte qu'il existe des projets d'éducation de rue qui s'adressent à des jeunes et à des adolescents, et d'autres aux adultes, que quelques-uns se situent dans des territoires marginaux et périphériques et d'autres dans des zones centrales et opulentes; que certains mettent l'accent sur les besoins basiques et d'autres sur des aspects plus relationnels: tout dépend de l'analyse de l'espace et des temps qui sont en jeu. Mais dans tous les cas, ce qui est exposé ici ce sont des actions qui se développent clairement dans toute cette mixture de contextes et de traditions. Et c'est ceci qui attire notre attention.

Quelques interventions réalisées:

- ***être disponible dans le quartier*** : parfois une simple présence stable et régulière de l'éducateur, qu'il fasse partie de la communauté avec une fonction concrète, le respect et la confiance gagnées après de nombreuses heures de conversations et d'actions, donne de la sécurité à la population. Parfois la simple possibilité de pouvoir faire une demande est déjà suffisante et crée un matelas préventif et une sensation d'équilibre. Respirer, être avec solidité, occuper un espace avec légitimité est une intervention vitale pour l'éducateur de rue et qui a des effets immédiats sur les personnes. Parfois le plus important c'est d' "être" et non de "faire", permettre que l'autre puisse s'approcher et qu'il ait confiance.

- ***être à l'écoute dans le propre habitat du sujet*** : l'une des pratiques les plus habituelles de l'éducateur de rue est l'écoute active, qui contrairement à d'autres dispositifs est menée dans le milieu naturel des sujets. Ce sont eux qui décident du moment et de l'endroit pour parler, pour effectuer une demande ou une proposition, pour parler d'un problème. Que se soit dans les escaliers d'un logement, une voiture, un bar, un trottoir. Assis ou debout, ou en donnant des

coups de pieds dans un ballon, la communication est établie et il faudra ensuite l'organiser, mais à ce stade elle est extrêmement importante. Quand nous parlons de populations marginales ou avec de graves déficit de participation sociale, il est très intéressant d'établir des canaux d'écoute directs, confidentiels, volontaires et neutres.

Pour mener à bien cette écoute, il existe des techniques et des attitudes à adopter, et chaque éducateur développe son propre style. Le plus important est d'avoir une position claire et un cadre de travail, parce que dans un contexte aussi libre, il est facile de s'embrouiller et de désarçonner le sujet que nous voulons accompagner. L'éducateur de rue *entre* et *sort* de l'habitat du sujet, c'est un transmetteur, un pont, une avant-garde, un chaînon manquant qui console et soutient. Mais ce n'est pas un habitant, ni un voisin, ni un membre de la famille, ni un ami.

- **donner des informations:** À de nombreuses occasions l'éducateur de rue, présent et disponible sur un territoire, donne des informations de tout type. Pour cela il doit connaître la vie sociale de la zone, le plan des ressources, quelques raccourcis et quelques personnes clés de la communauté. Cette information est donnée sans qu'il existe parfois de liens ou de relations, mais comme une manière de prendre contact et comme une intervention en soit: on donne des informations sur les itinéraires d'insertion, sur un cours de formation, sur les démarches à effectuer pour demander des papiers de résidence ou de l'aide à l'insertion, sur l'adresse d'un magasin qui vend des vêtements à bon prix, sur des pratiques sexuelles sans risques, sur la réduction de risques, sur les droits, sur les organisations de soutien et de promotion, sur comment mieux boucler les fins de mois, sur comment remplir un formulaire de demande, sur la programmation culturelle du mois, sur les risques du tatouage, sur comment conduire à moto, etc... Cette information peut être donnée de manière spontanée, en tant que personne de confiance et ayant des relations institutionnelles, ou de manière plus structurée. Par exemple, après avoir entendu plusieurs fois les mêmes questions, on organise des ateliers pour traiter tel ou tel aspect lié à la santé ou aux droits. Ces ateliers servent à aborder certaines problématiques en groupe et approfondir et aller au delà de la simple information pour arriver à une formation sur des thèmes importants.

