


Comme chez nous à Charleroi



Écouter les gens
même quand ils
ne parlent pas

cahier n° **4**

Comme chez nous à Charleroi

Écouter les gens même
quand ils ne parlent pas

Laboratoire des innovations sociales –

www.labiso.be - Cahier n°4

Labiso

AlteR&I
Recherche
&
Innovation

LUC PIRE
ELECTRONIQUE



Licence

Par le téléchargement d'un livre électronique (eBook), [Luc Pire Électronique](#) et le [Laboratoire des Innovations sociales](#) consentent à l'utilisateur qui l'accepte une licence dans les présentes conditions :

La licence confère à l'utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif, sur le contenu du livre électronique. Elle comprend le droit de reproduire pour stockage aux fins de représentation sur écran monoposte et de reproduction, en un exemplaire, pour copie de sauvegarde ou tirage sur papier. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous quelque forme, même partielle, est donc interdite.

Ce droit est personnel, il est réservé à l'usage exclusif et non collectif du licencié. Il n'est transmissible en aucune manière. Tout autre usage est soumis à autorisation préalable et expresse, adressée à Luc Pire Electronique.

La violation de ces dispositions impératives soumet le contrevenant, et toutes personnes responsables, aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

Table des matières

Licence	4
Table des matières	5
Laboratoire des innovations sociales.....	7
Source	9
Comme chez nous à Charleroi.....	10
Écouter les gens même quand ils ne parlent pas	10
À la base, l'initiative est complètement bénévole	14
Avec le relais social, « Comme Chez Nous » se professionnalise.....	18
Un dispositif d'accompagnement et d'orientation	22
Actions collectives au travers d'un espace « santé » et un espace « projets »	27
Budgets participatifs pour Le Comité de l'Espoir et Le Pont en Fête	31
Élargissement du public accueilli.....	36
Encadrement mixte et comité de gestion souverain ..	42
Miroir de la réalité des sans-abri.....	47

Relais social : pas de réseau sans maillons 51

Pour en savoir plus..... 57

Contacts 57

Sources bibliographiques 59

Infos..... 60

Crédits 61

Laboratoire des innovations sociales

Une collection de livres numériques pour échanger et pour innover

Les services d'aide aux personnes constituent une galaxie foisonnante, toujours en mouvement. De l'aide aux toxicomanes en passant par les services à domicile ou l'hébergement des personnes handicapées, un nombre impressionnant d'équipes de professionnels travaillent au quotidien et mobilisent une palette de méthodes éprouvées, et cherche aussi à mettre au point des innovations et à les perfectionner.

Dynamiser les échanges

Les lieux de rencontre qui animent les différents secteurs de l'action sociale et de la santé en Wallonie sont eux aussi riches et nombreux, mais trop souvent dispersés... Sans parler des forums consacrés à ces matières de l'action sociale et sanitaire, qui commencent à faire florès sur Internet. Comment imaginer de nouveaux espaces d'échanges, complémentaires à ces journées d'études et autres carrefours ?

Le livre numérique, l'eBook, est un nouveau support chaque jour plus utilisé. À la fois accessible et convivial, il permet au lecteur une approche de l'information à la fois sélective et approfondie selon ses besoins. Décliné sous forme de collection thématique mensuelle, le livre numérique permet aussi d'envisager des échanges et de les rendre cumulatifs.

Soutenir les innovations

Tel est l'outil que se propose de devenir le Laboratoire des innovations sociales, développé par AlteR&I et l'asbl Texto avec le soutien du ministre wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il publie deux fois par mois une monographie consacrée à un service, et mise sur un mode de rédaction professionnel, tout en gardant une place à ce que les équipes ont déjà produit elles-mêmes à propos de leur travail. Ou en laissant imaginer des formules d'écriture à plusieurs mains.

En somme, un outil vivant et original, au service de l'innovation sociale et de ceux qui la portent.

Source

Les cahiers du Laboratoire des innovations sociales sont publiés sur le site Internet

<http://www.labiso.be/>

sur lequel on retrouvera toutes les informations relatives au projet, ainsi que des réactions à ce cahier.

La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I) en collaboration avec Luc Pire Electronique et l'asbl Texto.

Ce cahier a été rédigé par Pascale Hensgens, sur la base d'interviews de Sophie Crapez, et achevé le 5 septembre 2002.

Comme chez nous à Charleroi

Écouter les gens même
quand ils ne parlent pas

Ils sont là, ce matin d'été, attablés. Les uns à taper la carte, les autres à boire leur premier café de la journée... Au bout de la pièce, derrière ce qui tient lieu de comptoir, deux femmes s'affairent à nettoyer la vaisselle. Autour du cou, elles portent un drôle de pendentif : quelques clés qui se balancent au bout d'un petit cordon. Devant elles, une rangée de thermos et les tasses qui s'empilent laissant présager l'arrivée d'autres personnes. Les murs sont tapissés de photos souvenirs, d'affiches, d'annonces d'activités... Des livres traînent sur une étagère. On peut aussi y lire un règlement d'ordre intérieur, seul signe apparent que l'endroit a quelque chose de particulier... Un jeune homme sort d'un petit couloir, il a une serviette éponge sur les épaules et les cheveux encore mouillés.

Il se sert une tasse de café et va rejoindre la table où une jeune fille discute avec un autre gars pas très attentif.

