printemps-été 2025 • semestriel

03 Zinneke

Le social-santé en transformation à Bruxelles

De transformatie van de welzijns- en gezondheidssector in Brussel

Décryptage

Le quartier, base de la nouvelle organisation du social-santé

Projets innovants

Des escales dans la vi(ll)e

Témoignages

Rendre visible l'invisible

Brusano ASBL
Rue Breydel 40,
1040 Bruxelles

Zinneke FR

n°03 • printemps-été 2025 • semestriel

La nouvelle revue sur le social-santé en transformation à Bruxelles !

Agir collectivement pour transformer l'organisation social-santé.

Zinneke n° 3
Printemps-été 2025
Publication semestrielle
de Brusano ASBL.

info@brusano.brussels

Ont collaboré à ce numéro
Olivia Vanmechelen (Kenniscentrum WWZ) et l'équipe de Brusano, en particulier Anouchka, Éva, Gaétane, Jessie, Manoëlle, Marie, Pablo, Pierre, Thibault, Valentin, Valentine, Véronique et Yves.

Éditrice responsable
Valentine Musette
Rue Breydel 40,
1040 Bruxelles

Conception graphique et mise en page
Switch asbl

Illustrations
Sophie Della Corte (couverture)
Matilde Gony (intérieur)

Impression
Daddy Kate Print

Avec le soutien de la Cocom
COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Mot d'accueil

Des raisons d'espérer

L'époque n'incite pas franchement à l'optimisme.

À l'instar de l'ensemble du secteur non marchand bruxellois, le social-santé subit de plein fouet les conséquences de la crise politique qui perdure et s'enkyste depuis les élections de juin dernier. Faute d'un gouvernement de plein exercice et d'un budget régional 2025 en bonne et due forme, nombre de structures vivent dans l'expectative quant à la pérennité de leur(s) action(s). Quid de la reconduction des subventions annuelles facultatives qui, pour beaucoup d'entre elles, constituent l'essentiel de leurs ressources ? Quelles perspectives au-delà des « douzièmes provisoires » qui les maintiennent en vie ? Difficile d'élaborer des programmes d'activité et de s'y investir pleinement en pareilles circonstances. Pourtant, les chantiers ne manquent pas. Dans une société où l'empathie et la bienveillance envers les hors-cadres et les plus vulnérables s'étiolent pernicieusement, les situations auxquelles les acteur·rices de terrain sont confronté·es ne tolèrent pas l'inaction.

En dépit de ce contexte difficile, le secteur de l'aide et des soins en Région de Bruxelles-Capitale a amorcé un processus de transformation fondamental afin d'être toujours plus en phase avec les attentes et besoins de ses bénéficiaires. Nous n'en sommes qu'aux frémissements, à de premières et fragiles avancées, mais au risque de tomber dans l'imagerie naïve des petits ruisseaux qui font les grandes rivières, nous sommes convaincu·es que les évolutions déjà enregistrées ici et là sont tout sauf anecdotiques. À leur échelle, elles participent pleinement à la mise en œuvre d'un vivre ensemble plus bienveillant, plus solidaire, plus soucieux du bien-être de tous·tes et de chacun·e.

Alors, non, l'époque n'incite sans doute pas à l'optimisme. Mais vous trouverez dans les pages qui suivent des réflexions, des actions et des projets qui donnent des raisons d'espérer.

Bonne lecture !

L'équipe **de Zinneke**

[1] Lire la Carte Blanche cosignée fin 2024 par plusieurs centaines d'associations alertant les politiques bruxellois sur les dangers de la situation et les appelant à agir : www.brusano.brussels/le-secteur-non-marchand-bruxellois-en-peril-interpelle-les-decideurs/

Sommaire

p. 05 **État des lieux**
Ça analyse !
Regard sur quelques enjeux à investir par le social-santé bruxellois… et sur les pistes pour passer à l'acte.

p. 12 **Témoignages**
Ça s'exprime !
Quand l'art devient vecteur d'expression citoyenne.

p. 14 **Décryptage**
Ça éclaire !
Focus sur le quartier, une entité territoriale appelée à devenir un des pivots de la santé et du bien-être, au plus proche des besoins en soins et en accompagnement.

p. 20 **Le terrain en action(s)**
Ça bouge !
Nous sommes parti·es à la rencontre d'acteur·rices du social-santé bruxellois qui changent déjà la donne.

p. 36 **Boîte à outils**
Ça aide !
Une sélection d'instruments innovants à disposition des professionnel·les

État des lieux

Sous la loupe

Nombre d'études et de recherches pointent des enjeux à investir par le secteur social-santé bruxellois et des pistes pour passer à l'acte. Petite sélection subjective.

Les soins palliatifs, un édifice en construction...

Le KCE, Centre fédéral d'expertise, vient de se pencher sur le système des soins palliatifs mis en place dans notre pays. Plus spécifiquement, il s'est intéressé à la manière dont ce système pourrait et devrait évoluer afin de proposer une offre plus adéquate aux besoins évolutifs tant des bénéficiaires que de leurs proches. Cette étude, qui est la 4e du genre menée en 15 ans, se révèle sans équivoque : elle pointe clairement les limites et les lacunes de ce qui existe aujourd'hui. Et elle formule des recommandations en vue de remédier à ces manquements.

En attendant que ce volumineux rapport ne trouve écho auprès des instances décisionnelles, nous vous en proposons ici les éléments les plus significatifs.

Le premier constat est sans appel : **l'accès aux soins palliatifs reste limité et inégalement réparti sur le territoire**. Un grand nombre de personnes susceptibles d'en profiter n'y ont pas accès, soit par manque d'information, soit en raison d'une offre inadaptée.

Par ailleurs, l'offre actuelle ne parvient pas à couvrir l'ensemble des besoins des bénéficiaires et de leur entourage. C'est particulièrement vrai pour les cas qui ne nécessitent pas une hospitalisation mais, dans le même temps, ne sont pas compatibles avec un maintien à domicile. Pareille situation génère une charge importante pour les aidant·es proches, souvent confronté·es à un risque d'épuisement. Comme le dit l'adage, « *la maladie affecte plus de monde qu'elle n'en infecte...* ».

Un autre constat majeur concerne les compétences des professionnel·les social-santé. Beaucoup, bien qu'en contact direct avec des personnes en fin de vie, ne sont pas suffisamment formé·es pour offrir un accompagnement de qualité. La transition d'une approche curative à une approche palliative reste un défi pour bon nombre des intervenant·es et cela affecte la prise en charge globale.

Enfin, l'antienne n'est malheureusement ni nouvelle ni spécifique au secteur... : il existe un manque cruel de personnel et de financements. Les équipes mobiles et les unités de

soins palliatifs sont insuffisantes et peinent à répondre à la demande. De plus, la disponibilité des soins en dehors des heures ouvrables, notamment le soir et le week-end, est trop limitée, ce qui réduit leur accessibilité en cas d'urgence.

Le rapport préconise **diverses mesures pour remédier aux manquements** mis en lumière.

En premier lieu, il recommande **le renforcement et un meilleur financement des structures déjà existantes**. Augmenter les ressources allouées aux unités spécialisées, aux équipes mobiles et aux centres de soins palliatifs de jour permettrait de répondre plus efficacement à la demande croissante. Une meilleure répartition des services sur l'ensemble du territoire serait également nécessaire pour garantir un accès plus équitable à ces soins.

« L'antienne n'est malheureusement ni nouvelle ni spécifique au secteur… : il existe un manque cruel de personnel et de financements. »

La mise en place de nouvelles structures intermédiaires, généralement rassemblées sous l'appellation « *middle care palliatif* », figure également parmi les solutions proposées. Idéalement, ces structures seraient résidentielles et offriraient une alternative à l'hôpital et au domicile en permettant aux individus de bénéficier de soins palliatifs spécialisés. Nous ne disposons actuellement que de quelques rares centres de jour en soins palliatifs ou d'initiatives locales encore en développement (voir à ce propos l'exemple du projet Pass-ages dans la rubrique « Ça bouge! »). Par effet de cascade, l'opérationnalisation de cette forme de prise en charge intermédiaire allègerait quelque peu la charge des proches, lesquel·les seraient par ailleurs mieux accompagné·es grâce à une offre de soutien psychologique plus structurée.

Sur un autre plan, **la formation des professionnel·les de la santé et du social doit être améliorée** afin de leur permettre une réponse mieux adaptée aux besoins des personnes dont ils et elles assurent l'accompagnement. Qu'il s'agisse d'intervenant·es spécialisé·es ou non, il est essentiel d'instaurer des modules de formation continue plus charpentés afin de renforcer leurs compétences et leurs connaissances.

Enfin, le rapport insiste sur **la nécessité d'une approche plus intégrée et flexible des soins palliatifs**, tenant compte des préférences et des besoins spécifiques de chaque bénéficiaire. Une meilleure coordination entre les acteur·rices du système de soins opérant aussi bien à l'hôpital, qu'à domicile ou en institution permettrait d'assurer une prise en charge plus fluide et efficace.

En adoptant et mettant en œuvre ces recommandations, la Belgique peut espérer offrir à ses citoyen·nes un accompagnement plus adapté et plus humain lors de la dernière étape de leur vie.

Source : Dauvrin, M., Desomer, A., Savoye, I., Adriaenssens, J., Ricour, C. Renforcer et compléter l'offre palliative pour proposer les bons soins, au bon moment, au bon endroit. Health Services Research (HSR). Bruxelles. Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE). 2025. KCE Reports 394B. (EN – synthèse FR/NL).

Accès : sur le site de kce.fgov.be

Développer la *littératie* en santé organisationnelle, tout un programme

En 2021, le Fonds Daniël De Coninck géré par la Fondation Roi Baudouin a soutenu le travail de dix-huit organisations belges de première ligne ayant développé des pratiques innovantes en faveur de la littératie en santé organisationnelle. Un rapport rendant compte des principaux enseignements et recommandations issus de l'expérience de ces organisations vient d'être publié. On y trouve huit principes pour mettre en œuvre des stratégies favorisant la littératie organisationnelle et dix-huit fiches descriptives des projets soutenus.

La *littératie* est l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information, essentiellement écrite, dans tous les domaines de la vie. Un exemple courant est la littératie numérique, c'est-à-dire la capacité à appréhender et manier les ressources informatiques devenues essentielles. Dans le domaine de la santé, la littératie soutient la capacité des bénéficiaires à comprendre et à se faire comprendre dans les échanges et les relations avec les professionnel·les. Mais cette aptitude ne concerne pas que les relations individuelles : dans une logique collaborative et populationnelle, il est tout aussi important de considérer également la littératie organisationnelle, c'est-à-dire la capacité de comprendre et d'utiliser les ressources social-santé dans une logique de système. On entend donc par *littératie organisationnelle* des stratégies et des moyens qui facilitent l'accès, la compréhension et l'utilisation par les bénéficiaires des informations existantes sur les services sociaux et de santé. Cette démarche constitue un élément clé de l'autonomie des bénéficiaires et participe, *in fine*, à l'amélioration de l'état de santé global de la population.