- **orienter et conseiller :** Au-delà de l'information, l'éducateur de rue établit dans son travail des espaces pour conseiller et orienter après avoir construit la demande avec la personne qu'il va accompagner. Il existe de nombreux supports pour fixer cette demande re-élaborée: des contrats socio-éducatifs, la négociation sur en quoi va consister l'aide, ou le développement de sessions plus ou moins structurées pour soutenir la recherche de solutions. L'orientation ou le conseil s'orientent généralement vers la prise de décisions, l'introduction d'un dispositif spécialisé, la définition de stratégies pour négocier quelque chose avec la famille, pour commencer une formation, une cure ou un voyage. L'éducateur, comme un intermédiaire entre deux mondes, doit aussi expliquer dans la rue la logique sociale dominante et ses voies, ses ressorts et ses chemins. L'éducateur de rue comme référence et comme autorité peut apporter de la sécurité et de la résistance à l'adolescent ou à l'adulte qui cherche des points d'appui et des lectures qui éclairent son cheminement.

- **intermédiaire:** Il est aussi souvent nécessaire de faire de la médiation entre les personnes ou les groupes, surtout dans des quartiers où différentes communautés culturelles co-existent, ou dans des situations où une communauté se comporte de manière excluante avec une minorité. Le travail de rue est ici décisif pour essayer de prévenir les ruptures, pour créer des liens et pour calmer les esprits. C'est également son rôle d'introduire des discours et des regards neufs, différents des regards stigmatisés et des mythes, et introduire la possibilité de mieux se connaître les uns les autres. La légitimité et la présence de l'éducateur de rue est ainsi une fois

de plus une garantie de cohésion et une manière d'ouvrir l'espace occupé, de promouvoir le mélange des gens et des groupes. Au travers d'activités ouvertes, ou en utilisant le dialogue, le travail de rue regroupe et unit. Quand nous parlons de cultures diverses, 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 forment sur les territoires de la ville et dans ses banlieues.

Le travail de rue doit considérer ces populations comme génératrices de culture et établir des dialogues en suivant cette règle de reconnaissance.

- ***mettre en relation des personnes et des dispositifs*** : Ces relations servent aussi pour que les dispositifs soient connectés et constituent des itinéraires de circulation sociale. Les éducateurs accompagnent des jeunes vers des dispositifs généralistes qu'ils ne connaissaient pas ou n'osaient pas utiliser (maisons de jeunes, installations sportives, équipements culturels) ou des adultes en situation de risque d'exclusion sociale vers des services publics (conseils légaux, système de santé, institutions sociales, ...). L'éducateur de rue accompagne et apporte de la sécurité aux sujets et passe le relais à d'autres professionnels. Ces pratiques, qui s'adressent souvent aux personnes en difficulté sociale, ont pour effet d'améliorer la coopération entre les services.

- ***orienter et ouvrir de nouveaux dispositifs***: De nombreuses demandes que nous recevons vont bien au-delà de nos capacités de réponses et nous devons dès lors orienter les personnes concernées vers d'autres professionnels plus spécialisés. Pour cela, la pratique la plus commune est de faire un pacte avec la personne intéressée pour franchir ce pas, 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 oeuvre une expérience pilote pour répondre à une forte demande et qu'après un processus d'évaluation, l'administration donne des ressources pour établir cette expérience en tant que programme autonome. Le programme de rue peut alors continuer son travail. Dans de nombreux quartiers il n'y avait pas de ludothèques, de services de soins sanitaires pour les personnes qui vivent dans la rue, des services pour jeunes, ou des bureaux d'information pour les étrangers... Les éducateurs de rue mettent sur pied de nombreuses initiatives de ce type, les comparent et les valident, et développent ainsi de nouvelles ressources pour la communauté. 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'éducateur de rue est un baromètre qui sert à ajuster les nouveaux services à la réalité de ce que vivent les personnes. Bien au-delà de l'aide ponctuelle, cette intervention a un impact notable sur la communauté et l'élargissement des droits.

