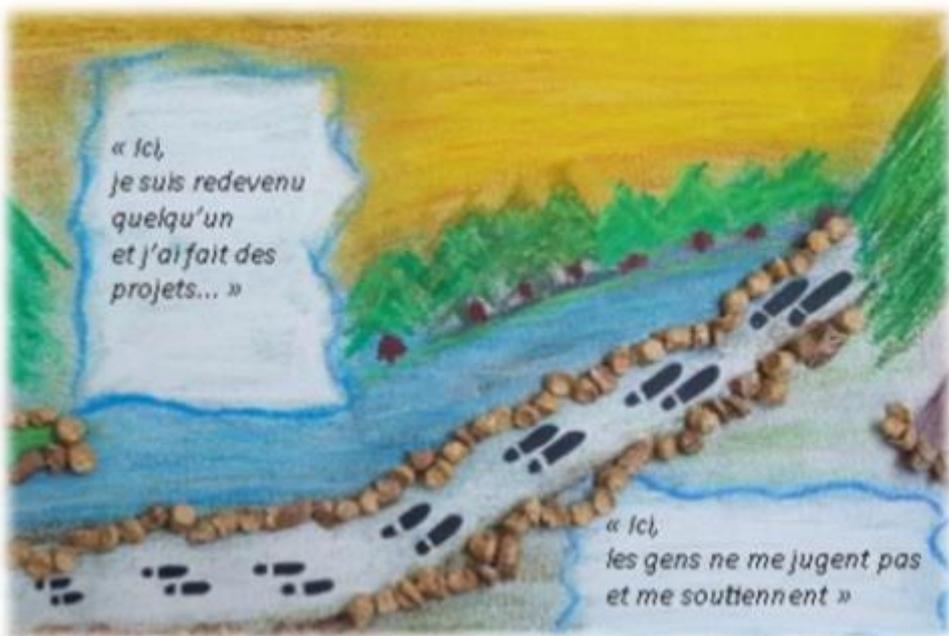




*Focus
sur les
SIS*

*Témoignages et
regards croisés sur
les publics
des services
d'insertion sociale*



*« Ici,
je suis redevenu
quelqu'un
et j'ai fait des
projets... »*

*« Ici,
les gens ne me jugent pas
et me soutiennent »*

Focus sur les SIS

Un outil pour permettre à chacun de trouver son chemin

« Les ateliers du SIS sont un moyen pour les gens qui se sentent seuls de sortir de chez eux, de voir d'autres personnes et de passer quelques heures sans avoir à ressasser leurs tracas.

En ce qui me concerne, je suis bien contente de pouvoir y participer, sans quoi sortir de chez moi s'avère parfois être une véritable épreuve. Je suis toujours ravie de retrouver les autres participants de mon atelier ou de faire les activités proposées, ça remonte le moral »

Pamela, une usagère

« En SIS, les portes sont ouvertes avant, pendant et après le suivi. On est le point de chute et le levier à la fois »

Lisa, une animatrice

En guise d'introduction

Nous sommes dans une société qui privilégie la lecture de résultats sous forme de chiffres et de camemberts, où les travailleurs sociaux doivent « justifier » ce qu'ils font dans des rapports administratifs aseptisés. Aussi est-il difficile de donner une juste visibilité à tout leur travail qualitatif : ils disposent trop rarement d'un espace-temps pour expliquer (*et faire comprendre*) la contribution au changement que le passage en SIS peut susciter chez l'utilisateur.

Surfant sur une réflexion très actuelle qui permet de mettre en avant les plus-values du travail social, des SIS de Charleroi qui ont participé au projet VISES* ont été à l'initiative de cet ouvrage. Accompagnés de ces collègues référents SIS qui fréquentent régulièrement les groupes de travail de la fédération CAIPS, ils se sont lancés dans cette production où ils partagent leur vécu, livrent un regard critique, rappellent très justement qu'ils travaillent avec l'humain et donc... de l'imprévisible.

Les pages qui suivent contribueront à décrire différents aspects de leur réalité de travail énergivore et chronophage, à mettre des mots sur le sens de leur action, à en évoquer l'efficacité. Immergés dans un contexte marqué d'un contraste toujours plus prononcé entre leurs activités quotidiennes (*bien réglementées par un décret*) et des politiques dominantes d'activation (*qui ne stimulent guère la réflexion sur l'apport du travail social*), les travailleurs en SIS ne baissent pas les bras. Dans une atmosphère parfois électrique, ils questionnent leur travail, cherchent un chemin sémantique aux actions qu'ils vont mener au regard d'un public de plus en plus fragile, de plus en plus désocialisé et précarisé. À côté des nouvelles formes de désaffiliation sociale qui apparaissent, avec le corollaire d'un inévitable isolement (*un fil rouge dans cet ouvrage !*), il y a une variété de problèmes que ces animateurs doivent prendre en considération au moment de la rencontre avec le public : faibles qualifications professionnelles, difficulté de trouver un logement, problèmes de santé, fragilité psychologique, assuétudes, déficit de compétences sociales, ... Une indubitable « multiformité », une boule de laine dont on ne sait par où commencer pour la démêler, et face à laquelle les travailleurs sociaux se sentent souvent démunis. Ainsi, si l'utilisateur est bien accueilli dans sa globalité et donc, en ce y compris (*et de manière de plus en plus récurrente*), avec des difficultés mentales, l'action d'un travailleur social référent SIS ne peut se substituer à un authentique travail thérapeutique.

* Le projet VISES (*Valorisation de l'Impact Social de l'Entrepreneuriat Social*) est un projet Interreg réunissant un large partenariat transfrontalier issu de France, de Flandre et de Wallonie. La fédération CAIPS est partenaire de cette recherche-action et a expérimenté une démarche d'évaluation en accompagnant plusieurs affiliés, dont les SIS de Charleroi.