« La littératie organisationnelle constitue un processus continu, une dynamique d'adaptation permanente à une réalité changeante. »

Les principes que les auteur·rices rappellent et développent dans ce rapport ont l'avantage d'être ancrés dans des réalisations concrètes. Avant même de présenter leurs guidelines, ils et elles rappellent quelques préalables essentiels : le soutien à la littératie organisationnelle ne peut pas être un projet parmi d'autres, l'affaire de quelques-un·es ou se faire sans le soutien actif du leadership d'une organisation. Il doit tout au contraire être une partie intégrante de la mission et du fonctionnement de celle-ci, impliquer le management et l'ensemble de l'équipe pour finalement se fondre dans les pratiques comme un principe de base, à l'instar d'autres principes déontologiques et éthiques.

La littératie organisationnelle s'incarne avant tout comme une logique de communication et de compréhension qui vaut tant dans les contacts entre les professionnel·les qu'avec les bénéficiaires. Elle ne peut valablement être développée sans que ces dernier·ères ne soient impliqué·es à plusieurs niveaux. En effet, si la participation des bénéficiaires s'avère essentielle pour appréhender les connaissances existantes et manquantes, elle l'est tout autant dans les structures décisionnelles où il importe de les associer aux diagnostics sur l'organisation ainsi qu'à la co-construction des outils de communication. Car pour soutenir la littératie organisationnelle, il faut bien connaître sa propre organisation. Et rien de tel que le regard des bénéficiaires pour la regarder en face. Pour que tout ce processus soit possible, il importe toutefois que les autorités y prennent aussi

leur part, c'est pourquoi le rapport contient, outre ses guidelines, des recommandations aux pouvoirs publics.

La littératie organisationnelle constitue en définitive un processus continu : il s'agit d'une dynamique d'adaptation permanente à une réalité changeante. Et si, nous rappellent les auteur·rices, tout changement commence par une forme d'incertitude qui peut inquiéter, le soutien à la littératie organisationnelle génère une confiance mutuelle qui, ensuite, rassure.

Il est à noter que **l'asbl Cultures & Santé a développé et propose une boîte à outils sur la littératie en santé organisationnelle (LSO)[1] destinée aux structures de première ligne du champ de la santé et du social.** Si, en équipe, vous avez envie d'embarquer votre organisation dans cette aventure, « Cap LSO » vous aidera à garder le cap et vous guidera dans ce voyage en 3 étapes :

01 Plongée individuelle ou en équipe dans les concepts de littératie en santé et de littératie en santé organisationnelle via un cours en ligne et un guide théorique.

02 Analyse de votre organisation au travers de fiches-réflexion correspondant aux 7 domaines de la LSO.

03 Priorisation et formulation des actions en vue de larguer les amarres sereinement et de devenir une organisation « pro-littératie en santé », une organisation qui prend bien en compte les réalités des personnes et leurs capacités à traiter les informations.

Ce kit fait partie d'une offre de soutien ayant pour objectif de mobiliser les organisations autour de la littératie en santé. Ladite offre comprend également un cours en ligne disponible en libre accès.[2]

Vlaams Instituut Gezond Leven propose des outils similaires en version néerlandophone.

Source : Brumagne Alexia, Dupuis Jeanne, Thezée Delphine, Mannaerts Denis (Cultures&Santé) ; en collaboration avecSusanne Op de Beeck Susanne (shiftN). Littératie en santé organisationnelle dans la première ligne, les enseignements de 18 organisations pionnières. KBF-FRB. Juin 2024. (FR/NL)

Accès : sur le site de kbs-frb.be

1 www.cultures-sante.be/outils-ressources/cap-litteratie-en-sante-organisationnelle/ — **2** https://www.cultures-sante.be/activites/formations/e-module-litteratie-en-sante/

Jeunes migrant·es en errance : changeons de focale !

À l'origine de cette étude, il y a des observations de terrain remontées aux autorités en 2020 et 2021. Les équipes de maraudes communales œuvrant aux abords de la Gare du Midi (Saint-Gilles, Anderlecht et Bruxelles-Ville) signalent de nombreuses difficultés dans l'accompagnement de MENA (Mineurs Étrangers Non Accompagnés) dits « en errance ». Parallèlement, la garde pédiatrique de l'hôpital Saint-Pierre déplore l'absence d'un réseau d'acteurs clairement défini pour assurer la prise en charge cohérente de ce public, en conséquence de quoi elle ne peut orienter correctement les jeunes après les avoir soigné·es.

Les trois communes concernées vont exprimer la volonté de travailler ensemble sur cet enjeu. Le Crébis, Centre de recherche de Bruxelles sur les inégalités sociales, se voit ainsi mandaté pour étudier la situation. La recherche débute en septembre 2022 pour se clôturer en mars 2024 avec la publication de ce rapport.

L'étude se démarque par une double spécificité :

- la production d'un **diagnostic territorial** permettant de mettre à jour les ressources existantes dans le réseau d'aide et de soins bruxellois ;
- le **processus de recherche-action collaborative mis en œuvre**. Elle est en effet le fruit d'une réflexion collective mis en œuvre par dix-huit services bruxellois, de secteurs différents, parfois éloignés mais connectés par une préoccupation commune : la prise en charge de ces MENA dits « en errance ». Avec ce partenariat intersectoriel, la recherche va plus loin que la seule co-production de connaissances : elle réunit des acteur·rices peu habitué·es à se rencontrer pour réfléchir à une problématique commune et elle les amène à repenser, ensemble, l'accompagnement de ces jeunes.

Précisons d'emblée que le cadre de l'étude exclut les MENA demandant la protection internationale. Les MENA « en errance » dont il est question ici présentent un tout autre profil. D'origine maghrébine (essentiellement marocaine : « *Les Marocains viennent en Belgique, les Algériens vont en France.* »), ils ne répondent pas aux conditions pour prétendre à la protection internationale. D'ailleurs, ils ne sont pas « *en exil* » mais « *en errance* » ; ils n'ont pas quitté leur pays sous la contrainte des événements mais volontairement, à la recherche d'un « ailleurs mythique ». Ces jeunes en errance ne suivent pas un parcours prédéfini, guidé par un objectif précis. Ils sillonnent l'Europe pour voir ce que la vi(ll)e leur propose. Ce qui explique que leur itinéraire est une succession d'enracinements et de déracinements.

Ceux auxquels l'étude s'est intéressée vivent regroupés dans les environs de la Gare du Midi. Les équipes sociales actives sur ce territoire les estiment à environ 200, très majoritairement, voire exclusivement, masculins. Cette primauté de genre induit un comportement viriliste (valorisation de la force physique, domination, usage de la violence, culte de la performance, preuve de courage…) qui influe sur l'image véhiculée par ce public et sur l'approche que les autorités en font.

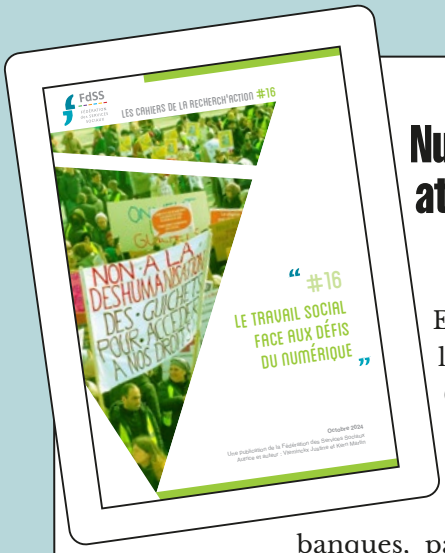
Généralement issus des quartiers périphériques des grandes villes, ces jeunes appartiennent à des familles monoparentales ou en rupture avec lesquelles ils maintiennent un lien affectif mais aussi, souvent, financier. Car ils constituent un réservoir de main d'œuvre pour le travail au noir, voire pour des activités interlopes (prostitution, vente de stupéfiants…). Une situation qui contribue, là encore, à entretenir la vision biaisée que l'on en a, celle d'auteurs avérés ou à tout le moins potentiels de faits délictueux. Le contexte négatif autour de ce public apparaît tel que son état psychique marqué par des problèmes d'assuétudes, une perte de repères, des traumas plus ou moins graves devient lui-même souvent une source de stigmatisation.

« Le contexte négatif autour de ce public apparaît tel que son état psychique devient lui-même souvent une source de stigmatisation. »

Tout au long de ses 140 pages, l'étude, structurée autour de cinq chapitres qui s'ouvrent sur le vécu d'un jeune rencontré pour l'occasion, invite à percer les apparences, transcender les préjugés, dépasser les catégorisations… Elle alterne et conjugue savoir théorique, savoir professionnel et savoir expérientiel pour nourrir une conclusion : **ces jeunes doivent être perçus, avant tout, comme un public particulièrement vulnérable et potentiellement soumis à des situations d'exploitation.** L'intérêt supérieur de l'enfant doit alors guider l'action publique, pour sortir d'une intervention essentiellement répressive et déployer un accompagnement psycho-médico-social global et adapté. Car ce n'est pas en réprimant la misère qu'on la fait disparaître.

Source : Grass, C., Lelubre, M. Adolescence en migration – Errances contraintes. Le Forum, Crébis, CBCE. 2024. (FR).

Accès : sur le site de cbcs.be



Numérisation des services publics : attention, danger(s) !

En Belgique, depuis la pandémie du COVID-19, la numérisation des services publics et privés (les banques, par exemple) s'est accélérée. En toile de fond de ce mouvement, un grand plan européen, le « *Digital First* », qui accompagne les industries, les entreprises et les administrations publiques vers une numérisation par défaut de leurs services pour l'horizon 2030.

Dans le secteur social associatif, l'accélération et la généralisation de la digitalisation des services ont accentué les préoccupations des travailleur·euses confronté·es ces dernières années à l'augmentation de demandes spécifiquement administratives, résultant de situations d'exclusion numérique. Sans avoir été concertés, les services sociaux associatifs endossent désormais un rôle de sous-traitant des administrations mais également d'institutions privées, comme les banques ou les fournisseurs d'énergie.

« La citoyenneté et l'accès aux droits sociaux sont-ils désormais conditionnés à la création d'une identité numérique ? »

Partant de témoignages et d'analyses apportés par le secteur social bruxellois et wallon, cette étude a pour ambition de mettre en lumière la manière dont les politiques de « digitalisation par défaut » fragilisent une grande partie de la population et viennent impacter le cœur même des pratiques et du sens du travail social.

