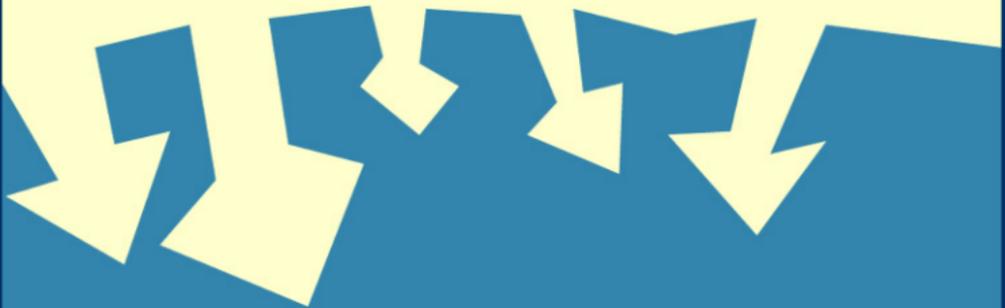


# « Le Rebond » dans la suite de “Comme chez Nous” à Charleroi



**Rester un centre  
d'accueil d'urgence et  
offrir des outils pour rebondir**

**« Le Rebond »**  
dans la suite de « **Comme  
chez Nous** » à Charleroi

Rester un centre d'accueil  
d'urgence et offrir des outils  
pour rebondir

**Cahier n°39**

**Laboratoire des  
innovations sociales**  
**[www.labiso.be](http://www.labiso.be)**

Une initiative de

**Alter&I**  
Recherche  
&  
Innovation



*frx*

## Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| <b>DU BENEVOLAT A LA PROFESSIONNALISATION</b>             |           |
| Dans le sillage de Solidarités Nouvelles .....            | 11        |
| Ouverture sept jours sur sept pour être financé .....     | 14        |
| <b>SURPOPULATION ET PUBLIC EN GRANDE DETRESSE</b>         |           |
| .....   | <b>18</b> |
| <b>SURPOPULATION ET PUBLIC EN GRANDE DETRESSE</b>         |           |
| .....   | <b>19</b> |
| Approche individuelle et collective devenues antagonistes |           |
| .....   | 21        |
| <b>LA CRISE QUI OBLIGE AU RECENTRAGE .....</b>            | <b>25</b> |
| Fermeture temporaire du centre d'accueil .....            | 26        |
| Rebond : un nom symbolique .....                          | 28        |
| <b>ACCOMPAGNER LA PERSONNE SANS ABRI DANS LA</b>          |           |
| <b>FORMULATION DE SA DEMANDE .....</b>                    | <b>32</b> |
| Maintenir le cadre avec une certaine souplesse ....       | 35        |
| <b>OBJECTIF SANTE ET DIMENSION COLLECTIVE</b>             | <b>39</b> |
| Dimension collective limitée dans le temps.....           | 41        |
| <b>TOUDI BOUDJI : UN LIEU DE SOUTIEN AUX PROJETS</b>      |           |
| <b>PARTICIPATIFS .....</b>                                | <b>45</b> |
| Un profond sentiment de perte.....                        | 46        |
| <b>S'IMPLIQUER DANS UN PROJET COLLECTIF ..</b>            | <b>54</b> |
| <b>POUR EN SAVOIR PLUS .....</b>                          | <b>60</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| Contacts.....   | 60        |
| Bibliographie .....   | 61        |
| <b>LA LECTURE DE CE CAHIER VOUS DONNE ENVIE DE<br/>REAGIR ?.....</b>          | <b>63</b> |
| <b>LE LABORATOIRE DES INNOVATIONS SOCIALES ET DE<br/>SANTÉ, C'EST : .....</b> | <b>64</b> |
| Écrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé<br>.....     | 64        |
| Éditer dans une collection de livres numériques ....                          | 65        |
| Échanger pour s'inspirer, décroisonner, innover ....                          | 66        |
| <b>LABISO, CELA PEUT AUSSI ETRE : .....</b>                                   | <b>68</b> |

## **Introduction**

Il y a tout juste deux ans, nous avons consacré un cahier Labiso au centre d'accueil « Comme Chez Nous » implanté au 36 rue Léopold, à Charleroi. Sept jours sur sept, les personnes sans-abri ou ayant un grave problème de logement y trouvaient un endroit où se poser, un lieu d'écoute, d'orientation et d'accompagnement. Le dispositif d'urgence s'inscrivait également dans une approche collective par le biais d'espaces où les sans-abri étaient considérés comme des interlocuteurs et non seulement des consommateurs. Accueil d'urgence, café social et projets collectifs résumaient le travail de l'équipe.

