



SUR LE TERRAIN

GUIDE PRATIQUE POUR LES NOUVEAUX
TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE

PAR DON IRVING ET SIMON WHITMORE



CETTE PUBLICATION EST FINANÇÉE PAR LE PROGRAMME DE L'UNION EUROPÉENNE POUR L'EMPLOI ET LA SOLIDARITÉ SOCIALE - PROGRESS (2007-2013). ce programme est mis en œuvre par la commission européenne. il a été instauré pour soutenir financièrement les objectifs de l'union européenne en matière d'emploi, d'affaires sociales et d'égalité des chances et contribue ainsi à atteindre les buts de la stratégie européenne 2020 dans ces domaines.

Le programme, établi sur sept ans, vise tous les acteurs pouvant aider à influencer le développement d'une législation et de politiques appropriées et effectives dans le domaine social et de l'emploi, à travers l'ue-27, aele-eee et les pays candidats et candidats potentiels.

« L'information contenue dans cette publication ne reflète pas nécessairement la position ou l'opinion de la commission européenne. »



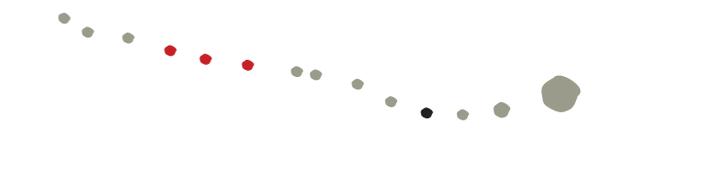
TABLE DES MATIERES

Introduction	1		
Qu'est-ce que le travail social de rue ?	2		
Méthodologie du travail social de rue	4		
Section 1			
Programme de formation	5		
Section 2			
Identifier ses craintes et ses inquiétudes	6		Section 4
Se savoir accompagné	8	18	Se préparer au travail de rue
Mesures de sécurité dans la rue	10	20	La première prise de contact
Notre méthode de travail	12		Appendice
Section 3			
Aptitudes et compétences requises pour le travail de rue	15	22	Bibliographie
Accessoires utiles	16	23	Dynamo International
		23	Les auteurs

CE GUIDE PRATIQUE A ÉTÉ CONÇU DANS LE BUT D'AIDER LES NOUVEAUX TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE. IL A ÉTÉ RAPPORTÉ QU'AU SEIN DE L'EUROPE, DE NOMBREUX TRAVAILLEURS SONT RECRUTÉS ET MISSIONNÉS DANS DES SITUATIONS POTENTIELLEMENT DIFFICILES, ET CE SANS L'ACCOMPAGNEMENT, LA FORMATION ET LES RESSOURCES NÉCESSAIRES.

De nombreux papiers ont été publiés dans le monde concernant les bonnes pratiques à adopter pour le travail social de rue. Cependant, nos recherches ont mis en évidence la nécessité de créer un guide offrant aux nouveaux travailleurs une liste de conseils pratiques, en particulier en ce qui concerne la préparation au travail de terrain, les règles de sécurité et les premières prises de contact.

ce guide n'a pas pour objet de dicter aux organismes ce qu'ils doivent faire. ce n'est qu'un document complémentaire permettant d'aider davantage les nouveaux travailleurs sociaux de rue qui s'engagent dans ce secteur, en leur fournissant une liste de conseils et de suggestions recueillis par les gens du métier afin de les préparer au monde de la rue.



remerciements

Nous tenons à remercier les membres du Réseau des travailleurs sociaux de Rue de Dynamo International, la *Federation for Detached Youth Work UK*, et les personnes ayant participé à la création du guide : Petra Hranova (Slovaquie), Barbara Vrečar (Slovénie) et Ulyana Matveeva (Bulgarie).

Nous tenons également à remercier tout spécialement : Adelaïde Trousselard, Karolina Panuskava, Jo Colton, Bruce Robertson, le *City Reach Youth Project*, le YMCA du North Tyneside, le projet *Roots and Wings*, Loredana Gherahe et toutes les plateformes internationales, les travailleurs sociaux de rue et les personnes vivant dans la rue qui ont participé à la réalisation de ce guide.

QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL SOCIAL DE RUE ?

LE TERME « TRAVAIL SOCIAL DE RUE » ENGLOBE UNE VARIÉTÉ DE PRATIQUES QUI ONT LIEU « DANS LA RUE ».