Le développement de l'e-administration n'a pas suffisamment pris en compte le fait que de nombreuses personnes n'ont pas les moyens de réaliser seules leurs démarches administratives en ligne. Les professionnel·les du secteur social se disent régulièrement inquiets de voir combien la numérisation dépossède les personnes de leur capacité à faire des démarches par elles-mêmes. L'édition 2024 du « Baromètre de l'inclusion numérique », que la Fondation Roi Baudouin édite annuellement depuis 2020, fait ainsi état d'une personne sur trois, toutes catégories sociales confondues, se retrouvant en dépendance d'un tiers pour entreprendre ses démarches en ligne. Plus spécifiquement, 42% des usager·ères étranger·ères (hors UE) sollicitent une aide extérieure pour faire une démarche en ligne et 53% des personnes peu diplômées sont également contraintes d'y recourir. Dans ce contexte, **les publics les plus précarisés sont spécifiquement mis en difficulté. Ils se trouvent « en position de faiblesse » face aux outils numériques, à leur modalité d'utilisation et leur langage (informatique et langue d'usage) mais également face à une matière administrative dont ils n'ont pas forcément la maîtrise**. Or, ce sont eux qui dépendent le plus fortement des droits sociaux et, à ce titre, sont davantage contraints de s'inscrire dans de nombreuses procédures administratives. **La transition numérique promue par les pouvoirs publics risque dès lors d'avoir pour effet l'amplification du non-recours aux droits et aux services par les personnes en situation de précarité socio-économique.**

Conséquence plus inattendue, les travailleur·euses du secteur social perçoivent une perte de compétences chez les employé·es des administrations à mesure que s'impose la digitalisation. À force de renvoyer les personnes à des réponses numériques, le tout en évoluant dans un cadre rigide et contrôlé (les appels sont enregistrés), le personnel de ces services paraît démuni et manque de réponses pertinentes face aux situations non standards. La disparition

des guichets au sein de services en cours de numérisation renforce par ailleurs une certaine « dépendance » aux services sociaux associatifs, ces derniers devenant pour le public les seuls recours possibles. La numérisation vient ainsi renforcer le décalage, déjà maintes fois souligné par les professionnel·les du secteur, entre les missions prescrites du travail social (sortir l'individu de sa situation précaire, l'amener à s'autonomiser…) et ses possibilités concrètes de mise en œuvre. Lorsque des organismes publics et privés renvoient les personnes vers des services sociaux associatifs, les travailleur·euses sociaux·ales sont perçu·es comme des professionnel·les omniscient·es, ayant réponse à tout et bénéficiant d'accès privilégiés vers certains services. Ces situations entraînent à la fois un alourdissement de la charge de travail et une pression plus forte.

Dans ce contexte, **les Espaces Publics Numériques (EPN) revêtent une importance essentielle**. Pour rappel, les EPN sont des structures de proximité ouvertes à tous·tes, disposant de matériel informatique, connecté à Internet. Ils ont pour double mission de garantir l'accès aux outils numériques et l'acquisition de compétences en termes de culture digitale. À ce titre, ils peuvent venir soutenir les travailleur·euses sociaux·ales de leur territoire qui, par manque de temps, de moyens ou de compétence, se trouvent en incapacité d'accompagner les personnes dans l'appréhension du numérique. Ces EPN ne disposent toutefois pas forcément en leur sein d'un personnel compétent en matière de droit social, d'où la nécessité de mieux travailler leur articulation avec les missions des travailleur·euses sociaux·ales.

En conclusion, les travailleur·euses du secteur social ne se positionnent pas radicalement contre la numérisation et vont même jusqu'à reconnaître le gain de temps qu'elle peut représenter pour certaines procédures administratives (quand aucun bug n'est à déplorer…). Il reste qu'au quotidien, ils et elles assistent aux multiples revers qu'engendre une politique publique du « numérique par défaut » et de réduction des guichets physiques. Ils et elles doivent ainsi composer avec une augmentation des demandes d'aide numérique qui engendre dans son sillage un alourdissement de la charge de travail et l'émergence de nouveaux questionnements d'ordre déontologique et éthique sur le sens du métier et les compétences requises. Plus fondamentalement encore, ils et elles s'interrogent sur l'état de nos démocraties : la citoyenneté et l'accès aux droits sociaux sont-ils désormais conditionnés à la création d'une identité numérique ? Qu'en est-il des missions fondamentales de nos services publics dès lors qu'ils ne « rendent plus service » à tous·tes et occasionnent des situations d'exclusion – numérique – à certains droits ?

Sur un plan plus pragmatique, pour le secteur social, une chose est sûre : **l'aide aux personnes en situation de fracture numérique fournie par les services sociaux associatifs doit être reconnue et valorisée financièrement, à la hauteur de la charge qu'ils endossent pour combler le niveau de non-recours aux droits engendré par la digitalisation**.

Source :
Vleminckx, J., Kern, M. Le travail social face aux défis du numérique. Les Cahiers de la Recherch'Action #16. Fédération des Services Sociaux. Octobre 2024. (FR)

Accès :
sur le site du fdss.be

Rendre visible l'invisible

Nous réservons cet espace aux bénéficiaires des services social-santé qui partagent leur expérience sous l'une ou l'autre forme artistique.

À l'honneur dans ce numéro : Les Habitant·e·s des images et plus particulièrement leur projet de création d'affiches de revendication mené avec le Front Rendre Visible l'Invisible.

À propos

Les Habitant·e·s des images sont né·es en 2013 et ont pour champ d'action la ville et les médias, l'art et le social. La structure développe des œuvres engagées et collaboratives qui questionnent les rapports de pouvoir à travers les systèmes de représentation : magazines, affiches, films, installations, expositions, débats.

Hybrides entre l'art et le social, les Habitant·e·s des images regroupent et mettent en lien des publics variés, évoluant entre ces deux milieux. Les réalisations créent des ponts vers des décideur·euses (politiques, administration, chercheur·euses, classes dirigeantes), portent des revendications, provoquent des rencontres entre des groupes sociaux qui se côtoient peu, etc.

L'ancrage dans les milieux associatifs et culturels bruxellois (et ponctuellement en Wallonie) est primordial dans la réalisation des activités de l'association puisque celles-ci impliquent, pour chaque projet, un ou plusieurs partenaires associatifs.

Le projet

3000 affiches de revendications ont été imprimées et distribuées dans les rues le 17/10/2020 à l'occasion de la Journée internationale de lutte contre la pauvreté et du refus de la misère. Des ateliers de création ont été organisés par les Habitant·e·s des images pour chaque sous-groupe thématique : logement, alimentation, numérique. Au dos de chaque affiche, le manifeste du Front Rendre Visible l'Invisible.[1]

1 1710.be/2021/09/28/manifeste-pour-une-societe-socialement-et-ecologiquement-juste/

CHELLE HUMAINE!
CHINES AGRICOLES :
IX AUX PAYSANS DE
R OU NON!
QUI NOUS ÉCOUTE ?
E SOCIALE DE
ON, ET VITE !
ation. Qu'est-ce que c'est ? C'est comme la mutuelle pour la santé, mais
ns et je reçois selon mes besoins ». Elle permettra à tout le monde
on choix. Cette alimentation sera basée principalement sur une pro-
ez-nous pour la mise en place d'une sécurité sociale de l'alimentation

NOUS, COMITÉ HUMAIN DES PRÉCARISÉ·E·S DU NUMÉRIQUE
LE NUMÉRIQUE NE DOIT EXCLURE PERSONNE !
IL FAUT OBLIGATOIREMENT :
> DE L'AIDE À L'ACHAT DE MATÉRIEL
> DES FORMATIONS AU NUMÉRIQUE
> LE MAINTIEN DU PAIEMENT EN CASH
> DES NOTICES CLAIRES À CÔTÉ DES AUTOMATES
> GARANTIR UN ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

