

## Le travail social de rue en questions

**Au début de l'année 2003, l'ASBL Dune<sup>1</sup>, en partenariat avec le CLPS de Bruxelles et le Service de Prévention de la Commune de Saint-Gilles, entame une réflexion sur les caractéristiques de l'offre sociale de rue et sa méthodologie spécifique. Cette réflexion aboutit à l'organisation de deux journées d'étude intitulées " Démarches en rue, oui mais dans quel sens ? " (octobre 2003). Objectif à terme : la création de pratiques sociales adaptées aux conditions et aux styles de vie des habitants de la rue.**

Un nouveau partenariat, réunissant Dune, le CLPS, le CPAS d'Ixelles et l'ASBL Coin de rue, centre à présent la réflexion sur les relations avec les structures d'aide " voisines " (secteur social, secteur de la santé, etc., mais aussi ressources non-professionnelles). Il s'agit de développer des stratégies d'interface et d'en analyser les enjeux pour les pratiques respectives et les effets sur le mieux-être des usagers ; bref, de poser le réseau comme pratique professionnelle.

### Les travailleurs sociaux de rue et les habitants de la rue

Le travail social de rue est né d'un constat : les services sociaux et sanitaires " sédentaires " sont peu accessibles à une partie des personnes auxquelles ils sont destinés – à ces gens dont on dit qu'ils ne demandent (plus) rien, qui échappent aux services habituels (ce que ces derniers laissent faire volontiers). D'où la nécessité d'offrir à ces personnes des prestations spécifiques, tenant compte de leurs habitudes de vie.

Le travail de rue touche un public très précaire, très divers, confronté à l'exclusion, à la marginalisation et parfois à la délinquance. Les " habitants de la rue " sont des personnes qui passent beaucoup de temps dans la rue mais n'y dorment pas nécessairement ; certains le font, ils sont *stricto sensu* des sans-abri. D'autres sont des squatters, d'autres encore disposent d'un logement. Mais c'est dans la rue que tous inscrivent leur vie quotidienne, qu'ils trouvent refuge. La rue est leur lieu d'asile ou de socialisation.

Comme leur public, les travailleurs de rue sont mobiles et (dé)marchent en rue, dans les gares, les métros, en journée, le soir ou la nuit, à la recherche de contacts aléatoires et souvent problématiques. Leur " errance " est leur principal outil de travail, et souvent ils la revendiquent comme faisant partie de leur identité professionnelle. Car définir le travail social de rue n'est pas aisé. Comment éviter de " cadenasser ", de limiter, d'être réducteur ? De fait, toute définition est réductrice. Contentons-nous donc de formuler quelques principes.

Nous réfutons l'idée communément admise selon laquelle les habitants de la rue seraient *nécessairement* en rupture de liens sociaux. Il existe des formes d'organisation sociale qui leur sont propres. Le travailleur de rue doit apprendre celles-ci, les comprendre et " travailler avec ". Travailler dans la rue, c'est être proche des usagers, invalider certaines attitudes qui créent des distances entre eux et le reste du monde. C'est être présent, patient, capable d'attendre le moment propice pour entrer en contact. C'est aussi être sans projet *pour* les gens, sans projet d'insertion notamment. C'est ne rien imposer et ne rejeter personne, même quand on est en désaccord avec ce qui est fait ou dit. Cette attitude de non-rejet revient toujours à rester dans une optique de réduction des risques et dans un idéal de non-jugement. En clair, c'est s'interdire d'imposer un quelconque modèle de normalité.

### Le relais en question

Tant par son orientation que par nécessité, le travailleur de rue se trouve en position de créer du lien entre trois parties au moins : l'utilisateur, lui-même et un tiers. Mais ces liens sont souvent difficiles à nouer, particulièrement lorsque se posent des problèmes de santé physique ou mentale. En fait, le travailleur social a pris l'habitude de " se débrouiller " dans ces situations, à faire appel à des associations caritatives et, pour les cas les plus graves, à conduire l'utilisateur aux urgences des hôpitaux.

Les secteurs sédentaires ne (re)connaissent ni les travailleurs de rue ni leur public particulier ; au pire, ils les rejettent. Et les conditions d'accès à ces services (horaires, coût...) sont souvent éprouvantes pour les habitants de la rue. Mais, au-delà de ces causes évidentes, il faut pointer des difficultés liées au travail de relais :

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

On peut suggérer quelques pistes pour pallier ces difficultés :

- On peut aller vers un autre professionnel en dehors de toute situation précise, en se détachant du travail quotidien. S'inviter chez l'autre, l'inviter à venir voir comment on travaille.
- Ne nous bloquons pas nous-mêmes ; si une porte est fermée, invitons-nous par une autre. Ou encore, si notre identité professionnelle nous stigmatise, recourons à une autre : par exemple, présentons-nous comme membres de la Fédération des travailleurs sociaux de rue.
- Il est parfois utile de ne pas se cantonner aux institutions que nous connaissons le mieux, mais d'élargir ses connaissances, de s'adresser à des services " décalés " par rapport à notre secteur.
- Enfin, et peut-être surtout, prendre le temps de l'écoute. Derrière " la demande ", il y a le besoin d'être entendu, reconnu comme sujet. Ce besoin-là, le travailleur de rue doit le prendre en charge lui-même. La " vraie " demande est souvent une demande de contact. Et ce que le travailleur de rue peut proposer de spécifique est avant tout du contact, un échange " humain " sans service offert, sans quelque chose à donner.

### Quelques apports du processus

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

Cependant, cette triangulation doit être temporaire. D'abord parce que, tôt ou tard, la personne doit pouvoir

pousser la porte elle-même. Il ne faut pas que le système crée des assistés, ni que le travail social de rue serve à maintenir les gens dans leur servitude. Pour cela, il est essentiel de faire attention à n'accompagner physiquement quelqu'un que lorsque c'est nécessaire et souhaité. Deuxième argument : une institution devrait pouvoir s'adapter aux problématiques des publics défavorisés, et donc ouvrir ses portes elle-même.

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

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

- à apporter aux travailleurs un savoir qui les " qualifie ", qui montre que leur travail, aussi " pragmatique " soit-il, peut être théorisé et n'est pas un sous-produit du monde institutionnel " classique " ;
- à améliorer leur capacité d'interrogation mutuelle, à les rendre particulièrement attentifs aux moments où ils se sentent perturbés, surpris, affectés, irrités. Il importe d'aller au plus près de son propre système de référence pour pouvoir rencontrer celui de l'autre : chacun de nous a une personnalité historique et sociale. Prendre conscience des écarts entre soi et les habitants de la rue permet de se représenter ce qui se passe entre ceux-ci et les institutions, entre eux et " le reste du monde ", et d'amorcer un changement structurel.

*Dominique Werbrouck (CLPS de Bruxelles)  
et Rina Horowitz (Dune)*

Les actes des journées d'étude " Démarche en rue, oui mais dans quel sens ? " ainsi que la synthèse des travaux menés par la suite peuvent être obtenus auprès de Dune : 02 213 38 26 ou [asbl.dune@skynet.be](mailto:asbl.dune@skynet.be)

1 Dépannage d'Urgence de Nuit et Echanges. Dune ASBL est une association active en matière de toxicomanie. Son équipe de travailleurs sociaux de rue pratique en soirée des activités d'accompagnement social ainsi que de prévention des risques liés à la consommation de drogues et à la vie dans la rue.