

Direction
Rue Miéville 1 – 2105 Travers
Tél. : 032 863 24 74
Fax : 032 863 24 76

SERVICE D'EDUCATION DE RUE

Rue du Bois Noir 21
2300 LA CHAUX-DE-FONDS

NOTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Version du 07.09.2004

Travers, septembre 2004

SERVICE D'EDUCATION DE RUE

NOTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCTION | 2 |
| 2. MODES D'INTERVENTIONS | 2 |
| 2.1 UNE PRESENCE | 2 |
| 2.2 L'ECOUTE | 4 |
| 2.3 L'INFORMATION | 4 |
| 2.4 L'ACCOMPAGNEMENT | 5 |
| 2.4.1. Administratif | 5 |
| 2.4.2. Educatif | 6 |
| 2.4.3. La médiation | 6 |
| 3. PARTENARIAT | 7 |
| 4. REPARTITION DU TEMPS DE TRAVAIL | 8 |
| 5. LES OUTILS | 8 |
| 6. CONDITIONS CADRES | 9 |
| 7. SOUTIEN, VERIFICATION ET CONTROLE DE NOTRE TRAVAIL | 9 |
| 8. CONCLUSION | 10 |
| 9. ANNEXES | 10 |

1. INTRODUCTION

En acceptant de conduire une expérience d'éducation de rue dans le canton, la Fondation Carrefour s'est inspirée, sur le plan éthique d'une charte qui lui est propre ainsi que de la charte romande du travail social hors murs auquel elle adhère pleinement.

Ces deux documents font partie intégrante du concept général sur lequel repose le service et notre pratique professionnelle.

Dans ce travail de rue, où la méfiance peut être de mise, l'éducateur (trice) risque de perdre sa crédibilité et la confiance indispensable à l'exercice de son mandat. La démarche qui nous habite est basée sur des rapports d'authenticité, d'ouverture, de respect de soi, de l'autre et de son histoire. Toute démarche se fait en parfaite transparence et avec l'accord de l'utilisateur.

Par ailleurs, le nombre de postes attribués (2) pour mener cette expérience, ne nous permet pas de développer une pratique tenant compte des différentes réalités sociales et économiques de notre canton. Par conséquent, notre description porte exclusivement sur l'engagement du service dans les villes de la Chaux-de-Fonds et du Locle.

Bien qu'une extension sous la même forme à l'ensemble des régions du canton reste une hypothèse de travail envisageable, nous remercions le lecteur d'en tenir compte quant à une interprétation qui se voudrait être exhaustive.

Les modalités d'intervention doivent tenir compte des réalités du terrain. L'approche puis la mise en place d'un travail de prévention efficace dans la durée, doit être en phase avec le contexte général propre à la région. L'expérience menée démontre tout de même que les principes de base sont parfaitement assimilables à l'ensemble du territoire cantonal mais qu'au niveau de l'application, la démarche pourrait sensiblement être différenciée.

C'est dans ce sens, que la partie " notre pratique professionnelle " est à prendre en considération.

L'application sur le terrain de notre modèle théorique se déroule en plusieurs étapes. Atteindre les jeunes dont nous avons mission de nous approcher, les rencontrer, le cas échéant les aider, demande une attitude faite de patience dans la mesure où nous devons être apprivoisés par les jeunes que nous rencontrons sur leur terrain.

Notre public cible est les jeunes de 10 à 18 ans et dans certaines situations, par extension leurs familles et leurs pairs. Notre objectif est d'atteindre les jeunes qui sont fragilisés, et/ou en rupture par un travail initial de prévention.

Sur le terrain, notre méthodologie de travail peut se résumer par quatre mots :

2. MODES D'INTERVENTIONS

2.1 UNE PRESENCE

C'est une présence dans le domaine public, là où sont les jeunes, ponctuellement ou régulièrement.

Dans certains endroits, notre présence est régulière, mais reste néanmoins dépendante des saisons et de la mouvance des jeunes.

En terme de régularité, nous nous trouvons dans les secteurs suivants :

A la Chaux-de Fonds :

- la gare.
- les quartiers des Forges et d'Esplanade.
- la salle de concert de Bikini-Test.
- les principaux "bistrots" fréquentés par les jeunes.
- les salles de jeux.
- les discothèques.