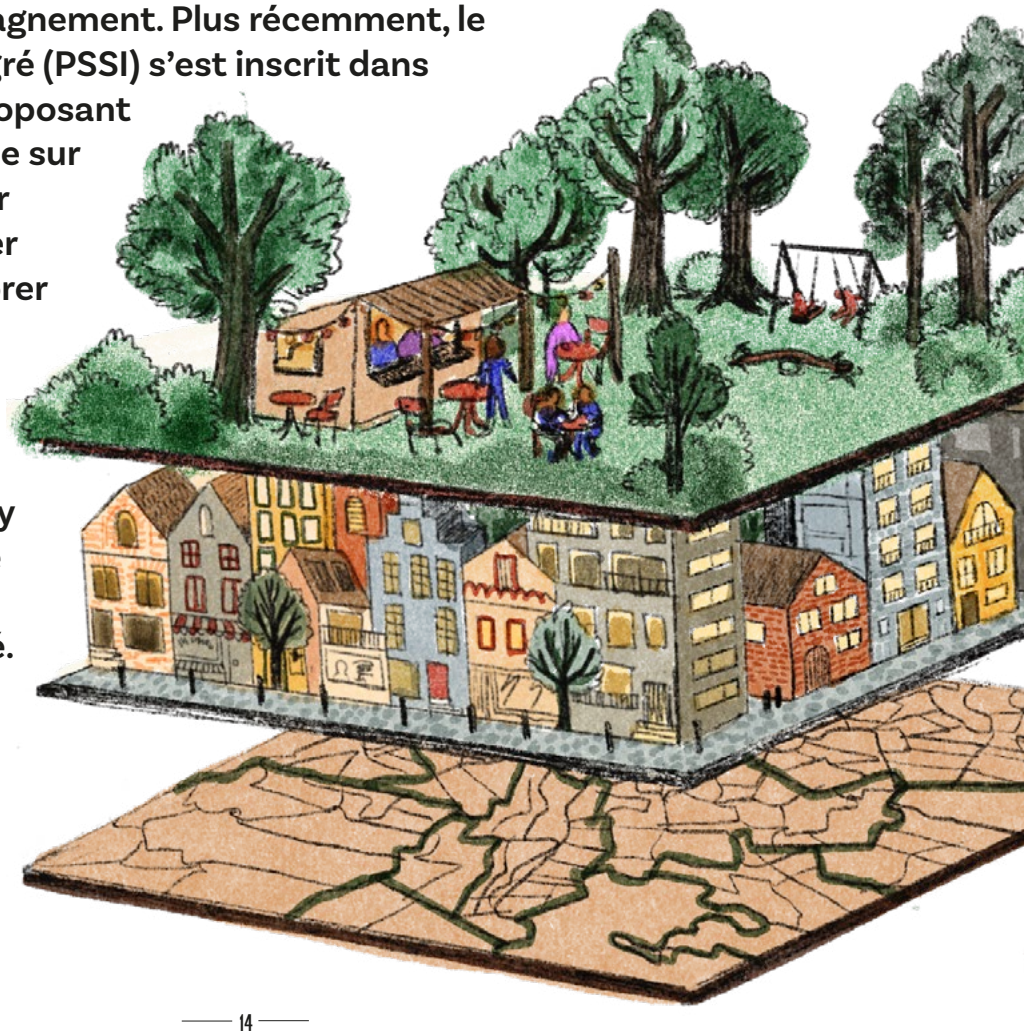
UNE SÉCURITÉ SOCIALE DE L'ALIMENTATION, ET VITE !
DÉGUSTONS L'INDÉ-PENDANCE

AVANT LE COVID, 450 000 PERSONNES ONT RECOURS À L'AIDE ALIMENTAIRE
APRES COVID, ± 100 000 de PLUS*
LES PAUVRES TRINQUENT
LA GRANDE DISTRIBUTION SE GOINFRE
MATAMABLEEE
* EN BELGIQUE - CHIFFRE APPROXIMATIF.
UNE SÉCURITÉ SOCIALE DE L'ALIMENTATION, ET VITE !
Nous demandons l'instauration d'une sécurité sociale de l'alimentation. Qu'est-ce que c'est ? C'est comme la mutuelle pour la santé, mais pour l'alimentation : « Je participe financièrement selon mes moyens et je reçois selon mes besoins ». Elle permettra à tout le monde d'avoir les revenus suffisants pour accéder à une alimentation de son choix. Cette alimentation sera basée principalement sur une production paysanne, locale, durable, de qualité, encadrée... Rejoignez-nous pour la mise en place d'une sécurité sociale de l'alimentation
> www.1710.be

Décryptage

Le quartier, base de la nouvelle organisation du social-santé

La territorialisation et l'ancrage local ne sont pas des phénomènes nouveaux : cela fait plusieurs décennies que des politiques et des acteur·rices associatif·ves cherchent à adapter leurs interventions aux spécificités locales, notamment pour répondre aux inégalités sociales et sanitaires entre les quartiers. La Flandre et Bruxelles ont ainsi publié en 2016 des textes de perspective sur les soins de proximité dans lesquels l'élément central était le quartier, appelé à devenir le pivot de la santé et du bien-être, au plus proche des personnes ayant des besoins en soins et en accompagnement. Plus récemment, le Plan Social-Santé Intégré (PSSI) s'est inscrit dans cette dynamique en proposant une organisation fondée sur les territoires avec pour objectif de décloisonner les services et d'améliorer la cohérence des réponses aux besoins de la population. L'approche locale – ou le niveau quartier – y constitue la base d'une nouvelle organisation du secteur social-santé.



Si l'on demandait à chaque Bruxellois·e sa définition du quartier, il y a fort à parier que l'on aurait autant de représentations différentes que de réponses, chacune de celles-ci faisant appel à des notions différentes : géographie, accessibilité, habitudes, statistiques, histoire… C'est que le *quartier vécu* ne correspond pas à des frontières administratives précises mais est la superposition des espaces de vie de ses habitant·es, un territoire géographique façonné par les interactions et les connexions de chacun·e. Il constitue un véritable écosystème – on parle de système de quartier – singularisé par le profil de sa population, ses dynamiques locales, les besoins qui s'y expriment, les services et infrastructures disponibles, les cultures de collaboration qui y sont à l'œuvre. Le quartier standard, « universel », n'existe pas et il est, par conséquent, impossible de proposer un modèle unique de travail local. Cet espace joue cependant un rôle central comme levier d'action sociale. Il constitue en effet un observatoire privilégié des réalités locales, facilitant l'identification des besoins spécifiques des habitant·es.

Dans la petite ville britannique de Frome, des « *community connectors* » renforcent les réseaux sociaux autour des personnes malades. Le résultat est remarquable : les hospitalisations d'urgence ont considérablement diminué. Cet exemple montre comment un tissu social renforcé peut directement avoir un impact positif sur la santé et les coûts de santé.

Source : Abel & al 2018. www.researchgate.net/publication/328157965_Reducing_emergency_hospital_admissions_A_population_health_complex_intervention_of_an_enhanced_model_of_primary_care_and_compassionate_communities

Au plus près des citoyen·nes

L'approche de proximité repose sur une vision holistique : au lieu d'être considérés comme une série de services isolés, les soins et l'aide sont intégrés dans le tissu relationnel du quartier où habitant·es, professionnel·les et associations interagissent de manière fluide. L'enjeu est de créer un cadre où chaque citoyen·ne trouve non seulement des réponses adaptées à ses besoins, mais aussi un environnement favorisant son bien-être général.

« Le quartier vécu ne correspond pas à des frontières administratives précises mais est la superposition des espaces de vie de ses habitant·es, un territoire géographique façonné par les interactions et les connexions de chacun·e. »

L'un des principes clés de cette approche est une organisation à l'échelle locale, dans un périmètre géographique restreint, au plus proche du cadre de vie et des besoins des individus et de la communauté. Cette notion de proximité se retrouve dans le concept des soins de proximité et des « quartiers solidaires ». Le quartier, le logement, la proximité des services et l'environnement social jouent un rôle très important dans le bien-être et l'autonomie des habitant·es. Prenons l'exemple des personnes âgées : la plupart d'entre elles vivent de manière autonome à domicile, gèrent leur quotidien et anticipent peu le risque de perte d'autonomie. L'entrée en maison de repos se fait alors souvent de manière abrupte et sans préparation. Pourtant, près d'un·e résident·e sur trois des maisons de repos bruxelloises présente une faible, voire aucune, dépendance. L'entrée en institution est, de fait, souvent dictée par d'autres facteurs, comme un logement inadapté, un manque de ressources financières, l'absence de réseau social ou des vulnérabilités psychologiques et sociales. Entre le fait de rester vivre chez soi et l'entrée en institution, il est nécessaire de développer, dans le quartier, un continuum de soins et de soutien accessibles, avec de l'entraide informelle, des lieux de rencontre, des services d'aide à domicile, des centres de soins de jour, des formes de cohabitation, des logements adaptés, des hébergements temporaires ou de courte durée… Toutes ces solutions ne peuvent être mises en œuvre à l'échelle d'un seul quartier. Cependant, chaque quartier devrait servir de nœud central où l'information est diffusée,

où les habitant·es peuvent être orienté·es et où la coordination des soins et du soutien est garantie.

Les réseaux d'entraide de voisinage *Bras dessus Bras dessous* et *Accolage* misent sur la solidarité réciproque entre les personnes âgées et les habitant·es du quartier en favorisant et en soutenant les « petits coups de main ». Une évaluation d'impact de ces réseaux montre que la participation a un effet positif sur le bien-être mental en réunissant les personnes, en créant de la solidarité et en permettant aux participant·es de s'investir et de se sentir utiles. Cette aide de voisinage informelle apparaît comme un complément indispensable à l'offre existante d'aide et de services professionnels.

Le système « quartier »

L'approche quartier repose également sur le principe de la « responsabilité populationnelle »[1], c'est-à-dire la capacité de l'ensemble des acteur·rices à prendre soin d'une population en tenant compte des besoins spécifiques du territoire. Cela implique non seulement de renforcer l'interconnaissance et la collaboration entre professionnel·les mais aussi de développer ou consolider des mécanismes pour partager les expériences, repérer les blocages et élaborer des actions collectives. Dans ce sens, plusieurs enjeux essentiels peuvent être distingués :

01 Analyse du quartier : identifier la composition démographique, les réalités socio-économiques et les besoins spécifiques des habitant·es.

02 Partenariats et collaborations : l'implication d'une diversité d'acteur·rices (soins de première ligne, services sociaux, associations, citoyen·nes) est essentielle pour garantir une approche intégrée.

03 Sensibilisation et information : les habitant·es doivent connaître les services disponibles et savoir comment y accéder. Une communication transparente est ici primordiale.

04 Renforcement de la cohésion sociale : encourager les liens entre habitant·es pour réduire l'isolement et favoriser l'entraide, créant ainsi un véritable filet de solidarité.

05 Valorisation des compétences et talents : mobiliser les capacités des habitant·es à travers le bénévolat et l'engagement social afin que chacun·e puisse apporter une contribution significative.

06 Détection précoce des besoins : identifier les groupes vulnérables avant que leur situation ne se détériore et permettre ainsi une action préventive efficace.

07 Orientation vers l'aide et les soins : assurer un accompagnement vers les services appropriés afin de garantir la bonne prise en charge, au bon moment.

08 Influence sur les politiques publiques et l'aménagement du quartier : transformer les besoins locaux en initiatives politiques et adapter l'environnement physique et organisationnel pour en faire un cadre plus solidaire et inclusif.

Le groupe CoQuart du Réseau Santé Mentale a réuni pendant trois ans différent·es acteur·rices pour discuter autour de diverses thématiques liées au quartier des Marolles, notamment la question de l'insécurité. Les échanges étaient ramenés vers les ASBL qui prenaient le relais en menant des actions concrètes.

[1] Voir la rubrique « Ça explique ! » de Zinneke n°2, automne-hiver 2024

« Les citoyen·nes sont des acteur·rices incontournables dans ces dynamiques car leur participation peut renforcer la légitimité et l'efficacité des interventions. »

Les citoyen·nes sont des acteur·rices incontournables dans ces dynamiques car leur participation peut renforcer la légitimité et l'efficacité des interventions. Dans l'idée de l'approche dite *bottom-up* (de la base vers le sommet), ils et elles peuvent s'impliquer dans des comités de quartiers, dans des projets communautaires ou des groupes de travail, offrant ainsi une vision ancrée dans la réalité locale. Cette mobilisation citoyenne favorise l'élaboration de projets co-construits où les besoins spécifiques et les ressources disponibles au sein de la communauté sont mieux pris en compte. De plus, l'intersectorialité contribue à créer des passerelles entre différents domaines d'action (santé, éducation, urbanisme, travail communautaire, etc.), facilitant ainsi la collaboration entre les acteurs institutionnels et la population. En fin de compte, ce renforcement des liens entre les communautés et les institutions s'inscrit dans une logique de durabilité où l'appropriation des projets par les citoyen·nes est un gage de pérennité et d'efficacité.

Picol (Partenariat intégration cohabitation Laeken) travaille depuis plusieurs dizaines d'années à renforcer des collaborations, des partenariats ou des synergies entre les associations de Laeken. Celles-ci portent plusieurs projets qui tendent à renforcer le maillage local, tant associatif que citoyen.