Ces pratiques comprennent le « outreach work » (travail dans des structures existantes), le « detached work » (projets en lien avec l'environnement du jeune), le travail basé sur des projets particuliers et les actions collectives. Les travailleurs sociaux de rue peuvent avoir à travailler avec des personnes qui se trouvent dans une ou plusieurs des situations suivantes :

Les personnes qui ont été obligées ou qui ont choisi de passer du temps dans la rue, et celles qui vivent dans la rue

Les travailleurs du sexe

Les consommateurs de drogue et/ou toxicomanes

Les fumeurs

Les gangs

Le trafic de personnes

Les vagabonds

Les écoles itinérantes

Les communautés minoritaires

pour plus d'informations sur ces groupes, veuillez consulter le site: www.travailderue.org
L'importance du rôle du travailleur social de rue a été résumée par Jean-Marc Pelizée, secrétaire d'état à la lutte contre la pauvreté en Belgique, lorsqu'il a déclaré que :
« Attaché à des valeurs de justice, d'égalité, de dignité humaine et de solidarité, le travailleur de rue peut (re)donner aux personnes en difficulté le pouvoir d'agir sur leur propre vie et de tendre vers un mieux-être. »

MÉTHODOLOGIE DU TRAVAIL SOCIAL DE RUE

IL N'Y A PAS DE FORMULE TYPE POUR LE TRAVAIL SOCIAL DE RUE.

Chaque organisme de travail de rue a su développer ses propres méthodes de travail. Il y a néanmoins quelques éléments similaires dans l'approche du travail de rue.

CEUX-CI SONT LES SUIVANTS :

L'accompagnement individuel

Cela consiste à accompagner la personne sur plusieurs aspects de sa vie, que ce soit sur le court ou le long terme.

L'action collective

Cela consiste à accompagner des groupes d'individus à travers différentes activités qui permettent la rencontre, le renforcement du lien, une relation de confiance et des visées socio-éducatives.

L'action communautaire

Cela vise à la mobilisation et à la participation des citoyens afin de promouvoir l'autonomie et le développement de la communauté et d'un environnement.

Pour plus d'informations sur les approches du travail social de rue, nous proposons une bibliographie à la fin de ce guide.

SECTION 1

PROGRAMME DE FORMATION

TOUS LES NOUVEAUX TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE DOIVENT PASSER PAR UN PROGRAMME DE FORMATION AVANT DE S'ENGAGER SUR LE TERRAIN.

L'importance de cette formation ne doit pas être négligée. Si y a de nombreux exemples d'excellents programmes de formation en Europe, on voit également beaucoup de nouveaux membres commencer leur travail sans avoir été préparés et équipés correctement, et ce en raison d'un manque d'organisation.

VOICI UNE BRÈVE LISTE DE CONSEILS POUR LE NOUVEAU TRAVAILLEUR :

familiarisez-vous avec les mesures et procédures de votre organisme, y compris celles relatives à la confidentialité et aux règles de sécurité.

apprenez à connaître le personnel et la politique de l'organisme pour lequel vous travaillez. quand votre équipe se réunit-elle ? qui sont les membres expérimentés de votre équipe ?

développez des rapports professionnels bénéfiques avec votre supérieur en organisant des séances de supervision régulières et en vous assurant de pouvoir le contacter en cas de besoin.

demandez clairement en quoi consiste votre rôle (voir « se préparer au travail social de rue »). avec qui allez-vous travailler ? quels sont vos objectifs, à vous et à votre équipe ? où allez-vous travailler et à quelles situations risquez-vous d'être confronté ?

trouvez-vous un binôme ou passez du temps à observer un travailleur expérimenté.

trouvez une définition simple du travail social de rue à employer face aux personnes que vous rencontrerez.

essayez de comprendre le cadre juridique qui régit le statut des travailleurs sociaux de rue.

en tant que nouveau travailleur social de rue, vous devrez être poussé par votre organisme à identifier vos propres besoins pendant le programme de formation.

saisissez toutes les occasions de faire des visites d'observation dans d'autres organismes de travail social de rue.

SOUVENEZ-VOUS QUE LA QUALITÉ DE VOTRE TRAVAIL SUR LE TERRAIN DÉPEND DE VOTRE PRÉPARATION AU MÉTIER !

