Street Credibility

Interview avec Sing-Loon Cheung, *streetworker* à Luxembourg

Monsieur Cheung, vous êtes l'un des sept streetworkers *qui, depuis 2002, vont chaque jour à la rencontre des jeunes à problèmes à Luxembourg-Ville.*

Sing-Loon Cheung : Une rectification pour commencer : nous ne nous adressons pas aux « jeunes à problèmes », nous nous adressons aux jeunes qui sont présents dans les rues. Que ce soit parce qu'ils y aient atterri suite à un problème ou simplement parce qu'ils y passent leur temps libre.

Pouvez-vous brièvement nous expliquer votre démarche ?

S.-L. C. : Notre démarche est d'être dans la rue : d'y être présent et connu. J'essaie de devenir la personne de contact, de référence des jeunes que je rencontre dans les quartiers, avec l'idée que, le jour où ils auront une question, un besoin, un problème ou simplement une envie, je puisse les informer, les accompagner. Mon but est que le jeune se dise : « Le *streetworker,* je le connais, la prochaine fois que je le croiserai, je lui demanderai. »

Vous venez de dire que vous ne ciblez pas spécifiquement les jeunes à problèmes, mais les jeunes de manière générale. Pourtant, vous vous adressez à ceux que l'on remarque, qui « dérangent ». Votre travail n'est-il pas dans ce sens aussi un travail de repérage ?

S.-L. C. : Dans un certain sens, oui, on essaie de repérer ces jeunes. Ça ne sert à rien d'aller parler aux gens qui sont en train d'attendre leur bus. Mais, de manière générale, on ratisse large. Reste que si on croise des jeunes plusieurs fois par jour, nous tentons de rentrer en contact avec eux, de nous faire connaître. Par la suite, on verra si cette personne a un problème ou pas. Si le jeune me connaît, mais n'a pas besoin de moi : alors, tant mieux. Par contre, le jour où il aura besoin de moi, où il sera perdu, je serai là pour lui.

Vous travaillez surtout dans les faubourgs, notamment dans le Pafendall. Pouvez-vous décrire une journée de travail typique ?

S.-L. C. : Comme je travaille surtout dans les quartiers résidentiels où la grande majorité des jeunes sont encore scolarisés, nous commençons souvent le matin par faire le travail administratif. Puis, je vais à l'extérieur, à la rencontre des gens. On fait notre tournée et on observe ce qui se passe. Quand on voit des gens que l'on connaît ou qu'on estime qu'il serait intéressant d'aborder, on va leur dire bonjour. Si parmi ces gens, il y en a un qui aborde une problématique, alors on en discute un peu. S'il y a un suivi à faire, on les invite dans notre bureau ou on les accompagne dans un service. Si c'est calme, on explore un peu les quartiers pour voir s'il y a des nouveaux endroits de rencontre. L'autre approche, c'est de proposer une activité sur le terrain : ça va du concours de talent préparé sur plusieurs mois au match de foot improvisé. À travers l'expérience commune, positive, nous créons des liens. Et notre chien d'accompagnement social, Casak, est notre meilleur partenaire pour la création de ces liens.

Que faites-vous des jeunes qui ont juste envie de traîner, de ne rien faire… ?

S.-L. C. : Ils existent. Mais lorsque nous rencontrons ce genre de discours chez les jeunes, nous essayons de leur redonner goût aux activités, de leur refaire comprendre que le plaisir peut être lié à des expériences communes positives. Nous commençons souvent par des petites choses… Des fois, il suffit d'amener un ballon de foot, tout simplement… Car ils ont tous des centres d'intérêt. Après, ce sont le parcours et les expériences de chacun qui ont fait que, pour telle ou telle raison, ils ont abandonné les clubs ou associations.

J'imagine que, dans la tête des jeunes, ils doivent penser que je suis en train de casser mon propre métier.

© Marie A.-C., flick.com

Vous dirigez les jeunes vers d'autres services sociaux. Servez-vous de garant ou de guide dans la jungle administrative ?

S.-L. C. : Oui, on fait tampon entre le jeune et les administrations. Souvent, les jeunes sont fragilisés dans leurs relations avec les administrations. On les prépare donc un maximum pour que ça se passe bien ou on les aide concrètement dans les difficultés administratives.

L'organisation de ces services n'est-elle pas perçue comme barrière par les personnes qui ont rapidement besoin d'aide ?