L'importance d'une coordination

« Un bon film, c'est quand tout le monde regarde dans la même direction. »
F.F. Coppola

Pour un certain nombre d'acteur·rices du social-santé, l'existence d'une coordination clairement identifiée est considérée comme un facteur déterminant pour la réussite d'une approche quartier. Cette coordination aurait un rôle de moteur, de « creuset de changement » qui, en instaurant un climat de confiance et en s'assurant d'une vision partagée des enjeux et priorités du quartier, permettrait l'engagement et la cohésion, l'amorce de changements bénéfiques et durables. Cependant, la forme concrète que devrait prendre ladite coordination – son système de gouvernance, son mode de fonctionnement et son pilotage – n'est pas encore figée.

« Pour un certain nombre d'acteur·rices du social-santé, l'existence d'une coordination clairement identifiée est considérée comme un facteur déterminant pour la réussite d'une approche quartier. »

Les acteurs moteurs au sein du quartier prennent des formes variées. Certains quartiers ou groupements de quartiers bénéficient déjà d'un appui (CLSS, coordinations sociales, etc.) et d'outils (RAQ/CHW, Bri-co, ...) reconnus. D'autres initiatives effectuant des tâches similaires ou partiellement similaires en réalisant des diagnostics, en collectant des données ou en organisant des réseaux, permettent également de remplir ces missions.

Pour que ces initiatives locales puissent s'inscrire dans la durée, il est essentiel de leur offrir un soutien institutionnel robuste, tant au niveau des ressources matérielles qu'humaines, de manière à permettre aux personnes porteuses de projets de développer des actions cohérentes et de long terme. Ceci est d'autant plus vrai qu'elles devront mobiliser des acteur·rices déjà mis sous pression.

Limites de l'échelle quartier

Le quartier ne constitue pas une solution à tous les problèmes. Aussi, il convient de garder à l'esprit que les personnes doivent pouvoir rester libres de se rendre dans la structure ou chez le·la professionnel·le qu'elles désirent ; et la proximité n'est pas nécessairement le premier critère de choix. La qualité de l'accompagnement, la relation de confiance tissée avec les intervenant·es, la pertinence des services proposés ou encore l'affinité culturelle et linguistique priment parfois, voire souvent, sur la simple distance géographique. Un autre piège est le sentiment d'impuissance face à des problèmes structurels. Les travailleur·euses de terrain sont des témoins directs de situations complexes, telles que le manque de logements, la pression sur les familles monoparentales ou encore la précarité économique. Ces défis dépassent largement le cadre du quartier et nécessitent des réponses à un autre niveau. L'approche quartier marque toutefois le début d'une démarche permettant de donner la parole aux habitant·es, de rendre visibles les inégalités et de faire en sorte que chaque acteur·rice, à chaque niveau, favorise l'émergence de solutions structurelles. Il importe donc de poursuivre et développer les collaborations et la communication avec les bassins d'aide et de soins, les institutions régionales et les acteur·rices concerné·es pour, ensemble, être en mesure de répondre aux besoins de la population et relever les enjeux structurels qui dépassent le simple cadre local.

Perspectives

À Bruxelles, de nombreuses initiatives appliquent déjà, depuis longtemps et sous différentes formes, une approche territoriale. Les associations et prestataires se développent et s'inscrivent dans leur environnement local, adaptant leur travail aux caractéristiques des populations des quartiers où ils sont implantés.

L'enjeu n'est donc pas de tout réinventer mais plutôt de valoriser et de soutenir les initiatives déjà en place afin de les rendre plus lisibles et plus cohérentes. Dans cette optique, il s'agit de créer des passerelles entre les différent·es acteur·rices tout en renforçant la qualité et la pertinence des actions locales, notamment en identifiant ce qui fonctionne déjà dans le quartier (actions, projets et structures ayant fait leurs preuves) et ce qui pourrait être amélioré. Il s'agit également de mieux documenter et évaluer les initiatives afin de clarifier les facteurs de réussite et d'améliorer l'impact des actions sur le long terme.

Enfin, encourager les échanges d'expériences entre professionnel·les et territoires ainsi que renforcer la visibilité des bonnes pratiques (via des journées portes ouvertes, la publication d'articles ou la participation à des événements régionaux et/ou intersectoriels) permet de diffuser plus largement ces approches et d'en faciliter l'adoption par d'autres acteur·rices.

En conclusion, l'approche quartier n'est pas une nouveauté à Bruxelles mais une réalité déjà présente sur laquelle nous pouvons aujourd'hui nous appuyer. La base de l'organisation territoriale définie dans des textes législatifs récents constitue une occasion de renforcer et pérenniser ces pratiques locales. À condition d'être soutenu·es par les autres niveaux, les acteur·rices de quartier peuvent combiner leurs compétences et mobiliser leurs ressources pour offrir des réponses plus adaptées aux besoins des Bruxelloises et des Bruxellois. Cette dynamique collective est importante pour construire une ville plus solidaire, résiliente et attentive au bien-être de chaque citoyen·ne.

Jessie Le Gac
& Olivia Vanmechelen

Références

- CAHIER 10 Buurtgerichte Zorg kenniscentrumwwz.be
- Samenwerking over de gemeenschappen heen | Kenniscentrum Welzijn, Wonen ...
- Tamarack Institute. (s.d.). *Impact collectif 3.0*. Tamarack Institute. www.tamarackcommunity.ca/hubfs/FR_CI_3.0_FINAL.pdf
- Vignes, M. Brusano 2018 « ChroniCité/ ComplexCité : Soutenir les services de soins au niveau local pour une approche des situations complexes »
- Intervenir dans les quartiers. (2024). *La Revue Nouvelle*, 2, (2). shs.cairn.info/revue-nouvelle-2024-2
- Vers des soins (plus) intégrés en Belgique. Health Services Research (HSR). Bruxelles. Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE). 2022. KCE Reports 359B. https://kce.fgov.be/fr/publications/tous-les-rapports/vers-des-soins-plus-integres-en-belgique

CULTUREGHEM

CULTUREGHEM CULTIVATING URBAN SPACE

Incubateur de relations

INFO ET CONTACT

cultureghem.be

TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Essentiellement le quartier de Cureghem (Anderlecht) mais aussi la Région de Bruxelles-Capitale et la périphérie flamande

L'histoire commence derrière un poste de radio. Les ondes diffusent l'interview du CEO d'Abattoir S.A., une société qui vient de prendre officiellement la suite des Abattoirs et Marchés d'Anderlecht. Nous sommes en 2012 et l'homme évoque la mutation de l'entreprise ainsi que du site dont il a désormais la responsabilité. À l'écoute, une auditrice particulièrement sensible s'enflamme : « Ça ne va pas ! Il manque quelque chose ! » Par chance, hasard, coïncidence ou capital social, elle connaît la fille de celui qui s'exprime et va la mettre à contribution afin d'organiser une rencontre avec papa. La voici donc à évoquer la formidable opportunité qu'offre, à ses yeux, le site des Abattoirs et sa halle classée. Les lieux abritent chaque week-end un marché alimentaire accueillant quelque 100.000 visiteur·euses, très bien. Mais pourquoi les laisser vides du lundi au jeudi ? « *C'est particulièrement regrettable alors que la ville manque d'espaces pour se rencontrer, jouer, développer des projets, favoriser le vivre ensemble.* » La situation lui apparaît d'autant plus incompréhensible que la nouvelle société entend s'investir dans la vie d'un quartier marqué par une grande précarité. Dans ce contexte, pourquoi ne pas dédier ces mètres carrés inoccupés à l'émergence d'initiatives citoyennes ?

Le plaidoyer convainc. Pendant un an et demi, Abattoir S.A. va payer un salaire mi-temps pour permettre à la porteuse du projet de prospecter, d'évaluer les potentialités. Au terme de cette exploration, Cultureghem verra le jour et continuera à bénéficier d'un soutien non négligeable de la société puisque celle-ci ne perçoit pas de loyer, permet de faire appel au personnel de son atelier (plombier, électricien, etc.) et verse chaque année une contribution financière.

Il ne suffit toutefois pas qu'un lieu existe et que ses portes soient ouvertes, au propre comme au figuré, pour qu'il soit investi. Conscient·es de la chose, les initiateur·rices de Cultureghem vont s'attacher dès le départ à encourager la participation en favorisant la cocréation d'activités mais aussi, voire surtout, en développant de nombreux partenariats.

Barbara Luypaert, codirectrice, revient sur cette démarche.

© Thibault Van Renynghe/Brusano

© Thibault Van Renynghe/Brusano

Barbara Luypaert
Codirectrice

Comment définiriez-vous Cultureghem ?

Comme un lieu de rencontres ouvert à toutes et à tous, au sens le plus large de l'expression : hommes, femmes, enfants, jeunes, vieux, avec travail, sans travail, arrivant en Belgique ou installés depuis longtemps, avec papiers, sans papiers… C'est un espace totalement inclusif où tout le monde est invité à venir concrétiser ses idées, développer ses projets.

Notre idéal est simple : offrir à quiconque le souhaite la possibilité de se rencontrer et de faire des choses ensemble, de participer à la vie en commun.

Tout le monde est invité mais tout le monde vient-il ?

Très tôt, nous avons eu conscience qu'il ne suffisait pas d'avoir un lieu ouvert à tous et toutes pour que toutes et tous se l'approprient. Nous nous sommes donc attachés à développer et multiplier des partenariats avec des structures qui pouvaient nous amener leur public ou, plus précisément, faire permettre à leur public de bénéficier du lieu. Nous avons ainsi établi des liens avec la justice – les personnes condamnées à des travaux d'intérêt général peuvent les accomplir chez nous –, des écoles, des organisations de jeunesse, des associations de quartier, des structures travaillant avec des personnes handicapées, s'occupant de primo-arrivants ou de sans-papiers…

« Très tôt, nous avons eu conscience qu'il ne suffisait pas d'avoir un lieu ouvert à tous et toutes pour que toutes et tous se l'approprient. »

Cette volonté de travailler avec des partenaires est vraiment au centre de notre démarche. Mais si elle est essentielle, elle ne suffit pas. Nous avons en effet constaté qu'il était très difficile pour les individus, particulièrement ceux avec lesquels nous travaillons majoritairement et qui sont souvent précarisés, de venir occuper l'espace, de s'imposer pour défendre une idée ou un projet. Ils manquent souvent de la confiance en soi nécessaire pour prendre cette place. Nous avons dès lors initié des activités qui se sont ensuite développées en cocréation avec nos bénévoles et visiteurs.

Vous avez des exemples ?

