

## La place des personnes précaires dans la Cité

Résultats de l'enquête menée en décembre 2012 au sein des services du réseau Relais Social de Charleroi

---

Cette année 2012, l'évaluation proposée aux utilisateurs des services du réseau Relais Social de Charleroi a porté sur la place de ces personnes dans la Cité

Le choix de la thématique a paru évident aux yeux des coordinateurs des services. En effet, et plus que jamais peut-être, se manifeste et s'affirme aujourd'hui à Charleroi une volonté de redorer les blasons de la Cité. Sécuriser l'espace public, faire revenir les commerçants et les habitants dans le centre-ville, redonner vie aux quartiers délaissés,... autant d'objectifs légitimes poursuivis par la nouvelle législature.

Le public qui s'adresse aux institutions du réseau Relais Social fréquente cet espace public et l'occupe, à sa manière.

***Quelle place leur sera réservée dans la ville de demain ?***

***Comment se sentent-ils en rue ; ce lieu de croisement des publics multiples ?***

***Comment perçoivent-ils le regard des autres posé sur eux ? Qu'est-ce que cela leur fait lorsqu'un commerçant les regarde ? Un passant ? Un policier ? Un membre de leur famille ? Un des leurs ? Un travailleur social ?***

***En quoi ce regard a-t-il un impact sur leur identité sociale ?***

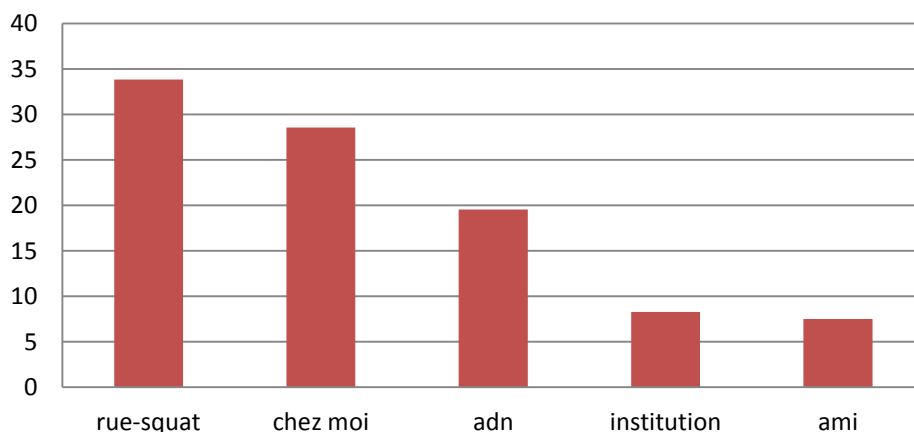
***Et en quoi cela peut-il les motiver, ou au contraire les affaiblir, dans leur processus de réinsertion ?***

La présente enquête cherche donc à mieux comprendre l'interaction entre la ville et la personne en situation d'exclusion. Nous apporterons quelques éléments de réponse aux questions précitées.

### 1. Description brève de l'échantillon

- **133 personnes** fréquentant au moins un service du réseau Relais Social de Charleroi **ont répondu à l'enquête**
- Age moyen : 39 ans
- Surtout des hommes (94 pour 35 femmes, 4 n'ont pas répondu)
- 74 ont des enfants, 11 vivent avec. Les autres les voient rarement, voire jamais
- La majorité (72/106) vit actuellement en **abri de nuit** ou **à la rue, certains en squat**. Cette situation dure le plus souvent depuis des mois, voire des années.

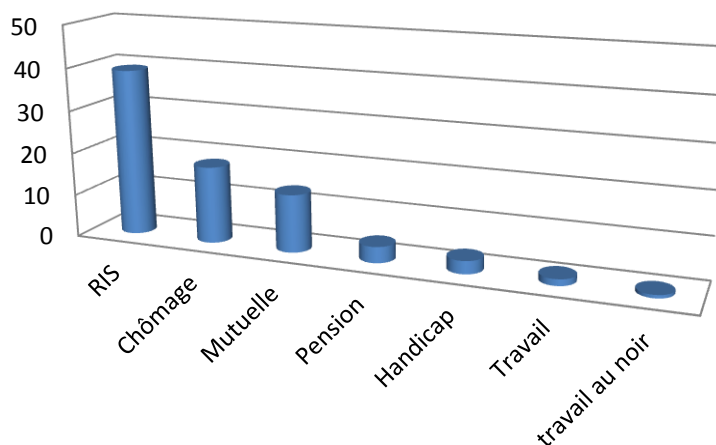
## Situation de logement actuelle (%)



