



Promotion de la santé
et prévention
Gesundheitsförderung
und Prävention



Mandat de travail social de rue REPER à Villars-sur-Glâne

Rapport d'activités intermédiaire 2019



Pascal Jungo
Travailleur social de rue
Septembre 2019

1. Introduction

Depuis le début de l'année 2018, la Commune de Villars-sur-Glâne a mandaté le secteur Rue & Réalisations (RR) de l'association REPER pour effectuer une intervention de travail social de rue sur son territoire, consistant en ma présence et mon action en tant que travailleur social de rue à **70%** auprès des jeunes de 10 à 25 ans, et plus particulièrement celles et ceux occupant l'espace public.

Après une année et demie d'intervention, je constate que les graines plantées depuis le début de mon action continue de germer de plus en plus. Les permanences sociales de rue, qui sont la pierre angulaire de mon action, ont beaucoup évolué. Ma présence dans les endroits stratégiques de Villars-sur-Glâne me permet de renforcer les relations déjà créées avec les jeunes, et de me faire connaître auprès de celles et ceux que je n'ai pas encore rencontré. Ces liens de confiance bien établis mènent maintenant à des échanges avec les jeunes sur leur situation, leurs comportements et leurs besoins, et débouchent aussi sur des demandes d'accompagnements socioéducatifs.

Mon travail de réseautage se développe également de manière positive, grâce au temps consacré pour rencontrer de nombreuses acteurs dans la commune. En effet, de nombreuses entités ainsi que des citoyen-ne-s ont pris connaissance de ma présence au sein de la commune, et des demande d'accompagnements socioéducatifs pour les jeunes émergent aussi par ce réseautage. De nombreuses observations ou demandes concernant les jeunes de la commune me sont communiquées en direct par ce biais. Le réseau me permet ainsi d'avoir un regard plus large sur les mouvements des jeunes et leurs habitudes. Les échanges avec les écoles, les concierges, Villars Animation, l'accueil des familles migrantes, la Police et encore d'autres structures me permettent aussi d'être directement au cœur des problématiques rencontrées, et par conséquent de gagner du temps, et surtout de pouvoir cibler au mieux les jeunes qui pourraient adopter des conduites à risque.

2. Permanences sociales de rue

Prestation :

Les permanences sociales de rue se caractérisent par leur démarche « d'aller vers » les jeunes de 10 à 25 ans, par une présence régulière dans l'espace public et leurs lieux de rencontres. Elles me permettent d'entrer en contact et de développer une relation de confiance avec les jeunes afin de favoriser l'expression de besoins et de demandes de leur part. Les permanences sociales de rue sont également l'occasion pour moi d'observer les dynamiques individuelles et de groupe, ainsi que celles de l'environnement plus global au sein duquel évoluent les jeunes. Grâce à son approche informelle et flexible, le travail social de rue permet de rentrer en contact et de créer des liens avec des jeunes en rupture, qui sont difficilement atteignables par les interventions plus traditionnelles, comme les services sociaux ou l'animation socio-culturelle.

Résultats :

Lors des 7 premiers mois de 2019, j'ai réalisé **61** permanences sociales de rue, qui m'ont permises d'établir un total de **1'667** contacts significatifs avec des jeunes.

Lieux	Nb de passages	Nb de rencontres
Dalles	43	440
Platy	21	159
Villars-Vert	32	593
Cormanon	15	69

Moncor	14	77
Fribourg Gare & Pérolles	21	329
Total	146	1'667

Thématiques et situations problématique rencontrées (liste non exhaustive) :

- Consommation de tabac, de chicha, de cannabis et d'alcool sur l'espace public
- Trafic de cannabis
- De nombreuses situations de littering, surtout pour les mégots de cigarettes
- Des « jeux » violents au sein de certains groupes de jeunes
- Utilisation constante et addictive du téléphone portable
- Utilisation du téléphone portable pour des paris sportifs en ligne et différents types de jeux vidéo en ligne
- Insultes, menaces et pressions sur les plus jeunes
- Exclusions scolaires et ruptures d'apprentissages
- Personnes sans visées professionnelles en situation de zonage
- Scènes de dénigrement liées à l'appartenance à un quartier
- Présence majoritairement masculine sur l'espace public

Illustrations :