Tous les projets qui existent aujourd'hui au sein de Cultureghem ont démarré dans cette logique…

Avec la *Dream Kitchen*, par exemple, nous invitons qui le souhaite à venir cuisiner, du jeudi au vendredi, pendant le temps qui lui plaira, pour préparer un repas composé d'une soupe et d'un plat végétarien que l'on proposera le midi à prix libre. Notre cantine est installée sous la halle donc son succès dépend fortement de la météo. En hiver, il nous arrive d'être une trentaine mais en été, nous accueillons parfois plus de deux cents personnes avec une forte mixité sociale puisque nous avons aussi bien notre public d'habitués que des gens qui travaillent dans les environs.

Ces repas sont confectionnés à partir de légumes provenant de la *Collect Met* organisée chaque dimanche où nous récupérons les invendus du marché. Les commerçants nous offrent les fruits et les légumes trop abîmés pour être vendus mais qui restent parfaitement utilisables. Les bénévoles participant à l'opération peuvent repartir avec un caddie de produits. Le reste sert à réaliser les repas de la *Dream Kitchen* et si les quantités sont trop importantes, nous mettons l'excédent gratuitement à disposition du public le lundi matin. En cas d'excédents trop importants, nous avons une liste d'associations auxquelles nous redistribuons ces produits.

Un autre projet né dans cette logique de cocréation est le *Ket Met*, une plaine de jeux ouverte toute l'année le mercredi après-midi. Là aussi, selon la météo, nous pouvons accueillir plusieurs centaines d'enfants qui viennent seuls, en groupe, avec leurs parents ou encore en compagnie de leurs accompagnants scolaires. Nous les avons sollicités afin qu'ils expriment leurs envies quant aux jeux qu'ils souhaitaient avoir à disposition et nous avons construit ceux-ci, en version mobile, en collaboration avec deux écoles des environs.

Sur un tout autre plan, nous proposons le *Kook Met*. Il s'agit d'un workshop culinaire que nous vendons afin d'assurer une part de fonds propres. Il s'adresse aussi bien à des écoles – de la primaire jusqu'à l'enseignement supérieur – pour qui il a une valeur didactique de sensibilisation aux enjeux de l'alimentation qu'à des entreprises qui en font une activité de team building. Concrètement, il s'agit de s'intégrer à la *Dream Kitchen* pour préparer le repas du midi. Le lundi, on cuisine avec les produits venant de la *Collect Met*. Le vendredi, on achète les ingrédients auprès des commerçants du marché et on partage le repas avec les visiteurs de celui-ci. Une fois de plus, l'objectif est de favoriser la mixité et la découverte entre des personnes qui ne se rencontreraient pas dans la vie quotidienne.

Vous avez des projets qui vous tiennent plus particulièrement à cœur ?

Nous travaillons à rendre les stages accessibles à des enfants pour lesquels ils ne le sont habituellement pas. Là encore, cela passe par des partenariats. D'une part, avec des organisations qui proposent des stages ; elles sont plusieurs à Bruxelles avec des activités surtout artistiques et nous avons également une collaboration en Flandre pour des stages sportifs. D'autre part, avec des structures – CPAS, assistants sociaux dans les écoles, etc. – qui assurent la distribution de notre offre vers les enfants bénéficiaires. Offrir cette opportunité à des enfants qui n'auraient aucune chance de participer aux activités proposées est une vraie source de satisfaction.

Quels enseignements retirez-vous de vos plus de douze ans d'existence ?

Il y en a plusieurs…

Le premier, c'est que le constat à l'origine de Cultureghem est plus que jamais d'actualité : il faut offrir aux gens la possibilité de se rencontrer, d'être et de faire des choses ensemble, de participer à la vie en commun. C'est un élément fondamental de cohésion sociale et de bien-être individuel.

Le deuxième n'est pas neuf non plus, il s'agit plutôt d'une confirmation de l'intérêt d'être dans une logique à la fois de cocréation pour inciter le public à participer et, dans le même esprit, de partenariats pour activer et diversifier ce public.

© Thibault Van Renynghe/Brusano

© Cultureghem

Le troisième, c'est que l'on sous-estime l'importance des opportunités offertes par l'espace public. Nous nous déplaçons parfois hors du périmètre de l'abattoir et on constate combien le fait d'être dans une rue, sur une place… facilite le lien. Il n'y a pas de porte, même symbolique, à franchir pour s'impliquer. Chacun participe s'il le veut, quand il veut, comme il veut, le temps qu'il veut. C'est une des raisons pour laquelle nous avons voulu que l'ensemble de notre matériel soit sur roues, afin de pouvoir le déplacer facilement. Nous allons mener pendant deux ans une expérience pilote dans quelques communes de la périphérie afin d'analyser comment ce concept d'occupation de l'espace public est perçu dans un cadre moins urbain.

Avez-vous noté une évolution de votre public au fil du temps ?

Le quartier de Cureghem se caractérise par le fait qu'il est un des plus pauvres et des plus multiculturels de Bruxelles mais aussi par sa vocation de « point d'arrivée » pour toute une population en migration, légale ou non. De ce fait, au début, nous avons essentiellement accueilli un public en situation de grande précarité. Mais grâce aux partenariats que nous avons noués, nous avons progressivement réussi à le diversifier et à établir une certaine mixité sociale. Cela implique de poser des balises dans les interactions afin de respecter les limites de chacun. C'est un élément très important car il y a beaucoup de gens qui trouvent chez nous leur première ou leur deuxième famille. Nous veillons à ce que chacun puisse être lui-même, se sente libre d'apporter, partager, demander ce qu'il veut.

Nous souhaitons vraiment mettre en place le maximum de choses pour que celles et ceux qui passent chez nous puissent trouver de quoi avancer dans leur vie. C'est pourquoi nous avons créé depuis deux ans un espace de rencontre avec Wi-Fi, café et thé. C'est un lieu où on se rencontre et où se fait du lien avec un réseau d'associations de Bruxelles et de Flandre. On a ainsi des partenaires qui proposent un workshop numérique, l'apprentissage du néerlandais, une orientation sociale… Mais dans le même temps, on espère favoriser les liens entre les personnes, créer les conditions propices pour qu'elles échangent des informations et s'entraident.

Une de mes plus grandes satisfactions, c'est quand j'entends une membre de notre *dream team* me dire : « *Avant, je n'étais personne… Puis je suis venue ici et j'ai été accueillie par des sourires, des gens qui s'intéressaient à moi. J'ai pu trouver ma place et maintenant, j'existe !* »

PASS-AGES

INFO ET CONTACT

www.pass-ages.be

TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Le Bassin Sud et la Région de Bruxelles-Capitale (voire au-delà).

De la naissance à la mort, en conscience et confiance

Impossible, en découvrant l'immeuble de cinq étages dont des répliques uniformément blanches composent le quartier, impossible d'imaginer que l'on se trouve face à un « concept unique au monde ». C'est pourtant bien là, derrière ces murs anonymes, que l'asbl Pass-ages abrite ses maisons de « naissance » et de « *mourance* » (NDR : « *processus précédant la mort qui, elle, signifie l'instant du trépas* ») ainsi qu'un habitat groupé intergénérationnel. Flash-back. L'histoire commence lorsque Isabelle, infirmière et bénévole en soins palliatifs, se prend à penser : « *Ce serait bien si l'on pouvait disposer d'un lieu en dehors de l'hôpital, un lieu agréable où l'on pourrait profiter de sa fin de vie, entouré de citoyens…* » En partageant l'idée avec une amie, la possibilité d'une démarche similaire autour de la naissance est évoquée. Mieux encore : pourquoi ne pas créer un habitat groupé intergénérationnel où primerait la qualité de présence et de liens, où chacun·e s'investirait aux bénéfices de tous·tes ? Chiche ! Il n'y a plus qu'à… Réfléchir. Concevoir. Fédérer. Un petit groupe se met en place pour donner vie au projet et, notamment, trouver un lieu susceptible de l'accueillir.

Un temps envisagée, une installation sur la friche du Parc Josaphat sera vite abandonnée. Les choses se débloqueront en 2018 grâce à un financement européen et un projet dont l'intitulé exprime clairement la philosophie : CaLiCo, *Care and Living in Community*, vivre ensemble et prendre soin les un·es des autres… En veillant à une mixité sociale, culturelle, générationnelle et de genre. Trente-quatre appartements sortent ainsi de terre, rue du Delta à Forest. Deux sont utilisés par le CPAS de Forest dans une démarche de « *Housing First* ». Dix reviennent à Angela D., une association favorisant l'accès au logement pour les femmes en situation de précarité ou vieillissantes. Pass-ages dispose, pour sa part, de dix cellules d'habitation et de deux appartements dédiés aux maisons « *de naissance* » et « *de mourance* » dont la cohabitation fait l'originalité « mondiale » du lieu.

Marc Bouteiller, coordinateur de Pass-ages, revient avec nous sur un projet qui éveille la curiosité, suscite l'intérêt et souvent l'enthousiasme mais peine parfois à toucher sa cible.

© Pierre Titeux/Brusano

Marc Bouteiller
Coordinateur

Pouvez-vous définir le concept des maisons de naissance et de mourance ?

Il s'agit de lieux qui permettent d'accoucher ou de vivre sa fin de vie « comme à la maison ». Nous avons voulu sortir ces deux événements essentiels du cadre hospitalier et d'une approche médicalisée qu'ils ne nécessitent pas systématiquement.

Nous proposons aux futures mamans et aux patients en soins palliatifs des appartements spécialement aménagés pour répondre à leurs besoins spécifiques (baignoire pour un accouchement dans l'eau, lit médicalisé et salle d'eau PMR pour nos hôtes en pallia…) mais qui n'ont rien à voir avec une chambre d'hôpital. Les deux entités ouvrent sur un jardin qu'elles partagent ; les hôtes en naissance et en mourance ont donc la possibilité de se côtoyer s'ils le souhaitent.

Au-delà du lieu, il y a aussi du lien. Les habitants s'investissent dans l'accueil tantôt en cuisinant pour les hôtes, tantôt en assurant une permanence à la maison de mourance…

Quelles sont les conditions financières ?

En naissance, la maman paie 250€ à l'arrivée puis 50€ par nuit supplémentaire. En mourance, le tarif commence tout de suite à 50€ par nuit. Mais l'argent ne peut pas être un frein, nous descendons jusqu'à 30€ par nuit pour les hôtes à faibles revenus. À l'inverse, ceux qui sont en mesure de donner plus sont invités à faire preuve de solidarité.