Au Locle :

- les cours des écoles secondaires
- au DJ 13

Notre présence est également régulière lors de certaines manifestations telles que :

- le Carnaval de la Chaux-de Fonds.
- la Fête de la jeunesse.
- la Plage des Six Pompes.
- la Braderie.
- la fête des Promotions au Locle.

D'autres lieux peuvent être investis ponctuellement, comme par exemple la piscine, le skate parc, Espacité, ainsi que sur invitation lors de l'organisation d'une manifestation privée (festival de musique, soirée interculturelle, etc).

Notre présence est identifiée soit par un stand, soit par le Bus Itinérant de Prévention (BIP), à l'exception des "bistrots" où nous nous faisons connaître en tant que personne dans sa fonction d'éducateur (trice) de rue.

Nous offrons également la possibilité de nous rencontrer dans des lieux fixes qui sont nos bases arrière. Dans nos locaux (au quartier des Forges) appelé " la Piñata ", au bureau ou encore dans des endroits qui sont mis à notre disposition (au quartier de l'Esplanade par exemple).

Ces points de chute revêtent pour nous une grande importance. Ils permettent de recevoir des jeunes en toute confidentialité, ils savent où et quand ils peuvent nous rencontrer et cela durant toute l'année. Il ne faut pas oublier que durant la période froide, la rue n'est pas toujours l'endroit idéal pour échanger et parler de ses difficultés.

C'est dans ce sens, que nous collaborons également avec le Centre d'Animation et de Rencontres et le DJ' 13. Notre présence n'est pas intrusive, elle est la marque de notre disponibilité.

Quel que soit le lieu où nous rencontrons des jeunes, nous nous rappelons que nous ne sommes pas propriétaires de l'endroit, que le terrain ne nous appartient pas et que notre attitude veut éviter l'exclusion, tout en restant vigilant sur notre public cible.

Par ailleurs, notre présence est toujours liée, s'il y a lieu, à une autorisation et un minimum d'acceptation de la part de ceux qui pourraient nous en exclure.

2.2 L'ECOUTE

C'est une écoute empathique, sans tabou, ni jugement. Elle reste néanmoins active et nous renvoyons toujours nos interrogations. Dans cette écoute, nous nous imposons un devoir de discrétion tant par rapport à ce que nous entendons de la part du jeune, du réseau ou de toute personne s'adressant à nous.

Cette écoute est favorisée par un lieu qui se veut accessible et accueillant. Au BIP par exemple, les jeunes pourront trouver une boisson, voire un goûter. Nous veillons à être disponibles et garantissons une discrétion professionnelle.

Ce que nous avons à disposition, nous l'offrons ou le prêtons. Nous excluons tout échange d'argent contre une prestation car cette écoute est notre principal outil qui va nous permettre de rencontrer les jeunes que nous avons mission d'atteindre. Le cas échéant, la notion de pouvoir qui pourrait ainsi s'instaurer nous éloignerait de notre objectif.

Dans l'échange, nous refusons tout prosélytisme et nous cherchons plutôt à renforcer les ressources propres à la personne.

2.3 L'INFORMATION

Nous privilégions avant tout l'information verbale. A ce niveau de la démarche, nous touchons un public qui lit peu. Nous tenons néanmoins à disposition des supports écrits que nous commentons, ainsi que du matériel pédagogique et ludique.

Notre information se veut plurielle et touche les domaines du social, de la culture, des loisirs, des institutions, de l'administration, de la pédagogie et du champ professionnel.

Selon la demande, il nous faut rechercher l'information souhaitée, mais notre démarche se veut avant tout interactive envers nos interlocuteurs. Nous tentons de les rendre responsables de leur vie en leur proposant des moyens pour trouver par eux-mêmes ce qu'ils recherchent.

Cette étape, crée le lien. Il n'y a pas d'action spécifique. C'est un espace temps important où nous laissons venir, émerger la demande, par une attitude de disponibilité.

C'est également durant cette phase que se révèlent les jeunes qui ont besoin d'aide et qui relèvent spécifiquement de notre mandat.