SECTION 2

IDENTIFIER SES CRAINTES ET SES INQUIÉTODES

UN TRAVAILLEUR DE RUE NOUVELLEMENT NOMMÉ A SOUVENT TENDANCE À RESSENTIR DES ÉMOTIONS CONTRADICTOIRES : D'UN CÔTÉ, L'EXCITATION À L'IDÉE D'UN NOUVEAU TRAVAIL ET DES FUTURES RENCONTRES, ET DE L'AUTRE, LA CRAINTE ET LES INQUIÉTODES VIS-À-VIS DE LA RÉALITÉ DU TERRAIN.

Afin de pouvoir rapidement commencer votre travail de manière efficace, vous devez avoir la possibilité d'exprimer vos craintes et vos inquiétudes. Un bon accompagnement personnel des travailleurs est toujours recommandé. Cet accompagnement doit inclure la possibilité de discuter avec les autres, de travailler avec des collègues plus expérimentés et de participer à des programmes de formation.

VOICI QUELQUES REMARQUES FAITES PAR CERTAINS TRAVAILLEURS SOCIAUX DE DE RUE LORS DE LEURS DÉBUTS SUR LE TERRAIN :



IL ARRIVE QUE LES PERSONNES 'DANS LE BESOIN' REFUSENT DE COOPÉRER ; ON PEUT ALORS SE SENTIR REJETÉ

“ Il faut savoir être patient et ne pas se laisser abattre : créer des liens prend du temps. Il faut savoir être disponible, sans être envahissant pour autant. Prenez conscience que vous ne pourrez pas établir des liens avec toutes les personnes que vous rencontrerez. ”

HEURTER LA SENSIBILITÉ DES GENS AVEC QUI VOUS TRAVAILLEZ

“ Veillez à respecter et à écouter les besoins et la situation des gens que vous rencontrez. Soyez franc et souvenez-vous des limites à ne pas franchir. ”



6



OUBLIER LES NOMS

“ Essayez d'attribuer des surnoms, car ceux-ci sont plus simples à retenir. La peur d'oublier sera votre principal obstacle. Avec le temps, vous finirez par vous souvenir des noms. ”

NE PAS SAVOIR COMMENT SE COMPORTE



7

“ Soyez vigilant quant à votre façon de vous habiller et de parler. Si vous avez des doutes, n'hésitez pas à en parler à votre supérieur ou à un collègue plus expérimenté. ”

LE MANQUE DE COMPÉTENCES ADAPTÉES

“ Réfléchissez aux compétences que vous devrez acquérir, et n'hésitez pas à en parler à quelqu'un si vous n'êtes pas sûr de vous. C'est généralement en apprenant aux côtés des gens avec qui l'on travaille que l'on arrive à créer des liens. Développez vos compétences en observant vos collègues et leurs méthodes de travail. Si vous pensez avoir besoin d'une formation supplémentaire, parlez-en à votre supérieur. ”



soyez toujours au fait des mesures et procédures de votre organisme. ces lignes directrices ont été conçues pour vous aider en cas de dilemmes moraux et éthiques.

N'HÉSITEZ JAMAIS À DEMANDER À QUELQU'UN SI VOUS AVEZ DES DOUTES SUR CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE. IL VAUT MIEUX PRÉVENIR QUE GUÉRIR !

NE PAS SAVOIR QUOI FAIRE QUAND ON EST TÉMOIN D'UNE ACTIVITÉ ILLÉGALE

“ Il est parfois préférable de se tenir à l'écart de certaines situations. Suivez les instructions et les mesures que votre organisme vous a fournies. Notez les incidents dont vous êtes témoin et parlez-en à votre supérieur dès que possible. ”

NE PAS SAVOIR QUOI FAIRE QUAND IL N'Y A PERSONNE

“ Profitez de ces périodes pour faire des recherches. Où vont les gens lorsqu'il fait froid et qu'il pleut ? ”



SE SAVOIR ACCOMPAGNÉ

L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE, EN PARTICULIER CEUX QUI VIENNENT D'ARRIVER, EST L'UN DES THÈMES RÉCURRENTS DE CE GUIDE.

Les méthodes d'accompagnements diffèrent selon les organismes, mais il existe certains critères à respecter afin de fournir l'accompagnement le mieux adapté aux travailleurs.

