

Comme chez nous à Charleroi



**Quinze ans au
service des
sans-abri**

cahier n° **117-118**

Comme chez nous, à Charleroi

Quinze ans
au service
des sans-abri

Labiso

Cahier N° 117-118

Agence Alter



Presse & innovations sociales

trist
asbl

Ce travail est conçu de manière à être imprimé en mode « 2 pages sur 1 page ».
Cela permet d'économiser du papier, et de ressembler ainsi à un vrai livre...

Le projet	5
Une association, quatre services, au centre des préoccupations:	
les sans-abri.....	5
Un public qui change	7
Petit aperçu d'une histoire mouvementée	7
La dialectique du « cadre » et du « hors-cadre ».....	8
Intentions et services	9
Mardi matin: une équipe au complet	9
Le Rebond, encore et toujours... ..	10
Toudi Boudju, là où commence l'insertion sociale	11
Chez toit, la continuité made in Comme chez nous	14
Raps Service transversal	15
Dynamique	16
La promotion de la santé : un enjeu transversal	16
Les Fleurs du bien	17
Quinze ans de luttes et d'interpellations.....	19
Pratiques et vécu.....	20
Histoire d'une accueillie.....	20

Le bénévolat, un état d'esprit qui perdure.....	22
Perspectives.....	23
Maîtriser la taille de l'équipe	23
Des interpellations au menu.....	24
Comme chez nous devient propriétaire.....	24
La parentalité : rompre les cercles de répétition	25
Associatif privé et services publics : complémentaires ?	25
En savoir plus... ..	27
Contacts	27
La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ?	28
Le laboratoire des innovations sociales et de santé, c'est	28
Écrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé	28
Éditer dans une collection de livres numériques	28
Échanger pour s'inspirer, décloisonner, innover	28
Labiso, cela peut aussi être.....	29

Le projet

Une association, quatre services, au centre des préoccupations : les sans-abri

Début novembre, alors que les premiers frimas font leur apparition à Charleroi, Le Rebond fait salle comble. Des bénévoles servent des cafés à des sans-abri. Des assistants sociaux font des aller-retour entre la salle commune et des bureaux situés à l'étage. Au cœur de cette ruche, des sans-abri compulsent les annonces du « Vlan », d'autres protestent mollement contre l'interdiction de fumer, toute récente. Ils devront désormais s'éclipser dans un fumoir exigu, tout comme les travailleurs de l'asbl. La promotion de la santé fait pleinement partie des objectifs de l'association.



Entrée

Le Rebond est un centre d'accueil de jour pour sans-abri. Un cahier Labiso lui avait été consacré, il y a déjà plus de cinq ans. Les « accueillis », donc les sans-abri, y rencontrent les « accueillants » chaque jour, lors de permanences de quelques heures. Le Rebond est à la fois un espace d'accueil, d'orientation et de projet. On peut y prendre une douche, laver du linge, boire un café. On peut aussi y recevoir quelques soins de base dans un dispensaire. Enfin, on peut s'y mettre en projet, grâce au soutien d'assistants sociaux qui reçoivent en entretien tous les primo-accueillis avant d'entamer un suivi individuel, qu'il s'agisse de démarches administratives ou de recherche d'un logement.

Si Le Rebond est un lieu névralgique, une porte d'entrée pour les sans-abri, il n'est que l'un des quatre services de l'association Comme chez nous. Il y a Toudi Boudji, le service d'insertion sociale (SIS), il y a Chez toit, qui propose un accompagnement à domicile aux anciens accueillis du Rebond qui ont trouvé un logement. Enfin, il y a Raps, pour

« Programme de recherche-action en promotion de la santé », un service transversal dont l'objectif est de viser « le bien-être physique, mental et social des personnes en précarité sociale ».

Comme chez nous offre un suivi « intégré ». Le Rebond, c'est le lieu du premier accueil, un lieu pour remettre les gens debout, c'est là où l'on peut se mettre en mouvement, il peut s'agir d'un catalyseur. Les trois autres services, avec leurs spécificités, permettent à l'association de s'adapter à une réalité changeante, qui est celle de la rue. Leur vocation est d'aboutir à la réinsertion de ce public dans la vie collective, dans la vie sociale, voire professionnelle. Pour beaucoup, cette réinsertion passe par le logement.

On pouvait lire, dans le rapport d'activités de Comme chez nous, en 2008 : « Ces quatre projets sont le fruit de notre travail d'accueil au quotidien. C'est face à la diversification des besoins que nous avons modifié les services offerts à nos accueillis. Aujourd'hui, on peut réellement parler d'une prise en charge intégrée des personnes. » Cela fait en effet deux ans que le personnel de l'association s'est attelé à stabiliser les quatre projets dans leur complémentarité.

Ces quatre services sont liés entre eux. D'abord grâce au personnel. Toutes les personnes employées chez Comme chez nous participent aux permanences du Rebond, en prise avec les réalités quotidiennes de l'accueil d'urgence. Puis les assistants sociaux, les éducateurs et les autres se retrouvent aux réunions hebdomadaires du mardi, où l'on discute des cas individuels et où l'on attire l'attention sur les différents projets de l'association. Les services sont tous situés à la même adresse, mais l'accès physique de l'un à l'autre est formellement conditionné. Les portes sont fermées. La porte d'entrée du Rebond a elle aussi été fermée au tout-venant. Aux yeux de Sophie Crapez, la directrice de l'association, « il s'agit plus que d'un détail technique. Beaucoup avaient du mal à voir la différence entre le Rebond et Comme chez nous. Comme ça c'est plus clair. Notre service s'est structuré et nous avons clarifié 'qui on accueille'. Cela permet d'être plus qu'un lieu d'accueil convivial et de nous centrer sur les problèmes des personnes les plus précarisées. Il faut aujourd'hui sonner pour rentrer. L'histoire de la maison nous a conduit à mettre en place ce système afin de sécuriser le lieu et ne pas importer les problèmes de la rue ou se laisser dépasser par le nombre ».

La vision intégrée du saucisson

Comme chez nous défini par Lionel Wathelet, assistant social au Rebond et responsable du service Toudi boudji

« On pourrait se dire : comment structurer le non-structuré ou celui qui n'est plus structuré ? Comment parler projet avec un public qui, semble-t-il, parvient difficilement à s'exprimer tout court ?

L'enjeu de notre travail c'est réussir à faire ce que les politiques appellent de « l'inclusion sociale ». C'est-à-dire réussir à proposer un « contrat » tacite entre la personne et le travailleur social (...) en promouvant l'estime et la confiance en soi des personnes, en développant et en renforçant leurs acquis « positifs », en contribuant aux (re)constructions des tissus sociaux primaires, et ce parfois, en devenant un peu un modèle.

Ce qui fait la spécificité de l'asbl c'est son « approche intégrée ». C'est à dire que les quatre services interagissent et travaillent de manière transversale.

(Au contraire) des visions politiciennes du type « tranche de saucisson » (la santé étant une tranche, le logement une autre, l'emploi...) l'asbl promeut, défend et construit une vision intégrée (« du saucisson »).

Un public qui change

Cela fait déjà quinze ans que l'asbl Comme chez nous est active. La position de l'asbl, au plus près de la rue, en fait une observatrice avisée de la problématique des sans-abri, de la paupérisation croissante de notre société. Les sans-abri de 2010 ne sont plus les sans-abri de 1995, les parcours se sont complexifiés. Il y a plus de jeunes, plus de femmes enceintes. Les problèmes psychiatriques envahissent les sphères de l'aide sociale. La métamorphose du public est réelle. Pour Jean-Marie Laine, coordinateur adjoint de l'association et responsable des bénévoles, qui travaille à Comme chez nous depuis 2001, « les changements que l'on observe parmi les sans-abri sont le reflet de l'évolution de la société. Quand j'ai commencé, en 2001, il y avait dans le public des gens très militants qui affirmaient choisir la rue, qui disaient ' je veux une autre façon de vivre ', il voulaient presque être partenaires du Relais social. Ce public n'existe plus. Les gens sont plus consommateurs de services et ont des problématiques de plus en plus fortes, de plus en plus complexes. Ils ont des problèmes qui se cumulent. Avant, le fait de vivre en rue était le symptôme principal, maintenant il y a beaucoup d'autres symptômes, comme les problèmes de santé, ou de santé mentale ou d'assuétude. On ne sait pas si ces problèmes sont à l'origine du fait que les gens sont sans-abri ou si c'est l'inverse, c'est comme l'œuf ou la poule ». Quant à Sophie Crapez, elle a bien sûr son opinion sur ces changements : « On est le réceptacle de problèmes de société qui ont eu lieu 10 ans, 15 ans avant nous. Quand on a une génération de chômeurs, de désaffiliés sociaux, un certain nombre finit chez nous. » S'il n'y a pas de portrait-robot du sans-abri « type », on peut dégager certaines caractéristiques communes, détaillées, elles aussi dans le rapport d'activité de 2008 : « Il est de plus en plus rare que nous ayons affaire à des personnes pour qui un passage à la rue est un pur accident de vie qui restera passager. Il est bien souvent le fruit d'un parcours de vie jalonné d'échecs, de ruptures, de séjours institutionnels, de souffrances multiples et d'un bagage éducatif particulièrement faible. »

C'est pour faire face à ces changements que Comme chez nous est, selon sa directrice, « toujours en projet ». L'association a changé au fil des années, elle se professionnalise, se fait ductile pour coller au mieux à la réalité de la rue. Quant à l'état d'esprit général qui prévaut à Comme chez nous, Sophie Crapez le résume en quelques mots : « On fait toujours soin autour de la personne. Ce qu'une famille ferait, on tente de le faire en terme de réseau social. » Car Comme chez nous, vu sa mission centrale pour les sans-abri, se doit d'être au cœur du réseau social, pour orienter et conseiller au mieux les accueillis.