Résolution d'un conflit entre jeunes aux Dailles

« Ce printemps, une enseignante de l'école des Rochettes m'informe d'une situation problématique entre jeunes : après les heures d'école, des élèves du cycle d'orientation viennent attendre des élèves des Rochettes pour régler des comptes entre eux suite à des provocations qui ont eu lieu. J'accentue donc mes permanences sociales de rue aux Dailles dans les heures annoncées par l'enseignante, et me trouve rapidement confronté à la situation évoquée. J'interviens auprès de ces jeunes afin de comprendre les enjeux de leur conflit et de les traiter. Après avoir fait retomber la pression en invitant chaque jeune à s'exprimer, je raccompagne chez lui un des principaux protagonistes tout en élaborant avec lui des stratégies pour éviter que cette situation se reproduise. Arrivé devant chez lui, je rencontre son père et je profite d'échanger avec lui sur la situation afin de renforcer mon travail de prévention. Mon intervention a ainsi permis de remplacer la violence par le dialogue et de démontrer à des jeunes et des adultes qu'un professionnel mandaté par la Commune est présent dans ce moment charnière entre la fin de l'école et le retour à la maison. »

Travail éducatif autour d'un clip-vidéo de rap

« Début mai, la Police cantonale m'informe qu'un clip-vidéo de rap posté sur internet met en scène des jeunes de Villars-sur-Glâne qui s'exposent dans la rue sur le toit d'une voiture avec des armes fictives à la main. La Police me demande si je peux reprendre cette affaire avec les jeunes concernés sur le plan éducatif, en parallèle de leur action répressive. Je visionne attentivement le clip-vidéo et reconnaît la plupart des jeunes y apparaissant, étant en lien avec eux dans le cadre de mes permanences sociales de rue, et pour certains à travers des accompagnements socio-éducatifs ou le dispositif Projet Job. J'oriente alors mes permanences sociales de rue afin de rentrer en contact avec les jeunes concernés. Ainsi, la semaine suivante, je rencontre le principal instigateur du clip-vidéo, accompagné de plusieurs de ses pairs. Les bons liens que j'ai développés avec lui me permettent de discuter de cette affaire, et notamment d'attirer son attention sur l'effet auto-stigmatisant de ce clip-vidéo, du fait de l'image violente qu'il véhicule de lui, de ses pairs et de son quartier. Ce travail de conscientisation, renouvelé quelques jours plus tard, porte ses fruits, puisque le jeune finit par retirer de lui-même ce clip-vidéo d'internet. Je profite également de discuter de cet événement avec d'autres jeunes du même groupe afin de les sensibiliser aux enjeux et aux conséquences d'une telle situation, et de les inviter à s'exprimer à travers la culture du rap d'une manière positive et dans la légalité. »

3. Accompagnements socio-éducatifs

Prestation :

L'accompagnement socio-éducatif a pour but de prévenir les situations à risques et permettre aux individus d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé psychique et physique, ainsi que de développer leurs compétences sociales. Je le propose aux jeunes que je rencontre et qui m'expriment des besoins ou m'adressent des demandes. L'accompagnement socio-éducatif est donc une intervention "sur mesure" qui exige de moi une adaptation constante ainsi que des connaissances et des compétences larges, puisqu'elle peut renvoyer à une palette très variée de problématiques en fonction des demandes et des situations rencontrées. Cette prestation est souvent une intervention au long cours, dont le rythme est dicté par les demandes et l'investissement du ou de la jeune dans le processus, passant aussi bien par des périodes lors desquelles les entretiens et les démarches sont nombreuses et rapprochées que par des périodes où les rendez-vous s'espacent, voire s'interrompent pour un temps.

Résultats :

Depuis le début de l'année 2019, **23** jeunes et **8** familles de Villars-sur-Glâne ont bénéficié d'un accompagnement socioéducatif, pour un total de **105** entretiens. Par rapport à l'année 2018, ces chiffres sont en nette augmentation, ce qui démontre que mon travail de développement d'une relation de confiance avec mon public-cible porte ses fruits et que les demandes de soutien se multiplient.

Thématiques et problématiques rencontrées (liste non exhaustive) :

- Recherche d'emploi et d'apprentissage
- Addictions au cannabis et aux jeux vidéo
- Désendettement
- Accompagnement de la gestion administrative
- Prévention de comportements violents et aide à la gestion de conflits
- Traumatismes migratoires
- Aide au logement
- Rythme de vie
- Conflits familiaux
- Conseils éducatifs
- Conseils de couple
- Aide à la compréhension de procédures et d'enjeux judiciaires
- Mise en lien au niveau du réseau du jeune
- Orientation vers un suivi thérapeutique

Illustrations :