CEUX-CI SONT LES SUIVANTS :

avoir la possibilité d'observer les collègues plus expérimentés et de poser le plus de questions possible.

essayez de participer à un grand nombre de manifestations de travail de rue locales ou nationales.

veillez à respecter un certain équilibre entre votre vie privée et professionnelle.

soyez à l'affût de toutes les opportunités de formation et de développement professionnel.

prenez le temps de réfléchir sur votre travail et d'évaluer vos résultats. demandez-vous : 'que pourrais-je améliorer ou faire différemment ?'

profitez de vos séances de supervision pour discuter de votre travail dans la rue.

Les idées proposées ci-dessus ne sont pas nouvelles, mais elles peuvent néanmoins aider les organismes à fournir un cadre d'accompagnement pour leurs équipes de rue. Pour les nouveaux travailleurs, la rue peut sembler peu accueillante et susciter un sentiment d'esseulement.

Il est important que votre supérieur fasse son possible pour vous accompagner, vous rassurer et vous montrer que vous êtes un membre de l'équipe à part entière.

Ne souffrez pas en silence ! partagez vos craintes et inquiétudes avec un collègue.

assurez-vous d'avoir un espace de travail et un accompagnement administratif si possible.

veillez à pouvoir facilement contacter votre supérieur en cas d'urgence quand vous travaillez.

demandez à votre supérieur de vous accompagner lors de vos sorties dans la rue. cela lui permettra de mieux comprendre ce que vous faites chaque jour.

pensez à discuter de la nécessité d'avoir des horaires flexibles. en effet, il peut vous arriver de prendre du retard en raison d'une situation de crise dans une communauté ou à cause d'une personne avec qui vous travaillez. dans ce cas, votre supérieur devra vous permettre de prendre un congé ou vous offrir quelque compensation que ce soit.

"IL NOUS FAUT DES TRAVAILLEURS QUI ONT SU AFFRONTER LEURS DÉMONS."



"J'IGNORAI QUE LES GENS VIVRAIENT DANS DES CONDITIONS AUSSI DURES."



MESURES DE SÉCURITÉ DANS LA RUE

TOUS LES NOUVEAUX TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE S'ENGAGENT DANS LE MÉTIER AVEC LE DÉSIR D'AVOIR UNE INFLUENCE POSITIVE SUR LA VIE DES GENS DE LA RUE.

Ceci implique souvent de travailler dans des situations potentiellement dangereuses ou risquées. On peut se croire capable, à tort, de faire face aux différentes situations (qui peuvent s'avérer très complexes) que l'on rencontre.

CES SITUATIONS PEUVENT ÊTRE LES SUIVANTES :

Accompagner les consommateurs de drogue et leur fournir des seringues.

Travailler aux côtés de travailleurs du sexe près de routes passantes.

Contacter des groupes de jeunes personnes impliquées dans des gangs.

Fournir des informations et des conseils à des sans-abri vivant dans des lieux désaffectés.