Rappelons ici les contours et les limites de cette fonction de « référent » ; l'accompagnement est de type « généraliste », il alterne travail individuel et travail collectif, selon un cadre réglementaire bien précis. Au niveau du travail individuel, tout d'abord, il faut déterminer des « objectifs », et rentabiliser au mieux le temps du suivi. Une exigence qui, on s'en doute, n'est pas forcément adaptée à l'évolution de personnes fragilisées, voire limitées. Car le temps de l'utilisateur n'est que très rarement en adéquation avec le temps administratif ! Au niveau collectif, ensuite, le travailleur social anime des ateliers. Loin d'être « de l'occupationnel », l'atelier est un « prétexte » pour proposer une série d'expérimentations. Non seulement il apporte un contenu, via l'apprentissage de quelque chose (*comme l'expression corporelle, l'art d'entretenir et cultiver un potager,...*) mais c'est aussi le premier lieu de socialisation, un lieu où créer du lien. Par ailleurs, les activités qui y sont menées permettent la reconnaissance de compétences, voire des bonds en avant en matière de (re)prise de confiance, elles déclenchent le changement ! Dans cette dimension de son travail, le référent doit s'adapter, se renouveler constamment, être de plus en plus créatif, jongler véritablement entre l'individu et un groupe hétérogène et maintenir une forme d'équilibre. Un véritable tour de force au quotidien...

Après avoir planté le décor, revenons sur les coulisses de cet ouvrage. Pour le modeler, nos affiliés réunis ont recensé, à l'instar de la méthodologie proposée aux SIS dans VISES, des histoires qui ont fait (*ou font encore*) l'objet d'un suivi spécifique. Rapidement, l'idée a fusé d'alterner témoignages et commentaires des professionnels ayant accompagné ce changement. Il a fallu choisir des focus, organiser une cohérence, valider les portraits les plus représentatifs, prendre le temps d'écouter et de partager ces histoires dans lesquelles il n'y a pas forcément que des happy end. Parce que les usagers peuvent être à différents stades d'un parcours d'insertion. Et que d'autre part, le travailleur social qui témoigne n'a pas forcément la réponse à ses interrogations !

Enfin, profitons-en pour souligner la force du groupe : celle qui ressort de bon nombre de ces témoignages, bien sûr, mais également celle des professionnels que nous avons observé pendant tout ce travail d'écriture. La générosité de leurs échanges, leur sens du respect, de l'écoute et du conseil, leur humanité, leur professionnalisme « tout court » transpirent très certainement à la lecture de cet ouvrage. Et pour souligner leur enthousiasme à continuer l'aventure de la communication sous une forme plus radiophonique, pour sensibiliser d'autres publics encore à la force de leur action.

L'équipe de CAIPS

Mathieu



- Homme de 28 ans
- Papa d'une fille de 6 ans
- Atelier fréquenté : football

*J'habite pour l'instant chez mon beau-père, le papa de mon ex. Je dis « pour l'instant » mais ça commence à durer, je sais même plus, je pense que cela fait 2 ans. Il est cool mais je sais que je ne vais pas y rester toute ma vie, chez le vieux comme je l'appelle. Ma situation n'avance pas : je cherche un logement mais je ne trouve rien, **en plus quand tu dis au propriétaire que tu es au CPAS, on ne te prend pas !** Au CPAS, j'explique que j'ai envie de travailler mais on me dit que je dois trouver un logement avant ! Ça a parfois tendance à m'énerver, je tourne en rond quoi, j'ai l'impression qu'on ne me comprend pas ! **Heureusement, j'ai l'activité sportive qui me plaît beaucoup, ça me fait du bien d'y aller, je me défoule !***

Ma fille, je m'en occupe un maximum, j'aime la conduire à l'école et lui faire des cadeaux. Pas facile de lui faire des cadeaux d'ailleurs quand on ne touche que 300 € au CP[†]. Quand il fait bon, je fais quelques jardins. Il faut bien que j'essaye de gagner un peu plus de fric pour vivre !

Je commence à prendre conscience que j'ai pas mal de courriers d'huissiers qui arrivent, ça m'inquiète mais je ne sais pas les gérer. Je devrais aller à la médiation de dettes mais j'y vais pas.

Avant je fumais beaucoup de joints, mais depuis que j'ai participé au tournoi de foot à l'étranger avec le CP, j'ai arrêté. Passer la douane à l'aéroport c'était trop risqué.

*Ah ouais, un truc dont je n'aime pas de parler, c'est mes dents, elles sont niquées ! J'ai déjà fait une demande pour ça au CPAS mais ça a été refusé pour un devis mal rempli ou j'sais pas quoi ! **On me dit que je dois réessayer mais je comprends rien, ça a déjà été refusé !!***

[†] NDR : « CP » est une abréviation de « CPAS »

La voix du travailleur social

Une première accroche via une activité « Football » a permis d'accueillir Mathieu dans notre service. Celui-ci n'aurait probablement pas intégré un autre atelier. L'accroche est primordiale et ce n'est pas l'étape la plus évidente, car les gens que nous rencontrons sont dans des problématiques complexes, ce qui provoque l'engrenage de l'exclusion. En matière de suivi, les rencontres formelles avec Mathieu sont rares, on a l'impression qu'il les boycotte assez facilement. C'est plus facile de parler avec lui lors de l'activité foot, il ne manque pas un seul entraînement.

Mathieu reconnaît notre soutien mais n'intègre pas nos recommandations.

On a déjà essayé de lui fixer des priorités mais cela ne marche pas. On a tendance à penser qu'il nous dit « oui » pour nous faire plaisir. Les quelques rendez-vous pour l'emploi avec le service ISP[‡] n'ont pas été concluants : ils ont les mêmes constats : il faut trouver un logement en priorité, refaire sa dentition, il dégage une odeur de cannabis lors des entretiens, etc.

L'hypothèse est qu'il a trouvé, dans sa précarité, un certain équilibre chez son beau-père pour continuer à être proche de sa fille. De plus, depuis quelques semaines, il décroche un peu de l'activité foot, il est en contact avec deux autres participants de son âge avec qui il sort, joue beaucoup aux jeux vidéo jusque tard dans la nuit.