- ***favoriser la participation des populations les plus vulnérables***: Dans les projets individuels ou de groupes, on essaye que les populations aient accès aux services publics et dans la mesure du possible, qu'elles puissent participer à la vie politique. Les projets servent aussi à faire entendre la voix de la rue dans les administrations et qu'ils puissent influencer de nouvelles politiques. C'est pour cela qu'il est important de donner de la visibilité à la partie du travail que réalisent les éducateurs, sans compromettre la vie privée des gens, et de rapprocher les personnes que nous accompagnons des espaces institutionnels: nous rendons ainsi aux personnes en difficulté leur condition de sujets en les sortant de leur situations stigmatisées, de la culture d'assisté ou de consommateur d'aides sociales. Ce n'est pas une tâche facile, et elle mérite sans doute que l'on y apporte discussion et dialectique, mais il est fondamental dans toute construction méthodologique de ne pas oublier cette dimension politique qui a une répercussion énorme sur les individus et sur les communautés.

- ***élargir les perspectives des personnes***: Nous faisons référence aux activités de découverte, que se soit des services, des dispositifs ou des lieux. Il est important de sortir du quartier, de s'ouvrir, de conquérir de nouveaux territoires, de devenir autonome, de faire face aux regards des inconnus et de regarder, de se savoir anonyme et dès lors capable. Le travail de rue offre un accompagnement dans ces processus d'ouverture, en leur donnant la forme que le sujet ou la situation requièrent.

- ***réaliser des actions avec des groupes naturels***: Surtout dans les pays du Sud, l'éducateur de rue travaille avec les groupes naturels, qui sont le meilleur véhicule pour aborder les dynamiques de groupes et individuelles. On propose des activités et des conflits ou des demandes, et à partir de là on commence un processus dans lequel le groupe se remet en question et ensuite se consolide. Pour les individus, leur groupe est tout et dès lors renforcer ses liens est la meilleure politique de prévention.

- ***prendre soin et accompagner les personnes-ressources de la communauté***: S'il est important de travailler avec les personnes qui réalisent les demandes concrètes, il est également important de soutenir les personnes de référence qui orientent également de manière naturelle, informent, prennent la relève et organisent la vie communautaire. Le travail des éducateurs de rue ne servirait à rien s'il n'existait pas un substrat de soutien naturel intégré dans la vie quotidienne: serveurs, petits commerçants, policiers, mécaniciens, vendeurs ambulants, leaders, ... Il faut consacrer du temps et des efforts pour parler avec ces "repères" du territoire, pour les écouter, les orienter à leur tour, leur apporter du soutien et discuter avec eux sur les évolutions du quartier.

- ***faire partie de la vie communautaire***: dans la même ligne nous dirions que le travail de rue, malgré le fait qu'il s'adresse à des individus, se construit aussi sur des groupes et s'installe dans une communauté qui doit être entendue et reconnue pour être transformée en complice du travail d'intégration. De plus, il ne sert à rien d'obtenir des changements dans la situation concrète d'une personne s'il n'existe pas un changement plus profond et collectif. C'est pour cela que l'éducateur de rue vit la vie du quartier, fait en sorte que la population avec laquelle il travaille participe à ses activités et que de cette manière soient réduites les distances et le manque de confiance, et que l'ont puisse établir un espace de confiance et de solidarité.

1 exemple par intervention : 13 exemples-illustrations.

c) Stratégies et tactiques :

Stratégies:

- Etre présent et disponible.
- Ne pas juger les personnes. Juger 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, c'est à dire ne pas traiter seulement avec l'individu comme symptôme mais comme sujet de changement.
- Dimension temporelle à moyen et à long terme: c'est une intervention basée sur la relation et l'affectif. Ceci ne veut pas dire que l'on ne puisse pas mesurer les résultats, que l'on ne puisse jamais communiquer sur le travail et qu'il n'existe pas de mesures d'aides concrètes, immédiates et efficaces.
- Apporter à la communauté des discours alternatifs à ceux de la stigmatisation.
- Mettre en relation les personnes, les groupes et les dispositifs sociaux.

- Créer des espaces "neutres" pour la rencontre et la promotion des activités des personnes.