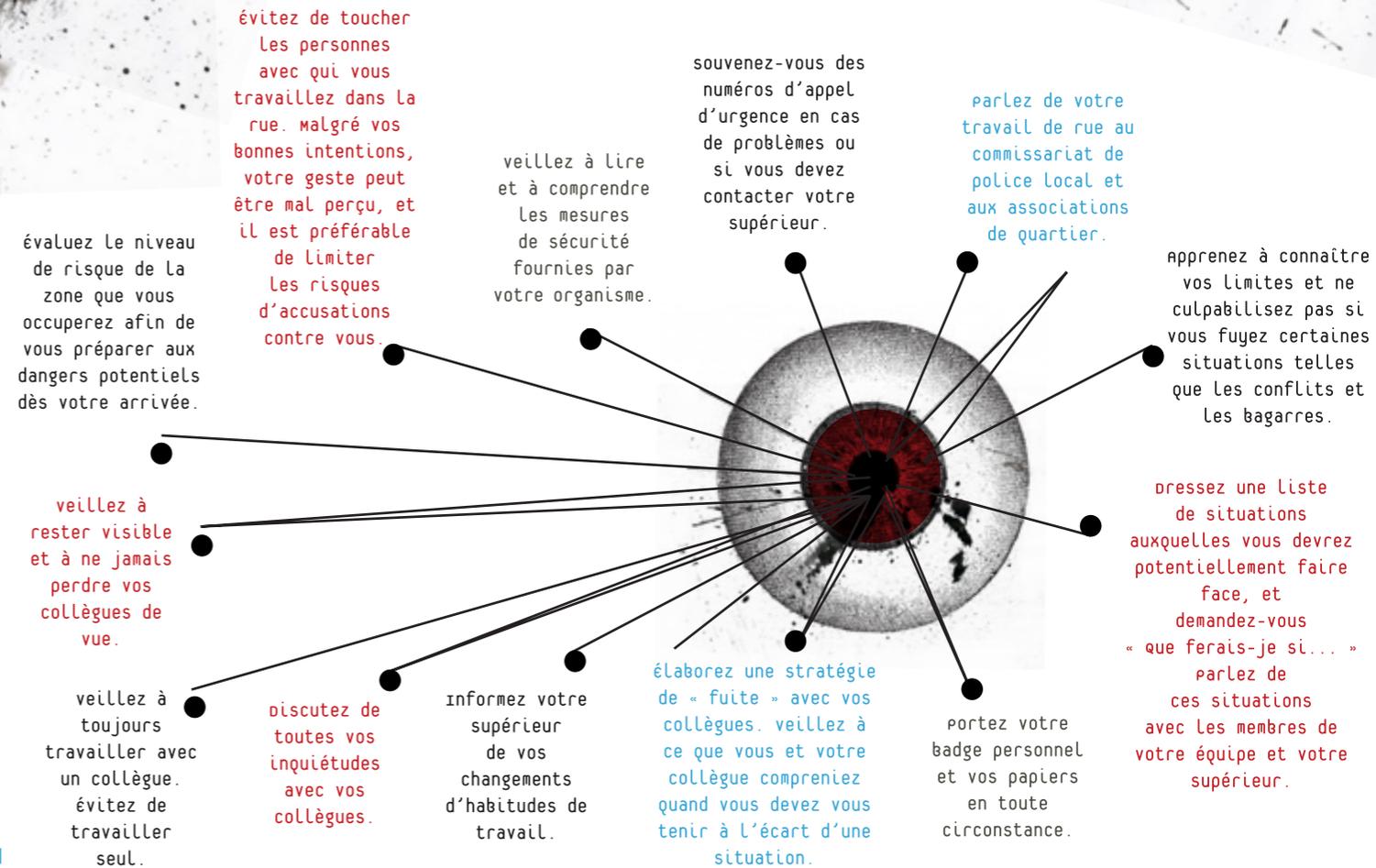
Travailler au sein d'actions communautaires, comme les écoles itinérantes.

Travailler avec des personnes qui se rassemblent dans des lieux publics tels que les centres commerciaux ou les parcs.



QUEL QUE SOIT LE MILIEU DANS LEQUEL VOUS TRAVAILLEZ, VOTRE SÉCURITÉ PASSE AVANT TOUT.

AINSI, LA LISTE CI-DESSOUS PRÉSENTE QUELQUES CONSEILS PRATIQUES :



NOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL

ÉTANT DONNÉ LA DURETÉ DES SITUATIONS DANS LAQUELLE VIVENT LES GENS DE LA RUE, VOUS SEREZ, EN TANT QUE TRAVAILLEUR SOCIAL, CONFRONTÉ À DE NOMBREUX DILEMMES ÉTHIQUES ET MORAUX.

Ceux-ci peuvent porter sur la drogue ou les activités, relations et actions illégales. Il est donc important que vous vous fixiez des limites strictes et que vous adoptiez une attitude professionnelle en toute circonstance.

VOICI UN EXEMPLE DE CODE DE CONDUITE :

- ✗ n'encouragez ni ne condamnez le mode de vie des gens que vous rencontrez dans la rue.
- ✗ n'acceptez jamais de garder un secret.
- ✗ veillez à bien comprendre et à suivre les mesures et procédures de votre organisme, y compris le respect du principe de confidentialité, de la protection de l'enfance et des clauses de sauvegarde.
- ✗ apprenez à reconnaître les conflits d'intérêts potentiels lorsque vous travaillez au sein de votre propre communauté.
- ✗ soyez vigilant sur les réseaux sociaux : les gens de la rue peuvent avoir accès à vos données personnelles.
- ✗ utilisez un langage approprié et veillez à respecter les appartenances religieuses et culturelles.
- ✗ gardez à l'esprit qu'en tant que travailleur de rue professionnel vous vous devez d'aider toutes les personnes que vous côtoyez.
- ✗ soyez fiable et cohérent dans votre approche du travail de la rue afin de développer et de maintenir des rapports positifs avec les gens que vous approcherez.