Un nouveau rendez-vous est programmé pour faire le point. C'est difficile de mettre en place un véritable suivi individuel avec lui.

[‡] NDR : « ISP » pour Insertion socioprofessionnelle, autre service du CPAS.

Cathy



- *Femme de 58 ans*
- *Grand-mère, deux petits-enfants*
- *Vit dans un village, sans moyen de locomotion*
- *Ateliers fréquentés : activités santé, culturelles et citoyennes*

Moi, mes assistantes sociales m'ont envoyé vers le SIS car je n'étais pas dans ma plus grande forme. Je buvais beaucoup, me sentais seule dans mon village et je suis âgée. Oh, mes amis ! Je vous rassure, je bois toujours bien mon petit verre mais maintenant, j'ai quand même compris qu'il fallait que je me limite.

Ce qui me dérange le plus maintenant, c'est que mon mari, qui a l'alcool méchant, contrôle toujours les armoires pour voir si je ne cache pas des bouteilles. Il ne me croit pas. Ça, ça m'énerve... Il envoie même les voisines venir voir chez moi si je ne bois pas en journée.

*Avec le SIS, on travaille là-dessus et sur le fait de revenir plus régulièrement car, j'ai eu quelques absences avec ma chute dans les escaliers. J'avais un œil au beurre noir et les autres du groupe m'ont vue ! J'ai bien senti qu'ils ne m'ont pas crue avec les escaliers, vu qu'ils savent comment ça se passe parfois avec mon mari. **J'ai honte mais j'aime bien venir voir les autres.** Ça me fait un bien fou de sortir de mon village, où il n'y a même pas de bus et où dans ma rue, mes voisines, qui sont de ma famille, me surveillent... J'ai appris à mettre des limites à mon mari aussi mais rien n'est encore certain... Vous comprenez. **Ici, les gens ne me jugent pas et me soutiennent.** J'aimerais trouver un petit travail pour être un peu plus indépendante et m'acheter une petite mobylette. Mais à mon âge, voyez-vous...*

La voix du travailleur social

Lors de mes premières rencontres avec Cathy, nous avons déterminé les grands axes de priorité de l'accompagnement qui serait réalisé avec elle. Nous avons principalement pointé son isolement dans le village, sa consommation d'alcool, la gestion de sa maison et le cycle de la violence conjugale. Ces objectifs ont été travaillés de manière globale et ont permis la mise en place d'actions concrètes dans le cadre de notre travail éducatif y compris pendant les entretiens de suivi individuels

Avec Cathy, nous avons travaillé sur son niveau de consommation d'alcool plutôt que de viser l'abstinence à tout prix. En effet, l'alcool est omniprésent dans notre société, d'où la difficulté de viser un arrêt total. Elle a rencontré des professionnels durant les activités de sensibilisation aux assuétudes ou encore a discuté sur ses consommations avec la diététicienne. Elle a mis en place des habitudes plus saines pour se limiter, en déterminant le « quand », le « avec qui », le « maximum combien ? », les exceptions, etc.

Ce que je pense, c'est que le but d'un SIS n'est pas d'office d'éliminer les problèmes, les faiblesses mais plutôt de permettre à la personne de mieux les gérer, les agencer, de les accorder à la société.

Sophie



- *Femme de 32 ans*
- *Mariée, 2 enfants de 9 et 11 ans*
- *Ateliers fréquentés : vie sociale, rythme, bien-être et expression corporelle*

*Lorsque je me suis inscrite au SIS il y a 4 mois, je ne savais absolument pas dans quoi je m'embarquais. C'est mon assistante sociale qui m'a conseillé d'y aller, en attendant de trouver une formation. En effet, comme j'ai rencontré très tôt le papa de mes enfants, j'ai arrêté mes études et je l'ai suivi. Lui non plus n'a pas de travail, il est au CPAS également. **Je n'ai pratiquement pas de famille, ni d'amis.** C'est vrai que je suis assez isolée, avec mon mari et mes enfants.*

*Depuis que je viens au SIS, même si cela ne fait que quelques mois, je me sens mieux dans ma peau car **je retrouve un rythme**, mes journées sont bien remplies et je commence à retrouver du sens à ma vie. Toujours à faire les mêmes choses au quotidien, au final, on tourne en rond ! Je me dis que si je continue comme cela, dans quelques mois, je serai prête pour une formation car je me rends compte que ce n'est pas trop compliqué de respecter des horaires.*

Mais depuis quelques temps, mon mari s'interroge sur ce que je fais au SIS. Je lui ai raconté que l'atelier « Rythme » du mardi me faisait vraiment du bien et que nous travaillions dur pour être prêts à jouer un morceau de djembé devant une centaine de personnes lors de la journée Portes Ouvertes. D'ailleurs, il était invité également mais pour lui c'était « des gamineries » et on allait se faire passer pour des « handicapés ». Je lui ai dit que ce n'était pas vrai et qu'au lieu de dénigrer ce que je faisais, il devait me soutenir. Qu'au moins moi, je faisais des efforts pour m'en sortir. Ça me rend triste car moi, tout ce que souhaite, c'est d'avoir son soutien dans mes projets. En plus, lors de la représentation, c'était à moi d'introduire le morceau ! Je n'avais donc pas intérêt à me tromper. Et même si je n'avais pas de djembé à la maison, le soir je regardais la vidéo des répétitions. Je voulais être au top !

*Deux semaines plus tard, lors du tour de table à une réunion qui a suivi la représentation de djembé, **j'ai dit que j'étais fière de moi. Du coup, 3 autres personnes se sont lancées** et ont également dit la même chose ! Depuis, nous continuons à nous entraîner avec l'animatrice pour encore aller plus loin... pour une prochaine représentation.*

La voix du travailleur social

En tant que travailleurs sociaux, notre travail au quotidien consiste à ce que les personnes retrouvent, au fur et à mesure du temps, une certaine confiance en elles. Les ateliers et les interactions entre les bénéficiaires contribuent à renforcer ce processus. Un projet collectif abouti consolide le groupe et apporte une grande fierté pour chacune des personnes, à titre individuel.