Seul le retentissement de la sonnette d'entrée trouble les regards... Annonce inhabituelle... Une jeune femme dit à voix haute, « ça doit être les draps de lits », et se lève pour réceptionner la marchandise... Elle se retrouve nez à nez avec un petit bout de femme, le teint hâlé, l'air timide et les mains vides. Nouveau visage, nouvelle venue... Elle veut juste savoir ce qu'on peut lui offrir ici. Elle a passé la nuit à l'hôpital. Elle est arrivée hier d'Espagne. Elle a quitté Charleroi il y a plusieurs années et vient de se faire « jeter par son mec ». Elle n'a plus d'endroit où aller. Elle se fait inviter par la jeune femme qui l'accueille, on l'apprendra plus tard une assistante sociale. Elle s'assied et prend une tasse de café... L'accueillante se veut rassurante et laisse à l'accueillie le temps de se « poser ». Pas de questions intempestives, juste une proposition d'écoute. Les minutes s'écoulent, elle lève enfin les yeux et scrute, l'air interrogateur, tout autour d'elle. Un homme, le visage masqué par une barbe touffue et des cheveux en bataille entre. Visiblement c'est un habitué. Il serre les mains des uns et des autres. Quand il s'approche pour saluer la nouvelle venue, après un instant d'hésitation, elle lui saute au cou, le serre fort et se met à pleurer... Elle vient de reconnaître l'homme

qu'elle a hébergé il y a quinze ans déjà ... Premier visage familial, premier signe visible de détresse.

Nous sommes au 36 de la rue Léopold, à Charleroi, dans la Ville Basse, non loin de la Gare du Sud. « Comme chez nous » accueille, sept jour sur sept, toute personne sans-abri ou mal logée. Un accueil de jour, de 9 à 17 heures, offert depuis 1995. Au fil des années, la structure s'est peu à peu organisée. Aujourd'hui elle constitue un des fers de lance du relais social de Charleroi. Une de ses caractéristiques principales : son équipe mixte composée de bénévoles et de professionnels pour un travail d'accueil qualifié « bas seuil ». Un accueil tout venant et qui ne devance pas les demandes.



À la base, l'initiative est complètement bénévole

Le centre d'accueil Comme chez nous voit le jour en 1995. À cette époque, d'anciens sans-abri font le constat qu'il n'existe aucune infrastructure à Charleroi pour les personnes sans-abri ou mal logées. Avec le soutien de l'association Solidarités nouvelles, de la FGTB et du Mouvement ouvrier chrétien, ils se mobilisent pour créer cet espace. L'école Notre Dame met à disposition un de ses bâtiments, situé juste à côté du local actuel, et des bénévoles assurent l'ouverture des lieux en journée, à l'exception du week-end. Il s'agit pour l'essentiel de personnes engagées dans les mouvements paroissiaux et caritatifs.

Ouvrir un lieu où les sans-abri peuvent se poser...

Objectif de l'initiative : ouvrir un lieu où les sans-abri peuvent se poser, prendre une douche, laver leur linge, être écoutés. La soupe de midi était offerte par l'école

Notre Dame, c'est d'ailleurs toujours le cas aujourd'hui. « *Parmi les bénévoles, il y avait une ancienne assistante sociale. CCN était donc en mesure de proposer une orientation de première ligne sur la base d'un réseau informel. Sur le plan financier, les dons étaient la principale source de rentrées. Mais il y eut aussi des apports de la Fondation Roi Baudouin* », explique Sophie Crapez, psychologue et coordinatrice de Comme Chez Nous. « *L'asbl a aussi bénéficié de l'appui d'un Québécois venu faire son stage à Solidarités nouvelles. Il nous a donné un sérieux coup de pouce en organisant une récolte de fonds qui a rapporté plusieurs centaines de milliers de francs* ».

Comme Chez Nous a donc fonctionné sur cette base bénévole pendant cinq années tout en bénéficiant du soutien actif de Solidarités nouvelles. Cette association, née en 1993, a pour objectif la promotion du droit au logement pour tous et le développement de solidarités entre habitants. « *Nous développons des projets collectifs, dans une perspective d'éducation permanente, avec des habitants du logement social, du logement privé, de campings et domaines et des habitants de la rue* », précise Paul Trigalet, figure de proue de la lutte contre la pauvreté à Charleroi et vice-président de Solidarités nouvelles. « *Le logement, c'est le fil rouge de notre action.*

Notre objectif est de permettre à ceux qui en sont exclus de faire valoir leurs droits. Créer les conditions pour que se développent de nouvelles solidarités entre habitants, c'est notre méthode transversale pour tenter de donner du sens ensemble. Et ensemble c'est aussi en partenariat avec d'autres, associations ou pouvoirs publics. »

Intégré dans le réseau d'initiatives créé par cette association, Comme Chez Nous a donc pu offrir à ceux qui le désiraient de s'investir dans des rencontres et des actions organisées par le Front des sans-abri ou encore, via l'association Sans-abri Castors, de rénover eux-mêmes un logement qu'ils pourront occuper contre le seul paiement des charges.

« Aujourd'hui encore, Solidarités nouvelles, Comme Chez Nous et Sans-abri Castors forment un mini réseau d'actions complémentaires par rapport à la problématique de l'accès au logement... Trois marches d'un escalier avec les mêmes valeurs et la même pédagogie. Les trois associations sont par ailleurs rassemblées dans les locaux du 36 de la rue Léopold ».



Avec le relais social, « Comme Chez Nous » se professionnalise

Ce fonctionnement entièrement basé sur le bénévolat pose certaines difficultés. Dans un rapport d'activités, daté de novembre 1999, les bénévoles les exposent ainsi : *« Après bientôt quatre ans d'expérience, nous pouvons relever un certain nombre de problèmes auxquels nous, bénévoles, nous nous heurtons : le manque de moyens financiers pour assurer le fonctionnement de la vie de la maison et certains frais de personnel; le manque de formation continue; l'absence d'encadrement professionnel pour assurer la coordination de l'équipe et le suivi journalier; le bénévolat ne permet pas d'être suffisamment accrédité auprès des instances qui doivent permettre la réinsertion; l'environnement immédiat n'est pas sans risque pour la santé et suscite parfois des répulsions du personnel accompagnant. »*

Au début de l'année 2000, sous la houlette du ministre régional des Affaires sociales, s'organise la constitution du relais social. Dès les rencontres préliminaires, Comme