À l'époque, à savoir au cours de l'été 2002, l'équipe d'accueillants

professionnels et bénévoles regrettait de n'avoir pas encore trouvé les moyens de passer d'un dispositif d'urgence à un dispositif d'insertion. Sophie Crapez, coordinatrice du centre, soulignait également la nécessité d'élargir les plages horaires d'ouverture à la tranche 17h-21h... On verra, tout au long des chapitres suivants, comment l'urgence redeviendra une des priorités. Entre autres, pourquoi les plages horaires d'ouverture ont finalement été restreintes, comment les projets collectifs ont été réorientés dans un service spécifique d'insertion sociale...

Dès la fin de l'année 2002, le centre et son équipe de travailleurs professionnels et bénévoles ont dû faire face à une fréquentation de plus en plus importante et, ensuite, à des problématiques de plus en plus

complexes. *« Un de nos principes de base était de ne pas faire ce qui se faisait ailleurs »*, souligne l'association dans son rapport 2002-2003. *« Certes... mais tellement de besoins nous étaient exprimés, qu'à défaut de partenaires vers lesquels orienter les demandeurs, nous avons accepté une série de nouvelles missions. Nous étions aussi un peu victimes de notre pédagogie. Nous voulions redonner une place à la personne, lui rendre son accès à la citoyenneté par des projets collectifs, des espaces de parole... une fois cette porte ouverte, nous ne nous sommes plus donnés les moyens d'assurer des garde-fous »*.

La surpopulation et la multiplicité des objectifs, combinées au manque de moyens, ont engendré un état de tension qui atteint son paroxysme lorsqu'un travailleur nouvellement

engagé est blessé dans une bagarre entre accueillis. La crise est ouverte. Le centre ferme ses portes du 6 mai au 15 juin 2003, le temps pour l'équipe et le conseil d'administration de reprendre leurs esprits... et de se (re)poser la question du sens du projet d'accueil en place.

Aujourd'hui, le centre « Comme Chez Nous » s'appelle « Le Rebond ». Il s'est repositionné comme centre d'accueil d'urgence de jour pour personnes sans-abri et très mal logées avec de graves problèmes sociaux et de santé. Ce recentrage ne s'est pas fait sans mal, en plusieurs étapes. Il aura fallu plus d'une année pour que travailleurs professionnels, bénévoles et accueillis intègrent cette redéfinition plus stricte du cadre de travail... même si, du côté des personnes mobilisées dans les actions collectives, certains manifestent

encore la nostalgie d'avant la crise et l'incompréhension devant la réorientation plus organisée de certaines demandes.

Depuis son ouverture en 1995, le centre d'accueil de jour aura donc connu plusieurs virages. Le premier fut également douloureux : c'est l'époque où le conseil d'administration a décidé de coupler les travailleurs bénévoles, à l'initiative de l'ouverture du centre, avec des intervenants professionnels.

## **Du bénévolat à la professionnalisation**

Comme Chez Nous (CCN) 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 et l'ASBL CCN. L'école Notre Dame met à disposition un de ses bâtiments, situé juste à côté du local actuel. 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.

Objectif de l'initiative : ouvrir un lieu où les sans-abri peuvent se poser, prendre une douche, laver leur linge et être écoutés. La soupe de midi était offerte par l'école Notre Dame. « *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 a eu aussi des apports de la Fondation Roi Baudouin* », rappelle Sophie Crapez.

### **Dans le sillage de Solidarités Nouvelles**

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 Solidarités Nouvelles, Comme Chez Nous a donc pu offrir à ceux qui le désiraient la possibilité et les moyens 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 paiement des charges et un loyer plafonné à 20% de leurs revenus.

Mais ce fonctionnement entièrement basé sur le bénévolat posait 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 : manque de moyens financiers pour assurer le*

*fonctionnement de la vie de la maison et certains frais de personnel ; manque de formation continue ; absence d'encadrement professionnel pour assurer la coordination de l'équipe et le suivi journalier. Le bénévolat ne permet pas une accréditation suffisante auprès des instances devant permettre la réinsertion. L'environnement immédiat n'est pas sans risque pour la santé et suscite parfois des répulsions du personnel accompagnant. »*

### **Ouverture sept jours sur sept pour être financé**

Au début de l'année 2000, sous la houlette du ministre régional des Affaires sociales et de la Santé, s'organise la constitution du Relais social de Charleroi. 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, la différence*

*générationnelle et l'histoire de leur vie. De plus, pour des raisons financières évidentes, l'association ne pourrait pas les remplacer par des professionnels.»*

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) 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* ».

## **Surpopulation et public en grande détresse**

Entre 2000 et 2001, le projet CCN était encore modeste avec l'accueil de 250 personnes différentes sur l'année et souvent pas plus de 20 à la fois sur la journée. Mais l'année 2002 marque un tournant : 285 personnes différentes sont accueillies au premier trimestre, soit une moyenne de 35 personnes par jour, et 676 personnes seront accueillies pendant le quatrième trimestre, soit une moyenne par jour qui a quasi doublé – à savoir 60 personnes.