Dans notre travail, nous remarquons parfois que, si le bénéficiaire est en couple, l'autre personne pourrait avoir tendance à dénigrer son conjoint et « nouvel » environnement. Nous pourrions assister alors à un arrêt de l'activité ou, à l'opposé, à un certain détachement de l'utilisateur pour son couple. La force du groupe peut jouer un rôle important de soutien. La personne accompagnée n'a, comme arme de défense, que le mépris ou l'indifférence. Il n'est pas rare que l'intégration dans une activité entraîne des changements importants dans la systémique familiale de l'utilisateur (enfant, mari, parents...). Le travail social ne s'arrête pas donc pas au strict suivi de la personne !

Julie



- *Femme de 59 ans*
- *Vit en milieu semi-rural*
- *Ateliers fréquentés : couture et ateliers créatifs*

*Je participe aux activités du SIS depuis 2 ans environ. J'ai touché un héritage il y a des années et je reçois une petite pension de mon mari. Mais je suis seule. Je vivais dans une maison insalubre qui a complètement brûlé. J'ai tout perdu. Maintenant, je vis dans la caravane de mon fils. Je n'ai plus rien à moi. Je n'ai droit à aucun revenu, même du CPAS. **Même si j'ai quelques bonnes relations de voisinage, je suis très seule et les activités me permettent de voir des gens.** Je suis couturière de formation, donc je m'y connais bien et je sais me rendre utile à l'atelier.*

Je me suis fait des amies dans le SIS. C'est très important pour moi. Je ne sais pas très bien quoi dire et je ne sais pas bien m'exprimer, j'ai peur de dire des bêtises. J'aime bien rendre service aux gens. Je me sens importante quand je le fais. Le problème est que je ne sais pas facilement dire non, donc les gens me demandent souvent de leur rendre des services. Et les gens ne sont pas toujours bien intentionnés. Ces gens sont souvent des voisins et je finis parfois par me sentir en insécurité avec eux.

J'ai aussi des problèmes de santé, je suis souvent malade. Mais à chaque fois, je téléphone à ma référente SIS pour la prévenir que je ne saurai pas venir à l'activité. C'est ce qui est demandé à chaque participant dans la Charte. Moi, je le fais. Mais pas tout le monde.

La voix du travailleur social

Avec Julie, nous avons établi lors d'un entretien une « carte des priorités » sur laquelle figurait notamment l'objectif : « Apprendre à me respecter ». J'ai profité de cet objectif pour amener la question de l'hygiène et lui signaler l'importance de se laver tous les jours. Le respect de soi passe aussi par une bonne hygiène personnelle et le regard appréciateur de l'autre peut aussi encourager à prendre soin de soi. Cette présentation des choses semblait faire écho chez elle.

Une amélioration s'est observée à la suite de cet entretien... puis une détérioration. L'incendie de sa caravane n'a pas permis de maintenir cet objectif au cœur de ses priorités. Au vu de la situation de précarité empirée, il ne m'a pas semblé opportun de poursuivre le travail sur l'hygiène afin de laisser le temps à Julie de retrouver une situation de logement et un niveau de vie acceptables.

Un niveau de précarité élevé, les importantes limites intellectuelles, la spécificité de sa situation administrative qui ne lui ouvre de droit à aucun revenu, le manque de conscience de son problème d'hygiène sont autant de critères d'exclusion qui rendent le processus d'insertion sociale long et difficile !

Luc



- *Homme de 54 ans*
- *Vient au SIS avec sa compagne*
- *Ateliers fréquentés : théâtre, dessin, écriture, cuisine*

Il y a six ans, un accident de la route m'a privé de l'usage de mes jambes. Depuis, je vis en fauteuil roulant. Il y a des hauts et des bas, c'est évident, mais je ne me plains pourtant pas de mon sort. Par contre mon état m'a obligé à déménager pour me trouver une demeure plus praticable. Le bouche-à-oreille aidant, j'ai déménagé: ma nouvelle maison est fonctionnelle et je suis heureux, mais je viens d'une autre province et je ne connaissais personne dans la région.

*Je me refermais petit à petit et la dépression était en train de me bouffer. C'est mon psychologue qui m'a parlé du SIS. Il fallait que quelque chose change dans mon quotidien. Et ce changement a bien eu lieu : à travers les diverses activités, j'ai rencontré des gens, je me suis fait des amis, des potes, bref **une vie sociale que je n'avais plus du tout** depuis mon déménagement.*

*À présent, **le SIS c'est ma bulle d'air**, j'y viens chaque jour avec plaisir, je fais des activités aussi diverses que théâtre, chant, dessin, écriture, cuisine etc... Mais toujours avec de l'amitié, de la solidarité et de la reconnaissance... Le SIS est à la fois un lieu d'échange, de contacts, de jeux aussi parfois mais surtout un lieu où je me sens bien, apaisé, où j'oublie pour quelques heures mon quotidien de personne handicapée pour être juste moi-même. Les gens ne voient même plus ma chaise roulante, on blague, on rit et il est déjà arrivé qu'on pleure mais avec tellement d'humanité. **Ici que tu sois blanc, noir, asiatique, que tu sois grand, gros, petit, mince, que tu aies été ambulancier ou chômeur de longue durée, que tu sois malade ou en bonne santé, quelques soient tes croyances, ton état civil, tes orientations sexuelles, l'état de ton compte en banque, tout le monde s'en fout !***

Le SIS c'est à la fois une école de la vie, un bel élan de solidarité, une fenêtre culturelle et une bonne raison de continuer mon combat quotidien avec mes collègues et amis...

La voix du travailleur social

Luc est en recherche constante de lien, c'est quelqu'un de bienveillant avec les autres, au détriment parfois de lui-même.