Chez Nous est partie prenante de l'initiative. L'association est demandeuse d'une reconnaissance officielle de son travail et en conséquence d'une subside. Le cabinet de Thierry Detienne est pour sa part désireux de voir l'offre de services s'élargir afin de mieux rencontrer la réalité de terrain. *« Il s'agit notamment d'assurer une ouverture sept jours sur sept »*. Le virage de cette professionnalisation sera confié à Sophie Crapez, engagée en juin 2000 comme coordinatrice. Elle est chargée de développer le projet, l'équipe et d'harmoniser les différentes responsabilités d'accueil, de santé, d'administration, d'organisation et de formation. *« Il fallait également négocier ce changement avec les bénévoles. Il n'a d'ailleurs jamais été question de se priver de leur présence. Ils apportent quelque chose de différent par la disponibilité de l'écoute, par la différence générationnelle et leur histoire de vie. L'association ne pourrait pas, pour des raisons financières évidentes, les remplacer par des professionnels. On a donc procédé à la modification de la composition du conseil d'administration. La présidence confiée à une bénévole de la première heure, un administrateur délégué en la personne de Paul Trigalet, les travailleurs permanents représentés par moi et trois personnes pour les accueillants bénévoles. L'assemblée générale est quant à elle constituée par l'ensemble des accueillants ainsi que des représentants du centre Ulysse, un centre d'accueil de nuit lié au contrat de sécurité,*

maillon fort du relais social au même titre que nous. Une synergie nécessaire puisque nos publics se recouvrent. »

La transition entre l'équipe de bénévoles et une équipe mixte ne s'est pas effectuée sans mal. Aussi pour assurer la durabilité du projet, il était essentiel que l'arrivée des salariés n'entraîne pas de désengagement massif des bénévoles. Dans la planification de l'engagement des salariés, CCN a choisi de favoriser l'arrivée progressive des permanents. En septembre 2000, un éducateur et une assistante sociale rejoignent la coordinatrice. En janvier 2001, trois nouveaux travailleurs viennent étoffer l'équipe : un éducateur, un homme à tout faire, un licencié FOPA (Faculté Ouverte Pour Adultes de l'UCL, formation en sciences humaines). Ce dernier travaillant par ailleurs à mi-temps comme adjoint à la coordination du relais social. C'est à ce moment là que CCN ouvre ses portes sept jours sur sept. Enfin, en mars 2001, une infirmière vient compléter le cadre du personnel. *« Une grande part des actions ont démarré dès septembre 2000, mais les services ont évolué avec l'arrivée des nouveaux travailleurs ».*

C omme chez nous

O uvert de 9 à 17 h, du lundi au dimanche

M aison d'accueil pour personnes

M al Logées

E t sans-abri

C onseils logement et administratif

H alte pour se chauffer, boire une tasse de café

E coute et dialogue

Z one pour souffler

N écessaire pour faire une lessive et la sécher

O ccasion de prendre une douche

U ne équipe d'accueillants

S i tu veux...

Un dispositif d'accompagnement et d'orientation

L'accueil à Comme Chez Nous est offert à toute personne de plus de 18 ans sans-abri ou ayant un grave problème de logement à savoir de chauffage, d'électricité, d'eau, d'insalubrité ou encore manque de sanitaires ou de lessiveuse. L'accueil est strictement anonyme. On demande juste à l'accueilli d'inscrire son prénom dans un cahier de présence à la date du jour, une formalité nécessaire pour la gestion quotidienne. Même si le lieu se veut familial et convivial, la présence des enfants n'est pas encouragée. *« Elle est tolérée parce qu'il existe peu de structures gratuites d'accueil pour parents avec enfants. Entre cette situation et la rue, c'est quand même mieux ici. Mais on cherche rapidement d'autres possibilités plus adaptées. »* Quant aux animaux - question toujours problématique dans les centres d'accueil pour sans-abri - ils ont toujours été admis pour autant qu'ils soient tenus en laisse et que leur maître les surveille.

Le centre d'accueil organise ses services en « espaces » . Ces espaces ne correspondent pas tous à un lieu physique. Certains font plutôt référence à des intentions, des possibilités d'actions.

Deux principes essentiels régissent l'espace accueil : on ne va pas à la demande et on ne propose pas ce qui se fait déjà ailleurs. *« CCN est un lieu où on se pose. Les personnes ne doivent en aucun cas justifier leur présence. Seules notre présence et notre ouverture peuvent susciter les demandes...Alors seulement nous proposons un soutien dans les projets de vie de chacun par l'écoute, l'orientation et un accompagnement vers des services compétents »* À l'intérieur même du local d'accueil, où sont disposées chaises et tables, se trouve une pièce fermée qui sert de bureau pour l'accueil individuel. C'est l'espace social où chaque personne peut recevoir, en privé, une information et/ou une orientation.

Les bénévoles ne sont pas là pour faire, mais pour être... Ils prennent le temps. Respecter le public, c'est aussi respecter le silence de certains

Les accueillantes bénévoles, que l'on distingue aux clés pendues à leur cou parce que tous les locaux doivent être fermés en permanence, vivent dans le même espace que les accueillis. A tout moment, elles peuvent être interpellées ou se joindre à une conversation. Elles s'occupent également de la gestion de l'intendance. *« La présence des bénévoles, des femmes en règle générale, permet aussi d'écouter longuement ceux qui ont besoin d'être entendus, respectés, de les prendre au sérieux pour qu'ils reprennent confiance en eux. Les bénévoles prennent le temps, ils ne sont pas là pour faire mais pour être, il n'y a aucune question de rendement. Respecter le public, c'est aussi respecter le silence de certains ».*

CCN ne fait pas ce qui se fait ailleurs. C'est l'autre principe essentiel du travail. *« Ainsi nous ne servons pas de repas de midi quand les restos du cœur sont ouverts. Nous ne faisons pas non plus le travail d'une assistante sociale. Quand le service existe, on aide à son utilisation. Quand il n'existe pas, on pointe les lacunes et on joue alors un rôle d'interpellation, notamment au niveau du relais social. Les services rendus par l'équipe de CCN ne sont donc pas ceux d'un service social mais bien d'un dispositif social d'orientation et d'accompagnement. Par exemple permettre aux accueillis de disposer à nouveau*

d'un revenu, de retrouver un logement, d'avoir de quoi se vêtir et la possibilité de rester propres.»