« Petit à petit, les week-ends, qui se voulaient un moment privilégié d'écoute et d'échange, se sont transformés en révélateurs d'une détresse humaine touchant de plus en plus de jeunes et de familles monoparentales. Les

anciens, plus âgés et plus calmes, n'ont plus trouvé leur place. Ils l'ont cédée à d'autres plus jeunes, présentant des problématiques de plus en plus complexes, chroniques, mêlées de rupture du lien familial et social, d'assuétudes, de problème de santé mentale... ». La majorité de ces accueillis étaient des hommes (70%) et la moyenne d'âge pour 60% d'entre eux se situait entre 18 et 35 ans. Plus de la moitié disaient venir après en avoir entendu parler par des camarades. Les autres étaient orientés par les services partenaires du Relais social.

Il apparaît également à cette époque que la motivation « lieu de convivialité et rompre la solitude » est de plus en plus évoquée par le public accueilli. Autre constat : les personnes viennent chercher une réponse à une situation difficile, au niveau du logement mais

aussi d'un point de vue financier, en matière d'emploi, de justice et surtout de santé. Un tiers des démarches sociales de CCN est consacré à une situation de logement problématique, et plus de la moitié de ces démarches porte sur des demandes sociales et médicales.

### **Approche individuelle et collective devenues antagonistes**

Quant aux projets participatifs, ils poursuivent en 2002 leurs activités au sein même de l'organisation du centre d'accueil d'urgence. C'est le cas du « Comité de l'Espoir » ou du « Pont en fête ».

Pourtant, de l'avis de CCN, certaines actions ne visant que le public du centre d'accueil d'urgence risquaient de créer un phénomène de leadership avec des

effets pervers, comme la sélection des nouveaux participants ou le changement des attentes. Dès ce moment, CCN estime donc pertinent que ces projets participatifs organisés sous forme de « Collectifs » quittent leur institution marraine. Ils ont par ailleurs prouvé leur capacité à s'organiser et à mettre sur pied des événements de grande ampleur.

Après discussion et négociations avec les différents Collectifs, le cordon ombilical est aujourd'hui coupé. Tous les projets collectifs existants – ainsi que ceux à naître – relèvent désormais de la mission d'un service à part entière : « Toudi Boudjî ». Un service qui a trouvé dans le nouveau décret « insertion sociale » un moyen de pérenniser ses actions. Nous reviendrons plus longuement sur la création de ce service d'insertion

sociale en même temps que sur le processus de « séparation » entre le centre Le Rebond et les Collectifs.



En raison essentiellement du phénomène de surpopulation, lié évidemment à la dissolution lente et sournoise du cadre de travail, les deux approches complémentaires de CCN – à savoir la restauration d'un lien social grâce au principe de collectivité et l'orientation individuelle de la personne – ont fini par devenir antagonistes. *« Nous nous sommes laissés entraîner dans une spirale infernale de l'offre et*

*de la demande. Cette double approche du travail éducatif est utile et intéressante à partir du moment où elle concerne une population de 15 à 20 accueillis par jour. Mais quand il est question de 75 voire de 80 personnes, cela devient impossible ».*

Ont également contribué à la dégradation du cadre de travail, le manque de personnel et/ou sa grande rotation. Les professionnels engagés par CCN (4 temps plein et demi) sont jeunes et peu expérimentés car l'enveloppe budgétaire fermée dont dispose le centre ne permet pas de rémunérer des travailleurs plus âgés et donc plus expérimentés. C'est le choix de la quantité au détriment de l'expérience. Mais dans un contexte de multiplication des tâches avec un public de plus en plus fragilisé, le scénario n'a pas tenu la route.

## **La crise qui oblige au recentrage**

L'année 2003 démarre donc dans un contexte relativement explosif. Spirale de l'offre et de la demande à laquelle les travailleurs ne prennent pas assez garde, mais aussi spirale alimentée par l'extérieur – notamment les partenaires du Relais social. « *On nous demandait tantôt de nous occuper de personnes très fragilisées ou mentalement limitées, tantôt d'accueillir une famille nombreuse alors que nous tentions nous-mêmes de ne plus accepter d'enfants car l'endroit n'est pas adapté pour eux...* » Ce qui se passait à CCN n'était en réalité que le reflet du manque criant d'un lieu d'accueil en journée au centre de Charleroi.