Quelques temps après son arrivée, sa femme l'a rejoint. Elle est en congé maladie et si le SIS n'existait pas, ils ne sortiraient pas ou très peu de chez eux.

La présence d'un couple au sein du groupe n'est absolument pas dérangeante, ils ont su s'adapter et éviter d'être trop démonstratifs en public. On a tenté de les faire participer à des ateliers différents mais il est perdu quand sa femme n'est pas présente, c'est donc toujours un point qui reste à travailler, toujours dans l'idée où elle reprendrait le chemin du travail, mais les ennuis de santé de l'un et de l'autre tempèrent cette perspective.

Le travail qui va suivre avec Luc, va être d'aborder en douceur « un après-SIS » pour éviter qu'il s'installe et en même temps respecter son bien-être et tout ce qu'il a mis en place depuis qu'il est au SIS.

Bernadette



- *Femme de 60 ans*
- *Ne veut plus fréquenter les ateliers...*

*Mon bateau coule... C'est le blackout total, je ne sais plus où j'en suis. Je n'arrive pas à me concentrer. Et pourtant, je pense tout le temps... ça ne va pas, moi. J'ai des angoisses... J'ai perdu ma maman, j'étais toute petite. Et me v'là, à 60 ans, rebelote, je suis seule. Mais seule! Entourée par des gens qui me détestent. Enfin, des gens... Je suis comme dans un bocal de poison. **Je n'ai personne personne, à part mon assistante sociale au SIS, à qui parler.** Et l'infirmière enfin, quand elle vient pour ma toilette.*

Et les insultes... Je n'ose même pas aller vider ma poubelle de peur de croiser quelqu'un du building. Quand ma compagne Claudine est partie, il y a huit mois maintenant, j'ai fait des conneries. Je ne suis pas à plaindre, j'assume le fait que j'ai bien picolé. Là, j'ai arrêté. Je ne bois plus depuis quatre mois. Je ne dis pas que je ne boirai plus, juste que je suis sobre... ça me dégoûte. Tout me dégoûte.

*Je ne sais pas me gérer. **Pour les repas, pour l'appart, les paperasses, je n'ai jamais appris à m'occuper de tout ça. Et je ne veux rien faire.** Je n'ai le goût de rien faire. Et je ne peux rien faire, avec mon diabète et mon handicap. Je ne sais pas ce qui m'arrive, je ne me comprends plus. **Même le docteur ne me comprend pas.** J'ai peur de tout, et tout me dégoûte.*

Deux mois plus tard : *Il n'y a plus rien à faire pour moi, et tout bien réfléchi, voilà ce que je veux : je veux qu'on me fasse parti. J'ai tout essayé, rien ne marche, je n'attends plus rien, je n'ai plus personne, je ne manquerai à personne.*

Je veux que tu m'aides à partir.

La voix du travailleur social

Bernadette est arrivée dans mon service en pleine crise de vie : la rupture avec sa compagne l'avait plongée dans un état émotif houleux, entre peine et colère. Dépressive, elle s'était mise à boire plus que de raison, et à adopter un comportement qui avait mis en péril sa santé physique, son budget,... et jusqu'à son logement, avec des problèmes de voisinage et des menaces de non-reconduction de bail. Sa participation aux ateliers du SIS et un suivi individuel très soutenu avaient, dans un premier temps, permis de rétablir un équilibre fragile.

Subitement, à l'approche de l'hiver, la situation commença à se déliter à nouveau. Bernadette s'est refermée sur elle-même, comme perpétuellement agressée par autrui et ce sans faire de distinction envers qui était bienveillant vis-à-vis d'elle, mis à part moi-même, qui lui devenais indispensable, le plus souvent et le plus longtemps possible. Elle a renoncé à venir aux activités collectives. Elle n'en avait plus, semble-t-il, l'énergie.

Toutes les pistes proposées en termes de soins ou d'aide (à domicile, en ambulatoire, à l'hôpital), toutes trouvaient fin de non-recevoir ou étaient génératrices de crises d'angoisse.

J'ai eu l'impression que Bernadette m'enfermait dans un duo infernal destiné à toucher le fond, et en éprouvais un énorme malaise, qui me poursuivait largement après le temps de travail. Cette situation exclusive de dépendance et d'isolement m'a laissé une impression de manipulation malsaine, et a impacté mon propre moral, me laissant avec des sentiments d'incompétence, de tristesse, de dégoût, d'épuisement...

Comment garder l'usager au centre, quand sa volonté est l'euthanasie ?

Comment gérer l'accompagnement « hors cadre », alors que dans le travail du SIS, l'aspect collectif est indispensable, quand toute volonté de triangulation est rejetée ?

Linda



- *Femme de 50 ans*
- *4 enfants, dont des jumeaux qui vivent encore avec elle*
- *Ateliers fréquentés : parentalité et relooking de meubles*

Le SIS ? On m'a forcée à venir...c'était une entourloupe de mon assistante sociale... moi j'avais déjà bien assez de choses à gérer chez moi....Avant d'y venir, fallait pas me parler des autres, des échanges,... J'avais été en couple avec un homme, un travailleur social en plus, qui m'avait mise sur la paille, humiliée et trahie. Ce sont mes enfants qui m'ont dit « Maman pars, tant pis si on ne mange que du riz au lait tous les jours, mais il faut partir ! » et j'ai tout quitté. Je me suis mise en règlement collectif de dettes et j'ai essayé de redémarrer... mais quelles années de galère! Aujourd'hui, j'en suis sortie et c'est une belle victoire pour moi !

Au départ, je venais aux ateliers toutes les semaines et c'était dur d'être là. Je ne parlais à personne, j'écoutais et je faisais ce qu'on me demandait. Et j'étais tout le temps en retard... ça m'énervait quand on me sonnait ou quand on me rappelait les règles car je me disais que de toute façons, on se fichait de moi, qu'il fallait juste qu'ils fassent leur job. Puis, je me cassée le pied et je me suis dit que je me foutais de tout, que je pouvais perdre mes revenus, je m'en foutais aussi... Et là, on m'a appelé toutes les semaines, on m'a écrit une carte et je me suis dit « Peut-être qu'on est plus qu'un numéro... » !