2.4 L'ACCOMPAGNEMENT

Le travail décrit dans les étapes précédentes relève spécifiquement de la prévention primaire, voire secondaire. Il reste que cela n'est pas toujours suffisant et c'est à ce niveau-là, que nous rencontrons les jeunes fragilisés, en souffrance et/ou en rupture. Notre objectif est alors de les réinsérer dans le tissu social.

L'accompagnement s'organise sur demande exclusive du jeune et le cas échéant de la famille. Nous n'intervenons pas sur mandat d'un groupe ou d'une collectivité ni d'une autorité.

Hormis la demande du jeune, nous pouvons dans certaines situations être amenés à faire un travail plus rapproché. Il s'agit notamment d'histoires où nous sentons le jeune en danger (physique ou psychique). Toutefois, nous agissons toujours en parfaite transparence.

En tant qu'adultes, nous avons une responsabilité dans le parcours de ces jeunes que nous connaissons. Notre objectif reste la recherche des moyens d'aide les plus adéquats parmi les structures existantes. Nous ne sommes pas leur "avocat".

Dans cette dernière phase, nous travaillons sur des faits, sans porter de jugement. Dans l'accompagnement, des actes sont posés sur la base d'un objectif discuté mais choisi en dernier ressort par le demandeur. Dans l'absolu, nous ne faisons pas pour mais avec.

Cet accompagnement peut avoir plusieurs aspects. Il s'adresse en priorité aux jeunes mais aussi selon les situations à leur famille. A titre d'exemple, trois domaines dans lesquels nous pouvons intervenir :

2.4.1. Administratif

Aider à remplir une déclaration d'impôt
Aider à remplir une demande de permis (conduire, séjour etc)
Expliquer une note d'un tribunal, de l'école etc.

Ces aides ponctuelles s'effectuent en fonction de nos compétences. Le cas échéant, nous indiquons un service plus ciblé qui puisse répondre à la demande.

Nous relèverons, que, dans ce domaine, les populations qui sont peu intégrées dans leur environnement immédiat, sont totalement dépourvues face à certaines démarches. Cela ne fait qu'engendrer de l'angoisse et le renforcement d'une attitude déjà fortement marginalisée.

2.4.2 Educatif

L'accompagnement éducatif se conçoit uniquement sur le court terme et d'une manière légère. Cette démarche vise plusieurs objectifs en fonction des situations que nous rencontrons. Il peut s'agir d'un simple suivi en tant que conseiller afin que la personne mette en route un processus lui permettant de trouver la solution à son problème. Dans d'autres cas, il s'agira de trouver les relais possibles et disponibles dans le tissu social de la région. Sans ce petit coup de pouce, il ne serait pas possible de résoudre ces situations tellement les blocages sont importants.

A d'autres occasions, nous pouvons conseiller à des jeunes de prendre leurs responsabilités face à des actes délictueux et les accompagner dans cette démarche.

Bien que ces exemples ne soient pas exhaustifs, nous accompagnons les jeunes dès le départ dans la perspective de les rendre autonomes en travaillant sur la rupture. Cet élément nous paraît être primordial dans le processus afin d'éviter tout risque de dépendance à une personne ou au service.

2.4.3. La médiation

Actions ciblées sur des demandes de jeunes, qu'elles soient explicites ou implicites. Il s'agit là de responsabiliser les personnes en conflit par rapport à celui-ci. Il s'agit pour nous de favoriser l'ouverture de chaque personne et non pas de lui demander d'agir de manière à satisfaire nos attentes. Cela demande la mise en place d'un cadre sécuritaire, le respect de soi-même et de l'autre, ainsi que la possibilité d'expression personnelle.

En résumé, nous pouvons synthétiser nos actions sur le terrain par trois objectifs distincts mais néanmoins interdépendants.

- La création du lien : Il s'agit pour nous de nous identifier et de découvrir les jeunes là où ils se trouvent, aller à leur rencontre. En plus de nos lieux de présence, nous nous présentons également sur invitation, dans les écoles et notamment dans les conseils d'élèves.
- Le renforcement de ce lien par l'établissement de rapports de confiance. Cela met en exergue toute l'importance de notre présence dans des endroits où les jeunes savent quand, comment et où ils peuvent nous trouver.
- Poser des actes visant à l'autonomie et le mieux-être, le cas échéant à passer le relais vers d'autres structures. Nous pouvons constater que, plus nous avançons avec une population fragilisée, moins nous avons d'outils à disposition. C'est la raison pour laquelle nous attachons une importance primordiale aux différentes structures existantes et à une collaboration avec ce réseau important et diversifié.