Nombre d'accueillis. Une augmentation continue

2010 : 729

2009 : 589

2008 : 529

2007 : 495

Petit aperçu d'une histoire mouvementée

En 1995, le constat est bien simple et gêne aux entournures : à Charleroi, il n'existe aucune structure d'accueil pour les sans-abri. Dès lors, des bénévoles s'organisent, avec l'aide de Solidarités Nouvelles, de la FGTB et du Mouvement ouvrier chrétien, ils créent l'asbl Comme chez nous. La mission au départ est simple, il s'agit d'ouvrir un lieu pour les sans-abri. Un lieu chaleureux, propice à la discussion, avec des bénévoles à l'écoute. Un espace pour se poser, laver son linge ou prendre une douche. Le premier abri de jour carolo était né. Quinze ans plus tard, l'association a considérablement changé. Trois mots pourraient résumer ces changements : « Structuration, professionnalisation, recentrage. »

Comme on pouvait le lire dans le Labiso consacré au « Rebond », des difficultés sont apparues rapidement. Les bénévoles de Comme chez nous, en 1999, les verbalisaient ainsi : « Nous pouvons relever un certain nombre de problèmes : manque de moyens financiers, manque de formation continue, absence d'encadrement professionnel. Le bénévolat ne permet pas une accréditation suffisante auprès des instances devant permettre la réinsertion. »

Alors Comme chez nous s'est professionnalisé, a reçu des subsides et a dû ouvrir sept jours sur sept. C'est Sophie Crapez qui prend alors en charge ce tournant, qui ne s'est pas fait sans heurts. La place de chacun devant être trouvée sans que les uns empiètent sur les plate-bandes des autres. Selon Jean-Marie Laine, « entre salariés et bénévoles, au début, ça a été difficile, car à la base, Comme chez nous était un projet de bénévoles, et des bénévoles voulaient faire le travail d'assistants sociaux. Il a fallu que tout le monde trouve sa place ». Depuis lors, Comme chez nous fonctionne grâce à une équipe mixte mêlant professionnels et bénévoles, et, selon Jean-Marie Laine, « les rôles de chacun sont bien définis ».

La structure de l'asbl a aussi considérablement changé pour aboutir à cette division en quatre services. Le Rebond et Toudi Boudji sont nés en 2003. Ce dernier est une résurgence de projets collectifs qui naissaient dans l'enceinte de Comme chez nous et qui accaparaient l'énergie des travailleurs. Cette structure a permis de formaliser cette dynamique collective en poursuivant des objectifs d'insertion sociale. Puis les deux autres services ont été créés, toujours dans cette idée d'être davantage qu'un chauffoir, de proposer ce petit plus, d'accompagner vers la réinsertion, dans ses différentes dimensions. Sophie Crapez explique cette évolution : « Là où on avait un lieu où rien ne se faisait de manière cohérente, on a tout cloisonné, on a séparé les services. La volonté est de les garder sur le même site pour préserver les synergies et les échanges entre les services. L'ancrage dans la salle d'accueil doit toujours exister. Il faut une proximité physique. »

La dialectique du « cadre » et du « hors-cadre »

La dernière évolution majeure à signaler est celle que les habitués de Comme chez nous appellent le « recentrage ». Un mot qui cache une réalité douloureuse. En 2003, dans un contexte de tensions – où les sans-abri, de plus en plus nombreux, importaient dans les locaux leurs problèmes de l'extérieur – recadrer le travail de l'asbl était inévitable tant il devenait difficile pour l'équipe de mener à bien sa mission, après un trop grand nombre d'incidents, dont une bagarre qui avait alors blessé un accueillant. La coupe était pleine, le chantier du recentrage était lancé. Sophie Crapez se remémore les enjeux tels qu'ils étaient posés alors : « Le principe était de dire, on est là pour les sans-abri, mais on ne sait plus accueillir tout le monde. On ne veut plus être un café social. On ne veut pas être qu'un chauffoir mais on veut travailler en projet avec les gens. Donc nous avons dû définir les publics avec qui on peut faire ça. » C'est alors, qu'en accord avec le cabinet des Affaires sociales, Comme chez nous s'est recentré sur les sans-abri qui ne peuvent bénéficier de structures adaptées.

En conséquence, certaines catégories de publics ne sont plus accueillies : les toxicomanes, les prostitué(e)s et les sans-papiers. Selon Sophie Crapez, d'autres services sont plus compétents et mieux outillés pour leur proposer un accompagnement adapté. Même si ce virage est difficile, qu'il a fait grincer des dents, même s'il peut étonner lorsqu'on est extérieur aux réalités de terrain, il est avant tout conçu pour « préserver le cadre collectif ». La directrice de l'asbl prend l'exemple des sans-papiers : « Pour eux, on ne peut rien faire. Pour ceux qui sont illégaux mais qui peuvent entrer en démarche, il y a toujours un premier entretien. Si on ne fait pas cette distinction, les trois-quarts de la salle sont sans-papiers. »

S'ensuit une période d'application stricte du recentrage, afin d'asseoir le nouveau cadre. Une fois ce cadre connu, au fil des années, l'asbl s'est mise à relâcher la bride et à jouer avec les limites. On y discute de chaque cas, on élabore des exceptions, on frôle régulièrement le « hors-cadre ». « Nous, on a un cadre, mais on joue dans la marge. Cette souplesse d'action, on peut la garder, car Comme chez nous reste une petite structure », dit Sophie Crapez, avant de conclure son propos par un exemple : « Aujourd'hui, on rouvre un peu les vannes. Par exemple pour les personnes consommatrices de drogue. Théoriquement, elles sont hors-cadre, mais si elles ne sont pas agressives et surtout si elles sont dans un projet de soins, alors on peut les accompagner de manière spécifique. » De même, concernant les sans-

papiers, pendant l'hiver, les portes leur sont ouvertes le week-end. Cette souplesse d'action, qui relativise largement la rigidité du « cadre », est appréciée par certains « anciens » de l'association, comme Françoise Frippiat, infirmière au Rebond depuis une dizaine d'années : « Mettre un cadre a permis de s'adapter à la réalité de terrain. Nous intervenons toujours dans des délais courts. Pour les personnes hors-cadre par exemple, on fait ce qu'il faut mais l'orientation doit être trouvée en trois jours. Avec ce cadre les gens savent qu'ils peuvent venir ici pour des démarches. Finalement, c'est à nous, travailleurs, d'agrandir le cadre officiel en fonction des situations qui sont toutes prises au cas par cas, et bien souvent, il faut pousser les limites. Par exemple: on n'accueille pas les enfants. Si une maman avec trois enfants se présente on la laisse entrer bien sûr, on agrandit le cadre en les accueillant dans une autre salle pour ne pas les recevoir avec les autres. La question est 'Comment s'adapter aux situations individuelles ?' Cette adaptation se fait au fur et à mesure. C'est un plus que l'on parvient à sauvegarder. »

Intentions et services

Mardi matin: une équipe au complet

Les réunions d'équipe, le mardi matin, sont denses. Dans un chahut maîtrisé, chaque cas individuel est discuté, décor-tiqué, passé à la loupe. Des acronymes sont lâchés, « c'est un PDD », pour « pas de démarche ». Certains cas seront discutés en « plate-forme », ou, en « table-ronde », des lieux de concertation du tissu d'associations, de réseaux et de services publics qui viennent en aide aux plus précarisés.

On y parle d'un jeune, réfractaire à toute aide. Le cas de Mireille, expulsée de son domicile avec ses deux enfants handicapés fait l'objet d'une attention particulière. Cette situation extrême laisse l'équipe perplexe quelques secondes. Puis chacun s'échine à trouver une solution, le réseau social a déjà été alerté. C'est aussi l'histoire d'Alain qui est évoquée. Un nouveau venu à Comme chez nous. Il a vécu pendant quatre ans chez des proches, dans la famille avant de se retrouver à la rue. La liste est longue, elle semble infinie. Elle donne le tournis aux néophytes, tant les situations dans lesquelles sont empêtrés les sans-abri sont complexes et paraissent inextricables.

On réalise alors pleinement que l'ampleur de la tâche de Comme chez nous est immense. L'association est en effet bien plus qu'un abri d'urgence. Pour chaque sans-abri, on réfléchit à ce qui peut être mis en place, on se réfère à l'historique pour se souvenir des précédentes démarches. Une aide à la recherche de logement, une hospitalisation, un appel à un autre service carolo... les interventions sont multiples et variées.

Lorsque se termine ce marathon de cas individuels, on passe, un peu essoufflé, à la deuxième partie de la réunion. Le « focus » sur un des services de Comme chez nous. Aujourd'hui Chez toit. Grâce à ce moment d'échange d'informations on consolide la complémentarité des services, on crée le lien entre toutes les dimensions de l'asbl. Les projets dans lesquels s'inscrit Chez toit sont passés au crible, les dynamiques communes Chez toit – Raps ou Chez toit – Toudi Boudji sont présentées.

Les réunions d'équipe sont un moment clé de la vie de Comme chez nous. Pour un observateur extérieur, elles permettent de mieux comprendre l'association et la dynamique commune aux quatre services ainsi que les liens forts qui unissent Comme chez nous aux autres services de la ville.

Le Rebond, encore et toujours...

On l'a dit, Le Rebond est le service central de Comme chez nous. On y offre un premier accueil, on écoute et oriente les sans-abri.

Ce service a déjà fait l'objet de présentations détaillées, notamment dans le Cahier Labiso n° 39, nous reviendrons ici sur leurs objectifs, mais de manière sommaire. Mais nous y revenons malgré tout car ceux-ci ont été l'objet de réflexions et de redéfinitions.