L'espace hygiène comporte une salle de douche, une machine à laver et un séchoir. Pour l'utilisation de chacun de ces services, une participation symbolique de 0,75 euros est demandée.

Ce type d'accueil constituait déjà l'ossature du travail de l'association Comme Chez Nous alors qu'elle ne reposait encore que sur du bénévolat. *« Rencontrer les besoins élémentaires des sans-abri en leur proposant un lieu où s'asseoir, en leur permettant de retrouver une dignité et en leur offrant la possibilité de renouer des liens sociaux ».* Toutefois au niveau social, le suivi des situations difficiles a pu s'organiser sur le long terme grâce à la présence des professionnels. *« La plupart des bénévoles ne prestent qu'une ou deux demi-journée par semaine. Ce qui pose un certain nombre de problèmes dans le suivi individuel quotidien. Les permanences des bénévoles ont donc été doublées par celles des salariés ».* A souligner également la création d'un espace repos. Un canapé a été installé dans une petite pièce séparée pour permettre aux personnes particulièrement fatiguées de se reposer quelques heures. *« Après cinq années de fonctionnement, il nous est apparu utile dans*

le cadre de l'aménagement des nouveaux locaux, de prévoir des lieux adaptés aux objectifs poursuivis par CCN. Comme l'installation d'un lieu plus tranquille où pourraient souffler, dans le calme, les personnes fatiguées ou dont l'état nécessite juste un peu de repos. »



Actions collectives au travers d'un espace « santé » et un espace « projets »

Avec l'arrivée des travailleurs permanents et le partenariat relais social, d'autres projets ont vu le jour, réalisant clairement la volonté d'inscrire le dispositif dans une dimension plus collective.

Ainsi, la présence d'infirmières bénévoles à CCN a entraîné un questionnement sur l'accès aux soins de santé. Au départ, le centre a mis en place une sorte de dispensaire avec la constitution d'une petite pharmacie de dépannage pour les premiers soins d'urgence. *« Les SDF ont très fréquemment perdu possession de leur corps. La boisson, les nuits dans les rues, une mauvaise alimentation et une hygiène de vie pas très rigoureuse mènent à la dégradation de leur état général. Il est apparu très vite utile et urgent de rendre accessible dans un lieu qu'ils connaissent, un service de premiers soins. D'autant qu'avec les institutions hospitalières, la question de l'accès aux soins pour notre public se posait quotidiennement. Ces structures se montrent réticentes à prodiguer*

des soins élémentaires à des personnes sans domicile fixe et sans affiliation de mutuelle. Par ailleurs, les SDF rebutent également à se présenter dans ces institutions de soins.» L'engagement d'une infirmière a conforté le centre dans l'idée qu'il avait aussi un rôle à jouer tant en termes de dépistage que de prévention. « C'est ainsi que l'année dernière nous avons effectué un dépistage de la tuberculose. Que régulièrement nous sommes amenés à sensibiliser notre public à l'hygiène de base. Nous intervenons également pour assurer la poursuite d'un traitement médicamenteux prescrit... L'écoute d'un professionnel de la santé provoque inmanquablement une prise de parole plus importante au niveau des problèmes médicaux rencontrés. Mais cela peut prendre du temps et parfois il faut attendre des semaines avant de voir un de nos accueillis se rendre à l'hôpital pour un problème précis. »

Considérer les sans-abri comme des interlocuteurs et pas seulement des consommateurs.

L'espace projets, quant à lui, est né de la volonté de l'équipe de considérer son public comme interlocuteur et non pas seulement comme consommateur. Cette volonté a d'abord débouché sur la création d'un espace d'expression. *« Deux fois par mois, dans un contexte cadré et régulier, accueillants et accueillis se rencontrent pour discuter. Soit de sujets liés à la vie quotidienne dans le centre, soit par rapport à des événements extérieurs. Pour nous, c'est aussi un bon moyen de transmission d'informations générales. Pour les accueillis, la mobilisation dépend fort de l'événement. Par exemple, le thème du prochain espace d'expression sera centré sur un événement qui s'est passé ici il y a quelques jours. Il s'agit de l'augmentation des violences verbales. Nous tenons à conserver cet espace et cette régularité parce que cela permet une temporisation lors de conflits interpersonnels et surtout cela nous oblige à ne pas rester dans une relation individuelle... Et comme ce lieu d'expression existe, il provoque évidemment l'expression de demandes. Lorsqu'elles sont collectives, elles prennent la forme de projets qui peuvent être soutenus financièrement dans le cadre des budgets participatifs du relais social. »*

Ces espaces de rencontres, d'échanges, de création et de mobilisation donnent aux personnes sans-abri ou mal

logées la possibilité de (re)créer du lien social mais surtout de se faire entendre collectivement. *« C'est aussi le cas lorsque, dans le cadre de notre investissement avec les Marches Européennes contre le chômage et l'exclusion, les sans-abri se sont rendus à Séville pour faire entendre leurs voix ».*

Budgets participatifs pour Le Comité de l'Espoir et Le Pont en Fête

Le Comité de l'Espoir est un peu le « grand frère » de tous les projets collectifs portés par les sans-abri. Il s'est constitué en juin 2000, au moment de la mise en vente de la maison qui abritait Comme Chez Nous, située juste à côté de l'implantation actuelle. Des accueillis décident de former un Comité pour lancer une campagne de sensibilisation et trouver des moyens financiers pour contribuer à l'achat de ce qu'ils considéraient être leur maison. Maison qui sera finalement rachetée grâce à un don de la Loterie nationale et à l'intervention conjointe de Sans-abri Castors et Solidarités nouvelles. Mais le Comité de l'Espoir, qui s'est doté d'une structure identique à celle d'une ASBL, est désireux de poursuivre son action au-delà de cette mobilisation ponctuelle... Dans le cadre des budgets participatifs, il recevra le soutien financier du relais social. *« Le budget participatif, c'est une proposition qui a été suggérée par le tissu associatif, dès les discussions préliminaires concernant la mise en place du relais social. Il relève de la même philosophie que les*

budgets participatifs de Porto Alegre... A savoir subventionner des petits projets portés par des bénéficiaires, en l'occurrence pour CCN des sans-abri, et pas par des travailleurs sociaux ».