SITUATION 1

Vous êtes sur le point de terminer votre travail dans la rue et une jeune fille de 15 ans vous approche. Elle vous dit qu'elle n'a nulle part où dormir. Elle vous demande de l'argent, ainsi que votre adresse...

quel problème cette situation pose-t-elle ?
que faites-vous ?

SOUVENEZ-VOUS

QUE SI VOUS NE
SAVEZ PAS QUOI
FAIRE DANS UNE
TELLE SITUATION,
VOUS N'AVEZ PAS
À SOUFFRIR EN
SILENCE. PARLEZ-EN
À UN COLLÈGUE OU À
VOTRE SUPÉRIEUR.

cette liste n'est pas exhaustive, et bien des situations représenteront un véritable défi. réfléchissez aux situations auxquelles vous pourriez être confronté et parlez-en à vos collègues.

VOICI DEUX EXEMPLES DE SITUATIONS POSSIBLES :

SITUATION 2

Vous vivez et travaillez au sein de la même communauté. C'est votre jour de congé et quelqu'un vient frapper à votre porte. Il se trouve que c'est l'une des personnes avec qui vous travaillez dans la rue. C'est un consommateur de drogue par intraveineuse et il vous demande un nouveau kit d'injection...

quel problème cette situation pose-t-elle ? que faites-vous ?

APTITUDES ET COMPÉTENCES REQUISES POUR LE TRAVAIL DE RUE

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE S'ENGAGENT DANS LA PROFESSION APRÈS AVOIR SUIVI DES VOIES TRÈS DIFFÉRENTES. CERTAINS CHERCHENT À OBTENIR UN DIPLÔME PROFESSIONNEL, D'AUTRES S'ENGAGENT DANS CE SECTEUR PAR LE BIAIS DU BÉNÉVOLAT ET D' ACTIONS COMMUNAUTAIRES LOCALES.

Quel que soit le parcours du travailleur, certaines aptitudes et compétences sont nécessaires pour le travail de rue.

VOICI UNE LISTE NON EXHAUSTIVE DES APTITUDES ET COMPÉTENCES DEMANDÉES :

savoir communiquer de manière claire et savoir dire « non » quand il faut.

être franc et honnête avec soi-même comme avec les autres.

avoir l'esprit d'équipe et savoir soutenir ses collègues.

être souple et savoir réorganiser son programme afin de s'adapter aux imprévus. souvenez-vous que tout ne se passe pas toujours comme prévu.

développer une variété de compétences pratiques, penser à des activités faciles et rapides à organiser dans la rue.

être capable de faire face à des situations difficiles dans la rue.

reconnaître ses propres idées reçues et ne pas les laisser influencer son jugement.

être observateur et rester vigilant vis-à-vis de son environnement.

savoir être cohérent, faire ce qu'on a promis de faire et ne pas promettre ce qu'on ne peut réaliser.

savoir se remettre en question et analyser ses méthodes de travail. savoir se demander « comment s'est déroulée la session ? que pourrai-je faire la prochaine fois ? qu'est-ce que j'ai accompli et que devrai-je améliorer ? »

savoir fournir des informations et des conseils appropriés si et quand il faut.

respecter, être conscient et à l'écoute des questions culturelles, ethniques, raciales, sexuelles et religieuses.

savoir corriger les comportements inappropriés de manière adaptée et respectueuse.

SOUVENEZ-VOUS

QU'ON A TOUS DES COMPÉTENCES ET DES QUALITÉS DIFFÉRENTES ET QU'ON NE PEUT PAS ÊTRE BON PARTOUT. TRAVAILLEZ AVEC VOTRE ÉQUIPE ET APPRENEZ À CONNAÎTRE VOS COMPÉTENCES RESPECTIVES. N'HÉSITEZ PAS À AVOIR RECOURS À LA PARTICIPATION DES COMMUNAUTÉS LOCALES ET D'AUTRES ORGANISATIONS..

“ON ACCEPTE LES GENS QUE L'ON CÔTOIE COMME ILS SONT.”

“SOYEZ VRAI. LES GENS SAURONT LIRE DANS VOTRE JEU.”

