

# *Charte du Relais Social du Pays de Charleroi*

« L'urgence est une méthode, un moyen, pas une fin en soi ».

---

Le **Relais Social** est un dispositif qui a pour objet d'intervenir en urgence auprès de personnes en détresse sociale aiguë. Trop faibles ou trop désocialisées au point, dans certains cas, de ne pas être en capacité d'exprimer d'elles-mêmes leurs besoins, le Relais Social leur offre Aide - Réconfort - Assistance.

Il est le premier maillon d'une chaîne qui va de l'urgence à l'insertion.

Le **Relais Social** est un réseau de services publics et associatifs qui oeuvrent dans ce domaine. Ce réseau est connecté aux instances publiques et privées qui ont pour mission la **lutte contre l'exclusion**. Il est ouvert à tout partenaire qui souscrit à la présente charte.

Le **Relais Social**, par son action, **crée aussi du lien** et du sens avec les personnes concernées. C'est pourquoi il représente en quelque sorte un accueil « hors les murs ».

C'est une structure partenariale qui se réfère aux principes fondamentaux suivants :

## → I. Par rapport aux personnes concernées

### I.1. La Dignité

Préserver et garantir à la personne en détresse qui le désire, l'aide matérielle, physique, relationnelle et / ou sociale.

Ce principe implique pour le Relais Social de se porter au-devant et d'accueillir sans discrimination, même les personnes en détresse sociale aiguë qui n'ont plus la force, les moyens, ni la volonté de formuler d'elles-mêmes une demande d'assistance.

Il induit de proposer avec tact une possibilité de contact, de jour comme de nuit, et /ou un abri social ou une aide médicale.

## **I.2. La solidarité**

Détecter et évaluer la situation de la personne en difficulté en vue de tenter de lui garantir l'accès au droit à une protection médicale et/ou sociale répondant à ses besoins.

Elle induit ainsi :

- ◇ La recherche de solutions d'hébergement à court, moyen ou à long terme ;
- ◇ L'entrée des personnes qui le désirent dans un réseau de solidarités et l'accès aux soins nécessaires, préventifs, curatifs, palliatifs, en fonction de l'état de ces personnes et du degré d'urgence que celui-ci nécessite.

**Enfin, l'action du Relais Social doit ouvrir la possibilité, pour toutes les personnes en difficultés, d'établir les contacts nécessaires avec les institutions, les structures sanitaires, sociales et juridiques.**

## **I.3. La citoyenneté**

Permettre à la personne en détresse le droit à être informée, à participer, à s'associer, à revendiquer, à exercer ses droits et devoirs civiques.

Promouvoir l'accès à ce droit implique pour le Relais Social d'aider les personnes en détresse à **obtenir les moyens de retrouver une identité civique et administrative ainsi qu'à être en mesure de s'informer et de s'associer pour rompre leur isolement.**

Permettre à toute personne en détresse de prendre connaissance de l'intégralité de ses droits et ses devoirs, de disposer du soutien et des moyens nécessaires pour les exercer légitimement et pour participer à la vie sociale ainsi qu'aux échanges nécessaires à l'élaboration d'un projet de vie.

## → II. Par rapport aux services

### II.1. Le professionnalisme de la démarche

Aller à la rencontre des personnes en détresse sociale aiguë et leur apporter une réponse cohérente, efficace et adaptée à leurs besoins et à leurs souhaits, réclame une large compétence et une approche spécifique.

De fait, l'assistance et les services rendus par le Relais Social doivent porter sur tous les domaines qui correspondent aux différents besoins humains rencontrés.

Cela apparaît d'autant plus nécessaire qu'il s'agit **d'aller au devant** de ceux qui sont en situation d'errance ou de détresse sociale aiguë.

L'intervenant tient compte, néanmoins, des limites de ses compétences et des moyens dont il dispose. En ce sens, il n'entreprend pas de prise en charge ou d'intervention pour lesquelles il n'est pas formé ou expérimenté. Il a le devoir de chercher à obtenir les collaborations nécessaires dans le seul intérêt de la personne. Il tient également compte des responsabilités et limites des autres intervenants publics et du monde associatif.

Enfin, le Relais Social s'engage dans un souci d'efficacité et d'adéquation à la diversité des situations rencontrées et des besoins identifiés, à veiller à la formation continuée et à la supervision des intervenants, qu'ils soient bénévoles ou salariés.

### II.2. La confidentialité

- Le principe du respect de l'utilisateur exige que tous les renseignements, de quelque nature que ce soit, et qui ont un rapport à lui-même, soient tenus strictement confidentiels par toute personne oeuvrant au sein du Relais Social. Toute communication relative à un usager s'effectue dans un cadre professionnel ; elle ne doit viser exclusivement que le mieux-être de l'utilisateur, hormis le cas de tierces personnes en danger.
- Lorsqu'une personne s'adresse dès lors au Relais Social et, que des données à caractère personnel la concernant sont conservées ou utilisées, elles doivent être informées de l'utilisation qui sera faite de ces données. Celles-ci ne peuvent être conservées et identifiées qu'à des fins de travail social efficace.
- Entre l'ensemble des services et organismes intégrant le dispositif élargi Relais Social, prévaut la notion de secret professionnel partagé, dans l'intérêt du demandeur d'aide. Cette notion de secret professionnel partagé implique le

consentement du demandeur d'aide, qui devra être informé d'une communication possible de certaines données.

- La communication de données statistiques à des tiers doit se faire de manière anonyme.

### **II.3. La transparence**

Toute personne doit pouvoir avoir accès au dossier social la concernant et doit pouvoir obtenir des explications relatives aux décisions prises à son égard. Celles-ci doivent être motivées tant en droit qu'en fait.

Elle doit également avoir accès aux données à caractère personnel enregistrées la concernant et doit avoir la possibilité d'en obtenir la rectification si celles-ci sont inexactes ou non pertinentes.

Tout service participant au Relais Social énonce clairement son champ d'action et les limites de celui-ci afin que chaque partenaire puisse en tenir compte dans ses interventions.

### **II.4. La concertation**

Sur le plan pratique, un service de coordination est mis sur pied. Ses principales missions consistent :

- D'une part, à organiser une concertation régulière entre les différents partenaires au dispositif Relais Social dans le but de procéder à des échanges et de coordonner, de façon efficace et structurée, leurs actions face aux situations d'urgence ou de détresse aiguë et de déterminer les missions et les rôles de chacun ;
- D'autre part, à formuler, auprès du Comité de Pilotage du Relais Social, toute proposition utile pour améliorer le traitement et la prise en charge des situations gérées par le Relais Social et les partenaires Associés.
- Les partenaires du Relais Social font preuve de loyauté, de dialogue et de respect réciproque.

## II.5. L'évaluation

De manière régulière, il sera procédé à une évaluation du travail mené en sorte d'en mesurer, d'une part, l'impact sur les personnes concernées et, d'autre part, de réajuster les pratiques de terrain en regard des objectifs poursuivis et des besoins constatés. A cet effet, les partenaires s'engagent enfin à recenser, selon le même schéma, des données statistiques qualitatives et quantitatives de manière à mieux cerner la problématique des personnes concernées. Au minimum une fois l'an, un rapport d'activité sera établi, remis et discuté avec l'ensemble des partenaires du dispositif élargi.

Cette évaluation peut se concrétiser par des interventions auprès des pouvoirs publics concernés en vue de leur proposer des modifications des dispositions légales ou réglementaires.

Moyennant l'accord des différents partenaires, la présente charte peut être modifiée ou complétée.

Approuvée à l'Assemblée Générale statutaire du 10 mai 2005