Avec les moyens mis à disposition par le relais, le Comité de l'Espoir a donc créé son propre petit journal et mis sur pied un atelier théâtre. Il organise également des événements tels que la Saint-Nicolas ou le Nouvel an des accueillis de CCN. *« Le Comité fonctionne comme un groupe tout à fait autonome, même si une assistante sociale de CCN accompagne le projet. Les entrées et les sorties y sont permanentes. La présence, depuis le début, de deux personnes pivots explique également sa persistance dans le temps ».*



Dans le même esprit, le projet « Le Pont en fête » émane directement du désir de quelques sans-abri de s'investir comme acteurs dans la vie de leur ville.

Rendre la monnaie de leur pièce aux habitants... en s'amusant.

Et quoi de plus symbolique que d'utiliser le pont piétonnier où ils ont l'habitude de faire la manche pour « rendre la monnaie de leur pièce aux habitants de la ville ». Dès lors, et parce qu'il s'agit bien d'une action autonome, un comité

organisateur se constitue pour mener à bien le projet. François, Piet et Nounours, habitants de la rue, trouvent au sein de CCN le soutien et les relais nécessaires. *« Dès le début, nous souhaitons une réalisation commune à des personnes d'horizons différents. A la fois pour l'organisation mais également pour la participation. La passerelle Roi Baudouin, située juste en face de la gare, est un lieu de passage pour de nombreuses personnes de tous horizons. L'occasion d'informer, de sensibiliser, de favoriser l'échange, l'expression. Mais de fêter aussi la différence et de démontrer que Charleroi est un foyer de projets constructifs et positifs »*. Le projet prend forme, en mai 2001, avec l'aide de la police de la Ville mais aussi du responsable du contrat de sécurité de Charleroi. Au programme de cette journée, fixée le 21 juin : chanteurs, musiciens, jongleurs, mimes... Tous choisis par le comité organisateur. Et qui dit fête, dit aussi restauration. Oxfam se charge de la vente de boissons et « Passage 45 », une antenne du CPAS, propose un stand gâteau. Un emplacement est également réservé, dans un stand d'information, aux associations désireuses de parler d'elles. *« L'expérience a été particulièrement réussie »*, explique Sophie Crapez. *« Les passants s'arrêtaient, discutaient, posaient de questions. C'était aussi un moment privilégié avec les sans-abri que nous accueillons tous les jours. Nos rapports étaient différents, puisque là ils étaient acteurs et actifs. »* Au vu du succès de

l'opération, le Pont a repris ces habits de fête le 21 juin dernier...

A mettre aussi à l'actif des budgets participatifs du relais social, le projet « Bonjour ». *« Des sans-abri et personnes mal logées ont constaté que ceux d'entre eux qui étaient hospitalisés soit n'avaient pas de visite soit ne recevaient pas de cadeau lors de ces visites. Pour pallier ce déficit, ils ont constitué un groupe qui organise la distribution d'un nécessaire de toilette, l'achat d'un pyjama ou qui prend en charge le coût d'un ticket de bus. »*

C'est dans le courant de l'année 2001 que le développement de cette dimension collective au sein de Comme Chez Nous a vraiment eu lieu. Cette volonté de promouvoir des projets participatifs qui permettent aux accueillis de se réapproprier leur espace et leur trajectoire de vie trouve plus que jamais sa place dans l'accompagnement tel qu'entend le poursuivre le centre d'accueil Comme Chez Nous.

Élargissement du public accueilli

La fréquentation du centre d'accueil est passée de 116 personnes différentes en 1999, à 330 personnes en 2000 et 324 personnes pour le seul premier semestre de cette année.

Pour la période du 1er avril au 30 juin 2002, le tableau de bord de l'ASBL Comme Chez Nous, à l'usage du relais social, livre une série d'indications chiffrées.

- 40 personnes sont présentes par jour et sur une moyenne d'un mois.
- 174 personnes différentes ont été accueillies au mois d'avril, 173 au mois de mai et 175 au mois de juin. Soit, au total, 217 personnes différentes qui ont été accueillies entre avril et juin 2002. Il est à noter que si le nombre de personnes différentes accueillies varie très peu entre le premier et le second trimestres 2002, la fréquentation par contre est passée de 308 à 522.

- La population est composée de 75% d'hommes et 25% de femmes
- Près de 62% de ces personnes ont entre 18 et 35 ans.

Tranches d'âge	Nombre
18 – 25 ans	70
26 – 35 ans	64
36 – 50 ans	50
51 – 60 ans	20
Plus de 60 ans	75

- 60% de ces personnes ont été orientées par le bouche à oreille entre usagers et 20% par un service d'aide (ASBL du réseau, CPAS, urgence sociale).
- La demande, une fois exprimée, porte avant toute chose sur le lien social et la compagnie (70%). Viennent ensuite les douches et lessives, les démarches sociales et de santé, le repos et enfin la recherche d'un logement.

- Comme Chez nous a répondu à ces demandes selon la répartition suivante:

Type de réponse	Nombre
Contacts téléphoniques	350
Espace-santé (entretiens, soins, orientations...)	182
Contacts avec autres organismes	125
Reposoir	64
Orientation psycho-sociale	20

En ce qui concerne l'espace santé, il faut souligner qu'une demande n'implique pas forcément des actes de soins mais peut aboutir à un simple diagnostic ou à une orientation. D'autre part, plusieurs réponses peuvent être apportées pour une seule demande formulée.