Concrètement, comment les choses se passent-elles ? Je suppose qu'on ne sonne pas à la porte en disant « *Je voudrais utiliser votre maison de naissance* »…

Nous avons des partenariats avec les associations de sages-femmes Amala, Zwanger in Brussel – qui travaille plus particulièrement avec le public néerlandophone et anglophone – et, depuis peu, Pandore. Ce sont elles qui renseignent notre existence aux futures mamans qu'elles suivent et qui souhaitent accoucher hors de l'hôpital. Nous organisons également chaque mois une séance d'information autour de l'accouchement physiologique.

Pour la maison de mourance, nous travaillons actuellement avec les unités de 2e ligne Sémiramis et Continuing Care. Elles assurent les soins de nos hôtes et nous adressent à l'occasion des patients qui ne peuvent ou ne veulent pas vivre leur fin de vie à domicile. Nous avons par ailleurs démarché les hôpitaux qui connaissent donc notre existence et notre offre. Enfin, nous proposons des séances d'information en collaboration avec les mouvements d'aînés des Mutualités Chrétiennes, Énéo, et de Solidaris, Liages.

Nous sommes nés en même temps qu'émergeait à Bruxelles le concept de « bassin d'aide et de soins » et, très vite, au-delà des partenariats ciblés, nous avons cherché à développer un ancrage à ce niveau. Nous avons noué des relations de proximité avec Bras-dessus, Bras-dessous, les maisons médicales, etc. En fin de compte, le bouche à oreille est le moyen le plus efficace pour nous faire connaître, peu importe d'où il part…

Deux mots sur le projet d'habitat groupé ?

Il s'agit d'un habitat groupé intergénérationnel dans lequel nous veillons à assurer une mixité sociale et culturelle. Nous travaillons notamment avec une AIS, une agence immobilière sociale, qui propose trois des appartements à des tarifs très abordables. Une des spécificités du projet est que les résidents peuvent être amenés à changer d'appartement

afin d'occuper un espace en adéquation avec leurs besoins réels. Un couple dont les deux enfants quittent le foyer sera ainsi invité à abandonner son « trois chambres » pour permettre à une nouvelle famille de l'investir. Cette formule vise à garantir dans le temps le caractère intergénérationnel de la cohabitation.

Autre particularité : chacun des habitants doit consacrer cinq heures par semaine au projet collectif, sous la forme qu'il choisit : cela peut être la participation à un groupe de travail, une garde en maison de mourance, etc.

Pouvez-vous en dire plus sur ces gardes ?

Nous nous engageons auprès de nos hôtes à assurer une permanence à leurs côtés de 8h30 à 20h30. Ce sont des shifts de quatre heures pris en charge soit par nos habitants, soit par nos bénévoles – nous en avons une cinquantaine. Cette permanence est susceptible d'être aménagée selon le degré d'autonomie du patient et peut aller d'une simple présence, à une balade, une activité culturelle…

Quel est le bilan de ces deux premières années d'existence ?

Nous avons eu deux naissances l'année dernière ainsi qu'en 2023. C'est évidemment peu. Malheureusement, il n'existe quasiment pas à Bruxelles de sages-femmes acceptant de travailler hors du milieu hospitalier… Un important travail de sensibilisation doit être mené car, au fil du temps, l'accouchement a été pathologisé à un point tel qu'on n'envisage presque plus de le réaliser ailleurs qu'à l'hôpital. Il n'y a pourtant aucune raison d'entrer dans cette logique dès lors qu'on se trouve face à une naissance à bas risque… Le discours autour de la douleur, le recours de plus en plus fréquent à la péridurale, participe à ce phénomène de médicalisation à outrance.

Il y a pourtant des pays où accoucher à domicile ou dans une maison de naissance n'a rien d'exceptionnel. C'est le cas aux Pays-Bas, en Allemagne, en Angleterre… Nous devons vraiment nous attacher à changer les mentalités.

© Paula Bouffioux

La maison de mourance trouve-t-elle plus facilement son public ?

Oui, nous accueillons régulièrement des hôtes. Nous en avions deux la semaine dernière mais un est décédé.

Ici, le problème auquel nous sommes confrontés est la difficulté des médecins, et en particulier des oncologues à mettre un terme au traitement curatif. Trop souvent, le patient est transféré en soins palliatifs en phase ultime ; il ne lui reste que quelques jours et il est alors impossible de proposer un accompagnement de qualité pour sa fin de vie…

Comment envisagez-vous l'avenir ?

Avec un grand point d'interrogation… Nous sommes en effet dans une incertitude financière totale. Nous avons bénéficié pendant trois ans d'un subside facultatif de la Cocom qui couvrait les frais de coordination mais l'absence prolongée de gouvernement bruxellois ne nous permet pas d'avoir la moindre vision sur 2025 et au-delà. Nous disposions également d'un financement de la Fondation contre le Cancer pour organiser, tous les vendredis après-midi, une activité autour des soins palliatifs et des tabous qui entourent la fin de vie mais il arrivera à échéance en juin prochain… Nous travaillons donc actuellement sur fonds propres et sans savoir de quoi demain sera fait.

Quoi qu'il en soit, nous sommes plus que jamais convaincus de la pertinence du projet et l'intérêt qu'il suscite tant auprès des médias que de citoyens souhaitant s'en inspirer ne fait que nous conforter. Les expertises vont d'ailleurs dans notre sens : un rapport du KCE (NDR: voir l'article sur ce rapport dans la rubrique « Ça analyse ! ») a récemment mis en exergue l'importance de développer des structures palliatives intermédiaires entre l'hôpital et le domicile. Il en va de même pour les accouchements à bas risques. Les plans de l'ancien ministre bruxellois de la Santé prévoyaient l'implantation d'une maison de naissance par bassin…

Nous ne doutons pas que l'avenir nous donnera raison mais cela s'inscrit dans le long terme.

« La richesse d'un vivre ensemble harmonieux… »

Réduire l'intérêt de Pass-ages à la cohabitation de ses maisons de naissance et de mourance constituerait une grave erreur. Le projet s'inscrit en effet dans une approche originale fondée sur *« la richesse d'un vivre ensemble harmonieux où la qualité de liens, de présence et d'accompagnement se retrouve au cœur de tous les passages qui jalonnent l'existence : la naissance, les étapes de la vie, la mort. »* Il se donne dès lors pour mission de créer, à Bruxelles, dans l'esprit des biens communs, un espace de vie bienveillant, ouvert sur son quartier dont l'habitat groupé intergénérationnel et les lieux de naissance et de mourance constituent certes des composantes centrales mais pas plus essentielles que ne le sont les espaces communs, les multiples moments et activités partagés ou encore le temps de bénévolat donné au projet.

L'intégration au sein de CaLiCo confère à la démarche une dimension supplémentaire en permettant l'interaction avec les autres partenaires impliqués et en favorisant l'ouverture plus grande sur le quartier, notamment à travers la création du « Delta », un lieu de liens animé par l'association Epsylon.

CIRCUIT

circuit

INFO ET CONTACT

circuitantoninartaud.be

TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Quartier de la Senne,
Bassin Centre-Ouest

Une escale dans la vi(ll)e

Créé en 2007 par le Centre de santé mentale Antonin Artaud, Circuit se voulait un lien d'accueil et de rencontre où les patient·es du centre et d'autres services actifs dans les environs pouvaient se retrouver. Il s'agissait de les inciter à quitter le refuge de leur chez soi et de favoriser la création d'un réseau qui les entoure pour, *in fine*, leur faire expérimenter que la vie, leur vie, ne se limite pas au périmètre de leur habitation… ni à celui de l'association. Dès le départ, tout fut mis en œuvre pour impulser cette ouverture au monde, montrer que Bruxelles héberge une multitude d'activités, de choses à faire ou à découvrir. Le choix du nom « Circuit » répond à cette volonté de mouvement, ce souci d'être un lieu de passage, une escale dans un parcours et non une destination finale.

Cette philosophie reste aujourd'hui au cœur des activités de l'association dont le public s'est considérablement élargi au fil des ans et particulièrement au tournant de 2019-2020, dans la foulée des crises migratoire et sanitaire. D'autres profils sont apparus en marge de ceux issus de la santé mentale : sans-papiers, sans-abri, personnes âgées isolées et, surtout au cours des deux dernières années, de très nombreux précaires ont trouvé là un endroit où briser leur solitude et créer du lien.

« *La réalité sociale de Bruxelles se reflète dans nos locaux et nous oblige à nous adapter…* » Pour répondre à ces nouvelles demandes, Circuit va s'appuyer sur ce qui constitue depuis toujours la colonne vertébrale de son action : les partenariats. Des partenariats qui vont être renforcés et diversifiés afin de rencontrer au mieux les attentes et les besoins de son nouveau public. Ainsi, le lieu d'échange initial s'affirme également de plus en plus comme point d'information et d'orientation.

Nous avons rencontré Janne Speeleveld et Violette Musuvaho, collaboratrices psychosociales au sein de Circuit, pour évoquer avec elles le fonctionnement et le travail de l'association.

Violette Musuvaho & Janne Speeleveld
Collaboratrices psychosociales

Circuit a été créé par le Centre de santé mentale Antonin Artaud. Quels liens entretenez-vous avec cette structure ?

Violette : Les liens sont très différents en fonction de l'angle sous lequel on les considère. Financièrement, tout notre budget vient de chez eux. Ce sont eux qui introduisent des demandes de subsides et ils nous les transfèrent. Pour le reste, nous ne faisons pas du tout le même travail et nos activités sont clairement séparées hormis une réunion d'équipe commune une fois par semaine pour débriefer, trianguler quand cela nous paraît nécessaire, mais sans qu'il y ait la moindre interférence entre nous.

Antonin Artaud est un centre thérapeutique qui se donne pour objectif d'accompagner les personnes afin d'améliorer leur bien-être. Chez Circuit, notre travail consiste à aider celles et ceux qui viennent chez nous à créer du lien entre eux et avec l'extérieur. Nous ne faisons pas d'accompagnement individuel et nous n'avons pas de visée thérapeutique. On est vraiment dans des approches distinctes et indépendantes.

© Pierre Titeux/Brusano

Combien êtes-vous au sein de la structure ?

Violette : L'équipe est composée de trois collaborateurs psychosociaux et d'une paire-aidante qui apporte une autre sensibilité et dont la présence constitue un réel plus pour dialoguer avec certains membres.

Je suis éducatrice de formation, Janne est psychologue clinicienne et Nicolas poursuit des études d'éducateur mais nous portons tous le même titre, collaborateur psychosocial, et faisons exactement le même travail.

Qui vient vous voir ? Et pourquoi ?