ACCESSOIRES UTILES

CE PARAGRAPHE PORTE SUR LES RESSOURCES MATÉRIELLES DONT VOUS AUREZ BESOIN POUR MENER À BIEN VOTRE TRAVAIL. CERTAINS DE CES ACCESSOIRES SONT UTILISÉS PAR TOUS LES TRAVAILLEURS DE RUE, ET D'AUTRES SONT DESTINÉS À UN POSTE EN PARTICULIER.

Par exemple, le travailleur dont le rôle est de réduire les risques liés aux addictions devra probablement être muni d'un Stéribox ou d'un Kit et de collecteurs d'aiguilles usagées. En revanche, le travailleur de rue qui côtoie des prostitué(e)s devra avoir sur lui des préservatifs et des informations sur la nécessité d'avoir des rapports protégés. Celui qui travaille avec des sans-abri transportera de la nourriture et des couvertures.

QUEL QUE SOIT VOTRE RÔLE, POSEZ-VOUS LES QUESTIONS SUIVANTES :

quelles sont les ressources mises à la disposition de votre équipe ?

quelles sont les informations utiles qui vous permettront d'orienter les personnes vers d'autres services ?

quand, comment et où devrez-vous utiliser vos ressources ?

quelles règles de sécurité devrez-vous suivre lorsque vous utiliserez vos ressources ?

si vous n'avez pas accès aux ressources adaptées, n'hésitez pas à faire appel à d'autres organismes locaux qui pourront peut-être vous aider.

VOS ACCESSOIRES PEUVENT COMPRENDRE :



cette liste n'est pas exhaustive. pensez à ce qu'implique votre rôle et aux lieux que vous occuperez afin de réunir le matériel nécessaire et approprié.

ET SOUVENEZ-VOUS :
NE DEVEZ PAS LA CIBLE POTENTIELLE DES VOLEURS.
SOYEZ VIGILANT LORSQUE VOUS TRANSPORTEZ DU MATÉRIEL DE VALEUR DANS LA RUE.

SECTION 4

SE PRÉPARER AU TRAVAIL DE RUE

LORS DE VOTRE PRÉPARATION AU TRAVAIL DE RUE, VEILLEZ À BIEN COMPRENDRE CE QU'IMPLIQUE VOTRE RÔLE.

Familiarisez-vous avec les objectifs de votre organisme et avec votre environnement de travail, tant en termes culturels que politiques.

VOICI QUELQUES ÉTAPES À SUIVRE AVANT DE PRENDRE CONTACT AVEC LES GENS DE LA RUE :

SOUVENEZ-VOUS
QUE VOUS SEREZ EN
SITUATION « D'ÉCOUTE
ET D'OBSERVATION »
PENDANT VOTRE
PROGRAMME DE FORMATION.
CETTE FORMATION VOUS
PERMETTRA D'ÉTABLIR
VOTRE PRÉSENCE SUR LE
TERRAIN ET DE MIEUX
CERNER EN QUOI CONSISTE
VOTRE TRAVAIL.

apprenez à connaître le quartier dans lequel vous serez missionné et essayez de découvrir les endroits où vont les gens avec qui vous travaillerez.

promenez-vous dans le quartier à différents moments de la journée pour comprendre les habitudes des gens.

soyez respectueux et à l'écoute des problèmes culturels, religieux et politiques.

identifiez les obstacles qui pourront rendre votre travail difficile.

évaluez les risques et dangers potentiels du quartier où vous travaillerez. vous devrez vous sentir en sécurité.

prenez contact avec les services du quartier, les associations locales, les commerçants et surtout la police.

essayez de découvrir à quels types de problèmes les gens de votre quartier sont confrontés, sur le plan social et économique, par exemple.

“ON NE PEUT PAS TOUJOURS AIDER TOUT LE MONDE.”



“LA PREMIÈRE PRISE DE CONTACT PEUT ÊTRE CRUCIALE.”



LA PREMIÈRE PRISE DE CONTACT

“BONJOUR ! JE SUIS VOTRE NOUVEAU TRAVAILLEUR SOCIAL DE RUE.”

L'approche de votre première prise de contact avec les gens du quartier peut vous rendre un peu anxieux et susciter de nombreuses interrogations :

“QUE SE PASSERA-T-IL QUAND JE RENCONTRERAI LES GENS POUR LA PREMIÈRE FOIS ?”

“COMMENT DOIS-JE ME PRÉSENTER ?”

“QUE DEVRAI-JE DIRE ?”