## **Fermeture temporaire du centre d'accueil**

Tant bien que mal, le centre d'accueil CCN s'essaye à recadrer son travail. Mais les fermetures des samedis du mois de février 2003 susciteront la réaction, par voie de médias, des Collectifs de Comme Chez Nous qui s'organisent. *« C'est plutôt rassurant de voir qu'ils peuvent s'organiser et défendre leur point de vue... mais nous avons à prendre en considération la situation dans son ensemble. Et à cette époque, nous devons faire face d'une part à une augmentation du nombre d'accueillis et d'autre part à un manque de personnel, vu l'écartement de deux travailleuses pour cause de maternité ».*

Surviennent également des règlements de comptes entre accueillis, des trafics en tous genres, des menaces de mort

envers le personnel et un non-respect envers certains accueillants. Avec en final, une bagarre dans laquelle un travailleur est blessé et hospitalisé. « *J'ai alors décidé de fermer le centre* », explique Sophie Crapez. Nous sommes le 6 mai 2003.

Commence alors une autre mise au travail de l'équipe professionnelle et bénévole : repenser les objectifs et les moyens d'y arriver. Au total, un mois de fermeture, 15 jours d'abord et ensuite 15 autres jours acceptés par la Région wallonne. « *Mais si nous avions eu encore un peu plus de temps, nous aurions mieux préparé la participation de toutes les composantes de CCN au processus de recentrage. Notamment celle des accueillis. Le Conseil d'administration a donc dû faire des choix en tenant compte de tous les éléments* ». À noter que quatre

accueillants bénévoles et la coordinatrice professionnelle du centre sont membres du CA. Ce temps d'arrêt a constitué une première étape du recentrage qui, une fois le travail repris, a été suivie par d'autres.

### **Rebond : un nom symbolique**

Le changement le plus symbolique a été le choix du nouveau nom : Le Rebond. « Comme Chez Nous laissait sous entendre « comme chez soi, on fait ce que l'on veut... à l'extrême, on s'installe et on ne bouge plus ». Avec le nom Rebond, il y a l'idée d'aller vers un ailleurs. Le logo du kangourou avec, dans sa poche, une série d'outils, représente la nouvelle philosophie du centre : un endroit où l'on trouve des moyens pour rebondir... on s'est beaucoup questionnés sur le fait qu'une part de plus en plus importante de notre

public ne décollait pas et on s'est aperçu que pour 70% d'entre eux, il y avait logement. Souvent des garnis... donc bien sûr des personnes (mal) logées mais souffrant de solitude ».

Dans ce repositionnement, on pourrait aussi parler de réappropriation de la mission première. Le Rebond s'applique à rester un lieu d'accueil de jour d'urgence pour des personnes sans-abri ou très mal logées, avec des difficultés sociales et/ou médicales graves. L'urgence et la détresse sociale aiguë sont donc à nouveau au cœur du travail. *« Le centre ne peut plus redevenir un lieu de vie accueillant toutes les personnes souffrant de solitude ».*

Mais à côté de cet objectif prioritaire – et parce que la mission de « café social » que rencontrait Comme Chez Nous garde tout son sens –, l'équipe du Rebond continue à militer, via le Relais

social de Charleroi, pour l'ouverture d'un lieu spécifique au centre ville. *« C'est une proposition qui suscite évidemment des controverses. En attendant qu'elle se concrétise, nous sensibilisons les services de deuxième ligne implantés dans les quartiers, afin qu'ils intègrent cette dimension de l'accueil de la solitude ».*

Autre conséquence à mettre en évidence dans ce repositionnement : la place des bénévoles et leur rôle. Outre le fait que l'équipe d'accueillants bénévoles s'est rajeunie et a fluctué en nombre, son profil a changé. En effet, pour certains de ses membres, la fermeture fut l'occasion choisie pour passer la main à d'autres, plus jeunes et en meilleure santé. De plus, lors du recrutement des nouveaux bénévoles, l'ASBL Comme Chez Nous - Le Rebond mise désormais sur un profil social.

*« Nous veillons à ce que ces personnes soient sensibilisées par la démarche sociale, plus que caritative, par l'expérience professionnelle ou encore la trajectoire personnelle. »*



## **Accompagner la personne sans abri dans la formulation de sa demande**

Pour offrir un service d'urgence de qualité, Le Rebond a modifié et ajusté un certain nombre de ses pratiques, tant sur le fond que sur la forme. Ainsi, la grille horaire d'ouverture a été revisitée. Fermeture pendant le temps de midi et fin de la distribution de soupe et de repas. A noter qu'au même moment, l'association « les Restos du Cœur » élargissait ses plages d'ouverture.

« Le temps de midi est ainsi mis à profit par les travailleurs pour faire le point sur le déroulement de la matinée et des situations individuelles. Cela nous permet également de développer une culture écrite plus importante qu'auparavant, ce qui assure une

meilleure circulation de l'information entre les travailleurs ainsi qu'une plus grande cohérence dans nos interventions », ajoute Sophie Crapez. Ce temps de midi ainsi libéré offre également aux travailleurs de Rebond la possibilité de rencontrer d'autres équipes de travail, de se tenir au courant des évolutions législatives, etc.

