Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Dans la rue, le premier regard et le premier geste

OrnaW / Pixabay

Les règles biosécuritaires ont exigé de changer toute notre organisation. La distribution des colis de premières nécessités s'est adaptée dans l'urgence. Puis les demandes d'aide ont explosé. L'inventivité des travailleurs et travailleuses sociales de rue a finalement préservé le lien avec les bénéficiaires.

Par ***Danitza Limat***, responsable de L'Echelle, Lausanne

L'Echelle, service social de la Fondation Mère Sofia, offre aux personnes en situation de grande précarité financière un accompagnement social et administratif ainsi qu'un colis de produits de premières nécessités. Avant la pandémie, nous nous déplacions dans un camping-car, faisant office de bureau et de réserve alimentaire, dans différents quartiers de Lausanne ainsi qu'à Vevey, et nous suivions chaque semaine entre 60 et 80 foyers (ce qui représente entre 180 et 240 personnes).

Avec l'apparition du Covid-19, l'Echelle a dû très rapidement s'adapter aux règles biosécuritaires et modifier ses prestations. Les entretiens d'aide ont été suspendus ; le camping-car ne permettant pas de respecter les distances sociales, les colis ont été distribués à l'extérieur. Au plus fort de la crise, afin d'éviter les trajets en transport public pour des personnes vulnérables et à risque, les denrées ont été livrées au domicile des bénéficiaires. Par ailleurs, dans le même temps, le nombre de nouvelles demandes d'aide a explosé. Par conséquent, nous avons été amené·e·s à organiser des récoltes alimentaires qui nous permettent encore aujourd'hui d'aider près de 150 foyers hebdomadairement (ce qui représentent 450 personnes dont 200 enfants). Depuis le déconfinement, la distribution des colis se déroule à la Fondation Mère Sofia en respectant un protocole biosécuritaire très strict.

Le basculement au-dessous du minimum

Nous avons pu observer les conséquences économiques et sociales dramatiques de la crise subies par les bénéficiaires habituel·le·s et aussi par de nouveaux demandeur·se·s. En effet, chaque jour, nous recevions plusieurs dizaines d'appels émanant de nombreuses personnes qui se trouvaient auparavant juste au-dessus du minimum vital et que la crise a fait basculer dans une précarité accrue. C'est notamment le cas des travailleur·se·s avec statut

Comment citer cet article ?
Danitza Limat, «Dans la rue, le premier regard et le premier geste», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 26 octobre 2020,
https://www.reiso.org/document/6542

précaire et sans-papiers, des petit?e?s indépendant?e?s, des jeunes en formation, etc.

Les problématiques majeures entendues à maintes reprises ont été, d'une part, la difficulté d'accès aux prestations pendant cette période (services administratifs et sociaux, structures d'informations et de soins) et, d'autre part, la lenteur des procédures et de la prise de décisions. Paradoxalement, c'est bien dans ce moment de crise, où le monde était pratiquement à l'arrêt, que le besoin était le plus pressant. De nombreux entretiens et procédures (regroupements familiaux, divorces, reconnaissances de paternité) ont été reportés, provoquant des retards de versement des prestations financières.

L'alerte aux services concernés

Nous avons tenté de répondre au mieux aux demandes et aussi d'informer, d'orienter et d'alerter les services concernés lors de situations particulièrement urgentes. Nos appels ont été par ailleurs entendus : plusieurs services ont en effet mis en place des canaux de communications directes.

Dans notre équipe, un des outils pour préserver le lien social est l'entretien d'aide. Nous mettons tout en œuvre pour que la relation soit un échange et considérons le·la bénéficiaire comme un·e expert·e de sa situation. L'accueil des bénéficiaires est primordial ; c'est à ce moment que se crée le premier lien. Pour des personnes vulnérables qui vivent en marge du système, fragilisées par une rupture, ou une maladie, le premier regard, le premier mot, la première main tendue a toute son importance. Avant la crise, c'était le civiliste qui les accueillait autour d'une boisson devant le camping-car.

Durant le semi-confinement, nous avons suspendu les suivis sociaux, la priorité étant de faire face à l'urgence : le besoin vital alimentaire. Seuls les entretiens téléphoniques ont pu être maintenus. Au début, notre rôle a été de rassurer les personnes qui avaient peur d'être infectées par le virus et qui craignaient aussi que la distribution de colis soit interrompue.

L'injonction paradoxale de lien et de distance

En tant que travailleurs et travailleuses sociales, comment vivre cette injonction paradoxale ? Il nous est demandé d'un côté de créer du lien et, de l'autre, de prendre de la distance. En effet, nous avons besoin des autres, mais nous avons peur d'être infecté?e?s ; comment garder raison ? Il faut alors réinventer notre pratique, rester créatifs. Les téléphones et les réseaux sociaux se sont avérés extrêmement importants durant cette période de pandémie. Les bénéficiaires nous ont dit à maintes reprises avoir besoin de rencontres, de « voir des gens » (parfois nous sommes le seul lien qui leur reste). Pour préserver ce lien, depuis quelques semaines, nous avons aménagé un espace d'entretien dans notre ancien local de stock, hors de la Fondation pour éviter des contaminations, et avons repris les entretiens de face-à-face.

Cet article appartient au dossier spécial «Travail social et Covid-19» coordonné par la Haute école de travail social Fribourg et REISO.