“VONT-ILS M'APPRÉCIER ?”

“SERONT-ILS AGRESSIFS ENVERS MOI ?”

“VONT-ILS CONTESTER MON TRAVAIL ?”

“VONT-ILS ME DEMANDER DE PARTIR ?”

Le travail de rue se déroule dans différents milieux et il n'y a pas de recette miracle pour la première prise de contact. tout dépendra de votre personnalité, de votre vécu, de votre confiance en vous et de votre volonté d'apprendre en observant vos collègues.

VOICI QUELQUES CONSEILS PRATIQUES QUI VOUS AIDERONT POUR VOTRE PREMIÈRE PRISE DE CONTACT.

Approchez les gens prudemment, car ils risquent de se méfier de vous.

soyez franc : dites aux gens qui vous êtes et ce que vous faites. trouvez une manière claire et simple de décrire votre travail.

N'abusez pas de l'hospitalité des gens. sachez reconnaître quand il est temps de partir.

dites aux gens que vous revlendrez les voir ultérieurement.

observez comment vos équipiers se présentent et intégrez leur méthode de travail à la vôtre.

entamez une conversation en demandant l'heure ou des indications pour vous rendre vers un lieu quelconque du quartier.

L'utilisation d'un questionnaire peut également vous aider à vous présenter et à discuter.

NOUBLIEZ PAS DE DISCUTER DU DÉROULEMENT DE VOTRE JOURNÉE AVEC VOS COLLÈGUES. MENTIONNEZ CE QUI A FONCTIONNÉ ET CE QUI NA PAS FONCTIONNÉ. CELA VOUS AIDERA À PRÉPARER LA SESSION SUIVANTE.

prenez contact avec d'autres organismes, notamment ceux qui travaillent avec les personnes que vous souhaitez rencontrer dans

distribuer des prospectus ou des flyers peut être une bonne manière d'engager la conversation.

munissez-vous de « cartes de visite » et distribuez-les aux gens avec qui vous travaillez.

quelques accessoires (telles que des balles de jonglage) peuvent aussi vous permettre de briser la glace.



BIBLIOGRAPHIE

Dynamo International a rassemblé un ensemble d'ouvrages publiés de par le monde sur le thème du travail social de rue :

La place de l'action collective dans le travail social de rue édité par Dynamo International. Cet ouvrage rassemble de nombreux récits écrits par des travailleurs de rue du monde entier.

Le Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde. Cet ouvrage à l'usage des travailleurs et de leurs supérieurs offre un aperçu détaillé de la méthodologie générale du travail de rue.

AUTRES LECTURES CONSEILLÉES :

101 Things To Do on the Street: Games and Resources for Detached, Outreach and Street-Based Youth Work par Vanessa Rogers.

The Manual for Outreach Social Street Work With Children in Bulgaria: A Manual Based on the Experience of Organizations in Bulgaria édité par le International Labour Office.

Good Practice: Czech and Foreigner Experience from Low Barriers and Easy Contact Services édité par Česká Asociace Street work.

Blood, Sweat and Tears: A Report of the Bede Anti-Racist Detached Youth Work Project par Stella Dadzie.

Management of Detached Youth Work: How & Why - Éditions Youth Clubs UK.

Detached Youth Work: Guidelines 2007 - National Federation for Detached Youth Work (UK)



DYNAMO INTERNATIONAL - RÉSEAU INTERNATIONAL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE RUE

dynamo international street workers network a été créé pour aider les travailleurs sociaux qui interviennent sur le terrain auprès de populations vivant ou travaillant dans la rue (enfants, jeunes, adultes). Il est désormais composé de plus de 50 plateformes nationales à travers le monde et a pour but d'augmenter l'efficacité et la qualité des pratiques par le biais de la formation et de l'échange d'outils pédagogiques. Il entend également générer une mobilisation internationale afin de construire des réponses structurelles et durables face aux problématiques vécues par les publics rencontrés dans les rues de par le monde. Vous trouverez de plus amples informations concernant nos plateformes sur le site <http://travailderue.org>

LES AUTEURS

don irving et **simon whitmore** ont deux travailleurs de rue expérimentés du Royaume-Uni. Ils croient fermement aux bienfaits du travail de rue et ont participé activement à l'accompagnement et à la formation des nouveaux travailleurs de rue pendant de nombreuses années.

Designed by



www.newcastlerootsandwings.com