L'augmentation de la fréquentation par rapport à 1999 est évidemment liée à l'élargissement des plages horaires du centre. Mais elle relève également du renforcement des synergies entre services et institutions présentes sur la place de Charleroi. *« Depuis la création du relais social, le CPAS a détaché un assistant social qui se déplace dans les services comme le nôtre... Ce travail hors les murs est une première. Et la proximité porte ses fruits, notamment*

au niveau du suivi, parce que les accueillis, pour toute sorte de raisons, ont tendance à diaboliser le CPAS. »

La collaboration étroite de CCN avec l'éducateur de rue de Solidarités nouvelles participe également de cette augmentation de la fréquentation. *« Il fait des maraudes... La nuit il se rend dans les squats à la rencontre des SDF. C'est une clé importante dans les contacts et la transmission d'informations, une plaque tournante en quelque sorte... »* Plaque tournante avec les services d'accueil mais aussi avec les habitants du quartier. Ainsi affiché aux murs des locaux de CCN, on découvre un avertissement écrit de l'éducateur suite aux plaintes de certains commerçants à propos d'agissements délictueux de sans-abri. Il les informe ainsi publiquement qu'il sait que certaines des personnes incriminées fréquentent l'accueil de jour... Une manière de (re)dire « il y a des règles à respecter » sans pour autant utiliser la manière forte.

Un afflux de jeunes toxicomanes constaté tout au long de cet été 2002 ne trouve pas encore d'explication. *« Il s'agit peut-être tout simplement d'un phénomène saisonnier. Quoiqu'il en soit, c'est une problématique spécifique pour laquelle nous ne sommes ni suffisamment formés, ni équipés ».*

Extrait du règlement d'ordre intérieur de Comme Chez Nous

... L'équipe accueillante de la maison ne demande qu'à vous écouter, vous aider à reprendre pied, vous soutenir dans la réalisation de vos projets et vous orienter vers le service ou l'association le plus apte à répondre à votre demande. Ceci suppose en retour le respect de vous-même, des autres accueillants et accueillis, des lieux et l'acceptation de bon cœur des règles de vie qui suivent...

... Il est formellement interdit : d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées à l'intérieur de la maison et aux abords de celle-ci ; d'introduire et de consommer de la drogue sous quelque forme que ce soit, de faire des échanges ou du deal ; de faire preuve de violence physique et/ou verbale face à un accueillant ou un accueilli ; de mettre en cause par son comportement l'avenir de la maison ; d'introduire des armes blanches.

Nous vous demandons de respecter ces règles de vie élémentaires et nécessaires pour le bon fonctionnement de la maison. Faute de quoi, le comité de gestion peut être amené à faire un avertissement pouvant être suivi d'une convention (exclusion).

Nous vous rappelons qu'en cas de litige, l'équipe des accueillants reste seule habilitée à prendre ce genre de décision.

Encadrement mixte et comité de gestion souverain

Depuis 2000, l'accueil à Comme Chez Nous fonctionne sur la base d'une articulation du travail entre accueillants professionnels et accueillants bénévoles.

L'équipe professionnelle se compose d'une coordinatrice-psychologue, un licencié en sciences humaines, une infirmière, trois assistantes sociales et un secrétaire. Soit 5 équivalents temps plein et demi. Un personnel engagé d'abord dans un contrat à durée déterminée d'un an et ensuite dans un contrat à durée indéterminée. Jusqu'il y a peu, grâce au plan premier emploi (Rosetta), auquel a pu recourir le cabinet du ministre Detienne, l'équipe a pu s'adjoindre les compétences d'un éducateur A2 et d'un technicien de surface. Mais ces emplois ont fait l'objet d'un contentieux entre ministres. Aujourd'hui, certains ont été récupérés par le ministre Charles Picqué. *« Dans cette opération de transfert, CCN est dans l'incertitude. Aujourd'hui nous ne disposons pas des moyens financiers*

pour assumer ces postes, nous avons donc été obligés de nous séparer de ces deux personnes supplémentaires ».

L'équipe de bénévoles, il s'agit essentiellement de femmes, tourne autour d'une quinzaine d'inscrits pour 10 réellement actifs. Elle est encadrée et supervisée par le licencié en sciences humaines. Celui-ci accueille tout nouveau bénévole potentiel, gère au quotidien les horaires et est disponible pour écouter et soutenir tout bénévole qui en manifeste le désir.

La maison ouvre ses portes sept jours sur sept, soit un total de 56 heures en moyenne. Les permanences de la semaine sont assurées par un accueillant professionnel et doublées par deux bénévoles. Les plages horaires du week-end sont assurées par deux accueillants professionnels, les bénévoles n'intervenant jamais les samedis et dimanches. *« Bouche à oreille, appel aux associations pour le volontariat sont les deux manières de trouver des bénévoles. Avant d'assurer les permanences, le bénévole doit s'essayer dans une période de stage. Concrètement, il triple la permanence des bénévoles. Il est également parrainé par un bénévole plus ancien. La période d'essai varie en fonction de chaque personne. Mais elle est nécessaire, parce qu'il existe souvent un décalage entre l'idée du travail et la réalité du public. Ils*

sont nombreux à abandonner après cette période d'essai. Nous avons donc un noyau d'anciens bénévoles autour duquel vient graviter une tournante de nouveaux bénévoles... En général, ils restent de 6 à 9 mois. Notre souci, pour l'instant, c'est de pouvoir leur proposer une formation semestrielle. L'équipe de bénévoles est à juste titre demandeuse de cette formation. Parce qu'avec l'accueil tel que proposé aujourd'hui de nouveaux besoins sont apparus. Si nous y avons répondu, il est nécessaire de renforcer les réponses. »