Tactiques:

- Etre connu dans le quartier.
- Etre 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.
- Utiliser le corps comme langage et comme présence pour soutenir le malaise et la gaieté des gens.
- Se mouvoir à la frontière de l'administration et du quartier, de l'institutionnel et des gens. Ne pas perdre pied dans aucun de ces deux espaces.
- Mettre en oeuvre des activités de formation, de loisir, d'aventure, récréatives, etc. avec les populations pour lesquelles nous travaillons pour leur ouvrir de nouveaux horizons, pour promouvoir la participation et les expériences positives, pour créer des liens de confiance et des espaces d'écoute où des demandes peuvent surgir.

Exemples: 1 pour la tactique / 1 pour la stratégie.

d) Processus:

-Ecoute et négociation:

Après avoir été présent sur le territoire, après avoir expliqué que l'on est éducateur et que l'on travaille pour l'administration, après avoir expliqué le cadre de la relation, demandé et écouté des histoires, senti les vides et les mépris, après avoir marché sans être reconnu, avoir osé aborder un groupe, après s'être présenté partout, après ce long processus pour arriver à connaître la zone avec les pieds et avec le coeur, après tout cela et que personne ne sait combien de temps cela peut prendre (le rythme est donné par les gens, et il serait contre-productif d'accélérer le processus), les premières demandes apparaîtront, quelqu'un nous cherchera ou attendra que nous passions devant pour nous aborder. Quand le contact est fait, commence alors l'autre phase de la relation: parler de ce qui l'intéresse, de choses importantes et de choses banales, passer du temps ensemble, s'intéresser et s'appréhender. En entrant dans cette phase, les demandes commencent à apparaître et l'on peut mettre des mots sur les peurs et les besoins.

A partir de là, en utilisant différentes techniques et outils, on partagera un diagnostic commun de la situation, on rend consciente cette demande re-élaborée et on fixe un plan d'action. L'éducateur et la personne concernée font un pacte au sujet du type d'action et des éléments qu'ils mettront en oeuvre, jusqu'à quand, et avec quels engagements. Cette phase peut être plus ou moins structurée, mais il est important qu'un plan d'action soit établi, pour que les deux parties sachent vers quoi tend cette relation éducative. De cette manière on évitera des attitudes paternalistes et contre productives, et on place le sujet dans une situation d'agent de changement.

Exemple: 1

-Perspective Individuelle:

Après ce travail d'écoute et d'élaboration de la demande, on fixera des rendez-vous pour effectuer des activités, ou l'on effectuera des accompagnements pour faire des démarches, ou on fixera des rendez-vous pour discuter sur une série de thèmes, ou l'on passera le relais à d'autres professionnels, ou on visitera d'autres dispositifs, etc., sans pour autant cesser de marcher dans le quartier et de favoriser des rencontres informelles et inespérées.

Souvent les éducateurs rédigent des plans pour des cas individuels car il est nécessaire de faire un pacte avec les personnes: dans ces plans on récapitule la situation, les objectifs à remplir, les moyens et les tactiques à mettre en oeuvre. Régulièrement on fera la révision du plan avec la personne et avec l'équipe afin d'évaluer le processus.

Exemple: 1

-Perspective de groupe :

Comme nous le disions plus haut, cette manière de fonctionner est plus généralisée dans les pays méditerranéens et du Sud que dans le Nord. Dans ces sociétés, il est difficile d'aborder quelque sujet que se soit sans le groupe, et il est difficile d'être dans la rue. C'est pour cela que d'une part nous avons besoin du groupe pour arriver jusqu'à l'individu, et d'autre part, si nous faisons un bon travail avec les groupes, ils seront un soutien pour les individus et pour les agents de prévention. On parle ici aussi des objectifs de groupes et de la durée, et l'on organise des activités de loisirs et de temps libres avec les jeunes et adolescents, ou des activités d'initiation à l'emploi, de promotion culturelle, des ateliers de formation, des initiatives associatives, etc. Le plus important est de promouvoir des relations entre les semblables, d'ouvrir des perspectives constructives, d'aider à canaliser les énergies et de promouvoir un mode de vie sain.

Exemple: Projet Gazteforum au Pays Basque.