Pour définir les objectifs du Rebond, autant jeter un oeil sur la définition qu'en fait Le rebond lui-même dans son rapport d'activité : « Le projet tente de donner à chacun les moyens nécessaires à l'amélioration de sa situation. Le Rebond offre un accueil proactif pour une resocialisation dont la recherche de logement peut être le premier pas. » Bien comprendre ce qu'est le Rebond, c'est bien comprendre ce qu'est un centre d'accueil de jour. A l'heure actuelle, les pratiques ne sont pas harmonisées. Chaque centre d'accueil de jour peut se prévaloir d'une conception de son métier bien à lui. Au Rebond on le définit ainsi : « Définition d'un centre d'accueil de jour. Il est plus aisé de le définir par la négative que de pouvoir expliquer précisément sa position vis-à-vis des lieux d'hébergement d'urgence ou des services d'éducateurs de rue. Le Rebond n'est pas (sauf lorsque les contraintes extérieures l'y obligent, comme les week-ends ou l'hiver) un chauffoir ou un 'resto du cœur', ce n'est pas une salle des pas perdus ou un service social de première ligne, ni un service d'accompagnement. Est-ce un lavoir ou un bain public, un dispensaire ou un café social ? Ce n'est rien de tout cela et ... tout à la fois ».



Salle d'accueil

Le travail au Rebond est composé de multiples facettes : proposer une écoute active, mettre en place un lieu d'accueil collectif pour permettre aux sans-abri de se poser, orienter vers des services compétents (CPAS, services sociaux, associations), répondre aux besoins d'hygiène élémentaire, offrir un lieu de repos en journée, être acteur dans la sensibilisation à la santé, passer à la resocialisation, accompagner au logement, etc.

Le Rebond vu par ses travailleurs sociaux

Marine

« Je pense pouvoir dire que le travail consiste en fait à être 'à la disposition' de l'accueilli, nous sommes là pour essayer de répondre au mieux aux demandes qui nous sont faites, que ce soit lors d'entretiens individuels où est mis en place le projet de la personne (...). Je pense que nous sommes 'un outil' que l'utilisateur doit utiliser, nous insistons sur le suivi des démarches car nous nous voulons une sorte de moteur pour faire avancer la personne. Pas question de venir 'végéter', nous sommes attentifs à ce que chaque personne qui franchit la porte d'entrée puisse trouver au Rebond les clefs lui permettant d'aller vers un mieux, de trouver un logement ou une structure d'accueil adéquate, de percevoir un revenu, d'entrer en cure... »

Davide

« Le suivi social de ce public consiste en un travail de resocialisation, d'insertion sociale et professionnelle. Nous leur proposons de faciliter l'accès aux soins, la possibilité de faire la demande du revenu d'intégration sociale, à la recherche d'un logement, à l'aide juridictionnelle, à l'aide aux démarches administratives (...). Lors de chaque nouvelle entrée ou d'un retour d'une personne qui n'est plus venue depuis un mois minimum, un travailleur social entame un premier entretien. Dans cet échange, le travailleur prend note du vécu et de la demande de la personne et fixent ensemble les objectifs afin d'arriver au terme du projet. »

Toudi Boudji, là où commence l'insertion sociale

Une insertion sociale plus que professionnelle

L'insertion sociale est une notion définie dans un décret de juillet 2003 (Voir Labiso n°86-87, L'insertion sociale, enjeu de société). Parmi les objectifs que recouvre cette notion, il y a, par exemple, la participation à la vie sociale, politique, culturelle. Pour Lionel Wathelet, responsable du service d'insertion sociale (SIS) Toudi Boudji, « chez Comme chez nous, le SIS est bien un maillon de l'insertion socio-professionnelle, mais un des tous premiers maillons. L'idée est de recréer de la structure dans la vie de ces personnes, afin de viser, à terme, une insertion sociale, voire professionnelle. Cela consiste à s'intégrer dans des horaires, à respecter des rendez-vous. On essaye de reproduire en parallèle le fonctionnement de la société pour qu'ensuite, ils s'y intègrent. On vise tout de même, de près ou de loin, l'insertion professionnelle, même si, pour la majorité, l'insertion professionnelle n'est pas encore une option ».

Le public-cible est la tranche dite « employable » de la société. Mais Toudi Boudji peut se permettre de recevoir jusqu'à 20% de personnes qui sortent de ce cadre. Principalement des mineurs, des pensionnés et des sans-papiers. Cette répartition fait partie des conditions pour être reconnu par la Région wallonne comme un Service d'insertion sociale. Les participants peuvent être des sans-abri mais on rencontre aussi des personnes en logement qui sont néanmoins très précarisées.

La réinsertion est un processus lent et difficile. Cela peut prendre du temps. C'est là que la complémentarité des services de Comme chez nous constitue une force que Lionel Wathelet apprécie: « A Comme chez nous, on couvre plusieurs aspects d'un même phénomène. On a une approche intégrée avec différents services réunis sur une petite surface.

Spécifiquement, le chemin qui mène au service d'insertion sociale se dessine de deux façons différentes : une approche linéaire (trajet Rebond, Chez toit, Toudi Boudji, Raps) et une circulaire (atterrissage au SIS par une orientation extérieure, grâce à un tiers, ou, tout simplement, par une démarche individuelle. » et de poursuivre : « Je suis arrivé en 2008, et j'ai amené ma patte, ma méthode à moi. J'ai fait rénover le local informatique de Toudi Boudji, avec de nouveaux ordinateurs. Je ne voulais pas me contenter d'un petit service périphérique, car Toudi Boudji, c'est le deuxième service historique et le deuxième en terme de population. »



La salle informatique

Il est vrai que le nombre de personnes qui bénéficient des services de Toudi Boudji est en augmentation constante. En 2008, ils étaient 167 à franchir le seuil de Toudi Boudji. En 2010, dès le mois d'octobre, ce chiffre s'élevait à 258. Par contre, précise Lionel Wathélet, « les subsides, eux, n'augmentent pas », dès lors, il devient difficile de faire face à cette demande croissante (car Lionel est seul ou presque, pour y répondre). Proposer une nouvelle offre fera partie des enjeux de Toudi Boudji ces prochaines années, car il n'est pas impossible qu'en 2011, le service d'insertion sociale atteigne un seuil critique.

- Les quatre ateliers de Toudi boudji

Parmi les raisons qui peuvent expliquer cette affluence record au Service d'insertion sociale, il y a certainement la qualité des ateliers proposés.

Le premier d'entre eux, c'est « culture web ». C'est un atelier informatique où les participants peuvent à coup de clics rechercher un logement, faire des recherches relatives à des démarches administratives, rédiger des CV ou des lettres de motivation. Trois fois par semaine, « Culture web » ouvre ses portes.

L'atelier sport, en partenariat avec le service « promotion de la santé » propose aux accueillis de s'affronter cordialement lors de rencontres de mini-foot (parfois en compagnie de travailleurs sociaux). C'est aussi l'occasion, en quelques petites touches, de travailler l'hygiène de vie et l'alimentation saine. Le vendredi, lorsqu'il y a foot, on boit de l'eau, il y a des fruits, des barres de céréales. Depuis peu, on ne peut plus fumer entre les matchs. D'autres activités sportives sont organisées tout au long de l'année.



Foot

L'atelier cuisine a lieu le jeudi. Une dizaine de personnes y participe régulièrement, en compagnie de deux encadrants et de deux personnes invitées, en provenance d'un service extérieur ou de l'équipe de Comme chez nous. Les menus sont discutés et décidés par les participants. Dans un cadre que l'équipe espère convivial, des choses plus intimes peuvent parfois être lâchées. Comme pour le foot, l'hygiène de vie est au cœur de cet atelier qui est une occasion de s'alimenter sainement.

La « passerelle 1.5 » est le dernier-né des ateliers de Toudi Boudji. Il s'agit d'un partenariat avec la Cellule d'intégration sportive de Charleroi et avec l'hôtel social de Lodelinsart. Ces partenariats sont au cœur même de la philosophie du projet, comme nous l'explique Lionel Wathelet : « On croise les pratiques de services publics et de services privés, mais on essaye de croiser les équipes (éducateurs et assistants sociaux) ainsi que les publics de ces différents services ». Concrètement, les participants font des activités communes qui vont du paintball à la visite d'un musée. Ce projet « d'insertion socio-culturello-sportive » a pour but d'aider les gens à sortir de l'isolement, de ne pas les confiner dans les locaux de Toudi Boudji et de s'ouvrir au réseau. Néanmoins, si l'intention est louable, la pratique n'est pas toujours chose aisée, comme nous l'explique le responsable du service : « Avec nos publics, il y a parfois des difficultés, car dès qu'on les met dans d'autres milieu, ils ne sont pas à l'aise . »

Des changements pour affronter l'avenir

La qualité des services offerts par Toudi Boudji n'explique pas tout au sujet de l'augmentation considérable du nombre de demandes. Il y a bien sûr la précarité croissante de ces dernières années qui fait grossir le flot des sans-abri. Mais Lionel Wathelet pointe certains dysfonctionnements internes à Comme chez nous.

Le lien entre Le Rebond et Toudi Boudji semble sujet à critiques. Notre responsable de service affirme posément : « On doit s'interroger sur la meilleure façon d'orienter depuis Le Rebond, car la complémentarité entre les services est un défi quotidien. La plupart des personnes qui viennent au SIS sont envoyés par le Rebond, et c'est normal.. » De plus, lorsque les accueillis arrivent à Toudi Boudji, ils ne sont plus accueillis au Rebond et la proximité géographique est à la source de tensions. Lionel Wathelet souligne qu'avec l'augmentation du nombre de personnes qui utilisent les services de Toudi Boudji, il y a eu en 2010 une recrudescence des embrouilles et des frictions, voire des violences.