**Graphique 1. Type de situation de logement des répondants**

- **Le niveau socio-éducatif est très faible:** diplôme du primaire (N=30/123), secondaire inférieur (N=42/123), aucun diplôme (N=9/123).
- **61% des répondants fréquentent plus de deux services du réseau RS** régulièrement
- Hors réseau, **Diapason** (N=8) et les **Restos du Cœur** (N=6) reviennent régulièrement (27 personnes ayant répondu).
- Rem. : Sur 113 répondants, 66 personnes considèrent comme une erreur le fait de ne pas fréquenter les services d'aide mis à leur disposition (58 %) Pour 38 personnes, c'est que ces gens doivent avoir d'autres solutions (34 %).
- Seules 20 des 115 personnes ayant répondu disent assister au **Parlons-en**. Pour les autres, les raisons qui les poussent à ne pas y assister est notamment la non-connaissance de l'activité (N=16), ou le manque d'intérêt porté à cette activité (N=16). Les travailleurs nous signalent en ce sens que certains usagers estiment qu'il s'agit d'une perte de temps (autres démarches prioritaires à réaliser) et parfois d'argent (pour ceux qui ne feront pas la manche pendant ce temps).
- 108/128 disent avoir un revenu.

## Nature du revenu (%)

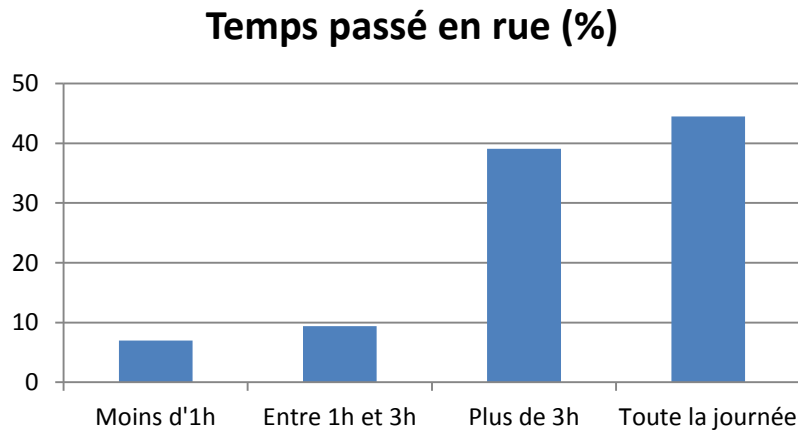


**Graphique 2. Type de revenu des répondants.**

## 2. Leur rapport à la rue

### 2.1. La rue au quotidien

Il apparaît qu'une grande majorité des personnes (83%) passent plus de 3 heures en rue par jour.



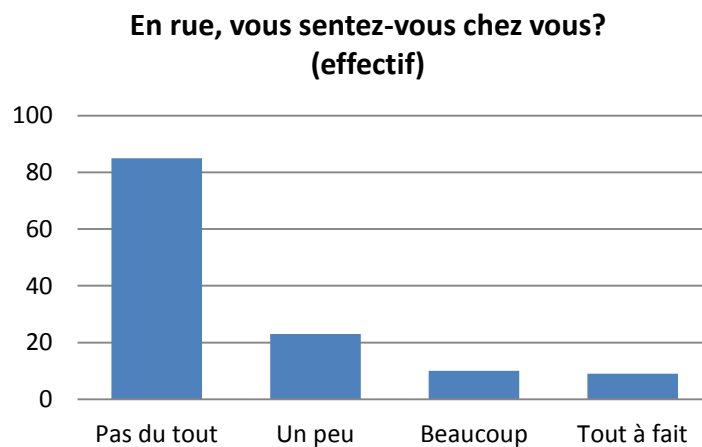
**Graphique 3. Temps passé en rue (pourcentage des réponses).**

Les occupations réalisées en rue sont diverses, et concernent principalement:

- le « zonage » (« je traîne », « je zone », « je glande », « rien » ; N=23) ;
- la « marche, promenade » (N=21) ;
- la manche (N=21).