Désormais, les portes du centre d'accueil sont ouvertes les lundi, mercredi et jeudi de 9h à 11h30 et de 13h30 à 16h ; les mardi et vendredi de 9h à 11h30 ; les samedi et dimanche de 13h à 16h30.

Tous les mardis, une réunion d'équipe, à laquelle participent (s'ils le souhaitent) les bénévoles, permet de faire le point sur la situation de chaque personne accueillie au cours de la semaine. « En moyenne, 70 situations sont passées en revue. Lors de cette évaluation

hebdomadaire, nous avons pu observer que 6 personnes en moyenne avaient retrouvé un logement ou une habitation transitoire ».



Enfin, chaque mois, un comité de gestion se réunit. Il rassemble travailleurs salariés et bénévoles sous la conduite de deux superviseurs. *« C'est une réunion centrée sur le suivi du nouveau projet et la manière dont nous recentrons nos missions ».*

## **Maintenir le cadre avec une certaine souplesse**

Le principe du premier accueil anonyme pour tous existe toujours, et ce quelle que soit la situation de la personne. Mais très rapidement, Le Rebond examine ce que celle-ci cherche et ce que le centre de jour peut lui apporter. *« Nous essayons de faire fonctionner le réseau au maximum, sans clientélisme. Ainsi, on réoriente la personne en fonction de ce qui nous apparaît être la plus grosse problématique et pour laquelle nous ne sommes pas compétents : toxicomanie, prostitution, séjour illégal, etc. Pour notre public, lorsqu'il y a des démarches sociales à effectuer par rapport aux revenus, à une saisie, au logement, etc., nous ouvrons alors un dossier ».*

L'écoute reste un des pivots du Rebond : accompagner la personne sans abri dans la formulation de sa demande, l'informer et l'orienter. « C'est vrai, au début du recentrage », explique Sophie Crapez, « nous étions extrêmement stricts sur notre public cible et notre mission : accueil réservé aux sans-abri ou en passe de l'être. Aujourd'hui, nous sommes un peu plus souples et accordons une période de transition (un mois en moyenne) aux personnes qui viennent de retrouver un logement... tout l'enjeu, c'est évidemment de maintenir cette période comme une période tampon, au risque de nous retrouver à nouveau débordés ».

Mais pour autant, Le Rebond ne se cache pas la tête dans un sac ! L'équipe connaît toute la difficulté de certaines personnes à conserver ce logement

retrouvé. *« Il existe un vrai public en itinérance, pour lequel il faut passer d'un toit sur la tête à un toit dans la tête »*. C'est pourquoi le centre vient de lancer un nouveau projet, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin, destiné à accompagner ces personnes au moment du retour dans le logement. *« C'est à titre expérimental. Nous devons vérifier sa pertinence et évaluer les moyens dont nous disposons pour pouvoir prendre en charge cet autre aspect du travail d'accueil sans déformer l'équipe actuelle »*.

À la fin octobre 2004, le bilan indique que 565 personnes différentes ont été accueillies depuis le début de l'année. *« Le turn-over est important mais le centre n'est plus utilisé comme un lieu de vie, tout en demeurant un port d'attache où l'on peut revenir en cas de coup dur »*.



## **Objectif santé et dimension collective**

Dans l'accueil proposé, Le Rebond a également repensé son objectif santé. Il s'agit de sensibiliser les SDF à leur santé, de détecter de nouvelles pathologies et de les orienter vers une prise en charge médicale adéquate. Exceptionnellement, Le Rebond assure des petits soins d'urgence. *« Nous nous sommes écartés de la mission d'un dispensaire traditionnel. L'infirmière de l'équipe organise des séances de sensibilisation et d'éducation à la santé. Elle crée des liens avec tous les opérateurs de la santé physique et mentale implantés à Charleroi. Nous avons également mis sur pied une fiche liaison santé ayant pour but de faciliter l'admission dans une consultation ou un hôpital. »*



Mais certains constats persistent. Trop peu de médecins pratiquent le ticket modérateur, les dentistes l'appliquant sont quasi-inexistants. Si hospitaliser un sans-abri ne présente pas trop de problèmes dans un hôpital général, sa sortie se fait par contre sans planification détaillée. Et quand il s'agit d'hospitalisations pour problème de santé mentale, les procédures d'admission ne sont pas du tout adaptées au public. Du côté des

usagers, les délais d'admission sont insupportables. « *Leur culture du « tout tout de suite » ne colle pas avec cette réalité, ce qui entraîne refus d'hospitalisation et non suivi d'un traitement* ». Quant à l'espace hygiène, maintenu au sein des locaux du Rebond, il permet aux accueillis de prendre une douche et de laver leur linge pour la somme de 0,75 euro.

### **Dimension collective limitée dans le temps**

Le centre n'a pas laissé de côté la dimension collective de son travail, mais a décidé de l'inscrire de manière limitée dans le temps pour que les « projets collectifs » deviennent de véritables outils de réinsertion dans la société via un service spécifique d'insertion sociale.

## Réapprendre aux SDF la vie en société par la dimension collective

### Rapport 2002-2003 – extrait

La dimension collective a toujours été un pivot du projet CCN. Aujourd'hui, si nous devons tirer les leçons du passé, nous pourrions dire qu'il est primordial que la dimension collective soit présente dans le cadre d'un centre d'accueil pour personnes sans-abri, mais qu'il est tout aussi important qu'elle soit limitée dans le temps.

Si le but de cette resocialisation est de permettre à terme aux SDF de réintégrer la société civile « traditionnelle », les projets et actions collectives ne doivent pas enraciner les personnes dans un lieu qui

deviendrait un « ghetto », mais bien les outiller pour qu'elles puissent retrouver leur place dans la société.

C'est pourquoi nous maintenons la logique de projet dans ce qu'elle a de mobilisateur, de valorisant. Idéalement, il nous faudrait pouvoir passer le relais à une maison de quartier ou une association qui soutiendrait ces projets en les ouvrant sur le quartier et les autres citoyens. Dès lors, nous favoriserions les actions collectives ponctuelles. Mais dès qu'elles se voudraient récurrentes et réalisées par un groupe structuré, nous ne proposerions plus un suivi quotidien au sein du centre d'accueil lui-même.

L'ASBL Comme Chez Nous – Le Rebond a donc pris l'option de

développer un service différencié de l'accueil d'urgence, au départ des projets collectifs nés en son sein. « Toudi Boudjî » a pour mission de créer les conditions nécessaires afin que des collectifs et groupes organisés puissent naître et développer leurs actions. *« Notre équipe continue à développer des synergies étroites avec le service d'insertion sociale »*. Le décret « insertion sociale » a donc été une belle opportunité d'asseoir les activités et les actions menées par les différents Collectifs depuis plusieurs années déjà.

Quant à la dimension collective maintenue au sein même du centre d'accueil d'urgence, elle s'organise désormais autour d'évènements récurrents, comme les manifestations ou encore le Front des sans-abri, mais aussi avec des espaces d'expression.

« À l’affiche » en est un exemple concret : les thèmes des discussions collectives sont proposés par les accueillis. « *Nous continuons également à promouvoir l’espace Parlons-en du Relais social de Charleroi* ». L’expérience de ce groupe de parole est détaillée par la suite.



## **Toudi Boudjî : un lieu de soutien aux projets participatifs**

L’équipe du centre d’accueil d’urgence a pris conscience que l’organisation des projets participatifs (en son sein et par ses travailleurs) contribuait, outre à une

surcharge de travail, à « l'enracinement » des sans-abri plutôt qu'à la favorisation de leur prise d'autonomie. La question du comment changer cette dynamique s'est donc imposée. Les discussions avec les Collectifs ont participé à l'avancement de ce processus de différentiation/séparation. Par ailleurs, Toudi Boudjî permet aux accueillis du Rebond d'évoluer vers un lieu à perspectives positives.

### **Un profond sentiment de perte**

Quand la méthodologie de travail a toujours visé la participation des accueillis, on peut évidemment s'attendre à ce que ceux-ci réagissent ! Et en effet, au moment du recentrage, les accueillis ainsi que les anciens accueillis devenus « leaders » (notamment des projets participatifs des

comités de l'Espoir et Culture Web) ont mal vécu les nouvelles orientations : suppression des repas et fermeture pendant le temps de midi, accueil strict des sans-abri, diminution du nombre de bénévoles...

Stéphanie et Michel ont connu cette transition et manifesté leur mécontentement : « Pourquoi ne plus accueillir tout le monde ? Pourquoi ne plus accepter une personne qui réside dans un centre d'hébergement puisqu'elle est sans domicile ? De plus, le logement ne règle pas le problème de solitude... et puis, on a l'impression que tout ce recentrage s'est fait sans que l'on puisse dire ce que l'on en pensait... ».

Pendant une année, les tensions entre le Rebond et les membres des Comités ont été vives. La « séparation » organisée et concentrée dans la

création d'un nouvel espace collectif, Toudi Boudjî, aura sans aucun doute été salubre. Aujourd'hui, on sent l'apaisement, malgré l'expression d'un profond sentiment de perte. « *Ce qui est plus surprenant* », explique la coordinatrice du Rebond, « *c'est que ce sentiment de perte existe aussi chez des personnes accueillies qui n'ont pas connu Comme Chez Nous...* »

Toudi Boudjî a donc mis autour de la table les ASBL Solidarités Nouvelles et Comme chez Nous – Le rebond ainsi que les projets participatifs des Comités de l'Espoir et Culture Web. Les membres du comité ont pourvu les locaux du centre d'accueil de trois pièces supplémentaires avec entrée indépendante, à l'arrière des bâtiments du Rebond. Une charte a été établie de manière à fixer les objectifs et le fonctionnement de Toudi Boudjî. C'est

un travailleur de Solidarités Nouvelles qui fait le lien entre le service d'insertion sociale et les ASBL Comme Chez Nous et Solidarités Nouvelles.