Toudi Boudji traverse donc une période de mutation. Quelles pistes de changements sont envisagées pour l'avenir ?

Lionel Wathelet se prend à rêver de renforts, son équipe étant essentiellement constituée... de lui-même. Car même s'il reçoit l'aide de stagiaires ou de bénévoles, la charge de travail reste considérable.

D'autres questions sont soulevées par Lionel Wathelet : « Comment au niveau micro, on peut modifier nos pratiques pour que ça soit plus gérable et qu'on revienne aux sources ? » Car la question sous-jacente est celle de la qualité confrontée à la quantité. Est-il possible de produire un travail de qualité pour autant de personnes ? Une telle question, au moment même où elle est posée, rappelle inévitablement le débat sur le recentrage. « Il faut peut-être poser la question des 20% hors cadre. Par exemple, il y a un problème avec les mineurs. Peut-être qu'on ne devrait les accepter qu'avec leurs parents. Les sans-papiers, j'en ai trois fois plus qu'avant. C'est une réflexion qui tend vers le recentrage, assène Lionel Wathelet, mais c'est un débat lourd, j'ai besoin de l'avis des autres. L'idée, au final, ce n'est pas d'exclure encore plus que l'exclusion sociale. Mais la question qu'on doit toujours garder en tête est bien celle-là : comment faire un meilleur travail social ? »

Chez toit, la continuité made in Comme chez nous

Quand on a connu la rue, le retour en logement n'est pas chose aisée. La solitude vous tombe dessus, comme une chape de plomb. Tous les lieux pour sans-abri sont collectifs. La salle d'accueil du Rebond, le chauffage des restos du cœur, les abris de nuit et leurs dortoirs sont collectifs. En logement, on trouve le silence. L'instinct grégaire resurgit. Alors certains vont retrouver les compagnons de galère, d'autres font venir leurs amis. On fait quelques fêtes peu discrètes, puis viennent les problèmes de voisinage, puis, à la fin du cycle, le propriétaire met fin au bail. D'autres raisons plus évidentes font que l'ex sans-abri peut se retrouver à la rue rapidement. Il peut ne pas arriver à payer son loyer. Dans d'autres cas le fait de retrouver une adresse fait resurgir d'anciennes dettes et c'est l'huissier de justice qui fait son grand retour. Selon Jérôme Trigaux, assistant social à Comme chez nous, « les sans-abri, dans ce type de cas reçoivent un sale coup au moment où ils commençaient à remonter la pente, parfois c'est la démotivation, le désespoir qui les poussent à quitter leur logement ». En rue, il n'y a pas à nettoyer, pas à s'organiser. Un long passage en rue déstructure, c'est le moins que l'on puisse dire, ce qui fait que, selon Jérôme Trigaux, « les anciens sans-abri sont chez eux sans l'être, ils ne s'y retrouvent pas ».

C'est en partant de ce constat que Comme chez nous, en 2004, confie à Jérôme Trigaux la responsabilité de gérer le service Chez toit, qui accompagne les anciens sans-abri dans leur logement avec pour objectif qu'ils conservent ce domicile. Ils sont désormais quatre personnes à travailler à Chez toit, tous à mi-temps. Leur autre mi-temps étant occupé à assurer des permanences au Rebond.

Grâce à Chez toit, Comme chez nous est une association de promotion du logement (APL), mais d'un type particulier. Contrairement aux autres APL, Comme chez nous n'est propriétaire ou gestionnaire de logements qu'à la marge. Le service développe des contacts avec des propriétaires. Ils sont liés par un contrat moral. Puis Chez toit va à la rencontre des locataires dans leur domicile. Ces rencontres ont lieu une fois par semaine. Elles sont censées décroître au fil du temps afin de rendre pleinement autonome l'ancien sans-abri. Ce dernier signe avec l'assistant social une convention, mentionnant les obligations de chacun. Le suivi est beaucoup constitué d'écoute, mais il s'agit bien souvent d'interventions multiples et variées. Interventions auprès des propriétaires, aide à la gestion du budget, aide à la gestion administrative, ou bien aide à l'organisation du quotidien (comme le ménage, les courses ou la décoration). Chez toit est aussi traversé par Raps, le service transversal de promotion de la santé. Un travail sur le tabac ou sur l'alcool est mené. Enfin, pour briser la solitude, les assistants sociaux de Chez toit évoquent avec les nouveaux locataires les activités de maisons de quartiers afin qu'ils sortent, au moins une fois par semaine des « activités de personnes précaires ».

Chez toit peut s'enorgueillir de bons résultats. En effet, on compte environ 80% de personnes qui conservent leur logement. D'autres indicateurs sont positifs, comme nous l'affirme Jérôme Trigaux, « certains reprennent le boulot grâce à un article 60, d'autres entament une formation et d'autres enfin se remettent en ordre de mutuelle ».

Chez toit, est un service ouvert vers l'extérieur qui développe des liens, voire tisse des partenariats avec d'autres services ou institutions. C'est par exemple le cas avec le Centre public d'action sociale (CPAS). Une convention lie Chez toit et le CPAS de Charleroi au sujet des garanties locatives. Le CPAS traîne parfois un peu pour accorder ces garanties, du fait de lourdeurs administratives ce qui peut mettre en défaut le nouveau locataire et ne pas lui permettre d'obtenir un logement. Jérôme Trigaux nous décrit le circuit « normal » d'une demande de garantie locative au CPAS : « Si on trouve un propriétaire qui accepte la caution du CPAS, alors l'assistant social qui a reçu cet accord le transmet à la cellule logement du CPAS qui va visiter l'appartement. La visite se fait, mais cela prend du temps, car il y a beaucoup de demandes. Ensuite, si la visite est positive, la demande va en conseil du CPAS qui prend la décision, ce qui peut prendre encore jusqu'à deux semaines. » Pour créer un court-circuit, la convention stipule que Chez toit peut visiter les logements à la place du CPAS, ce qui permet de gagner une semaine voire une semaine et demi. Quelques jours qui font la différence pour la personne qui cherche à sortir de la rue.

Ces toutes dernières années, le service s'est encore développé. Chez toit, grâce à une convention avec une autre association de promotion du logement, gère un logement de transit. Et c'est bien cette idée que Comme chez nous souhaite développer.

Raps Service transversal

Le service de promotion de la santé de Comme chez nous œuvre pour « le bien-être physique, mental, social des personnes vivant dans la précarité ». C'est un service transversal qui insuffle une dynamique de promotion de la santé dans toute l'asbl. Ce service particulier sera donc décrit dans la partie suivante « dynamique ».

Dynamique

La promotion de la santé : un enjeu transversal

« Le lien entre la paupérisation de la population et son état de santé est un lien qui a été assez négligé. C'est lié à notre culture de travail, nous n'avons pas l'habitude ni le temps de voir la personne dans sa globalité. » Manu Condé, le responsable du service Raps – recherche-action en promotion de la santé – a dressé ce constat qui a insufflé une nouvelle dynamique. Le service Raps est né en 2006. Manu Condé a mis ses talents de chercheur au service de l'opérationnel.

Car au départ il y avait des besoins en lien avec le public de Comme chez nous. L'insalubrité, par exemple, pouvait provoquer la perte d'un logement. Il y avait des impressions, des convictions mais rien de tangible, de vérifiable.

Alors Manu Condé s'est lancé dans une vaste recherche, basée sur des entretiens individuels, de sans-abri essentiellement, mais aussi de travailleurs de Comme chez nous et, au-delà, d'assistants sociaux et d'éducateurs de structures du Réseau social de Charleroi. Plus de cent personnes se sont prêtés au jeu sur une période de six mois. L'idée de cette recherche était de comprendre cette population, ses motivations, ses projets de vie, ses difficultés. Un tel travail vise à concevoir un tableau global avec un fil rouge sur la santé et sur ses déterminants (éducation, logement etc.). Manu Condé résume ce travail de longue haleine : « Je suis venu pour fixer les esprits sur des choses qu'on sentait et pour casser les barrières par rapport aux clichés qui existaient. » Il nous livre de but en blanc quelques points saillants de cette recherche : « Ce travail a montré que la recherche de logement à tout prix n'est pas l'élément essentiel de sortie de la pauvreté. Le logement ne suffit pas, il y a aussi la solitude, il y a aussi pour certains une réticence à avoir un logement. Le professionnel ne doit pas se focaliser que là-dessus, alors qu'en même temps il ne faut pas se limiter à ce que ce public veut. Autre élément important concernant le logement : les standards de vie sont très variés. Certains veulent juste un lieu pour dormir alors que les travailleurs ont dans leur tête des standards plus variés. Enfin, le problème de la culture de l'urgence a été soulevé. Les accueillis veulent tout, tout de suite. Vu les parcours de vie, ce public n'a pas de notion de patience, ce qui prend en otage la notion de projet. Prenons l'exemple de la santé, tout ce qui est prévention et soin n'existe pas. Le service de santé le plus utilisé c'est les urgences... »

La restitution de ces travaux, impossibles à résumer en quelques lignes, s'est déroulée en trois temps. Tout d'abord, cette recherche a été l'occasion d'aller vers le monde extérieur. Des interpellations ont été adressées au monde politique, des colloques ont eu lieu, le réseau social a été sollicité ainsi que le monde académique. Dans un second temps, c'est sur les travailleurs de Comme chez nous que l'accent a été mis. Accompagner des sans-abri est un travail difficile, voire pénible. Manu Condé estime qu'il était nécessaire d'agir à ce niveau là, car, affirme-t-il, « pour bien travailler, et donc bien accueillir les sans-abri, il faut qu'ils soient bien dans leur travail ». A coup d'entretiens, de quiz et de petit guide pédagogique, le service Raps a tenté de créer une culture de la promotion de la santé au sein de Comme chez nous. Ce travail vers les collègues, aux dires de Manu Condé, a suscité des sarcasmes : « On m'a dit 'mais il travaille plus pour les collègues que pour les accueillis'. C'était un premier cap. » Un cap qu'il a fallu franchir moyennant des aménagements dans l'environnement de travail dont les murs étaient « sales », les affiches « posées n'importe comment » et les bureaux « en mauvais état ». Alors tout le monde a mis la main à la pâte et la maison a été en partie refaite.