Jeux vidéo

« En début d'année, un jeune villarois de 13 ans est orienté vers moi par ses parents pour une problématique de jeux vidéo. Lors du premier entretien, il m'apparaît vite qu'il n'a pas d'autre motivation de venir me voir que de faire plaisir à ses parents. Dans un premier temps, je n'aborde pas de front la question des jeux vidéo, mais je cherche à comprendre sa situation plus globale. Ainsi, je découvre qu'il a un parcours de vie complexe, ayant auparavant fréquenté une école spécialisée et étant actuellement suivi dans le cadre d'une psychothérapie. Ces discussions tissent progressivement une relation confiance avec ce jeune, qui trouve alors du sens à cet accompagnement. Cela me permet d'aborder la question de sa consommation de jeux vidéo et des problèmes que cela pose à la maison. Je travaille sur la prise de conscience

de la nécessité de fixer des limites à sa pratique des jeux vidéo, ainsi que sur la manière de négocier ce cadre avec ses parents, cadre qu'il a plutôt l'habitude de leur imposer jusqu'alors.

Harcèlement

« En début d'année, une maman me contacte car son fils de 13 ans est victime d'agressions verbales dans le bus en rentrant du CO de Pérolles de la part d'autres élèves. Je le rencontre une première fois et constate que ce jeune a très peu confiance en lui et qu'il ne trouve pas les ressources pour se sortir de cette position de victime. Lors des entretiens suivants, je mets en place un renforcement personnel en l'invitant à prendre conscience de son intelligence, de ses richesses et de ses compétences. Parallèlement, je travaille avec lui son positionnement face à ses pair-e-s, à travers des jeux de rôle, afin qu'il puisse s'affirmer de manière non-violente, et ainsi se sortir de ce rôle de victime. Quelques semaines plus tard, la maman de ce jeune me fait part que la situation de son fils a évolué positivement et que son estime de soi s'est énormément développée. Elle me remercie pour mon travail et m'informe qu'elle en a parlé à une autre maman dont le fils rencontre la même problématique. Actuellement, je suis en contact avec cette maman et son fils de 8 ans, avec qui j'ai déjà effectué un premier entretien. »

4. Projets :

4.1 « Un Tour en Tuk-Tuk »

« Un Tour en Tuk-Tuk » consiste à favoriser le lien social dans une perspective intergénérationnelle, en offrant aux citoyen-ne-s, et en priorité aux aîné-e-s, un service de transport convivial, écologique et gratuit pour des déplacements sur le territoire communal. Il permet également à des jeunes adultes de Villars-sur-Glâne de bénéficier de deux Mini-Jobs REPER en tant qu'« Ambassadeurs ou Ambassadrices Tuk-Tuk », chargé-e-s pour l'un-e de la gestion des réservations et de l'accueil des personnes et pour l'autre de la conduite du véhicule.

Pour la deuxième édition de ce projet, qui a eu lieu du 3 juin au 26 juillet, la nouveauté résidait dans le fait que le Tuk-Tuk circulait simultanément à Villars-sur-Glâne et à Fribourg, avec la possibilité de se déplacer d'une commune à l'autre. Que ce soit pour faire une course ou simplement pour se balader, le Tuk-Tuk était à disposition des habitant-e-s de ces deux communes du lundi au vendredi, entre 9h et 12h et entre 13h30 et 17h.

Comme l'année passée, ce projet a remporté un franc succès, comme le démontrent ces quelques chiffres :

- Le Tuk-Tuk a circulé **40** jours durant à Villars-sur-Glâne et à Fribourg.
- Il a accueilli **377** personnes. Parmi elles, **116** étaient des aîné-e-s, souvent accompagné par des proches (conjoint-e, ami-e-s, enfants ou petits-enfants)
- **51%** des courses ont compté au moins un-e aîné-e à bord
- Il a réalisé **215** courses, soit **5** courses en moyenne par jour.
- Il a parcouru près de **2'400** km.

Le Tuk-Tuk a été utilisé aussi bien pour des déplacements utiles que pour faire des balades. Des aîné-e-s l'ont par exemple souvent appelé pour faire une promenade avec leurs petit-e-s enfants, mais aussi pour se rendre à l'hôpital, chez le médecin ou à la pharmacie. La possibilité de pouvoir se déplacer d'une commune partenaire à l'autre a été particulièrement appréciée et utilisée des personnes qui ont fait appel au Tuk-Tuk, et constitue donc une réelle plus-value pour ce projet.

Ce projet a également permis d'engager **2** jeunes Villarois pour des Mini-Jobs. Leurs tâches ont consisté à assurer la conduite du Tuk-Tuk, la gestion des réservations, l'accueil des

utilisateurs et la promotion du projet. Ils les ont remplies à notre grande satisfaction, avec beaucoup d'engagement et de plaisir.