Notons par ailleurs que 14 personnes disent effectuer des démarches administratives et/ou des recherches de logement.

Puisque la rue est un lieu très fréquenté par ces personnes, on pourrait se demander dans quelle mesure elles se sentent chez elle en rue. Se sont-elles approprié cet espace ?



**Graphique 4. Sentiment d'appropriation de la rue comme d'un « chez soi »**

**Etre à la rue**, est perçu comme **une étape transitoire** à partir de laquelle le répondant dit qu'il va rebondir » (78/115). D'autres préfèrent considérer le fait d'être à la rue comme étant la responsabilité de la société en générale (32/115). Enfin, une minorité des personnes ayant répondu au questionnaire associe leur situation à un choix de vie (10/115).

## 2.2. La mendicité

La majorité des répondants dit ne **jamais faire la manche** (N = 73 ; 57%).

De manière générale, ils considèrent que faire la manche est « triste » (N = 60) mais « nécessaire » (N = 50) et en partie « honteux » (N = 40)<sup>1</sup>.

Soulignons que ceux qui font la manche régulièrement (souvent voire tous les jours ; N = 36) considèrent cela comme étant principalement « nécessaire ». Pourtant, ces mêmes personnes ont un revenu. **Seul 13% des personnes qui font la manche disent n'avoir aucune autre source de revenu**<sup>2</sup>. Une grande majorité perçoit le RIS (47%) ou le chômage (20%). Cette observation semble clairement mettre en évidence que le montant des revenus perçus par les personnes sans-abri n'est pas suffisant pour vivre décemment.

	<i>Manche</i>		<i>Total</i>
	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	
Aucun revenu	7 (13%)	12 (16%)	19 (15%)
Chômage	11 (20%)	13 (18%)	24
RIS (CPAS)	26 (47%)	25 (34%)	51
Mutuelle	9 (16%)	9 (12%)	18
Pension	1 (2%)	4 (5,4%)	5
Allocation de handicap	0	4 (5.4%)	4
Travail	1 (2%)	1 (1%)	2
Prostitution	0	1 (1%)	1
Autre (travail au noir)	0	1 (1%)	1
Sans réponse		3 (4%)	3
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>73</b>	<b>128</b>

**Tableau 1. La nature des revenus en fonction de l'activité de mendicité.**

<sup>1</sup> Notons qu'une même personne pouvait produire plusieurs réponses.

<sup>2</sup> Cette proportion correspond exactement à ce que révèlent les données récoltées annuellement par Carolo Rue (voir rapport d'activités 2011).

### 2.3. Les contacts sociaux au quotidien

Il était demandé aux participants à l'enquête de remettre dans l'ordre une liste de personnes proposées en fonction de **la fréquence des rencontres sur une « journée normale »**.

Les travailleurs sociaux arrivent en 3ème position.