Jusqu'en mai 2001, la comptabilité était prise en charge par un comptable bénévole. Depuis, il est secondé dans sa tâche par un agent administratif que le centre CCN a engagé en complétant le mi-temps de l'assistante sociale déjà en fonction. *« La reconnaissance et le financement du centre d'accueil de jour ont entraîné une charge de travail de gestion beaucoup plus importante qu'auparavant. Cette charge a été en grande partie supportée par l'équipe de gestion de l'ASBL Solidarités nouvelles... Cette même ASBL qui pendant cinq années a soutenu le projet bénévole de Comme Chez Nous. Ce travail de gestion devrait, avec l'engagement de l'ensemble des salariés, être petit à petit récupéré. »*

La présence de l'ensemble du personnel est une richesse mais parfois entraîne certaines lourdeurs

Cette articulation de terrain entre accueillants professionnels et bénévoles se répercute évidemment dans la manière dont est structurée la gestion d'équipe de CCN. Souverain, le Comité de gestion est l'endroit où toutes les décisions sont prises. C'est une réunion qui se déroule deux fois par mois et qui rassemble l'ensemble des bénévoles et des permanents. *« On y fait les évaluations du travail mené. On y décide aussi des priorités à venir.*

La présence de l'ensemble du personnel est une richesse mais parfois entraîne certaines lourdeurs principalement quand il s'agit de dégager des consensus ». Autre lieu de discussion, la réunion d'équipe qui a lieu une fois par semaine. Elle concerne uniquement les travailleurs permanents. Enfin, chaque mois, permanents et bénévoles se retrouvent dans une réunion de supervision avec un intervenant extérieur habitué aux services qui fonctionnent avec le bénévolat. Rappelons également que permanents et bénévoles sont représentés au conseil d'administration de l'ASBL.

Miroir de la réalité des sans-abri

Le centre d'accueil de jour s'est également fixé comme objectif un rôle d'interpellation.

Au niveau même des bénéficiaires de l'accueil puisqu'une place importante leur est laissée pour pouvoir se faire entendre collectivement à l'intérieur et à l'extérieur du service. Et au niveau des promoteurs – Comme Chez Nous, Solidarités nouvelles et Sans-abri Castors – dans la problématique du droit au logement et du sans-abrisme.

De ce fait, le centre Comme Chez Nous est régulièrement sollicité, à des degrés divers, pour participer à des recherches extérieures. Il devient en quelque sorte l'observatoire, le miroir d'une réalité que des chercheurs tentent d'analyser.

Ainsi, Comme Chez Nous est associé, via le Centre pour l'égalité des chances, au projet de "Groupes focus" mené par l'Université de Gand sur le thème de l'accès aux soins

de santé des plus démunis. Dans ce cadre, les chercheurs ont rencontré les accueillis de CCN. Le centre a également collaboré à une recherche impliquant la France et la Région wallonne autour des pistes d'action possibles en matière de resocialisation des personnes sans-abri. De même, depuis deux ans, Solidarités nouvelles participe à une étude en matière de cohésion sociale menée par la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'UCL. Il s'agit de recueillir à la fois l'opinion des sans-abri par rapport à la société et vice-versa sous le thème « Attitude de la société face aux sans-abri et mendiants et initiatives des sans-abri et mendiants ». Dans ce cas précis, CCN via Solidarités nouvelles est entièrement partie prenante de l'étude puisqu'il a participé à la rédaction du projet, à l'élaboration du questionnaire, à la définition des axes prioritaires...

**Description du thème de la recherche Attitudes.
Extrait.**

Une longue tradition de recherche en sciences sociales s'intéresse aux déterminants des attitudes de rejet ou de solidarité envers des groupes défavorisés ou stigmatisés. Deux perceptions semblent particulièrement déterminantes dans les réactions de rejet : la mesure dans laquelle la personne-cible est perçue comme responsable de sa situation et la mesure dans laquelle la personne-cible est perçue comme dangereuse ou menaçante. Plus récemment, un troisième facteur a été introduit : la valeur morale associée à la conduite perçue comme la cause d'un problème. Autrement dit, même si une personne sans-abri ou mendicante est jugée responsable de sa situation, la réaction d'une autre personne à son égard sera différente si cette personne identifie la paresse, la maladie mentale ou le choix délibéré comme cause de la situation.

Par ailleurs, de nombreuses recherches indiquent que la similarité (même valeurs et croyances, destin commun...) est un des facteurs d'attractivité interpersonnelle les plus puissants.

L'hypothèse pourrait donc être faite que les personnes dont la situation matérielle et le mode de vie se rapprochent le plus des personnes sans-abri et mendiantes auront l'attitude la plus favorable envers eux. Mais quand la similarité est associée à une identité négative, elle risque d'être perçue comme menaçante pour l'image de soi, auquel cas il faudrait faire l'hypothèse d'une relation négative entre proximité de situation sociale et attitude envers les personnes sans-abri et mendiantes.

En fait, il semble a priori que les attitudes de la population vis-à-vis des personnes sans-abri et mendiantes soient relativement ambivalentes. D'une part, la population peut faire preuve d'une grande générosité, mais d'autre part elle manifeste également des réactions de répulsion parfois virulentes.

Ce projet de recherche devrait permettre de vérifier si les différentes perceptions écrites ci-dessus permettent d'expliquer l'ambivalence de ces attitudes et d'identifier les représentations auxquelles il faut être attentif si l'on veut agir sur ces attitudes.

Relais social : pas de réseau sans maillons

La professionnalisation de CCN est étroitement liée au développement du relais social de Charleroi. Parti d'une situation de débrouillardise, le seul centre de jour de Charleroi s'est peu à peu donné les moyens nécessaires à l'accomplissement de sa tâche. *« Dès le départ, cela a été un choix d'investir dans la construction du relais social. Parce que nous étions une plaque tournante de journée, au centre de toute une série de problématiques que nous ne maîtrisions pas vraiment. Il paraissait alors évident que nous devons participer à l'activation et au fonctionnement d'un réseau. Aujourd'hui CCN est impliqué à tous les niveaux du relais social. Dans la coordination générale, à travers le poste d'adjoint pour le secteur associatif qui est aussi la personne encadrant les bénévoles de Comme Chez Nous. Dans la coordination des responsables de services, spécifiquement celui du pôle jour. Dans les groupes de réunions à thèmes. Dans l'espace Parlons-en, qui permet aux bénéficiaires de rencontrer les différents services...Les clivages entre*

secteur public et secteur privé persistent mais s'amenuisent. Et puis grâce au relais, l'associatif se fédère. »

**L'urgence est une méthode,
un moyen et non une fin en soi.**

Le Relais Social est un dispositif qui a pour objet d'intervenir en urgence auprès de personnes en détresse sociale aiguë. Trop faibles ou trop désocialisées au point, dans certains cas, de ne pas être en capacité d'exprimer d'elles-mêmes leurs besoins, le Relais Social leur offre Aide, Réconfort, Assistance. Il est le premier maillon d'une chaîne qui va de l'urgence à l'insertion.

Le relais social est un réseau de services publics et associatifs qui oeuvrent dans ce domaine. Ce réseau est connecté aux instances publiques et privées qui ont pour mission la lutte contre l'exclusion. Il est ouvert à tout partenaire qui souscrit à la présente Charte. Le Relais Social, par son action, crée aussi du lien et du sens avec les personnes concernées. C'est pourquoi, il représente, en quelque sorte, un accueil « hors les murs ».

C'est une structure partenariale qui se réfère aux principes fondamentaux suivants :

Par rapport aux personnes concernées : la dignité, la solidarité, la citoyenneté

Par rapport aux service : le professionnalisme de la démarche, la confidentialité, la transparence, la concertation, l'évaluation.

Extrait de la Charte du Relais social de Charleroi

L'ensemble des membres de l'équipe de Comme Chez Nous est amené à assurer un rôle de représentation de la maison aux réunions de concertation et de coordination, mais ces tâches sont assumées en priorité par la coordinatrice du centre d'accueil. De plus à la demande du Comité de pilotage du relais, le centre, comme chacun des services, doit réaliser un tableau de bord trimestriel détaillant les chiffres de fréquentation et de population. *« Un travail très lourd mais qui est destiné à affiner les constats et à adapter les solutions mises en place notamment en matière de soins de santé, de problèmes de dépendance... »* Cette implication importante dans le dispositif du relais social pose un certain nombre de difficultés à l'équipe du centre, notamment celle de la disponibilité de sa coordinatrice. *« Le risque est réel. Que*

l'investissement dans le fonctionnement du relais social ne s'effectue au détriment de l'investissement dans le centre d'accueil. Car pour l'instant, notre dispositif d'accueil s'inscrit toujours dans l'urgence. Nous ne nous sommes pas encore donnés suffisamment les moyens de passer de l'urgence à l'insertion. De plus, il y a encore des manques réels. Après 17h00, moment de fermeture de la maison, il n'y a plus de lieu d'accueil. Il faudrait pouvoir couvrir la tranche horaire 17-21 heures... ». Et pourtant, l'extension du cadre du personnel permanent n'est pas à l'ordre du jour même si, sur le terrain, elle s'avérerait bien nécessaire. « Nous fonctionnons avec une enveloppe globale fermée, attribuée dans le cadre du relais social. C'est à nous de faire la répartition entre emplois, frais de fonctionnement et de formation, charges diverses. C'est la raison pour laquelle nous avons privilégié le nombre d'emplois à l'ancienneté des travailleurs engagés. Un personnel plus jeune coûte forcément moins cher. Dans un budget cadenassé, le lien qui nous unit au relais social nous place en situation délicate. Nous avons élargi et activé les réseaux, amélioré la couverture de nos services. De ce fait, les demandes ont augmenté mais les budgets n'ont pas suivi en conséquence. »

Une autre difficulté persiste pour l'équipe de Comme Chez Nous, principalement dans ses rapports avec les services extérieurs : sa composition mixte de bénévoles et de professionnels. « Même si nous mettons tout en œuvre pour que les bénévoles soient le mieux formés possible, l'accueil que nous proposons reste perçu comme un accueil à deux vitesses ».



Pour en savoir plus

Contacts

Comme chez Nous

Centre d'accueil de jour pour sans-abri
et personnes mal logées

36 rue Léopold

6000 Charleroi

071/30 23 69

Solidarités nouvelles

Une aide aux locataires en Wallonie

36 A Rue Léopold

6000 Charleroi

071/30 36 77

Sans-abri Castors

36 D Rue Léopold

6000 Charleroi

0476/98 09 24

Sources bibliographiques

- Rapport d'activités novembre 1999
- Rapport d'évaluation des activités pour la période du 1er juillet 2000 au 30 avril 2001.
- Tableau de bord à l'usage du relais social. Période du 1er janvier au 30 juin 2002.
- Charte du relais social de Charleroi
- Projet 2000 du Comité de l'Espoir
- Programme de recherche pluriannuel concernant les problèmes actuels en matière de cohésion sociale.

Crédits photos et illustrations : © Comme Chez Nous asbl.

Utilisés avec autorisation.

Toutes les photos ont été prises à l'occasion
de l'édition 2001 du "Pont en fête".

Infos

Collection

Laboratoire des innovations sociales

Rayon librairie

Sciences sociales

Public cible

Tout public

Mots-clés

Écoute, Charleroi, Comme chez nous

ISBN / ISSN

2-87415-053-3

Type d'illustrations

Illustrations fournies par © Comme Chez Nous asbl

Plus d'infos sur cet ouvrage

<http://www.labiso.be>

Crédits

Édition électronique

Luc Pire Electronique

2002

Liège

Langue française

Première version

Auteur couverture

Olivier Evrard

Graphisme Couverture

Olivier Evrard

Structuration numérique

LPE

Copyright

Tournesol Conseils

Ce livre électronique vous est offert par les Editions Luc Pire et le Laboratoire des Innovations sociales. Pour plus d'information sur le livre électronique, ou pour acquérir gratuitement d'autres ouvrages, n'hésitez pas à nous contacter ou à visiter notre site Internet.