Je suis revenue en entretien, contrainte et forcée. Mais ce jour- là, je n'ai pas vu mes assistantes sociales comme des travailleuses, j'ai entendu leurs craintes, tout ce qu'elles voulaient bien m'aider à mettre en place et j'ai vu les femmes qu'elles étaient. J'ai commencé un suivi psy et je me suis vidée la tête et le cœur. J'ai commencé la méditation et j'ai partagé ça avec le groupe de parents. J'ai appris à pardonner et à partager. Le groupe était devenu fan de mon piment africain et de mes pilons de poulet et il disait de moi que j'étais le « sage » du groupe.

Aujourd'hui, j'ai quitté le SIS. Si vous m'aviez vue, j'ai pleuré en partant ! J'ai trouvé un bénévolat, je travaille avec des personnes âgées. Je fais des ateliers avec elles ...et je fais la même chose que ce qu'on a fait avec moi : je les aide à me faire confiance et à baisser leur garde. C'est pour moi une manière de rendre ce qu'on m'a donné. Une petite phrase m'accompagne partout où je vais aujourd'hui : qu'importe que la nuit tombe, le soleil finit toujours par se lever ! C'est ça mon histoire...

La voix du travailleur social

Au départ de ce suivi, on m'avait laissé entre les mains le portait d'une dame difficile à mobiliser, rongée par des difficultés de santé et connue du CPAS depuis plus de 15 ans. Elle ne venait pourtant pas d'un milieu si précaire. Nous accueillons aussi tant de personnes qui ont eu ce qu'on appelle «un accidents de parcours ».

Finalement, tout le travail d'accompagnement s'est articulé autour d'une remise en confiance de Linda. Elle ne croyait plus en l'Homme car elle avait été trop déçue et abusée. Au terme de 4 années non-consécutives de suivi, Linda est devenue bénévole dans une maison de repos et de soins et porte chaque semaine la responsabilité de deux ateliers avec les résidents. Elle voudrait retourner sur le chemin du travail en tant qu'animatrice. D'ailleurs, elle a aussi animé deux ateliers au sein du SIS et occupait une place de choix dans notre atelier parentalité. Elle y redonnait espoir aux autres parents avec ses phrases philosophiques et pensées positives. Au SIS, nous lui avons montré qu'elle pouvait être appréciée sans être instrumentalisée et qu'elle pouvait donner sans être rabrouée.

Léa



- *Femme de 56 ans*
- *Séjours répétés en hôpital psychiatrique, tentatives de suicide*
- *Ateliers fréquentés : théâtre et cuisine*

Au début, j'étais une personne timide, angoissée. Je n'osais pas aller vers les autres, leur parler. Prendre des initiatives était difficile pour moi. J'avais peur du jugement. Au fil du temps, ma vie et ma personnalité changèrent: le grand déclic fût le théâtre.

Les personnes qui me connaissent se souviennent de la Léa au dos courbé, toujours silencieuse et distante. Et voilà, le papillon a éclos et la peur s'en est allée depuis que je fais du théâtre. La première représentation s'est très bien passée malgré mes peurs, et après quel soulagement de voir et sentir que je pouvais affronter un public !

Aujourd'hui, mes peurs sont descendues, je dialogue plus facilement en public mais il y a encore à faire je continue !

***Le SIS m'apporte une place, le sentiment que j'existe !** Quand cela ne va pas, mes peurs reviennent et m'empêchent d'aller aux ateliers. J'ai dit à mon assistante sociale que je sentais que je décrochais, j'ai proposé de signer un contrat.*

La voix du travailleur social

Au départ, Léa ne venait pas régulièrement aux ateliers. Elle envoyait des appels au secours régulièrement par téléphone. Léa se montrait résistante par rapport aux différentes aides proposées. Un accompagnement individuel et intensif a été proposé.

Après plusieurs rencontres, et à la demande de Léa, la solution d'un contrat a été retenue. De cette manière, Léa avait le sentiment de s'impliquer davantage. Ce contrat a permis une participation régulière aux ateliers..

En parallèle au service d'insertion sociale, elle poursuit un travail personnel. L'équipe ne reçoit plus d'appel à l'aide. Léa peut prendre du recul par rapport à son comportement au sein du groupe et de son entourage. Nous poursuivons le travail de confiance et d'image de soi. Nous lui avons proposé de participer à un module « Estime de soi » et prochainement à un défilé pour un magasin de seconde main.

Jef



- Homme de 48 ans
- Situation familiale décomposée : des enfants placés en partie, d'autres chez leur maman avec suivi SPJ et SAJ
- Ateliers fréquentés : les activités « santé »

*Je suis arrivé au SIS en été 2017. Je n'avais pas envie d'y aller, de faire des activités avec des handicapés de la vie, des drogués, des vieux, des bonnes femmes, des « trop loin ». Moi, je voulais travailler. Mais à vrai dire, ce n'était pas possible : trop de problèmes, surtout avec la justice ! J'en avais conscience et puis, ça me permettrait de mettre un peu d'ordre dans ma vie. Je suis foutu, catalogué, quoi que je fasse la police, les juges ne me croient pas et me foutent dedans. Et c'est la même chose pour les décisions des gardes de mes filles. Pourtant, je fais des efforts ! Je ne touche quasi plus de drogue, de coco. Je fume juste un peu des pétards et encore... Et, j'évite les embrouilles ou les mauvais plans. J'arrive à la fin de ma conditionnelle. J'ai envie d'être libre. **J'ai payé mon dû à la société et pourtant, ça ne change rien.** J'ai peur que ma conditionnelle se prolonge car cette année, j'ai eu trois petites bagarres. Mais bon, je n'étais pas fautif et j'apprends à prendre distance, à ne pas répondre et à ne pas m'engager dans des conneries. C'est ça que le SIS m'apporte: apprendre à me mettre des limites pour ne pas m'enfoncer plus dans la merde, à prendre soin de moi et à garder en tête le fait de mettre tout en œuvre pour récupérer mes petites filles, car là où elles sont, chez leur mère, ce n'est pas mieux. Pour l'instant, elle sort avec un « baraki de première ».*