« Nous allons organiser une inauguration officielle de nos locaux », explique Didier, porteur du Comité Culture Web. « À plus long terme, nous quitterons cet endroit pour trouver d'autres locaux à Charleroi. De manière à ce que cet espace soit utilisé comme lieu de transition pour d'autres nouveaux projets participatifs ».

## Charte Toudi Boudji

### Extrait

Objectifs poursuivis :

- répondre à un manque identifié par les personnes concernées et les travailleurs par la création d'un

service distinct, un lieu gérable de manière participative ;

- qu'il permette aux personnes qui le souhaitent de s'impliquer dans des dynamiques de projets collectifs, de développer en groupe leurs projets (**NB** : en aucun cas, les activités de Toudi Boudjî ne doivent empiéter sur le projet de vie particulier à chacun) ;

- permettre aux exclus de cheminer ensemble vers un mieux-être personnel en rompant l'isolement, en créant du lien social par la dimension collective, en se valorisant par la réalisation de projets ;

- en plus des projets portés par les groupes émergents, permettre aux personnes (accueillies au Rebond ou les personnes du quartier) de s'impliquer, de participer à

l'élaboration et à la gestion d'un projet commun.

Méthodologie appliquée – moyens :

La méthodologie est principalement basée sur une conception et une gestion participative du projet, caractérisée par la présence de membres du groupe et/ou de participants aux différents niveaux de gestion.

- après chaque activité d'un groupe, un partage entre les animateurs, bénévoles accompagnants et travailleurs est organisé pour évaluer l'activité réalisée ;

- une assemblée générale aura lieu 4 fois par an, regroupant l'ensemble des participants aux activités de Toudi Boudjî ;

- une fois par mois aura lieu une réunion inter groupes, réunissant les travailleurs et 1 à 2 représentants par groupe ;

- le comité des sages se réunira 2 fois par mois. Actuellement, il se compose d'un représentant du Rebond, de Solidarités Nouvelles, du Comité de l'espoir et de Culture Web. Il est convenu que ce comité rassemblera en fait l'ensemble des travailleurs et des bénévoles accompagnants. Il a un rôle d'évaluation mais aussi de médiation lors de conflits.

Les groupes :

La naissance d'un nouveau groupe se fera dans un premier temps sous le parrainage d'un bénévole accompagnant et/ou d'un travailleur. Il

doit être constitué de trois personnes au minimum et adhérer à la charte.

Le nouveau groupe remettra au comité des sages un projet écrit qu'il défendra. Le nombre de groupes en activité à Toudi Boudjî doit rester dans des limites nous permettant de fonctionner raisonnablement, c'est-à-dire en fonction de l'espace et du temps mis à disposition des groupes.

Ces groupes peuvent proposer des ateliers à caractère socioculturel. Ces ateliers seront ouverts aux personnes vivant dans la précarité mais aussi aux habitants du quartier, afin de favoriser la rencontre et la mixité sociale.

## **S'impliquer dans un projet collectif**

Le comité de l'Espoir organise chaque année un certain nombre d'activités : Saint-Nicolas pour les enfants de la rue, fête du réveillon de nouvel an, publication du journal de l'Espoir, atelier d'écriture et de bricolage.

Pour 2004-2005, le comité de l'Espoir souhaite élargir ses activités en y ajoutant le projet d'un séminaire et celui d'un marché de Noël en complément de l'atelier bricolage. La demande de financement doit être introduite auprès du Relais social gérant les budgets participatifs.

Le comité Culture Web, quant à lui, doit introduire un rapport d'activité 2003-2004 pour justifier, auprès du Relais social et de la Région wallonne, les

financements reçus. Il est principalement centré sur la mise en place d'un atelier d'initiation à l'informatique pour les accueillis de Rebond, mais aussi des autres associations fréquentées par ceux vivant dans la précarité, ou encore des habitants du quartier. Pour 2004-2005, le comité Culture Web souhaite mettre sur pied un atelier « accès à Internet », un atelier « curriculum vitae » mais aussi participer au salon des associations.

Ces différents rapports et projets ont déjà été discutés entre les membres des Comités de l'Espoir et Culture Web. A la fin du mois d'août, ils ont ajusté ensemble les textes et apporté quelques précisions aux documents finaux, mais également organisé les tâches à se répartir pour la mise en œuvre des activités. « On doit écrire à

l'échevin rapidement pour pouvoir occuper les locaux du Resto du cœur pour notre repas de Noël ».