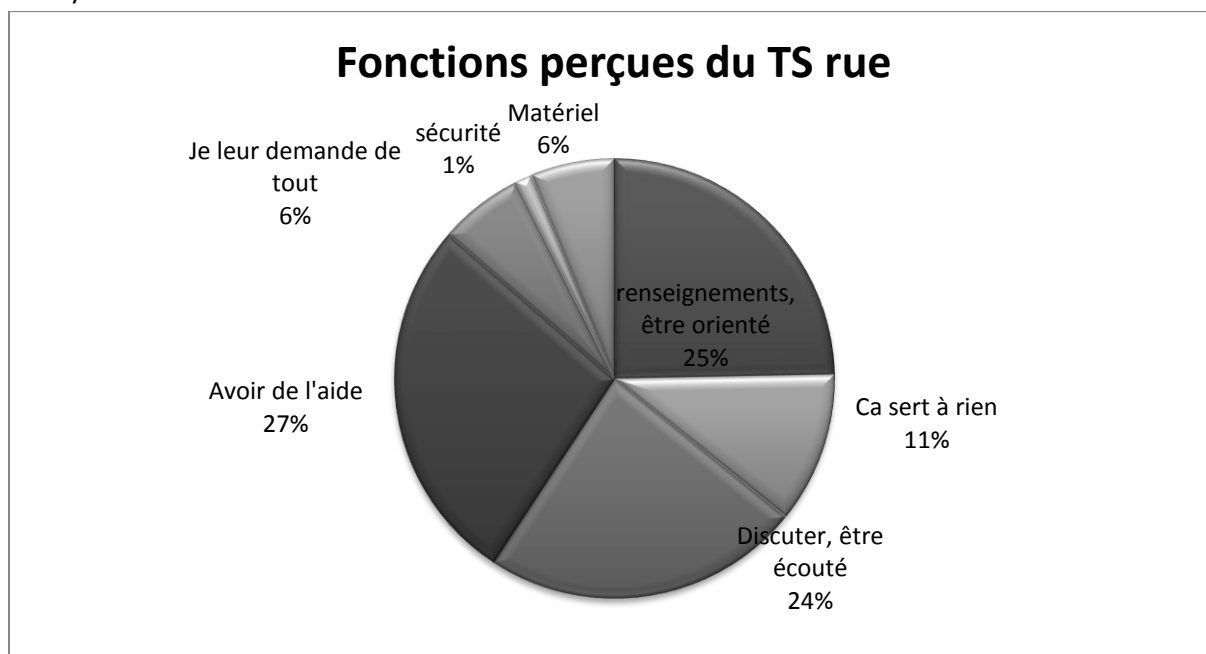
Voici l'ordre décroissant proposé par notre échantillon de répondants :

**1) les passants, 2) les pairs, 3) les travailleurs sociaux, 4) les commerçants, 5) la police, 6) la famille et les amis.**

La majorité des répondants (94/128) dit effectivement rencontrer des travailleurs sociaux en rue. Ces derniers semblent donc bien couvrir le territoire. Le contact avec ces professionnels de l'action sociale est désiré par les usagers (81/123 ont envie de ces rencontres).

Cela permet d'**obtenir de l'aide** (aide et renseignements figurent parmi les réponses spontanées les plus fréquentes : 52%) ou **une écoute** (24% des réponses).

Se noue déjà **une relation bienveillante** qui montrera toute son importance dans la suite de l'analyse.



*Graphique 5. Les fonctions du travailleur de rue selon les répondants.*

### 2.4. La perception du regard des autres - l'importance qu'il soit perçu comme « motivant »

Le regard qu'autrui porte sur les personnes sans-abri est tantôt perçu comme **blessant** (38% des réponses), tantôt perçu comme provoquant de **l'indifférence** (39%). Mais il peut aussi être considéré comme **motivant** (23%).

**Les résultats montrent que parmi les personnes percevant le regard des autres comme motivant, aucune ne se blâme personnellement suite à un échec.** Par contre, si le regard des autres est perçu comme blessant ou renvoie à de l'indifférence, l'attribution causale d'un échec sera alors davantage interne (culpabilisation de soi) qu'externe (explications situationnelles, hors de mon contrôle).

Percevoir le regard de l'autre comme motivant peut donc être considéré comme un élément modérateur de l'effet potentiellement délétère de l'échec sur le parcours de réinsertion. Ne pas se blâmer personnellement en cas d'échec permet de maintenir une estime de soi suffisamment positive que pour conserver la confiance en l'issue positive de futures démarches.

## **2.5. La perception du regard des autres – tout dépend qui sont ces « autres »...**

Parmi les 6 groupes de personnes rencontrées en rue de manière plus ou moins fréquente (voir plus haut), les répondants devaient préciser dans quelle mesure ils accordent plus ou moins d'importance au regard que ces personnes leur portent (sur une échelle de Likert à 4 points allant de « aucune importance » à « énorme importance »). **Les résultats montrent que ce sont surtout les regards des travailleurs sociaux et de la famille et des amis qui comptent aux yeux de l'utilisateur.**

*Quel est le type de regard posé ?*

De manière générale, quel que soit l'auteur de ce regard, un regard dévalorisant n'est pas vécu au quotidien (sur une échelle de Likert à 4 points allant de « jamais » à « toujours », la moyenne ne dépasse que rarement 2/4, ce qui signifie que ce type de regard est considéré comme étant « parfois » posé).