Enfin, la dernière étape du suivi de la recherche concerne évidemment la population elle-même, les sans-abri. Après l'étude, Manu Condé a confronté les résultats aux impressions de ce public pour que des actions soient imaginées avec leur participation, car, selon lui « certains problèmes relèvent aussi de leur engagement ». C'est ainsi que des projets concrets sont nés, avant d'être intégrés au sein d'autres services comme Toudi Boudji ou Chez toit. Parmi les premières préoccupations issues de ces consultations, c'est l'alimentation qui prend le dessus. C'est ainsi que l'atelier cuisine « la santé dans l'assiette », désormais animé par Toudi Boudji, a vu le jour, dans une logique participative, comme la plupart des projets de Comme chez nous. Les accueillis informent d'autres institutions de l'existence du projet et vont même jusqu'à dégoter des financements auprès du Relais social de Charleroi qui appuie les initiatives des populations précaires. Toujours dans cette logique de travail sur l'alimentation saine, un espace cuisine a été mis en place au Rebond

avec une offre de fruits et de jus de fruits, en collaboration avec la Fondation roi Baudouin.

D'autres projets sont partis du Raps, à commencer par les ateliers sportifs, dont le foot du vendredi après-midi. L'idée générale de ces activités, associées à une volonté de sensibiliser sur les dangers de la consommation de tabac est de promouvoir ce « trépied » – sport, alimentation, tabac – dans un schéma centré sur le bien-être cardio-vasculaire. Enfin, un projet de santé à domicile, en partenariat avec Chez toit, essaie de trouver ses marques, comme nous l'explique Manu Condé : « On va chez les gens pour promouvoir la santé, pour sensibiliser. Mais c'est à redéfinir, cela doit être plus dynamique, car il n'est pas toujours facile de parler santé à domicile. »

Les Fleurs du bien

Les Fleurs du bien ce n'est pas qu'un très mauvais album de Pascal Obispo. Ce n'est pas non plus qu'un contrepied à Baudelaire. C'est aussi, et surtout, un projet du Raps qui s'adresse aux femmes sans-abri. Là encore, tout est parti d'un travail de recherche, cette fois-ci auprès des femmes qui fréquentaient Comme chez nous, qu'elles soient seules ou en couple. Ce travail et ses conséquences, dont la création du projet est explicité ci-dessous par Manu Condé

Femme en errance

La recherche-action sur la femme en errance à Charleroi est partie d'une série de constats dont le point focal est la grossesse (de loin, le meilleur marqueur féminin). (Voir Alter Echos n°289, « Enceintes et sans toit »)

La maternité et ce qu'il convient de nommer la parentalité font ressortir de manière spectaculaire des sujets sous-jacents touchant la femme sans abri : sa propre enfance, son parcours, ses liens sociaux, sa relation de couple, sa santé mentale, sa condition de vie, ses projets de vie, etc.

En outre, dans le débat qui a trait à la parentalité des personnes confrontées à de graves problèmes de santé (physique ou psychique) ou de dépendances, l'enfant apparaît comme le maillon faible.

La recherche, menée sur deux ans, a mis en lumière plusieurs réalités :

1. Le caractère « invisible » des femmes en rue qui tranche avec la proportion de plus en plus importante des femmes en très grande précarité ;
2. La « vulnérabilité » de ces femmes face à la rue ; notamment au regard de leur statut de « femme » ;
3. Leurs difficultés dans la vie affective, les obstacles liés aux dépendances (affective, matérielle, financière,...) avec un impact réel sur l'épanouissement personnel ;
4. L'importance du niveau de désinformation de ces femmes face aux droits les plus élémentaires (les notions d'égalité et de respect, le droit à une procréation contrôlée) ;
5. L'incidence de plus en plus importante des cas de grossesse (des grossesses le plus souvent ni totalement accidentelles, ni totalement désirées) ;
6. Le délicat problème du placement et ses questions d'ordre éthique (Quelle place pour l'intervenant ? Quels droits pour la mère ? Quel rôle pour l'Etat ?) ;

7. La très forte prévalence des troubles de la santé mentale chez la femme en errance ;
8. La difficulté de construire un partenariat actif et stable entre professionnels d'horizons divers, autour de ces questions (absence d'intérêt pour ce sujet) ;
9. L'absence de politique ciblée sur la régulation des naissances.

Ces constats ont donné lieu à une série de recommandations gravitant autour d'une question centrale « Comment intégrer la femme sans-abri dans un dispositif sécurisant axé sur la santé sexuelle ? » Mais cela passe nécessairement par une meilleure compréhension du fonctionnement de la femme en rue.

Indépendamment, un projet dénommé « les Fleurs du bien », destiné aux femmes, a vu le jour au sein de l'asbl. Cette initiative est la somme des résultats de la recherche et le souhait exprimé par une partie de la population féminine. C'est un espace de valorisation personnelle des acquis.

Le projet individuel pouvant être simplement de trouver un temps pour soi, se poser afin de faire le point. Fleurs du bien n'est pas un centre d'hébergement, ni un service social, mais bien un local pour les femmes en errance que cette errance soit physique, psychique ou affective. La gestion de la précarité féminine nous concerne tous et sa bonne gestion exige que l'on se mobilise un peu plus.

Source : Comme chez nous



Les fleurs du bien

Quinze ans de luttes et d'interpellations

Des avancées

Comme chez nous assume une fonction essentielle à la vie démocratique. A partir de son expérience de terrain et de son expertise, l'association interpelle les pouvoirs publics mais aussi les différents réseaux qui viennent en aide aux populations les plus précarisées. Cette fonction d'interpellation est assumée soit du propre chef de l'asbl soit via le Relais social de Charleroi – qui est le réseau de coordination des services publics et privés qui œuvrent auprès des populations les plus précarisées – dont elle assume respectivement la présidence ou la vice-présidence, selon les années.

Les interpellations sont lancées tous azimuts, à tous les niveaux de pouvoirs compétents, de la Commune à l'Union européenne. Sophie Crapez, la directrice de Comme chez nous, insiste sur les avancées obtenues en 15 ans : « Lorsqu'il y a eu l'abrogation de la loi sur le vagabondage, les sans-abri se sont retrouvés en rue et les premières structures comme les nôtres sont nées. Depuis cette époque, il y a eu quelques avancées majeures, comme la création du relais social qui a permis de développer des projets complémentaires, ou encore la mise en place du plan hiver ou la prise en charge des sans-abri en matière de santé » Concernant ce dernier point, Françoise Fripiat, infirmière et assistante sociale au Rebond depuis dix ans se souvient : « Avant, quand je suspectais une angine, qui ensuite pouvait dégénérer, je ne savais rien faire pour cette personne. A force d'alerter le relais social, et bien le relais santé a été créé. Il est désormais ouvert aux sans-abri qui n'ont pas de médecin traitant. » Et cette victoire n'est pas une demi-victoire, c'est une idée qui est née à Charleroi et qui essaime peu à peu à travers la Belgique, car à Charleroi on expérimente beaucoup en matière de lutte contre la pauvreté.

Les interpellations, comme le dit Sophie Crapez, « c'est toujours et toujours dire la même chose, ça prend beaucoup de temps et d'énergie, avec quelques résultats, en tout cas au niveau régional, mais bien peu au niveau fédéral ». Parmi ces réussites, une interpellation adressée au Conseil supérieur du logement concernant le manque de logements de transit et d'insertion a contribué à faire avancer l'idée d'une allocation loyer. Un projet de décret à ce sujet est à l'étude. C'est aussi une interpellation conjointe menée avec Solidarités nouvelles et l'abri de nuit « le Triangle » face à la présence en rue de familles nombreuses qui a contribué à ce que l'idée d'une allocation loyer fasse son bonhomme de chemin.

Un chantier prioritaire: la santé mentale

Les chantiers qui attendent Comme chez nous sont nombreux. Mais la priorité pour l'année prochaine est de multiplier les interpellations concernant la santé mentale. Qu'il s'agisse de troubles d'ordre psychologique ou psychiatrique, l'étendue du problème est immense. De nombreux sans-abri devraient recevoir des soins adaptés et ne les reçoivent pas. Ils rendent le travail des assistants sociaux dans les abris de nuit et de jour bien plus complexe. C'est un chantier qui tient à cœur à l'équipe de Comme chez nous, et Sophie Crapez dresse un état des lieux peu reluisant. Elle tire la sonnette d'alarme : « Le problème lié à la santé mentale ne va pas s'améliorer avec la réforme des soins de santé mentale. Des lits en hôpitaux psychiatriques vont fermer. Ce sont des équipes qui se rendront au domicile des gens. Sauf que le maintien à domicile, avec un public sans-abri... c'est plutôt difficile. Les sans-abri vont rester à la rue, ou venir chez nous. On a souvent des schizophrènes, ou des gens qui décompensent gravement, ce qu'on n'avait pas avant. La demande grandissant, il faut trouver une solution. On nous dit qu'il existe des centres de santé mentale, mais notre public n'y va pas. Il faudrait peut-être transposer ce qui existe à Bruxelles : des équipes de psy qui vont en rue et font le lien avec des structures hospitalières ou non hospitalières. Il faut que ça bouge sinon on va implorer. »

Problèmes psychiques

Témoignage de Françoise Frippiat, infirmière depuis dix ans à Comme chez nous

« Sur le plan de la santé mentale proprement dite, la présence régulière des accueillis dans nos locaux nous permet d'observer leur comportement, leur raisonnement face à la situation, à la réalité, nos interrogations nous amènent bien souvent au chapitre de la santé mentale, qui se caractérise par un défaut d'adaptation à leur nouvelle situation, ou au chapitre de la psychiatrie avec des symptômes de psychose ou autres.