S.-L. C. : Il y a de cela, oui. Souvent, il y a chez les jeunes l'inconnu de la réalité du fonctionnement des administrations et des services d'aide, qui ont des systèmes procéduraux qui impliquent certains formulaires et certains délais. Ce n'est pas toujours compatible avec l'urgence subjective de leurs problèmes. Ça crée des expériences négatives chez les jeunes qui, confrontés à nouveau à ces problèmes, auront des réticences à recontacter ces services. Ils risquent ainsi de s'exclure du système social existant.

À quels problèmes les jeunes des quartiers populaires comme le Pafendall sont-ils aujourd'hui confrontés ?

S.-L. C. : Leurs problèmes sont le plus souvent liés à la scolarité, à la formation et au travail. Besoin de trouver des places d'apprentissage, des ressources financières, du boulot...

Apparemment, de plus en plus d'enfants naissent dans des familles monoparentales où le père est absent. Est-ce une tendance que vous constatez sur le terrain ?

S.-L. C. : J'ai peu d'informations sur le contexte familial des jeunes avec qui je travaille, mais je rencontre de plus en plus de jeunes femmes enceintes qui ne sont pas en couple et avec lesquelles l'histoire du père est souvent délicate à aborder. Soit absent, soit indéterminé.

Dans vos rapports, lorsque vous décrivez votre travail, des expressions comme « observation de scènes », « connaissance de terrain détaillée » reviennent souvent. Cela me fait penser à une démarche d'adaptation quasi anthropologique, comme si vous faisiez « du terrain ». Essayez-vous de vous immerger dans les cultures jeunes, notamment par l'acquisition d'un langage spécifique ?

S.-L. C. : Nous suivons bien sûr les évolutions des jeunes sur le terrain : la mode hip-hop ou punk, p.ex. Mais ce n'est pas aussi évident... Il faut trouver le moyen de se faire accepter par les gens que l'on rencontre, mais cela ne passe pas forcément par l'adoption de leurs codes culturels. Ce serait réducteur, on jouerait un rôle et ça ne marcherait pas. Car si je joue le rôle du fan de hip-hop, avec le prochain que je rencontre, qui n'est pas dans cette culture-là, ça risque d'être un petit peu difficile. Et inversement aussi : si un jeune me connaît dans le rôle hip-hop et me voit quelques heures plus tard dans le rôle punk, je ne serai plus crédible. Non, on se base sur le relationnel et la confiance. Et cela passe par des expériences communes. On essaie donc de créer du temps, de l'espace et des activités communes pour ainsi établir des dénominateurs communs. Ça peut commencer par un jeu de cartes ou le fait de nous voir avec Casak, notre grand labrador noir. Puis, tous les jours on repasse dire bonjour, pour que les jeunes apprennent à nous connaître et on enchaîne.

J'aimerais revenir sur les scènes de jeunes. Comment celles-ci s'établissent-elles ? Par codes culturels ? Par quartiers ?

S.-L. C. : C'est très fluctuant. Après tout, une des définitions de la clique, c'est que ses membres n'ont pas tous la même définition de qui en fait partie. À un moment p.ex., il y avait beaucoup de jeunes apparentés au mouvement punk ou au mouvement hip-hop. Aujourd'hui, c'est défini de manière beaucoup moins fixe, il me semble. Personnellement, j'ai l'impression qu'il y a comme des cycles : des moments où les scènes se forment, deviennent de plus en plus présentes, puis la dissolution – et là, une autre scène apparaît.

Comment établissez-vous une relation avec des jeunes pour qui l'État ou la commune sont souvent identifiés à des personnages (instituteurs, profs, policiers…) qui les ont embêtés par le passé ?