C'est le regard des **travailleurs sociaux** qui est perçu comme le **moins ignorant, dévisageant, évitant**. Ce sont également les travailleurs sociaux qui **font le moins de remarques négatives et qui perçoivent le moins l'utilisateur comme un danger**. Enfin, **ce sont ces professionnels qui aident le plus**. **Toutefois, alors que le regard de la famille et des amis est considéré comme un des plus importants aux yeux des utilisateurs (voir ci-dessus), ce regard-là est pourtant évalué comme le plus systématiquement négatif et dévalorisant.**

Par ailleurs, et c'est important pour le travail social, les résultats montrent qu'**un utilisateur qui sent un regard négatif sur sa personne, qui se sent exclu dans le regard de l'autre (quel que soit cet autre), a tendance à avoir plus envie de rencontrer des travailleurs sociaux en rue.**

Ce résultat insiste donc sur l'importance du rôle accueillant et bienveillant joué par les travailleurs sociaux.

Ce résultat met aussi en évidence le poids qui pèse sur la fonction de travailleur social en tant que dernière attache sociale de confiance présente dans l'environnement quotidien de l'utilisateur.

Si cela est rompu, que reste-t-il ?

C'est ce qui amène souvent à dire que, lorsqu'un utilisateur n'avance pas vers un processus de réinsertion, effectue même des marche-arrières ; le fait même qu'il continue à fréquenter les services de l'urgence, rassure les travailleurs quant à la possibilité du maintien minimal de contact social ; d'humanité dans la survie.

## 2.6. La perception du regard des autres – tout dépend qui perçoit

### 2.6.1. Différence selon le genre

Les données montrent que **les femmes** ont moins l'impression que les hommes d'être perçues comme un danger par la police<sup>3</sup>, et par les travailleurs sociaux<sup>4</sup>. Elles disent recevoir aussi plus d'aide de la police que les hommes<sup>5</sup>. En revanche, **les hommes** disent recevoir plus d'aide des pairs que les femmes<sup>6</sup>.

### 2.6.2. Différences de perception selon le temps passé en rue

Passer plus de 3 heures par jour en rue semble être associé à une impression de danger ressenti par les autres (par les passants, la police, les pairs, mais aussi les travailleurs sociaux). Les remarques négatives sont également plus fréquentes de la part des passants et des commerçants.

### 2.6.3. Différences de perception selon le fait de faire la manche

Nous remarquons que les personnes réalisant la manche régulièrement, voire tous les jours, ont davantage l'impression d'être ignorés par les passants, les commerçants, les pairs et les travailleurs sociaux. Elles auraient également tendance à se sentir plus dévisagées par toute personne qui fréquente la rue. Ils se sentent également plus évités de manière générale, sauf par la police... Ils seraient davantage victimes de remarques négatives de la part des passants, des commerçants, des travailleurs sociaux et de la famille, des amis. Ils seraient aussi plus perçus comme un danger par les passants, les commerçants, la police et les pairs. Enfin, ils disent malgré tout recevoir plus d'aide de la part des passants et des commerçants.

## 3. Perception de la qualité de vie temporelle

Il était demandé aux répondants de préciser dans quelle mesure leur vie d'avant, leur vie actuelle et leur vie dans le futur était/est/sera : nulle, peu intéressante, intéressante ou idéale.

Les résultats transcrits sous la forme d'un graphique à partir des moyennes pour ces 3 moments de la ligne du temps (passé/présent/futur) reflètent **un optimisme général**.

Les travailleurs sociaux ont tenu à nuancer cet optimisme perçu en exprimant qu'il y avait certainement une part d'effet de désirabilité sociale. Ils entendent souvent les usagers dire que "ça ira mieux demain". Il s'agirait plutôt de se convaincre soi-même ou de faire plaisir au travailleur en face de soi. Objectivement, les professionnels estiment que les chances sont faibles pour que ça aille effectivement moins demain... et que l'utilisateur y croit vraiment lorsqu'il le dit.