Si nous avons accès rapidement à un médecin généraliste via le relais santé, il n'en est pas de même pour la psychiatrie.

Nous mettons tous nos espoirs dans l'élaboration d'un projet (un centre de crise et diagnostic) qui, réalisé, permettrait, hors contexte hospitalier, l'observation, l'établissement d'un diagnostic, et une orientation de la personne dans un établissement ad hoc. L'objectif de base de ce centre étant de mettre la personne en sécurité, hors de la rue, lui permettre de 'déposer ses paquets'.

Il faut savoir que des personnes en grande détresse ou présentant des symptômes psychiatriques, ne seront pas hospitalisées. Ces personnes seront reçues aux soins d'urgence et priées de retourner en rue. La raison est que ce type de population ne correspond pas aux critères d'admission d'un hôpital. Le service d'urgence n'est pas conçu pour entendre ce type de détresse où peuvent se lire cependant avec le temps, des pathologies évidentes. »

Pratiques et vécu

Histoire d'une accueillie

Comme chez nous ne peut pas vraiment être abordé sans demander l'avis d'un ou d'une accueillie. Car ils sont des centaines, chaque année à franchir les portes de l'un des quatre services de Comme chez nous. Leurs parcours sont souvent durs, ponctués de violence et de détresse. Sabrina Alvarez Alvarez qui côtoie Comme chez nous depuis 2003 est revenue sur son parcours et sur le travail des différents services de l'association.

« Je viens dans les locaux depuis 2003. A l'époque j'étais enceinte et en rue. De 2003 à 2007, j'étais dans la rue, puis j'ai trouvé un logement et Chez toit m'aide à le garder. Ils viennent pour les papiers, pour les enfants qui sont en famille d'accueil ou en institution. C'est un logement de transition, j'y suis pour un an et demi. J'essaie de mettre des sous de côté pour payer une caution moi-même quand je prendrai un appartement plus grand. Heureusement que Chez toit vient me voir, car le passage au logement, c'est très dur, on est seul, on fait des bêtises. Et puis, il y a l'appel de la rue. Y résister, ça c'est le plus dur. L'appel de la rue, l'alcool et la drogue qui va avec, ça reste là. Alors souvent on y cède et on paie plus son loyer, c'est un cercle vicieux. C'est ce que je faisais avant 2007, j'avais un logement, puis je le perdais, j'allais en rue, je retrouvais un logement, puis je le perdais, etc. J'avais un logement insalubre. Chez toit, ils font tout, ils dirigent vers des institutions par exemple. Je suis schizophrène, ils m'aident à ce niveau-là aussi en faisant les papiers pour l'Awiph, où ils dirigent vers un psychiatre, vers le CPAS. Après ça dépend toujours du travailleur. Ils viennent chaque semaine, et se déplacent. Par exemple pour l'évaluation de la situation pour mes filles, mon assistante sociale vient avec moi au Service de protection judiciaire (SPJ).

En 2003, j'avais 18 ans. A l'époque j'avais un logement, je l'ai perdu car c'était compliqué avec mon compagnon, j'étais battue. Ils m'ont beaucoup aidée au Rebond par rapport au fait que j'étais battue. Mais je ne bougeais pas

beaucoup à l'époque car j'étais dans la drogue. Ils me « réorientaient », mais j'y allais jamais. J'allais dans les abris de nuit quand j'étais enceinte ou alors je dormais sous les ponts même en hiver avec moins 15°. Puis j'ai été encore battue, par le papa de mon enfant, je suis allée en foyer familial. On s'est beaucoup séparés puis remis ensemble. Je suis souvent revenue au Rebond pendant cette période. Ce n'est qu'en 2007 que j'ai décidé de m'en sortir avec leur soutien pour trouver un logement, arrêter la drogue.

Je fais désormais partie du projet les Fleurs du bien, pour les femmes sans-abri, ça fait un an que le projet existe. Je suis 'porteuse de projet', on est quatre ou cinq dans ce noyau des Fleurs du bien, je suis la porteuse de projet la plus ancienne.

Au départ on a vu qu'il n'y avait pas vraiment de place pour les femmes ici, au Rebond. Alors on s'est dit qu'il nous fallait un espace pour souffler un peu. Il y avait des ateliers mixtes mais jamais de place. En rue, les hommes nous disent qu'on est que des 'choses', on a été battues, maltraitées, on voulait un endroit à nous. Cet endroit c'est les Fleurs du bien, le lundi, mercredi, vendredi, on y fait du fitness par exemple. Quand on est en rue et qu'on est une femme, on se masculinise peu à peu. Il faut dire qu'on est fixées comme si on était un simple morceau de steack, c'est très pénible. Le problème des Fleurs du bien c'est que vu comme on nous traite en rue, on a du mal à mobiliser les femmes.

Je vais aussi au service Toudi Boudji, pour aller sur internet, pour m'informer et voir le monde extérieur car je n'ai jamais quitté la Belgique.

L'avenir, je le vois avec une maison, avec une chambre pour accueillir mes filles, au moins la journée. Il faut que je fasse un vrai travail psy. Mais je vois à l'avenir des contacts avec le Rebond pour leur dire que je m'en suis sortie... grâce à leur soutien. »

Scène de vie dans la salle d'accueil du rebond



Le bénévolat, un état d'esprit qui perdure

L'engagement citoyen

Le bénévolat, c'est un engagement citoyen. Cette dimension est essentielle aux yeux de Jean-Marie Laine, responsable des bénévoles à Comme chez nous. Ce sont des bénévoles qui ont créé l'association. Et même s'il ne reste plus de bénévoles « historiques » (ceux qui ont créé Comme chez nous), ceux-ci ont toujours un rôle important dans l'accueil de sans-abri. Leur rôle, comme le définit Jean-Marie Laine, « c'est faire du lien social, car essayer de réintégrer, c'est l'affaire de tout le monde ». Ils sont désormais une petite douzaine à offrir leurs services une à deux fois par semaine. Leurs profils sont différents. Une partie d'entre eux, très militante, correspond à cet état d'esprit qui prévalait parmi les bénévoles des débuts. Une autre partie donne un coup de main pendant la pension, « les motivations sont très diverses », nous explique Jean-Marie Laine. Chaque bénévole reçoit une petite formation en interne avant de se lancer dans les premiers contacts avec les accueillis. Une des qualités principales du bénévole est le sens de l'écoute. Le postulat de départ est que certains accueillis s'épancheront peut-être plus auprès d'un bénévole qu'auprès d'un assistant social qui est payé pour venir en aide. Pour Jean-Marie Laine, cette plus-value du bénévolat est incontestable, il nous en détaille certains rouages : « C'est à partir du lieu central, la salle d'accueil que les bénévoles accompagnent les gens. C'est parfois dans ces petits moments, comme l'offre d'une tasse de café, dans de petits interstices, que des choses peuvent se dire; alors que le travailleur doit aider, le bénévole peut parler des choses qui vont bien. Le bénévole fait partie de l'équipe et passe le relais aux professionnels au bon moment. »

Paroles d'une bénévole

Thérèse Crispin est bénévole au Rebond depuis quatre ans. Elle a bien voulu s'attarder sur ses motivations et sur le sens que revêt le bénévolat à ses yeux. Car, a priori, consacrer son temps libre à l'écoute d'un public qu'on pense « difficile », en l'occurrence les sans-abri, requiert un certain cran.

« J'ai fait une carrière d'enseignante. Une fois à la pension, j'ai pris quelques mois de réflexion pour voir comment m'engager et me rendre utile. Je constatais que je n'avais pas peur des sans-abri et que je ne leur faisais pas peur. Parfois j'en dépannais l'un ou l'autre. En 2005 des SDF campaient le long de la Sambre, c'était un déclencheur, alors je suis allée au Rebond. Et curieusement je me suis tout de suite sentie comme un poisson dans l'eau. Je me suis donc dit 'allez, je continue jusqu'à ce que j'en ai marre'. Depuis, je fais ça deux fois par semaine. L'activité de bénévole à Comme chez nous peut se définir de différentes manières. Il y a un côté pratique, offrir une tasse de café avec le sourire, la douche, le concret. Puis il y a le plus intéressant : parler avec les gens, amorcer le contact. Quand on voit que la parole libère quelque chose, qu'ils peuvent être écoutés sans être jugés et que de gros morceaux de leur histoire sortent, on voit que ça leur est bénéfique, alors là, on sait qu'on a été utile. Dans la salle, j'ai une certaine joie, une présence calme et maternante qui a un effet.

Le contact avec les gens n'est pas toujours simple. Un hiver, il y avait trop de gens dans la salle d'accueil, il n'y avait plus de places assises. On ne savait pas leur parler, mais quelque chose pouvait quand même se passer, grâce à des sourires, ce n'est pas larmoyant, car on cherche le contact le plus naturel possible. C'est comme si des amis débarquaient, on sert le café, on rigole avec eux.

Concrètement, la politique de la maison c'est que lors d'une première visite au rebond, il faut un premier entretien avec un assistant social. Mais certains sont très mal et ne veulent pas parler, on les laisse quelques temps sans entretien. Le rôle du bénévole c'est d'appivoiser la personne. Si on a des éléments qui ont été confiés, on les partage, on sert un peu de relais. Dans le cadre de ce travail, je veille pour ma part à ne pas rogner sur les plates-bandes des professionnels. Néanmoins, quand je sens un gros problème chez un accueilli, je n'hésite pas à gratter un peu.