-Perspective communautaire:

En plus de permettre des diagnostics globaux et de voir les problèmes auxquels doit faire face l'éducateur d'un point de vue systémique et dans un contexte donné, cette perspective suppose une ouverture des perspectives dans le quartier pour les personnes que nous accompagnons, afin de leur permettre d'approcher ce qui existe déjà et de créer ce qui n'existe pas encore afin que le reste de la population puisse y accéder. Nous utilisons ici la *prise de pouvoir* des jeunes, leur participation et leur créativité, ainsi que leur sentiment d'utilité sociale. Les problèmes individuels, les difficultés et les conflits individuels doivent s'exprimer plus largement. De la même manière, le travail de rue doit soutenir les dynamiques associatives locales pour que ces populations puissent utiliser un canal d'expression, un matelas social ou une possibilité de participer à la vie de la ville.

Exemple: "Casa del Terror" à Andoain.

e) Concepts 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.
- *lien avec la présentation*
- *utilisation de supports – excuses*
- *conseils et médiations*

3.5 Réflexion sur la méthodologie du travail de rue

Sachant que le travail de rue n'est pas un modèle pré-établi que l'on applique, il s'agit de mettre en évidence les ingrédients qui permettent aux acteurs de terrain d'inventer et réinventer leur propre pratique.

➤ les préliminaires.

Il est intéressant de relever des exemples reçus, le fait que le travail de rue se vit souvent en tant que **processus** dont les modalités sont rarement pré-établies. Et que ce processus se développe **en exploitant les potentiels** de la situation.

Dans une telle perspective, les **objectifs et la visée** semblent secondaire.

Si effectivement, la méthode se base sur les **potentialités** (du jeune par exemple), le travailleur de rue se gardera bien de mettre **sa propre** solution en œuvre, attendant 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.

Supputer, accompagner et consolider, les effets obtenus constitue dès lors la trame du travail de rue.

➤ la motivation.

Des divergences existent dans les exemples concernant la nécessité d'inscrire son action dans le cadre d'une démarche **individuelle** et **affective** ou/et **cadre institutionnellement**. La question de l'engagement semble déterminante.

L'absence de **jugement** des situations rencontrées est assez frappant par contre.

Il est intéressant également de relever que le **mode d'efficacité recherché** dans l'action est **indirect**.

La capacité d'**adaptation constante** au processus, son inscription **dans le temps** et les **effets** produits par la situation sont donc des éléments prépondérants.

Cette approche implique dès lors l'importance de ne pas s'enfermer dans une **planification préalable** et d'accepter que dans le **déroulement** du processus **des moments qui semblent creux et inefficaces** existent.

Etre sur le terrain et avoir l'impression d'être inefficace semble être une angoisse récurrente des travailleurs de rue mais elle fait parfois partie de la méthode.

➤ l'attitude

La non planification à posteriori n'enlève en rien la nécessité pour le travailleur de rue d'œuvrer de manière **pertinente, efficiente** et surtout d'être **préparé** à agir et accompagner.

La **qualité** du processus est plus importante que les résultats visibles, cette approche n'en demande pas moins plus d'**attention, d'implication** et d'**investissement** de la part du travailleur de rue qui devra être **réceptif** à tout ce que la situation va induire grâce et/ou malgré lui.

➤ la logique

C'est ici que se pose la question de la **complexité** de toute situation.

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 **globale** et **généraliste** permet de mieux les resituer les unes vis à vis des autres.

Miser sur le processus en œuvre ne peut se faire que dans **le temps, progressivement, lentement** et de manière **continue**.

➤ **les actes.**

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

Il est intéressant de faire le lien entre **l'aide individuelle**, **l'action communautaire** et **l'action collective** (les activités) car c'est au travers de l'interaction de ces 3 volets que se joue « **la double amorce** » et qu'une réelle **anticipation** est possible.

La double amorce consiste à agir en deux, voire en plusieurs phases.

Dans un 1^{er} temps, l'intervention à travers les activités et les rencontres dans la rue, semble sans grand contenu et importance.

Par contre, dans un 2^{ème} temps, lorsqu'une situation problématique apparaît, la qualité du 1^{er} temps s'avérera déterminante pour surmonter la difficulté. Tout est mis en œuvre **préalablement** pour être **efficace au moment le plus opportun**.