*Le SIS, au début, j'allais juste aux rendez-vous individuels. Ensuite, je suis allé voir l'activité culinaire. Qu'est-ce je foutais là ? Ils ne comprenaient rien aux tâches, les gens...et ils sont lents ! Après, j'y suis retourné car je n'avais rien à manger et j'ai commencé à apprécier un peu tout le monde. Chacun ses capacités et son rythme. Ce n'est pas mon style de me fixer dans ce genre de groupe mais j'y vais environ 2 fois par mois et à mes rendez-vous individuels aussi. **Le SIS m'aide à y voir plus clair**, à mettre des actions prioritaires, à tenir à l'œil mes conditions, à faire attention à moi et aux autres. On m'écoute sans jugement et me donne des chances. J'ai d'ailleurs tenté une reprise d'un module d'orientation l'année passée mais je n'ai pas pu m'y tenir, encore pas mal de problèmes. C'est moi aussi, je me fous dedans pour aider les autres. Mais bon, je dis « non » de plus en plus, excepté durant l'été et les fêtes... Là, les esprits sont chauds. Du coup, je vais parfois ailleurs, c'est plus sain pour moi. Le SIS m'ouvre les yeux et me pousse à me former pour un travail. Ça, quand j'aurai bien géré mes soucis, ça sera la prochaine étape. Mais il faut aussi que je me tienne.*

La voix du travailleur social

Lors des premières rencontres avec Jef, il a fallu établir une relation de confiance de non-jugement, au vu de son parcours avec la justice. J'ai d'abord passé du temps à bien le cerner, écouter sa colère envers la société et échanger avec lui sur ses objectifs de vie. C'est seulement par la suite que j'ai fait un travail d'assimilation entre ses objectifs et ses conditions. Du coup, nous avons décidé de prendre contact avec son assistante de justice afin de dresser un état des lieux de ces conditions et de se coordonner.

Et puis il a fallu adapter mon travail, faire en sorte que chacune des parties y trouve son compte, travailler avec Jef pour faire en sorte de gérer sa colère et son impulsivité dans ses actions délinquantes, faire en sorte qu'il se re-crée et respecte un cadre, ainsi qu'un plan d'actions que nous avons travaillé ensemble.

Ce plan d'actions intégrait les activités du groupe, qui est un microcosme représentatif de la société, car il fallait y observer des règles basiques de communication et de respect d'autrui. Participer à l'atelier cuisine devait lui permettre de réintégrer ces valeurs d'une vie en collectivité dont il avait décroché, et l'aider à se ressourcer dans un environnement sain et stable lors de coups durs.

Car le plus difficile, dans ce travail d'accompagnement d'un justiciable, ça a bien été de déconstruire cette vision négative qu'il avait d'une société, de le remettre progressivement dans un système normatif dont il s'était exclu, et de l'y faire accrocher du mieux possible !

Gérald



- *Décédé à 50 ans*
- *Ateliers fréquentés :
jardinage, dessin,
création de meubles en palettes*

Je suis venu au SIS car mon assistante sociale me l'avait proposé. Au départ, cela ne me plaisait pas trop... moi qui ai travaillé 18 ans au TEC, on m'envoie faire des ateliers de jardinage, des ateliers de création de meubles en palettes ou du dessin... je n'en comprenais pas bien le sens. En plus de ça, la référente que j'ai rencontrée là-bas avait la vingtaine alors que moi, j'avais 50 ans... Qu'est-ce que j'allais lui raconter, moi, et qu'est-ce qu'elle allait bien pouvoir me proposer? Elle y connaissait quoi, elle, à la vie ?!

*En bon joueur que je suis, **je me suis prêté au jeu et j'ai fini par en tester, des ateliers...** J'y ai fait de belles rencontres, j'ai aimé y participer et au fur et à mesure des séances, je faisais rire les autres avec mes blagues, mes conneries et mes jeux de mots. On m'a appelé la force tranquille du groupe ! Ce que mon assistante sociale a eu du mal à repérer, c'est que j'avais organisé un trafic de desserts au sein du SIS : ouais, je ne venais pas en cuisine car je n'aimais pas cuisiner mais les participants de l'atelier me gardaient toujours un dessert pour ma pause de l'après-midi. Un autre participant m'a ramené une canne quand j'ai commencé à avoir mes problèmes de santé et puis les animatrices du SIS sont venues me voir chaque semaine quand j'ai été hospitalisé. Un AVC et des problèmes respiratoires m'ont ralenti... toujours un peu plus.... Ralenti... je ne l'acceptais pas, j'étais un manuel, moi et perdre ainsi mes capacités... j'étais en colère !*

***Avant le SIS, je ne faisais plus confiance aux autres car j'avais été trahi,** j'avais coupé les ponts avec mes enfants et avec une grosse partie de ma famille. Il ne me restait que quelques amis dans mes anciens collègues mais sans plus ! **Ici, je suis redevenu quelqu'un et j'ai fait des projets...** La petite jeune m'a orienté vers une pension de famille quand mon logement personnel est devenu trop pourri et on m'a même trouvé un travail dans le bois qui tenait compte de mes soucis de santé... pas si nulle celle-là, même si j'avais l'âge d'être son père ! **En entretien, j'ai baissé ma garde,** j'ai beaucoup pleuré et je me suis même surpris à raconter pourquoi on m'avait licencié pour faute grave... J'avais même pris rendez-vous pour un relooking, moi qui étais plutôt un vrai homme des bois... ! Ils ont réussi leur coup, c'est certain mais j'aimais bien ça... et qu'est-ce que j'aimais les taquiner là-bas...*

La voix du travailleur social

Presque deux ans après son arrivée au SIS, Gérald est décédé. Il s'est éteint après une hospitalisation de trois mois, trop rongé par la fatigue et par la maladie. Il a baissé sa garde définitivement. Lors de nos visites à l'hôpital, nous transmettions les messages entre Gérald et les autres participants. Ceux-ci étaient toujours empreints d'espoir et l'encourageaient. C'est nous qui avons prévenu les participants de son décès et certains ont accompagné notre équipe à l'enterrement. En atelier arts plastiques, ils ont réalisé une fresque collective qu'ils lui ont dédiée. Ainsi, Gérald laissait une trace indélébile et matérielle dans nos locaux.