Illustration :

Des Dailles à Cormanon

« Madame S., 86 ans, a appelé le Tuk-Tuk à plusieurs reprises pour se rendre à ses rendez-vous hebdomadaires de physiothérapie à Cormanon. Habitante des Dailles, elle s'est dite très contente de pouvoir bénéficier d'une alternative aux transports publics qui lui évite de devoir transiter par la gare de Fribourg pour se rendre chez son physiothérapeute. Elle a également beaucoup apprécié le contact avec les jeunes engagés dans le cadre de ce projet. »

4.2 Projet Job :

Le Projet Job est un projet né d'une volonté de créer une équipe pluridisciplinaire autour des adolescent-e-s et des jeunes adultes de Villars-sur-Glâne en recherche d'emploi et/ou en difficultés sociales. Il réunit l'Office communal du travail (OCT), Villars Animation, le Cycle d'Orientation de Pérolles et le travail social de rue. Nous nous rencontrons une fois toutes les deux semaines pour croiser nos regards, ce qui nous permet aussi d'être complémentaires dans l'accompagnement de certain-e-s jeunes, l'OCT prenant en charge l'aspect socioprofessionnel et l'aspect socioéducatif étant assuré par le travail social de rue.

L'équipe de Projet Job s'est rencontrée à **14** reprises depuis le début de l'année, ce qui nous a permis d'échanger et d'avoir un regard transversal sur des situations de jeunes en rupture et en difficultés, et ainsi de nous répartir leur suivi en fonction de nos compétences respectives. Ces séances ont également été l'occasion de continuer à développer et à structurer ce projet. Dans ce cadre-là, les liens avec le Cycle d'orientation se sont intensifiés. Par ailleurs, constatant qu'il est important d'impliquer les parents dans le processus en cas de conflits familiaux, Projet Job a mis sur pied et réalise des accompagnements de famille dans lesquels l'OCT tient le rôle de référent pour les parents et moi de référent pour les jeunes. Ma spécificité de travailleur social de rue me permet également d'aller rechercher des jeunes qui n'adhèrent pas d'emblée à la démarche ou qui décrochent, ou encore qui ne répondent pas à des convocations officielles, afin de les remotiver de manière plus informelles.

Illustration :

Raccrochage d'un jeune

« F., jeune villarois de 19 ans, intègre le Projet Job via le Service social communal qui l'a orienté vers l'OCT, en vue d'un suivi pour une insertion professionnelle. F. m'a également été présenté dans le but que j'intervienne sur le plan socioéducatif. Suite à cette organisation, plusieurs rendez-vous sont planifiés, mais F. ne se présente à aucun d'eux. Lors de mes permanences de rue, je me fixe comme objectif de le rencontrer, ce qui se produit à plusieurs reprises. Je l'encourage à chaque fois à reprendre contact avec l'OCT et échange avec lui sur le sens et le bénéfice qu'il peut retirer d'un tel accompagnement. F. reprend alors contact avec l'OCT pour fixer un nouveau rendez-vous. »

4.3 Pôle Mini-Jobs :

Le Pôle Mini-Jobs REPER est un dispositif d'intégration sociale et professionnelle qui consiste à impulser ou à soutenir un projet personnel chez des jeunes en situation de vulnérabilité, par la participation à une activité rémunérée à temps partiel ou de courte durée et ne nécessitant pas de qualification particulière.

Depuis le début de l'année 2019, **5** jeunes domicilié-e-s à Villars-sur-Glâne ont été engagé-e-s au sein du Pôle Mini-Jobs et ont bénéficié de **244** heures de travail, cela en plus des **2** jeunes qui ont participé au projet « Un Tour en Tuk-Tuk » et pour lequel ils ont travaillé **257** heures.

5. Action communautaire

La Plateforme Enfance & Jeunesse :

La Plateforme Jeunesse a été créée en 2018 sous l'impulsion de REPER qui la coordonne dans le cadre de son mandat de travail social de rue dans la Commune. Elle est devenue la Plateforme Enfance & Jeunesse à la suite du « World Café » organisé début 2019, afin que l'intitulé reflète au mieux les tranches d'âges dont elle se préoccupe. Ses objectifs sont de :

- Permettre des échanges de points de vue et des partages d'expériences et de pratiques
- Approfondir des thématiques et des problématiques communes
- Relayer des besoins identifiés aux autorités communales et cantonales
- Développer des projets et/ou des interventions en fonction des besoins identifiés

Cette plateforme compte 20 membres, représentant 14 entités différentes. Depuis le début de l'année 2019, elle s'est déjà réunie à trois reprises. Pour l'instant, les membres de cette plateforme ont surtout souhaité échanger sur les situations rencontrées dans leur quotidien en lien avec l'enfance et la jeunesse, afin d'échanger et de faire part de leur réalité, et parfois aussi de trouver une oreille attentive, un regard extérieur, des conseils voire des collaborations qui se sont poursuivies au-delà de la plateforme.