S.-L. C. : En effet, lorsqu'ils se confient à nous, ils racontent souvent les frustrations à l'école, les évictions de la maison des jeunes, les problèmes avec les institutions. Reste que nous avons tous une formation d'éducateur. Et, traditionnellement, l'éducateur travaille dans une structure assez rigide. C'est le premier problème auquel les *streetworkers* sont confrontés, car le jeune nous voit et se dira tout de suite : « Tiens, un éducateur… J'aurai pas le droit de faire ceci ou cela, faudra que je fasse gaffe. » Cette image de rigidité, nous devons d'abord la casser. Nous essayons donc de nous mettre au même niveau qu'eux. Nous leur montrons que nous sommes ouverts d'esprit et que nous n'apportons pas des règles avec nous. Nous sommes même ouverts à toutes les règles qu'eux-mêmes ont mis en place sur leur terrain, tout en respectant le cadre légal bien sûr. Nous pouvons même être tolérants sur certaines choses qui ailleurs, dans une maison de jeunes p.ex., ne seraient pas tolérées. Ceci engendre une différenciation dans la tête des jeunes. J'imagine que, dans leur propre tête, ils pensent que je suis en train de casser mon propre métier. Ils se diront : « Il n'est pas comme l'autre qui m'empêche de fumer dans la maison des jeunes. » Ils doivent même souvent penser que nous traînons avec eux pendant notre temps libre.

Vous parlez beaucoup de « confiance ». Comment caractériseriez-vous cette relation de confiance entre un jeune et un streetworker ?

S.-L. C. : C'est difficile à définir… Pour moi, la confiance, c'est que – pour moi ou à cause de moi ou malgré moi à la limite, cela m'est égal – les jeunes acceptent de faire un pas dans la résolution de leurs problèmes. Mais pour établir un véritable lien, le contact doit se faire dans le temps. Car les jeunes savent pertinemment ce que les éducateurs veulent entendre. Des éducateurs, ils en ont l'expérience. Ils vont donc lui balancer vite fait quelques problèmes, et il va être content, l'éducateur : il va avoir plein de choses à faire pendant deux semaines et, pendant ce temps-là, il laissera le jeune tranquille. C'est souvent ce qui se passe : vous fixez des rendez-vous avec eux, mais souvent, ils ne viennent pas. Donc, lorsque, à la toute première rencontre, un jeune vient me parler de ses grands problèmes, je lui dirai : « Doucement, je viens parce que j'ai un jeu de cartes et qu'il me manque des joueurs ! » Dans leur tête, c'est un changement de paradigme : un éducateur qui ne veut pas connaître mes problèmes ?! C'est bizarre ! On essaie donc de devenir celui avec lequel le jeune passe du bon temps. Mais, en même temps, les jeunes savent que je suis un « expert », je connais les institutions, je peux donc les aider.

En fait, vous êtes un conseiller ?

S.-L. C. : Oui, avec beaucoup d'écoute et de disponibilité. Comme on n'a aucun moyen de pression (étant à l'extérieur des cadres institutionnels), l'initiative doit venir d'eux. Après, c'est tout un art pour créer cette initiative… L'art de la « manipulation », si vous voulez. [rire]

Vous avancez donc sur le fil du rasoir entre un contexte professionnel (l'encadrement social pour la commune de Luxembourg) et des contextes de confiance, d'amitié éventuellement.

S.-L. C. : Des fois, il y a vraiment des liens forts qui se créent. Il y a une part de reconnaissance et, oui, d'amitié même. En somme, cela se résume à une question de *feeling.* Ça passe ou ça casse. Si ça casse, il faut que quelqu'un d'autre reprenne le travail. Nous, on s'en sort en restant transparents et en réexpliquant régulièrement quels sont notre rôle et notre mission. Car l'un n'empêche pas l'autre : on peut être amis, même si ma mission première, c'est mon travail de rue. Je le leur dis très clairement : « Le jour où t'auras besoin de moi (j'évite toujours les mots négatifs – je ne dis donc pas « le jour où t'auras un problème »), tu sais que tu peux m'appeler. Je suis toujours disponible pour toi. » C'est une remise en contexte constante et les jeunes le perçoivent très clairement.

Mais vous avez aussi un double mandat : une fonction d'aide et une fonction de contrôle. Entre ces deux mandats, quelle est votre marge de manœuvre ? Et où cette marge se négocie-t-elle ? Entre vous et la police ? Entre vous et le Parquet ?

Der Service Streetwork der Stadt Luxemburg

Der städtische Service Streetwork, der seit 2001 besteht, richtet sich an die Menschen, die ihr Leben ganz oder teilweise im öffentlichen Raum verbringen. Er interveniert sowohl rund um den städtischen Bahnhof als auch in vielen Wohnstadtteilen. Gegenstand der subsidiarischen Maßnahme sind ein aufsuchendes Kontaktangebot an den Klienten, Problemklärung, Weiterleitung an die passende Hilfemaßnahme und im Einzelfall sozialarbeiterische Begleitung. Freizeitprojekte ergänzen das sozialpädagogische Angebot. Ordnungspolitische oder kontrollierende Funktionen werden ausdrücklich nicht übernommen. Die Maßnahme wird finanziert von der Stadt Luxemburg und koordiniert von seinem Service d'intervention sociale. Die Träger Asti, Caritas Accueil et solidarité, Caritas Jeunes et familles sowie Inter-Actions sind in das Projekt eingebunden und beschäftigen dort insgesamt acht *Streetworker.*

S.-L. C. : Ça a dû être clarifié très rapidement, dès que les premiers cas difficiles se sont posés, il nous a fallu des lignes de conduite. Il y a eu régulièrement des rencontres avec des policiers et le Parquet pour clarifier ces situations et on a trouvé des procédures. Nous, on se positionne clairement du côté de notre population cible. C'est là qu'on est actif. On a moins une fonction de contrôle que d'observation et, éventuellement, dans certains cas très limités, un rôle de rapporteurs. Mais le domaine de l'action répressive n'est pas le nôtre. En ce qui concerne la réduction de nuisances, certes, si on trouve des seringues usées, on appellera les services d'hygiène…

Prenons un autre exemple : lors d'une de vos randonnées, vous tombez sur un jeune dont vous savez pas qu'il fait une fugue. Que faites-vous ?

S.-L. C. : Nous évaluons au cas par cas… Si j'estime que le jeune n'est pas en grand danger, j'essaierai de le motiver de retourner chez lui. La possibilité que j'y réussisse est réelle. Je l'informe des conséquences potentielles qu'il y aurait à ne pas y retourner. Mais si la personne est vraiment en danger, je suis obligé de le signaler. La réalité, c'est que la police n'a souvent pas d'informations. Aucune. Souvent, ils ne savent même pas si le jeune est en vie ou non. J'explique donc au jeune que j'ai l'obligation de signaler que je viens de le voir et de dire s'il est en bonne santé. Je n'ai pas l'obligation de signaler où il se trouve exactement et je n'ai pas le droit de le retenir. Devant le jeune, pour qu'il entende exactement ce que je dirai, je prends le portable, j'appelle la police et je raccroche. Rien que cela crée un début de relation de confiance.

Vous jouez cartes sur table, en fait…

S.-L. C. : Voilà ! Et ça nous donne l'ouverture nécessaire pour continuer à travailler avec ce jeune. C'est à nous d'évaluer la dangerosité de la situation. Si nous estimons qu'il y a danger, on fait le pas supplémentaire et on lui dit : « Écoute, je ne peux pas rester sans rien faire. Je vais signaler plus précisément où tu es. » Mais toujours devant lui. Comme on fait cela de manière très transparente, le jeune et ses amis comprennent et acceptent que l'on doive le signaler.

Ainsi, vous gardez votre crédibilité et ne passez pas pour un indic…

S.-L. C. : La transparence permet d'éviter les doutes sur ce qui a été dit par qui et d'où vient l'information. Voyez-vous, il arrive parfois qu'on appelle la police et que, par pure coïncidence, dix minutes après, la police arrive et embarque le jeune en fugue. S'il ne sait pas ce que nous venons de dire à la police, sa première supposition sera naturellement de penser que c'est moi qui ai communiqué l'endroit où il se trouve.

Autre exemple : vous vous retrouvez sur la Kinnékswiss avec des jeunes de 15 ans. Un des jeunes sort un pétard, l'allume et le fume devant vous. Irez-vous le dénoncer à la police ? Juridiquement, vous rendez-vous coupable en ne pas le rapportant ?

S.-L. C. : Concrètement, une telle situation ne s'est pas encore présentée à moi. Mais si tel était le cas, je tenterais d'orienter la discussion sur des thèmes comme la légalité, les conséquences possibles et les mesures d'aide dans ce domaine. Nous n'allons pas dénoncer le jeune. Aussi longtemps qu'il ne commet pas un crime, il bénéficie de la confidentialité de nos échanges. Comme je vous ai expliqué, c'est une question de confiance. Si le jeune apprend que le *streetworker* vient de parler à la police derrière son dos, on ne sera plus jamais crédible. ◆

(L'interview a été réalisée le 2 septembre 2011. BT)