Il y a des situations très difficiles, car certains accueillis ont des problèmes psychiatriques lourds. Des gens qui arrivent imbibés d'alcool ou drogués et qui explosent. Ils peuvent être dangereux pour eux-mêmes et pour les autres. On tente de les apprivoiser comme des animaux sauvages. Avec eux il n'y a pas vraiment de dialogue, mais on écoute leur discours délirant pour les apaiser un peu, là il faut se contenter de peu. Face à la violence, c'est parfois dur. Mais il y a toujours quelqu'un de l'équipe dans la salle, avec le bénévole. Et puis on découvre de petits 'trucs'. Par exemple, quand il y a peu de monde en salle, le simple fait de se mettre entre l'agresseur et l'agressé, physiquement, a souvent pour effet de rompre une relation, de couper la colère. Ceci dit, quand quelqu'un explose, on est content d'avoir un éducateur masculin qui maîtrise la situation.

Il y a des situations qui touchent et qui font mal. Un couple composé d'une fille de 16 ans et d'un garçon de 20 ans est arrivé avec un enfant de dix jours. Ils avaient très peu d'affaires, de vêtements, ils avaient été mis à la rue par la maman de la jeune fille qui jusque-là les hébergeait. Je voyais que la jeune fille s'y prenait mal pour donner à boire à son bébé, elle avait envie de bien faire mais personne ne lui avait appris. On ressentait leur colère dès que le bébé pleurait. Dans ce genre de cas, face à des jeunes qui ont besoin d'un soutien, on s'inquiète et on se demande comment ils vont s'en sortir. Il y a aussi ceux qui ont cumulé une série de tuiles et se retrouvent à la rue totalement désorientés. Il y a eu pendant des mois cet homme qui disait toujours 'mais ça va aller'. Une fois, il a expliqué son histoire. Il était grutier et avait provoqué par erreur la mort de quelqu'un sur le lieu de travail. C'est cet accident qui l'a fait sombrer. Puis il n'est plus venu alors on se dit que ça va mieux, on l'espère en tout cas. Bien sûr, il y en a aussi qui s'en sortent, on les voit, ils reviennent nous l'expliquer et c'est tonifiant.

Il y a aussi des histoires plus étranges. Pendant longtemps j'avais un sentiment de peur à la vue de deux accueillis qui venaient de temps à autre au Rebond. Je n'arrivais pas à leur parler, je ne savais pas pourquoi. J'ai appris qu'ils sortaient de prison et ça me bloquait totalement. Je me suis forcée à leur parler et à force cette peur s'est effilochée. J'ai voulu m'y confronter jusqu'au bout au point que maintenant je suis visiteuse de prison, une fois par mois. »

Perspectives

Maîtriser la taille de l'équipe

Tant qu'il y aura des sans-abri, il y aura des centres d'accueil d'urgence, de jour, comme de nuit. C'est une évidence. Dès lors, on ne peut malheureusement concevoir Comme chez nous que comme une structure amenée à perdurer. C'est désormais une association qui a pignon sur rue à Charleroi. D'une initiative citoyenne structurée autour de l'action de bénévoles, Comme chez nous est devenue en quinze ans une asbl qui emploie dix-neuf salariés et reçoit l'aide d'une douzaine de volontaires. En quinze ans, l'association a beaucoup changé. Elle a traversé la professionnalisation et le recentrage de ses activités autour d'un « noyau » de population pour lequel « Comme chez nous » s'estime le plus compétent. Des services bien distincts et complémentaires ont été créés pour s'adapter à la population des sans-abri, en perpétuel changement.

En quinze ans, Comme chez nous a beaucoup innové. L'association a toujours défendu l'idée de transversalité. Plus qu'une idée, la concertation entre structures qui gravitent autour des sans-papiers est un impératif. En contribuant à monter le premier relais social de Belgique, c'est un modèle transposable qui fut imaginé. Même constat avec le relais santé, émanation du relais social. Comme chez nous n'est jamais très loin de ces impulsions du terrain.

Dans ce contexte de mutations rapides, Sophie Crapez, la directrice de Comme chez nous estime que la stabilisation du fonctionnement actuel, autour de quatre composantes complémentaires, est un objectif en tant que tel. Ce lien entre services différents doit être préservé, tout en encourageant les synergies et les échanges.

La structuration en services a impliqué une augmentation de la taille de l'équipe. Eviter l'hypertrophie de cette équipe est

aussi un enjeu. Car une équipe trop nombreuse est évidemment moins souple dans son fonctionnement, elle s'adapte moins vite au changement, l'information s'y transmet moins bien. Sophie Crapez l'explique ainsi : « Il y a un seuil critique à ne pas dépasser, et donc il y a un seuil critique de la demande qu'on peut accueillir. »

L'avenir de Comme chez nous sera donc composé d'un subtil équilibre entre nouveaux projets et préservation de la taille humaine de l'équipe.

Des interpellations au menu

Interpeller les réseaux, interpeller les pouvoirs publics, fait pleinement partie du rôle de Comme chez nous, on l'a vu dans le cadre de la dynamique de l'association. Parmi les priorités, il y a bien entendu la santé mentale et le logement – mettre en œuvre le cahier de revendications des relais sociaux pour la Région wallonne dans le cadre des suites que cette dernière doit donner à la recherche sur les freins et facilitateurs du logement. Il y a aussi la problématique des femmes en rue. A la suite de la recherche du service Promotion à la santé, l'idée est de développer un accueil différencié pour les femmes sans-abri.

Les problèmes liés à la saturation des services en amont et en aval sont légion. Sophie Crapez donne un exemple : « La saturation des Services d'aide à la jeunesse et des Services de protection judiciaire, laisse un public en rue qui se retrouve chez nous. Il y a un exemple marquant. Une maman toxicomane avec deux enfants. Il y avait des constats de maltraitance et de graves négligences aux conséquences dramatiques. Un des enfants avait avalé de l'ammoniac avant de finir à l'hôpital. L'autre a triplé à l'école malgré de très bonnes capacités. On a fait jouer la procédure d'urgence en juin pour que les enfants soient placés. Mais cinq mois après, il n'y a ni jugement, ni placement. C'est un exemple qui me sidère. Entre les congés et les absences au Service d'aide à la jeunesse, le dossier n'est pas suivi, ces services sont eux aussi saturés. »

Pour pallier à ce type de blocages, l'une des pistes est de multiplier les concertations (même si cela ne résoudra pas pleinement les problèmes d'engorgement des services). C'est ce qui est fait autour de la problématique des jeunes, une problématique prégnante lorsqu'on parle des sans-abri. A dix-huit ans, nombre de jeunes sont mis à la porte de leur famille ou ne sont plus suivis par les institutions de l'Aide à la jeunesse. Quand ils n'ont plus de ressources, ils se retrouvent à la rue, mais ne demandent pas spécialement de suivi (pour plus d'informations, consulter l'article d'Alter Echos n° 302, « Charleroi : La transversalité en actes pour jeunes sans-abri »). A Comme chez nous, une réflexion a été entamée sur la meilleure façon de travailler avec ce public. C'est sur cette dynamique et le travail en réseau qui en découle que Sophie Crapez attire notre attention : « On essaie de fédérer, de créer de la concertation et des interpellations croisées, il y a un enjeu commun. Pour ce public (à cheval entre aide aux sans-abri et Aide à la jeunesse nldr), comme pour d'autres, il y a le problème des réseaux différents qui travaillent sur le même individu. Alors on essaie de croiser les regards. » Pour croiser les regards, Jean-Marie Laine, coordinateur adjoint de Comme chez nous, a lancé des tables-rondes entre les deux secteurs, au nom du relais social. Ainsi, un vaste panel de travailleurs de l'Aide à la jeunesse est amené à rencontrer de nombreux intervenants de l'aide sociale aux adultes (essentiellement aux sans-abri), afin de trouver des solutions concrètes pour ce public. Ces tables-rondes ont débuté en 2010, elles se poursuivront en 2011.

Comme chez nous devient propriétaire

Comme chez nous gère un logement de transit. Jérôme Trigaux, responsable du service Chez toit nous avait décrit les avantages de ce type de fonctionnement : « On peut mettre des personnes en logement puis les suivre à domicile. » Et c'est bien cette idée que Comme chez nous est en train de creuser. L'association s'étend et deviendrait propriétaire, une idée pleinement assumée par Jérôme Trigaux : « A l'avenir, on veut avoir plus de logements de transit et de transition. » Cette intention suppose de dépasser les tensions que ce statut de « propriétaire » peut générer. « Le fait d'être à la fois propriétaire et accompagnateur pose des questions, nous explique Jérôme Trigaux. Si le locataire ne paye pas et qu'on va réclamer le loyer, ça peut casser la relation. La solution, elle est simple : Les personnes qui vont dans ces

logements pour discuter, pour écouter les anciens sans-abri ne doivent pas être les mêmes que celles qui réclament le loyer. Grâce à cette petite astuce, ça marche un peu mieux. »

Prolongement concret de cette intention : Comme chez nous pourrait devenir propriétaire en 2011 de dix logements à Jumez. Il y aurait des logements d'urgence, de transit et d'insertion. La logique de ces acquisitions est très simple à expliquer, selon Sophie Crapez : « On voit qu'il y a un manque de logements d'urgence et de logements pour les familles nombreuses. On va développer ça nous mêmes. On a trouvé ce bâtiment où dix logements pourraient être conçus. Ce projet développerait un peu la branche Chez toit de l'asbl. Il faudrait certainement plus de ressources en bénévoles pour assumer ce nouveau projet. L'idée de ce type de projets est qu'on apprenne du réseau, par exemple de Relogeas qui sont eux-mêmes accompagnateurs et propriétaires. »