Tout se joue méthodologiquement autour des choix que va faire le travailleur de rue dans une multitude de choix possibles. Il sera intéressant d'explorer cette dimension et cette idée qu'un travailleur de rue garde toujours « **une porte ouverte** » et une grande **souplesse** dans son action.

- *dialectique nécessaire entre la demande institutionnelle des autorités et les besoins du public cible*
- *l'éthique du travailleur de rue*
- *confidentialité – déontologie*
- *garantir la qualité du processus mis en oeuvre - efficacité du travail de rue*
- *projet éducationnel*
- *comment et qui définit la problématique et/ou le problème ?*

4 Défis en travail de rue

4.1. Travailler sur la rupture sociale

**Exclusion sociale, marginalisation et stigmatisation.
Drogues, exploitation, abus des enfants, suicide, ...**

4.2. Une approche globale du travail de rue

- *le travail de rue = la réponse sociale à un et des problèmes sociaux*
- *question du mandat*
- *réappropriation et prise de pouvoir sur son propre scénario de vie (empowerment)*
- *diplomatie et négociation*
- *outils politiques – interpellation et relais*
- *distinguer : symptôme et phénomène*
- *question de la définition sécuritaire*
- *résistance et minorité active*
- *autonomie du jeu*
- *recherche financière – survie*
- *limite bonne volonté – désirer attentes etc.*

5 Conditions du travail de rue

5.1 Évaluation du travail de rue

Tenter d'échapper au modèle instrumental, c'est également faire le deuil pour le travailleur de rue du pré-supposé rassurant que toute situation se maîtrise, que leurs issues sont toujours prévisibles et qu'en quelque sorte un « bon professionnel » sait toujours où il doit aller.

Dans les pratiques, la qualité professionnelle tient plus de la **rigueur** et de l'**efficacité** du processus mis en oeuvre, ainsi que de la capacité du travailleur à faire **évoluer** sa propre intervention au regard de l'évolution, de la situation, d'ainsi en épouser la **cohérence** d'ensemble dans ses issues futures.

S'il est des résultats spectaculaires issus de ce type de travail social, l'essentiel en terme de résultats n'en reste pas moins constitué de l'ensemble des **effets** que la situation aura produits.

Multiplés et souvent **discrets**, on est parfois en mal de mesurer l'étendue de ceux-ci.

Il est par contre essentiel que les dits effets soient **le fait** des premiers concernés et qu'ils en assurent pleinement la paternité.

Qu'en d'autres termes, les jeunes ou adultes rencontrés dans la rue se soient réapproprié les **facteurs déterminants** qui ont permis aux différentes situations d'évoluer positivement.

Ceci afin d'être mieux armés par la suite en cas de nouveaux « coups durs ».

- *définir les critères d'évaluation*
- *supervision et lutte contre le « burn out »*
- *contrôle et évaluation*
- *suivi d'équipe*

5.2. Support du travail de rue

Plan de rédaction

Mise en perspective des exigences liées à l'exercice du travail de rue : ressources / compétences / connaissances personnelles, affectives, relationnelles, pratiques, matérielles, professionnelles, cliniques, stratégiques, etc. (½ page)

Identification de moyens nécessaires : encadrement, support psychologique, support pédagogique, ressourcement, supervision, formation, représentation, orientation, organisation, documentation, etc. (½ page)

Élaboration un peu plus étoffée des sujets liés aux échanges entre pairs (vie d'équipe et vie associative), à la formation et à la supervision. (½ page)

Identifier quelques uns des avantages pour les organismes et pour la pratique (au profit d'une meilleure qualité auprès des publics) de bien implanter le travail de rue (½ page)

Fortement inspiré du guide de supervision en travail de rue que j'ai rédigé pour Médecins du Monde Canada ainsi que de la trousse sur les rapports TR et autres intervenants conçue dans une collaboration entre l'Université du Québec à Montréal et l'ATTRueQ.

- *constituer une série d'outils qui permettent de coordonner un projet et une équipe de travail de rue à destination des managers*

- *il est proposé de récolter plus d'informations en la matière*
- *mandat public – privé*
- *implication des publics dans les structures, les équipes, les institutions et les organisations des activités*
- *concurrence inter association.*

6 Bibliographie