6. Réseaux et synergies

Le travail social de rue ne peut pas mener sa mission à bien tout seul, il doit pouvoir s'appuyer sur le réseau socio-sanitaire existant. Dans ce but, j'ai poursuivi mon travail de réseautage auprès des partenaires déjà rencontrés en 2018 et établi de nouveaux contacts. En voici quelques illustrations :

- Police cantonale de proximité : Intervention concertée autour de l'affaire du clip-vidéo de rap (cf. point 2)
- FC Villars : Présentation du travail social de rue à une séance des entraîneurs et participation d'un membre du FC Villars à la Plateforme Enfance et Jeunesse.
- Accueil des familles migrantes : Échanges réguliers autour de situations.
- Écoles primaires de Villars-sur-Glâne : Rencontre des responsables d'établissements et présentation au Conseil des parents.
- Cycle d'Orientation (CO) de Pérolles : Rencontre régulières avec M. Erard, responsable du programme d'alternative à la suspension scolaire, afin d'échanger sur des élèves villarois-e-s en difficultés scolaires et/ou sociales. Plusieurs rencontres ont eu lieu dans le cadre du CO de Pérolles, lors desquelles j'ai été mis en relation avec une dizaine de jeunes à qui j'ai pu expliquer ma fonction dans le but de leur proposer un soutien hors des murs du CO.
- Association des parents d'élèves de Villars-sur-Glâne (APEV) : Participation à la soirée-conférence sur la thématique du harcèlement.

- Association Vivre S'ouvrir Grandir : Présence lors de la fête de « l'été avant l'heure » organisée par cette association et mise en lien avec des groupes de jeunes pour l'organisation d'un mini-concert dans le cadre de cette fête.

7. Conclusion

Maintenant que mon immersion dans le terrain auprès de mon public-cible et la connaissance du réseau sont bien acquises, mon travail prend tout son sens et je peux me concentrer sur l'action spécifique du travail social de rue au niveau des permanences dans l'espace public et des accompagnements socioéducatifs. Cet enracinement dans la Commune débouche également sur la mise en place de projets, comme par exemple le développement d'une approche communautaire à la rue du Coteau aux Dailles autour d'une utilisation conflictuelle des places de jeux qui vient de démarrer au mois d'août.

Annexe 1

Différence entre le travail social de rue et l'animation socioculturelle		
	Travail social de rue REPER	Villars Animation
Approche	Socioéducative	Socioculturelle
Fonction	Travailleur social	Animateur socioculturel
Filière de formation correspondante	Education sociale / Pédagogie curative / Psychologie sociale	Animation socioculturelle / Assistant socioéducatif
Démarche	Aller vers	Accueillir
Public	10-25 ans	7-16 ans principalement
	Va à la rencontre des jeunes dans l'espace public, et plus particulièrement de celles et ceux en rupture ou marginalisé-e-s qui ne fréquentent pas ou plus les autres structures plus traditionnelles	Accueille uniquement les jeunes qui franchissent les portes de ses structures
Compétences de prise en charge individuelle	Coaching individuel sur mesure s'adaptant à la problématique sociale de chaque jeune, par des entretiens motivationnels et d'autres techniques d'accompagnements	Suivis individuels brefs et ponctuels. L'animation socioculturelle se concentre avant tout sur le développement d'activités ou de projets d'animation par ou pour des groupes de jeunes
	Techniques et outils spécifiques dans la prise en charge des problématiques d'addictions. Obligation de suivre les modules 1 et 4 du Certificate of Advance Studies HES-SO en addictions	Pas de compétences spécifiques en addictions
	Techniques et outils spécifiques de coaching individuel dans l'insertion socioprofessionnelle	Mise en place de programmes d'insertion socioprofessionnelle pour des groupes de jeunes
	Implication systématique du réseau socioéducatif dans la prise en charge individuelle des jeunes	Pas de travail de réseau dans les suivis individuels brefs et ponctuels
Compétences en approche communautaire	Pratique de l'approche communautaire depuis de nombreuses années qui a conduit au développement d'outils spécifiques	Pas de compétences spécifiques dans l'approche communautaire
Accompagnement de famille	Techniques et outils spécifiques dans le coaching familial	Pas de compétences spécifiques dans l'accompagnement de famille