3. PARTENARIAT

Le travail en partenariat demande une bonne connaissance des réseaux avec lesquels nous pouvons intervenir. Connaître leur fonctionnement, leurs disponibilités, leurs critères d'intervention et les problématiques auxquelles ils répondent. Il est également important de connaître la structure juridique dans laquelle ils peuvent intervenir.

Ce travail avec le réseau est pour nous une obligation si nous souhaitons remplir le mandat qui nous est confié. Dans toute la mesure du possible, nous recherchons à créer ou à définir des partenariats et à établir des liens de confiance avec les acteurs de ces différentes structures. Nous sommes très sensibles lorsque la réciprocité est reconnue.

Ces différents réseaux alimentent également notre réflexion. Pouvoir exprimer nos doutes, nos questions, nos observations, et croiser nos regards avec nos différents partenaires sont des aspects indispensables à la bonne compréhension des situations auxquelles nous sommes confrontés. De là, peut également naître une action commune dans la recherche de solutions.

Sans être exhaustive, la liste ci-après donne un aperçu des différentes structures avec lesquelles nous collaborons ou souhaiterions collaborer.

- Groupe Romand du Travail Social Hors Murs
- les autorités communales et cantonales
- Groupe de pilotage (pour les éducateurs)
- Commission technique (pour la direction)
- le Centre d'Animation et de Rencontre
- le DJ'13
- les Polices
- le Service des Mineurs et des Tutelles
- l'Action Educative en Milieu Ouvert
- l'Office Régional d'Orientation Scolaire et Professionnelle
- les services socio-éducatifs des écoles
- les directions d'écoles et les enseignants
- le Seuil
- certaines communautés étrangères
- les institutions d'accueil
- les services ou Fondations de préventions
- clubs de loisirs, organisateurs de concerts, de manifestations
- comités de locataires (Forges et Esplanade)
- les parents, pairs, habitants des quartiers dans lesquels nous intervenons
- propriétaires ou gérants d'établissements publics
- toute personne susceptible d'être impliquée dans une situation.

A cela peut s'ajouter la mise en place de réseaux spécifiques en fonction des situations, mais avec une durée limitée.

4. REPARTITION DU TEMPS DE TRAVAIL

Engagé sur la base de la CCT pour le personnel éducatif, l'horaire hebdomadaire est de 47 heures. La Fondation Carrefour qui a reçu un mandat de l'Etat pour expérimenter ce type d'intervention est une Fondation privée.

Deux postes sont à disposition, occupés par 3 personnes (100%, 70%, 30%). L'horaire est flexible en fonction de la réalité sur le terrain.

Nous favorisons les temps hors scolaire (les fins d'après-midi et les soirées ainsi que les week-ends et les jours fériés), temps où il y a peu de ressources existantes. Le nombre de postes à disposition nous permet que très partiellement, d'être présent sur les temps de vacances.

Dans toute la mesure du possible, nous souhaitons être à deux lorsque nous sommes présents la nuit et dans les lieux identifiés "à risque". Ceci pour des questions de disponibilité mais aussi de sécurité. La représentation homme / femme nous paraît importante de part la population rencontrée sur le domaine public.

5. LES OUTILS

Bien que notre champ d'action soit le domaine public, nous avons à notre disposition certains moyens nous permettant d'être identifiés, de nous trouver, et de pouvoir communiquer. Il s'agit notamment :

- d'un camping car (BIP, pour Bus Itinérant de Prévention)
- d'un bureau dans le quartier des Forges
- d'un local d'accueil pour ados favorisant la rencontre dans le quartier des Forges
- de la mise à disposition de ce local pour les personnes du quartier (travail sur l'intégration)
- de l'utilisation de locaux mis à notre disposition dans différents lieux d'intervention
- de différents moyens de communication (Natel personnalisé, téléphone, fax, mail)
- de la connaissance du tissu social et des jeunes
- des infrastructures de la Fondation.