La parentalité : Rompre les cercles de répétition

La dimension de l'accompagnement à la parentalité est qualifiée d'enjeu « majeur » par Sophie Crapez. Elle constate que « lorsqu'il y a un lien fort entre l'assistant social et l'accueilli, ce lien peut être bénéfique au niveau familial ». Et lorsque certains accueillis viennent à Comme chez nous avec leurs enfants, cela donne des idées à Sophie Crapez : « On a des gens qui ont des enfants en garde partagée. Quand ils viennent chez nous, ils ne savent pas quoi faire de leurs enfants. On pourrait appliquer le système de maison ouverte à la Dolto avec accompagnement par des bénévoles. Il y a par exemple, à Bruxelles, la Farandoline. Dans ce type de structures on peut recréer le système de la filiation pour éviter les placements. » Mais ce type de nouveau service pourrait-il être assumé par Comme chez nous ? Sophie Crapez ne l'exclut pas complètement : « On constate qu'il y a des pistes pour limiter les dégâts sur les enfants. Si ça n'existe pas ailleurs, alors on évalue si on le fait. Soit nous mêmes, soit en lançant une autre asbl pour cette dimension-là. »

Travailler sur la parentalité ouvrirait un nouveau chantier qui s'inscrirait pleinement dans une perspective de réduction des risques, un peu à l'image de ce qui se fait au sein du service de promotion de la santé. « Dans un cas comme dans l'autre, insiste Sophie Crapez, il s'agit d'intervenir pour rompre les cercles de répétitions. »

Associatif privé et services publics : complémentaires ?

La directrice de Comme chez nous rappelle que son association a pour principale qualité d'être « toujours en projet ». Les projets, la souplesse, la capacité d'adaptation sont autant de qualités qu'elle attribue à Comme chez nous et, au-delà, au monde associatif. Ce qui lui inspire des réflexions plus globales sur la relation – parfois complexe – entre services publics et associatifs privés. Deux facettes d'une utilisation des mêmes deniers publics. L'un serait-il plus efficace que l'autre, ou bien sont-ils complémentaires ? Un thème qui tient à cœur à Sophie Crapez.

Retour rapide sur l'histoire sociale avec la directrice de Comme chez nous qui cite Paul Trigalet, le fondateur de Solidarités nouvelles. La sécurité sociale, rappelle-t-elle, est née de caisses collectives. Ensuite, lorsque la protection sociale a été instituée, les gens, peu à peu, n'ont plus vu le lien entre leurs impôts et contributions et les prestations sociales. On serait passé de « solidarités chaudes » à des « solidarités froides », vides de sens pour le citoyen lambda. Sophie Crapez estime qu'avec des interventions sociales telles que menées à Comme chez nous, « on essaye de garder le lien avec le besoin des gens plutôt que de devenir une institution qui ne bouge pas, ou lentement ».

« L'association Comme chez nous prône la complémentarité entre Service public et initiatives citoyennes. L'avantage de l'associatif c'est sa créativité, sa réactivité. » Cette assertion pourrait toutefois être relativisée par des positions tenues, par exemple, par des associations comme Médecins du monde qui insistent régulièrement sur le fait que leurs projets de terrain ne sont que des palliatifs à l'action publique. Ainsi en va-t-il de leurs Centres d'accueil d'orientation et de soins (Caso) dont la finalité est d'attirer l'attention sur un phénomène puis de disparaître au profit d'une intervention plus globale des pouvoirs publics. De plus, on pourrait arguer du fait que les interventions privées sont localisées, le maillage

social qui en résulte est moins vaste que celui de l'Etat (du moins en théorie).

A cet argumentaire, Sophie Crapez rétorque : « Nous, on est dans une autre réalité. Il y a des besoins et les services publics y répondent en partie mais pas de la même façon, ni avec la même méthodologie. Prenons l'exemple de l'accueil des sans-abri. Pour nous, il est évident que cet accueil doit passer par des moments de fermeture. Il s'agit de moments de rupture essentiels pour éviter que les gens ne s'installent. Pour les services public, l'accueil doit être ouvert tout le temps. Les services publics sont de grosses machines qui doivent mettre en place des procédures lourdes, dans une logique institutionnelle. De notre côté, on a un cadre, mais on peut toujours jouer à la marge de ce cadre. Donc nous avons une souplesse qu'on peut garder, car la structure est petite, moins pyramidale. On préfère un modèle bâti sur de multiples structures complémentaires. »

Néanmoins, la directrice de Comme chez nous tient à ne pas opposer les deux modèles. « Il s'agit de deux logiques complémentaires, des structures qui agissent dans l'équilibre. D'ailleurs, nous sommes partenaires de grosses structures publiques. On doit chacun avoir voix au chapitre et amener sa réalité de terrain. »

Un plaidoyer sans concession de Sophie Crapez. Elle défend bec et ongles le monde associatif dont la capacité d'adaptation permet de répondre au mieux aux besoins des publics cibles. Et il faut dire qu'en quinze ans, Comme chez nous a fait ses preuves en matière d'accompagnement social. Face à un problème difficile et complexe qui est celui des sans-abri, Comme chez nous n'a cessé d'inventer.

Gageons que pour les quinze prochaines années, de nombreuses idées nouvelles jailliront de Charleroi. Et parmi elles, lorsqu'il s'agira des sans-abri, il ne faudra pas chercher bien longtemps pour constater que Comme chez nous n'est jamais très loin.



Accueillants et accueillis

Pour en savoir plus

Contacts

Asbl Comme chez nous
Rue Léopold, 36
6000 Charleroi
tél.: 071 30 23 69

Bibliographie

- Rapports d'activité de l'asbl Comme chez nous : 2009, 2008 et 2003
- Cahier Labiso n° 39 : « Le Rebond, dans la suite de Comme chez nous à Charleroi »
- Cahier Labiso n° 4 : « Comme chez nous à Charleroi, écouter les gens même quand ils ne parlent pas »

La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ?

Labiso.be est un espace interactif. Sur le site Internet <http://www.labiso.be>, vous trouverez un forum qui vous permettra de déposer vos impressions de lecture. Réactions à chaud? Avis divergeant sur une idée défendue par cette expérience? Projets semblables à mettre également en évidence? Liens à faire avec l'actualité? Témoignage?

N'hésitez pas. Le micro vous est ouvert...

Le laboratoire des innovations sociales et de santé c'est :

Écrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé

Présenter son action au delà d'un rapport d'activités, d'un dossier de subvention ou d'une prise de parole publique, c'est une manière de se positionner autrement par rapport à l'extérieur, de décrire ses pratiques professionnelles sous un autre jour. C'est aussi s'extirper du quotidien et prendre le temps de la réflexion : qui est-on, que fait-on, quel sens a l'action... ?

L'équipe de journalistes de Labiso propose cette démarche d'écriture voire même de co-écriture. Concrètement, en fonction des attentes et de la disponibilité des équipes, plusieurs scénarios peuvent naître de la rencontre avec un journaliste spécialisé. Rédaction par nos soins sur base d'entretiens et de documents, accompagnement dans l'écriture d'un membre de l'équipe tenté par le travail, écriture à quatre, huit ou douze mains, mise en valeur de productions internes... Tout est possible.

Éditer dans une collection de livres numériques

Avec Labiso, la démarche d'écriture se prolonge et se matérialise en une publication d'un livre numérique, partie d'une collection de « cahiers ». Ces petits bouquins, téléchargeables gratuitement sur Internet, peuvent être imprimés, lus à l'écran, compulsés à l'envi. La Toile offre l'avantage d'occuper un espace d'expression et de visibilité aux possibilités infinies. Les cahiers numériques sont recyclables sur n'importe quel site web et d'une formule plus souple que les éditions papiers. Même si l'accès aux nouvelles technologies et à Internet n'est pas encore égal pour tous, investir cet espace d'expression c'est aussi être au plus près des nouvelles réalités sociales, des nouveaux besoins, des nouvelles formes de pauvreté

Échanger pour s'inspirer, décloisonner, innover

L'ambition est là : favoriser l'échange sur les pratiques et le décloisonnement entre professionnels, stimuler les démarches innovantes. Une fois sur la Toile, les effets des « cahiers » sont entre les mains des équipes et des lecteurs. Si les équipes ont trouvé intérêt à faire le point, ont modifié leurs pratiques ou déterminé un nouveau projet..., les lecteurs eux, peuvent faire des liens entre différents types d'interventions, s'interroger sur les modèles et, nous le souhaitons, s'interpeller les uns les autres. C'est en tout cas loin des codes de « bonnes pratiques », des grands' messes institutionnelles, que Labiso propose le premier terme de l'échange.

Labiso cela peut aussi être :

Certains services, certaines associations ont fait le pari de l'Internet comme outil de visibilité, de travail en réseau, d'échanges sur les pratiques. Ils sont conscients des énormes possibilités que leur offre la Toile : devenir émetteur/producteur et non plus seulement consommateur/récepteur.

Le recours aux nouvelles technologies de la communication est conçu ici comme un outil au service du travail social et de ses travailleurs.

Si la démarche de Labiso montre des effets très positifs, elle est aussi de celles qui nécessitent une adaptation continue, un questionnement permanent, notamment du fait du support qui la sous-tend. Un support, l'Internet, dans lequel il est intéressant que les professionnels de terrain des secteurs de l'aide aux personnes investissent pour l'alimenter de contenus pertinents et mobilisateurs.

Contacts Labiso : Labiso@texto.be

Tél. : 02 541 85 26/27.

La collection est une initiative de l'asbl Texto en collaboration avec l'agence Alter où les tâches rédactionnelles sont coordonnées par Baudouin Massart. Ce cahier a été rédigé par Cédric Vallet (Agence Alter) avec l'aide de toute l'équipe de Comme chez nous. Il a été achevé le 8 janvier 2011.