La participation à ces Comités, et maintenant plus largement à la gestion de l'espace Toudi Boudjî, enclenche différents mécanismes de remobilisation. Dominique a décidé de reprendre des cours l'année prochaine. Même chose pour Didier qui voudrait se lancer dans des études d'éducateur. Pour l'instant, son souhait est que Culture Web devienne, pour la fin juin 2005, une ASBL à part entière. Quant à Stéphanie, il lui reste une année avant d'obtenir son diplôme d'éducatrice. Franco, lui, vit toujours une phase difficile. Il est là essentiellement pour ne plus être seul chez lui... Enfin, quelques membres des deux Comités se sont investis dans l'espace de parole « Parlons-en » mis sur pied via le Relais

social de Charleroi en 2002. Il propose aux utilisateurs (et ex-utilisateurs) des services d'accueil, mais aussi aux travailleurs sociaux, un lieu où l'on aborde les problèmes de la vie quotidienne.

Le réseau Capacitation Citoyenne vient de publier le livret « Une parole partagée pour avancer contre la pauvreté », consacré à cette expérience qui « transforme ». « Cet espace de dialogue, âgé de plusieurs années, n'a pas manqué de transformer le groupe qui le fait exister. Ce groupe est parvenu, au fil des rencontres, à construire confiance et respect mutuel... mais Parlons-en contribue aussi à transformer non plus le groupe dans son ensemble mais dans les différentes structures y ayant participé dans la durée. Ainsi, pour un professionnel travaillant dans un abri de nuit, Parlons-

en a été l'occasion de s'ouvrir, de changer l'image du service rendu en maintenant un contact et en répondant aux questions des utilisateurs.



« C'est aussi en fonction des débats au sein de Parlons-en que cette structure a décidé d'accepter de nouveaux résidents en modifiant ses critères d'accueil, en appliquant davantage de tolérance. Cette décision a malheureusement donné lieu à des problèmes, car l'équipe de l'abri a dû faire face à des situations complexes auxquelles elle ne pouvait répondre... »



## **Pour en savoir plus**

### **Contacts**

Le Rebond

36 rue Léopold

6000 Charleroi

Tél. : 071/30 23 69

Fax : 071/30 44 94

Courriel: [ccn35@hotmail.com](mailto:ccn35@hotmail.com)

Culture Web

Toudi Boudjî

Rue Léopold 36

6000 Charleroi

Tél. : 071/30 23 69

Courriel : cultureweb2000@yahoo.fr

Comité de l'Espoir

Toudi Boudjî

36 rue Léopold

6000 Charleroi

Tél. : 0479/ 664 223 – 0477/855 716

Courriel : comite\_espoir@yahoo.fr

### **Bibliographie**

- Rapport d'activités Rebond 1er mai 2003 au 29 février 2004.
- Rapport d'activités Comme Chez Nous 2002-2003.
- Proposition de charte Toudi Boudjî, juillet 2004.
- Une parole partagée pour avancer contre la pauvreté – Parlons-en au

relais social de Charleroi – Réseau  
capacitation citoyenne – Periféria, 2004.

Crédits photos: © Comme Chez Nous  
– Rebond ASBL. Toutes les photos  
représentent l'animation « Pont en  
fête » 2004. Utilisées avec  
autorisation

## **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 divergents sur une idée défendue par cette expérience ? Projets semblables à mettre également en évidence ? Liens à faire avec l'actualité ? Témoignages ?

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 réfléchir : qui est-on, que fait-on, quel sens a l'action... ?

L'équipe de journalistes de Labiso propose cette démarche d'écriture – voire 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 papier. 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, modifié leurs

pratiques ou déterminé un nouveau projet, les lecteurs 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 grandes messes institutionnelles, que Labiso propose le premier terme de l'échange.

## **Labiso, cela peut aussi être :**

Certains services et associations ont misé sur 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 nécessitant une adaptation continue et un questionnement permanent – notamment du fait du support qui la sous-tend, l'Internet. Un support dans lequel les professionnels

de terrain des secteurs de l'aide aux personnes investissent pour l'alimenter en contenus pertinents et mobilisateurs.

Labiso@alter.be

**Pascale Hensgens** -: 0494 14 82 42.

**Catherine Daloze** - : 02 541 85 22.

La collection est coordonnée par Thomas **Lemaigre** (AlteR&I). Ce cahier a été rédigé par Pascale **Hensgens** (AlteR&I) sur la base de rencontres et d'échanges avec Sophie Crapez, coordinatrice du Rebond et des membres des Comités de l'Espoir et de Culture Web. Il a été achevé le 29 octobre 2004.