Par ailleurs, un regard plus aiguisé sur les données permet de constater que **seules 39 personnes ont un profil similaire à cette courbe. Pour 24 autres, l'avenir est anticipé comme moins bon que l'état actuel (vision pessimiste)**. Ce genre de courbe est habituellement observé dans le cadre d'état dépressif.

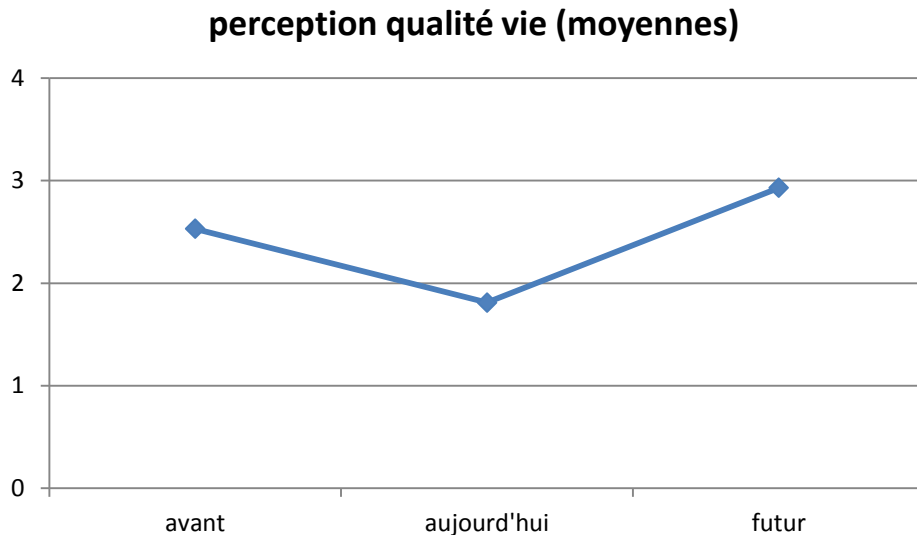
---

<sup>3</sup> Ms=2.20 et 1.60, SDs=1.16 et 1.00 ; t(111)=2,54; p <.01

<sup>4</sup> Ms=1.32 et 1.13, SDs=.54 et .43 ; t(107)=1,83;p <.10

<sup>5</sup> Ms=1.38 et 1.77, SDs=.77 et 1.07, t(109)= -1.80; p <.10.

<sup>6</sup> Ms=2.05 et 1.50, SDs= .99 et .79, t(110)=2.65; p <.01.



**Graphique 6. Perception de la qualité de vie sur une ligne du temps**

#### **4. Conclusions**

En rue, le sans-abri subit le regard de l'autre (passants, commerçants, police, amis/familles et parfois des pairs eux-mêmes) qui est souvent associé à de l'ignorance, de l'évitement ou encore à des remarques négatives.

Les personnes ayant répondu au questionnaire accordent de l'importance à ce regard, surtout lorsqu'il provient de leur famille/amis, avec lesquels ils sont pourtant en rupture.

Ce regard peut être blessant.

Dans ce cas, par un phénomène de culpabilisation, il risque de contribuer à une succession d'échecs dans un processus d'insertion.

Ce sont les travailleurs sociaux qui semblent se distinguer par leur regard accueillant et bienveillant. Lorsque l'utilisateur est confronté à l'échec dans ses démarches de réinsertion, bénéficier d'un regard qui le motive lui permettra de ne pas se culpabiliser.

Ces résultats mettent en évidence le caractère indispensable (mais aussi le poids qui pèse sur les épaules du travailleur social) de **la fonction de travailleur social en tant que dernière attache sociale de confiance présente dans l'environnement quotidien de la personne en situation de précarité aigue.**

Si cela est rompu, que reste-t-il ?

C'est ce qui amène souvent à dire que, lorsqu'un usager n'avance pas vers un processus de réinsertion, effectue même des marche-arrières ; le fait même qu'il continue à fréquenter les services de l'urgence, rassure les travailleurs quant à la possibilité du maintien minimal de contact social ; **d'humanité dans la survie.**