Cette rencontre et ce parcours font ressortir ce qu'il y a de plus essentiel dans notre travail : la connexion à l'humain. Tout l'accompagnement donné à Gérald a été un apprivoisement de sa personne pour lui permettre de faire à nouveau confiance, de se projeter et d'aimer être entouré.

C'est une expérience qui restera pour moi un hommage à la rencontre et à la solidarité.

En guise de conclusion

Inspiré d'une volonté initiale de déconstruire les préjugés de ceux qui ne soupçonnent pas toujours la véritable nature du travail réalisé dans les services d'insertion sociale, cette brochure est le fruit des échanges de travailleurs sociaux qui se réunissent régulièrement au sein des groupes de travail que notre fédération propose à ses affiliés.

Car si notre fédération promeut des activités d'insertion sociale et/ou professionnelle, et d'autres relevant de l'économie sociale, elle compte aussi au rang de ses missions l'échange et l'animation en réseau de ses membres, en fonction de leur type d'agrément. Les groupes de travail que nous mettons régulièrement en place sont donc des espaces d'expression : on y échange outils et bons plans, on y partage pratiques et expériences, on y exprime des recommandations à relayer auprès des institutions publiques.

Ce projet d'écriture à plusieurs mains fût une aventure excitante. Ces pages ont le mérite de décrire au lecteur, qu'il soit un collègue, qu'il soit un élu politique en charge des affaires sociales, la réalité du travail de nos affiliés SIS. Bien mieux qu'à travers un rapport d'activités, vous y cernerez une identité professionnelle dense, expérimentée, talentueuse. A mille lieux du stéréotype de l'animateur « G.O. du Club Med » ou encore du « service fourre-tout » !

Rappelons une fois pour toutes que les SIS ne sont pas des services où on fait « de l'occupationnel », mais bien des lieux propices à la mise en projet de tout un chacun. On y respecte la temporalité d'un public fragile, qui a besoin de temps pour évoluer et trouver son mode d'insertion dans la société. Il n'y a pas vraiment de chronologie, de *process* dans les parcours, on peut revenir parfois en arrière, ou reprendre carrément tout depuis le début. Il n'y a pas donc de chemin tout tracé, mais aboutir à un résultat qui permette à un bénéficiaire de se projeter dans l'avenir, c'est à chaque fois un petit bonheur pour le référent du SIS.

Si, à travers ce recueil, nos affiliés espèrent inviter à la réflexion voire transformer le regard d'autrui sur les SIS, ils souhaitent également induire chez les futurs lecteurs une forme d'ouverture vers des actions, projets, pratiques, qu'ils ne connaissent pas forcément bien, et cela en cohérence avec notre humanité. Car dans ce monde en perpétuelle évolution, où les normes sociales changent, où les exigences s'expriment toujours plus durement, un enjeu important pour l'avenir sera de veiller à garder cette humanité primaire, instinctive, sociale, à ne pas enfermer dans des cases ces anonymes qui ont témoigné et tous ces autres usagers que nos travailleurs sociaux accompagnent au quotidien dans leurs SIS.

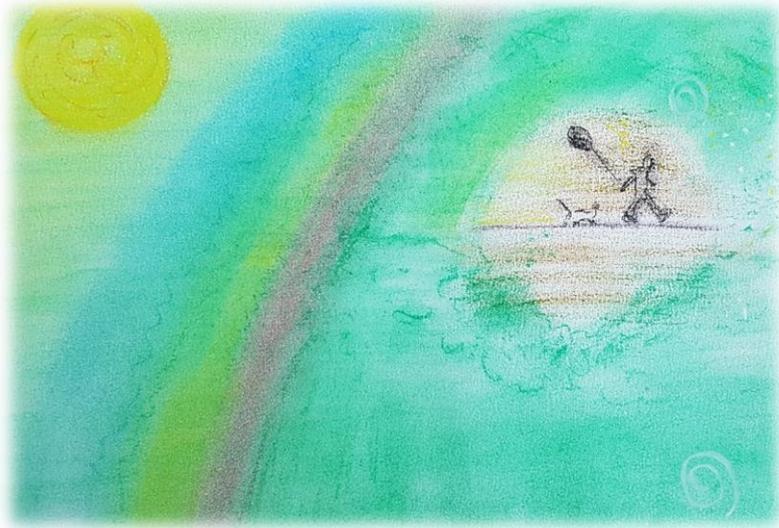
Enfin, nous tenons particulièrement à remercier, pour leurs contributions diverses, et ils se reconnaîtront : Laura, Lisa, Sandrine, Nadia, Cédric, Séverine, Axel, Gilbert, Cécile, Lyse, Viviane, Lorena, Thierry, Natacha, Connie, Nicolai, Annick, les Stéphanie, les Nathalie,...

Sans oublier les bénéficiaires du SIS Passage 45 de Charleroi qui nous ont offert des illustrations dont la touche finale, un autre coup de cœur : la couverture de cet ouvrage !



*A mille lieux du stéréotype de l'animateur « G.O. du Club Med »
ou encore du « service fourre-tout » !*

Projets individuels de bénéficiaires du SIS Passage 45





***Concertation des Ateliers d'Insertion
Professionnelle et Sociale***

Rue du Pont 24 - 4540 AMAY

Tél. 04/337 89 64

www.caips.be



Avec le soutien du Fonds européen de développement régional
Met steun van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling

