

Visite de terrain au Centre des services sociaux (CSS) du Raval

Commission 3 : Gouvernance urbaine intégrée

Mardi 5 octobre 2010 (16 h 00 – 18 h 30)

Programme

- 16 h 00 – Départ de Barcelona Activa
- 16 h 30 – Arrivée au Centre des services sociaux du quartier du Raval et visite des locaux
- 16 h 45 – Présentation générale du Centre
 - José María Pellicero Pellicero**, directeur territorial des Services sociaux – Ciutat Vella
- 16 h 55 – Présentation du projet *Teixint Vincles* (« Tisser des liens »)
 - Laura Sala**, directrice du CSS Gòtic
- 17 h 10 – Présentation du projet XAFIR
 - Matilde Sanuy**, psychologue au CSS Raval Nord
- 17 h 25 – Questions et débat
- 18 h 00 – Retour vers l'hôtel
- 18 h 30 – Arrivée à l'hôtel

Le Centre

Le nouveau centre des services sociaux du Raval prête assistance aux quelque 49 000 personnes habitant le quartier. Sur plus de 1 800 mètres carrés, il met à disposition des usagers tous les services d'accueil nécessaires, tout en permettant aux près de quarante personnes qui y travaillent d'accomplir leur tâche dans de bonnes conditions. Le bâtiment qui abrite le CSS est classé patrimoine historique. Il a toutefois fallu le rénover entièrement car il était fortement dégradé. Construit au XIX^e siècle, il avait abrité l'« École de la République ».

Le quartier

Depuis plusieurs décennies, en raison de ses caractéristiques urbanistiques et sociales, le quartier du Raval affiche un taux de pauvreté et d'exclusion supérieur à la moyenne de la ville de Barcelone. Dans les années 1980, les autorités ont lancé une politique de réformes urbanistiques et sociales d'envergure pour améliorer les conditions de vie de sa population et lui rendre sa dignité. Mais, à partir de 2000, alors que la réhabilitation du quartier n'était pas totalement achevée, une vague d'immigration massive en provenance du monde entier vint raviver des problèmes que l'on croyait résolus. Dans le Raval, 48 153 habitants, dont 40,9 % d'immigrés, se côtoient sur 1,09 km².

Actions

- *Projet Teixint Vincles (« Tisser des liens »)*

Une grande partie de la population desservie par le **Centre des services sociaux (CSS)** présente un profil de vulnérabilité et d'exclusion sociale. Particulièrement exposées, les personnes du **troisième âge** (plus de 65 ans) sont celles qui ont le plus besoin d'aide. Les personnes âgées sont en effet souvent seules, sans famille, ou ne bénéficient d'un soutien familial que précaire, voire inexistant ; elles ont des problèmes de santé, leurs pensions de retraite sont faibles et elles vivent dans des logements précaires et souffrent d'isolement social.

Nous avons aussi identifié des « **adultes seniors** » (entre 55 et 65 ans) au profil similaire et qui, bien qu'en âge de travailler, sont sans emploi et ont de grandes difficultés à s'intégrer sur le marché du travail. Dans ces cas, nous constatons que l'insertion sociale par le biais de l'insertion professionnelle est inenvisageable.

Il est pourtant possible d'améliorer sensiblement la qualité de vie des uns et des autres grâce à un travail en réseau.

Un autre centre social, le **Centre de jour La Mercè**, qui dépend de la Fundació Família i Benestar Social, se trouve dans le quartier. Le personnel du CSS travaille en étroite collaboration avec celui de ce centre de jour

depuis 1998. Les deux autres maillons de ce réseau sont l'Àrea Bàsica de Salut (centre de soins primaires) et le Casal d'Avis (foyer du troisième âge). Enfin, de nombreuses autres ressources du quartier sont mises à profit et, à cet égard, nous nous appuyons notamment sur les personnes (préposés aux postes, personnel des pharmacies, des salons de coiffure, etc.) qui sont en contact régulier avec le public.

Ce mode d'action repose sur les éléments suivants :

- ▶ Il s'agit de comprendre que l'EXCLUSION SOCIALE est la conséquence d'un ensemble de carences dans divers domaines qui provoquent l'absence de participation à la vie publique. Si nous parvenons à induire un changement pour influencer sur ces carences, nous stimulons la participation de ces personnes, qui sont par là même prises en considération, et favorisons, de ce fait, leur insertion sociale.
- ▶ La relation d'assistance doit s'envisager et être tissée sur la base d'un contact avec la personne prise en charge impliquant une reconnaissance mutuelle. Il s'agit, par le LIEN et le DIALOGUE ÉDUCATIF, de susciter une évolution, de fournir aux personnes concernées les moyens qui leur permettront d'affronter le vieillissement avec de meilleures garanties et de les accompagner en s'appuyant sur un réseau qui les accueille, les protège et les incite à faire face au quotidien.
- ▶ Pour nous, la gestion efficace de ces situations n'est possible que grâce la CORESPONSABILITE des services et des associations du QUARTIER.

C'est au CSS que l'on détecte les situations, que l'on entame un travail préalable de mise en relation avec le service et que l'on engage un processus d'intervention. Le travail des auxiliaires de vie est, à ce titre, un élément fondamental. L'accès aux places du Centre de jour La Mercè nous permet de proposer un environnement stable, qui offre et favorise des dynamiques relationnelles positives et un apprentissage. Ce contexte nous permet d'entamer, conjointement avec les professionnels du réseau, un processus de construction ou de reconstruction des facteurs qui donnent à la personne en détresse une identité, un sentiment d'appartenance, un rôle social, une meilleure situation économique d'un point de vue qualitatif, un accès aux ressources socio-sanitaires mises à sa disposition et une aptitude à en profiter de manière optimale. En fin de compte, il nous permet de leur ouvrir la voie vers l'insertion sociale.

Cette façon de travailler est issue de notre expérience au jour le jour, cas après cas, et de celle de tous ceux qui agissent à nos côtés sur le terrain. Nous avons perçu les avantages de ce travail en réseau : amélioration qualitative pour l'usager, optimisation des ressources et prévention des situations de crise ou intervention immédiate efficace.

DOMAINE	SITUATION ANTÉRIEURE	SITUATION POSTÉRIEURE
PERSONNEL FAMILIAL SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Solitude. • Faible estime de soi. • Soutien de la famille ou du voisinage faible ou nul. • Manque d'habitudes personnelles et sociales et carences en matière de santé. • Relations rares ou inexistantes avec la famille, les amis ou les voisins. • Tensions au sein la famille. • Insécurité. • Perte d'amis ou de membres de la famille, perte de capacités et d'autonomie. 	<ul style="list-style-type: none"> → Accompagnement. Ils ont un nom. → Amélioration de l'estime de soi. → Amélioration du soutien social et familial et/ou du soutien des voisins. → Amélioration des habitudes en matière d'hygiène et de santé et amélioration des rapports sociaux. → Amélioration des relations avec la famille, les amis et les voisins. → Moins d'abandons familiaux. Amélioration des relations. Décharge. → Sécurité fournie par le réseau de professionnels et de services.
ÉCONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Pensions non imposables. • Allocations de veuvage et pensions de retraite minimales. • Déséquilibre entre les revenus et les 	<ul style="list-style-type: none"> → Amélioration économique « en nature » : place dans le centre de jour, blanchisserie, transport, alimentation. → Amélioration de la gestion des revenus propres.

	dépenses.	
SANTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Maladies organiques. • Troubles psychiques. • Déficits sensoriels. • Aide aux activités quotidiennes. • Polypharmacie, voire traitement inexistant. • Addictions. • Vieillesse précoce. 	<ul style="list-style-type: none"> → Prévention tertiaire sur tous les aspects de la santé (physique, psychique et sensorielle). → Suivi scrupuleux du traitement médical et de la prescription. Prévention des crises. → Recours au minimum de médicaments nécessaires. → Prévention des addictions. → Réduction des frais de santé.
LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de vie précaires. • Hébergement en pensions de famille ou en sous-location. • Barrières architecturales. 	<ul style="list-style-type: none"> → Amélioration de l'état du logement : réparations, ameublement, propreté. → Affectation d'un logement plus confortable. → Aide pour surmonter les barrières architecturales.



PARTICIPATION À LA VIE EN COMMUNAUTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation peu productive du temps. • Isolement. • Marginalité. • Mise à profit faible ou nulle des activités ou des équipements mis à disposition. • Relations rares ou inexistantes avec d'autres personnes. • Sentiment de rejet par la société. 	<ul style="list-style-type: none"> → Utilisation productive du temps. → Sociabilité. Recul de la solitude. → Intégration. → Fréquentation du Casal de Gent Gran (foyer du troisième âge). → Amélioration des relations avec autrui (les personnes des services ou équipements sociaux, les voisins, les amis). → Changement du regard des autres ; recours aux services d'aide à la personne. → Sentiment d'intégration sociale.
---	---	---

- **Le projet XAFIR**



Le projet XAFIR (Réseau de prise en charge des familles et de l'enfance du Raval) est une plateforme de coordination lancée en 2005 à l'initiative d'agents des services publics et de membres d'associations du Raval avec le soutien de la Ville de Barcelone.

Ce projet vise à améliorer l'assistance aux enfants et aux familles dans plusieurs domaines – social, santé, éducation, loisirs – grâce à l'amélioration de la coordination, de la coopération et de la communication entre les acteurs de l'aide sociale du quartier.

Antécédents

Pour faire face à une situation sociale aussi complexe, d'importants moyens publics et privés ont dû être dédiés à la prise en charge des enfants et des adolescents : centres de soins primaires, centres de services sociaux, équipes de protection de l'enfance, équipes de prise en charge psychopédagogique, services de santé mentale, organisations du troisième secteur, établissements scolaires, etc.

L'existence de toutes ces ressources, ayant différents degrés de responsabilité et de spécialisation et différentes cultures institutionnelles, ajoutée à la pression exercée sur les professionnels de l'assistance sociale par le nombre de cas à traiter et la complexité des problèmes, n'a pas facilité la création d'espaces de coordination entre services, favorisant ainsi une prise en charge segmentée et peu coordonnée.

Il existait quelques espaces de coordination dédiés à des problèmes donnés, mais il fallait passer à la vitesse supérieure et créer une structure de travail en réseau facilitant les interventions transversales.

L'expérience du travail en réseau pratiqué dans un autre quartier de Barcelone, Horta-Guinardó, a servi de point de départ. Ce type d'approche exige une démarche impliquant une réflexion commune, des procédures ayant fait l'objet d'un consensus, des accords, une planification, de la documentation écrite et la mise en perspective du processus dans le cadre global d'une collaboration entre toutes les parties prenantes.

Qu'entendons-nous par « travail en réseau » ?

- Un processus de collaboration entre les services et les associations visant à atteindre des objectifs communs.
- Une structure permettant aux membres du réseau d'établir et d'entretenir une communication entre eux.
- Une méthode : partage des procédures, des stratégies et des expériences.

Objectifs

- Fournir une réponse globale aux situations familiales dans le quartier par le biais de la responsabilisation conjointe de tous les membres du réseau en matière de diagnostic, d'évaluation, de traitement et d'amélioration des interventions.
Le travail sur des cas complexes de familles avec enfant(s) est l'un des piliers du projet. Il est assuré par une équipe dédiée, composée de gens appartenant à des services et à des associations connaissant les cas à traiter. Ce type d'intervention permet de se rapprocher de la réalité des familles d'une manière plus globale et plus transversale et de réfléchir ensemble pour mettre au point une stratégie d'intervention.
- Améliorer la connaissance du vécu des enfants et de leur famille, et proposer de nouvelles réponses.
Des commissions ont été créées spécifiquement autour thèmes précis : petite enfance, adolescence, immigration.
- Faciliter la communication entre les différents acteurs de l'aide sociale et leur formation.
Espaces de formation continue s'adressant à tous les membres du réseau : ils peuvent être pris en charge par des formateurs extérieurs ou membres du réseau. Ils permettent le partage de connaissances entre professionnels de différents secteurs.
Espaces d'information : la mise en place de séances périodiques de présentation d'associations ou de projets visant à améliorer la connaissance mutuelle est à l'étude.
Le site Internet www.xafir.org est un point de rencontre et d'échange d'informations.

Structure

Commission plénière : elle réunit tous les membres du réseau ; elle assure le suivi du projet, l'élaboration des propositions et l'évaluation. Séances de travail et de formation.

Commissions techniques : elles sont composées par un membre du personnel de chaque service ; elles conviennent chaque année des objectifs et des axes de travail. Elles assurent le suivi et l'évaluation des espaces de travail.

Équipe moteur : elle est formée par les coordinateurs du projet, qui sont ceux qui le portent, qui en connaissent les tenants et les aboutissants et qui le mènent à bien jour après jour.

Bilan actuel

Aujourd'hui, 25 personnes appartenant à des organismes publics ou à des associations travaillent sur le projet.

Dans l'ensemble, grâce aux différents espaces de travail mis en place, les acteurs de l'aide sociale se connaissent mieux, ce qui a contribué à clarifier les compétences et fonctions de chaque service. La confiance et la proximité entre services a, elle aussi, progressé.

La plupart des acteurs de l'aide sociale estiment qu'aborder les situations de cette façon améliore l'efficacité des interventions auprès des familles. La prise en compte de chaque cas à partir d'une approche globale, la réflexion collective, une méthode commune et l'amélioration des circuits d'échange d'informations contribuent à améliorer la qualité du travail fourni, dans une démarche intégrée et cohérente.