Afin de répondre à des demandes plus précises et de permettre à des jeunes de concrétiser certains projets, nous disposons également de matériel pédagogique, didactique et de prévention. Un budget animation complète nos moyens d'intervention. Il est utilisé pour créer le lien, pour le démarrage de certains projets présentés par les jeunes (ne pas être surpris par la nouveauté!) ou encore pour l'achat de matériel propre à nos différentes activités.

6. CONDITIONS CADRES

Notre travail sur le terrain est immanquablement lié à des conditions cadres facilitant notre investissement. Cela demande, en amont, une formation personnelle optimale et continue, ainsi que d'entretenir activement les différents réseaux pouvant interagir sur notre travail.

Sur le plan interne, nous citerons notamment :

- nos compétences personnelles et / ou collectives
- le respect de la Charte des TSHM
- la gestion du temps eu égard aux fortes sollicitations auxquelles nous sommes soumis.

Sur le plan externe nous mettons toute notre attention sur l'image que renvoie notre service et nous citerons en particulier les points suivants :

- Accepter la libre participation des jeunes nous reconnaissant comme référence aidante et non jugeante.
- Tenir compte du contexte politique et économique de l'Etat et des Communes dans lesquelles nous intervenons. Cela peut nous amener à adapter nos objectifs.
- Collaborer avec les possibilités de relais existants, en recherchant notamment des facilités d'accès et une prise en compte de nos demandes, présentées souvent dans l'urgence (nuit, week-end, etc.).
- Faciliter la reconnaissance de notre travail par le réseau en étant crédible. Dans la mesure du possible, être en mesure de pouvoir faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait.
- Collaborer avec les autorités communales dans lesquelles notre service intervient, en négociant par exemple un protocole de collaboration, remis en discussion après une période préalablement définie.
- Veiller à l'harmonisation du temps de travail et de l'investissement des collaborateurs liés au nombre de postes restreints mis à disposition. La durabilité reste l'un de nos objectifs, malgré la sollicitation importante que demande une présence dans un contexte changeant et toujours en mouvement.

Ces conditions cadres ne sont pas exhaustives. Elles donnent néanmoins un aperçu de la complexité dans laquelle l'éducateur de rue évolue; ce dernier, dans certaines situations, est amené à se questionner et / ou se repositionner face à son champ d'intervention.

7. SOUTIEN, VERIFICATION ET CONTROLE DE NOTRE TRAVAIL

Le travail de rue est confronté au quotidien à des situations inédites, toujours en mouvement, avec un éventail très large des problématiques rencontrées. Rien n'est jamais « la même chose » qu'hier. C'est ainsi que nous sommes toujours en "errance", en constante recherche de solutions créatrices.

Cette démarche est à la longue éprouvante et nous ne sortons pas toujours indemnes des situations auxquelles nous sommes confrontés. Nous avons besoin de soutien et de pouvoir décharger le « trop plein » émotionnel qui peut parfois nous envahir.

Par ailleurs, notre travail et les options que nous prenons, doivent être vérifiées par des instances, pas ou peu impliquées par notre quotidien.

Notre manière de travailler se doit également d'être vérifiée afin que nos actions restent ciblées et conforme au mandat qui nous est confié.

Pour répondre à ces besoins, nous avons notamment les moyens suivants :

- Sur le plan personnel :
Nos acquisitions de base et une prédisposition pour ce type de travail
Le perfectionnement professionnel
La formation continue.
- Au niveau de l'équipe :
Des rencontres en intravision
Des rencontres en supervision
Un groupe de pilotage qui se réunit environ toutes les six semaines
Rencontres avec la direction de la Fondation
Regards croisés avec les partenaires et les instances politiques.
- A disposition de la direction :
Une commission technique

8. CONCLUSION

Ces différents moyens nous paraissent être des éléments indispensables afin de garantir une bonne gestion de notre mandat. Comme nous ne pouvons être catalogués dans un créneau spécifique, notre travail restera toujours atypique. La population que nous côtoyons ne correspond pas toujours aux critères de notre société. Il nous faut l'atteindre différemment. En ce sens, l'éducateur de rue est le dernier adulte à qui l'on peut s'adresser.

9. ANNEXES

- Concept général
- Charte du travail social "hors murs"
- Charte de la Fondation Carrefour

Travers, septembre 2004