Violette : Nous sommes un lieu à très, très bas seuil. Chez nous, la porte est ouverte, littéralement, pour tout le monde… Nous accueillons des personnes souffrant de vulnérabilités psychiques mais aussi des sans-emplois, des sans-abris, des sans-papiers, des personnes âgées isolées et de plus en plus de précaires de toutes origines. Notre mode de fonctionnement fait que chacun vient quand il en a envie et reste le temps qu'il souhaite, que ce soit pour prendre un café, papoter, chercher une info, participer à une activité ou simplement se poser là.

Janne : Beaucoup viennent chez nous pour briser la solitude mais on sert aussi de point d'information sociale et d'orientation. On a de plus en plus de demandes en ce sens. On peut être amenés à renseigner des épiceries sociales permettant de faire des courses moins chères, à rechercher un bénévolat, un cours de langue, une activité sportive… Il nous arrive aussi d'accompagner un membre dans une recherche de travail, soit dans un cadre traditionnel soit au sein d'une structure qui propose un accompagnement adapté aux personnes ayant une vulnérabilité psychique.

Violette : Si on doit caractériser nos membres, on peut dire que ce sont très majoritairement des hommes et qu'ils viennent de manière plus ou moins récurrente. Il y a généralement une accroche qui se fait : même celui qui passe juste pour prendre un café ou chercher une info finit très souvent par revenir.

Comment ce public a-t-il connaissance de votre existence ?

Violette : Notre travail se fonde sur des partenariats, c'est quelque chose d'essentiel pour nous. Dès sa création, Circuit a établi des liens avec les autres services et professionnels de santé mentale actifs dans le quartier et nous avons progressivement élargi ce réseau pour faire face à la diversification des publics et donc des demandes auxquelles nous étions confrontés.

Nous organisons chaque mois une concertation de quartier qui rassemble la police, les gardiens de la paix, Bravvo (NDR: service de prévention de la ville de Bruxelles), les maisons médicales des environs, le centre social du Béguinage, des associations d'habitants.... C'est l'occasion de faire le point sur la vie et l'actualité du quartier mais aussi de discuter de situations dont les uns ou les autres n'arrivent pas à se dépatouiller. On en profite également pour présenter une nouvelle association susceptible de devenir un partenaire en fonction des besoins.

Régulièrement, nous invitons des intervenants pour une présentation sur des enjeux particulièrement sensibles – la migration, le logement... – ce qui permet d'élargir notre point de vue mais aussi d'enrichir notre carnet d'adresses afin de pouvoir, le moment venu, réorienter vers le bon interlocuteur. Nous avons eu l'an dernier une réflexion sur la procédure Nixon (NDR: procédure d'admission forcée en psychiatrie d'une personne présentant un danger aigu et grave pour elle-même ou son entourage) au cours de laquelle nous avons échangé avec des personnes qui travaillent dans la police, à l'hôpital... Prochainement, nous nous intéresserons à la problématique du logement à Bruxelles. Ce mode de fonctionnement nous permet d'être en phase avec la réalité sociale et de nous adapter à toutes les situations sociétales et aux demandes qui en découlent.

« Les partenariats et tout ce qui permet de les entretenir, c'est vraiment quelque chose de fondamental dans notre travail. »

Je le répète, le réseau, les partenariats et tout ce qui permet de les entretenir, c'est vraiment quelque chose de fondamental dans notre travail car quand nous ne serons plus en mesure de répondre aux demandes des membres, nous ne serons tout simplement plus dans notre mission.

Comment sont choisies les activités que vous proposez ? Les membres participent-ils à ce choix ?

Janne : Le programme est établi par l'équipe mais, chaque premier mardi du mois, nous réunissons les membres pour le leur présenter et ils sont alors invités à nous faire part de leurs propositions pour le mois suivant. Nous avons par exemple un membre qui, dès qu'il passe par un endroit qu'il trouve chouette, revient vers nous avec l'envie de le faire découvrir aux autres.

Le programme prévoit par ailleurs des plages « Activité libre » ou « Jeux de société » qui laissent la porte ouverte aux initiatives. Il arrive ainsi qu'un membre dise « Il fait beau aujourd'hui, on n'irait pas se promener ? » et on répond à sa demande en faisant une sortie avec celles et ceux qui en ont envie. Même chose quand il s'est agi de visiter le marché de Noël. Il est important pour nous de laisser cette part de liberté, cela s'inscrit pleinement dans notre démarche visant à l'autonomie, la prise d'initiative, la mise en mouvement.

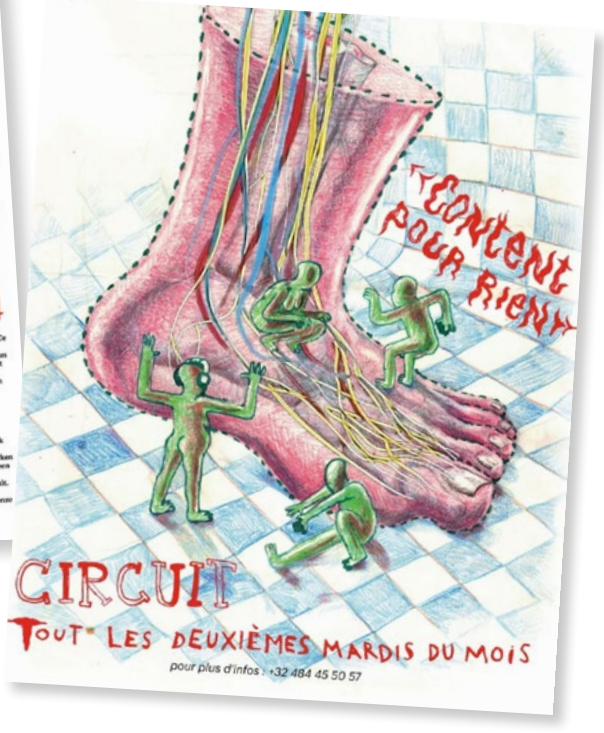
C'est dans le même esprit que nous proposons des horaires assez réduits, jamais plus de quatre heures, à l'opposé de ce qui se pratique par exemple dans les centres de jour. Nous voulons éviter que les gens ne traînent ici toute la journée. C'est un choix visant à faire prendre conscience que la vie ne se réduit pas à Circuit, que nous ne sommes qu'une étape parmi d'autres dans un circuit que nous les incitons à créer par et pour eux-mêmes. Mais nous avons évidemment conscience que pour certains, venir prendre un café avec nous sera leur seule activité de la journée...

Violette : Je reviens sur les partenariats. J'ai principalement évoqué ceux de nature professionnelle, qui nous permettent d'aider les membres ou de les orienter, mais ceux liés aux activités sont également importants. Il faut savoir que les subsides que nous recevons via le Centre Antonin Artaud servent uniquement à couvrir les salaires. Nous devons donc trouver les moyens de proposer des activités de qualité. Le partenariat avec La Monnaie, par exemple, est un modèle du genre car il nous permet de proposer à nos membres une création culturelle de grande qualité à laquelle ils n'auraient jamais pensé avoir accès. Article 27 est aussi un système génial pour nous. À l'opposé, on regrette la politique de la SNCB qui ne propose rien de mieux que des tarifs de groupe revenant à 10 ou 12€ par personne. On aimerait pouvoir emmener les membres, dont certains n'ont jamais quitté Bruxelles, à la mer ou en Ardenne mais dans ces conditions, c'est hors de prix pour nous. Il faut être conscient de ce que représente l'extrême précarité : une membre m'a dit hier son regret d'avoir dû renoncer à une activité qui l'attirait mais dont elle ne pouvait assumer le coût qui était de 1,25€…

Si je vous demande ce qui fait, selon vous, la spécificité de Circuit et vous motive à vous y investir, que me répondrez-vous ?

Janne : C'est un lieu où on peut accorder du temps aux gens. Dans la majorité des services auxquels ils ont affaire pour solliciter une aide, tout va vite, le personnel est débordé et travaille à la chaîne. Ici, ils peuvent vraiment se poser et cela crée des moments très riches. C'est d'autant plus vrai que tout se passe sur un plan horizontal : oui, nous sommes les travailleuses de Circuit mais nous essayons toujours de nous mettre sur un pied d'égalité par rapport à eux. Nous respectons les gens dans ce qu'ils sont et ce qu'ils veulent ; jamais nous n'adoptons la position de la professionnelle qui sait ce qui est bon pour eux. Cela se sent dans la relation qui se crée.

Parfois, je me demande si je pourrais retourner à un boulot de psychologue tellement le contact que l'on noue ici est unique… Travailler chez Circuit m'a vraiment ouvert les yeux sur l'éthique du travail avec les personnes, sur comment entrer en contact, comment se positionner, comment ne pas juger, bref, sur tout ce qui est vraiment important dans le travail social.



LE PETIT VÉLO JAUNE

le petit vélo jaune

INFO ET CONTACT

www.petitvelojaune.be

TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Région de Bruxelles-Capitale

Ode à l'accompagnement solidaire en binôme

Le regard se perd dans un horizon abstrait. Les yeux pétillent. Les paroles déboulent tel un torrent printanier gonflé par la fonte des neiges ; la vitesse du flot impressionne autant que sa clarté.

Lorsque que Vinciane Gautier parle du « Petit vélo jaune », le curseur émotionnel mis sur « passion » entraîne son interlocuteur dans la grande et les petites histoires de ce projet qu'elle porte depuis 2013. C'est ainsi que l'on découvre quand et comment fut semée la graine qui allait faire éclore le concept fondateur de l'association.

« Je travaillais comme assistante sociale et j'ai choisi de faire une pause. Au cours de celle-ci, je me suis investie dans du bénévolat au sein de la consultation ONE de Forest. Une matinée par semaine, j'étais là, immergée dans la salle d'attente pour accueillir les personnes, les aider à patienter, éventuellement les écouter.

Un jour, j'ai vu arriver une jeune maman de 17 ans, Sarah. Nous avons papoté. Elle avait coupé les liens avec sa famille, n'avait pas de compagnon, était sortie du système scolaire, habitait un entresol qu'elle devait quitter pour cause d'insalubrité. Et elle venait d'avoir un bébé. Là, je me suis dit : « *Ah, c'est lourd…* » Paradoxalement, elle ne s'apitoyait pas sur son sort. Elle était heureuse de la venue de cet enfant. On voyait qu'elle avait du potentiel mais sa situation était fragile, elle était sur un fil. Cela a fait écho à mon vécu professionnel, lorsque j'assurais l'accompagnement d'enfants séparés de leurs parents.

J'ai pensé : « *Ça passe ou ça casse… Si elle fait les bonnes rencontres, elle et son bébé peuvent en sortir. A contrario, si elle enclenche un engrenage négatif – je ne m'en sors plus financièrement, je m'occupe mal du petit, je ne sais pas quoi faire, etc. – ce peut être la catastrophe…* » J'étais convaincue qu'il ne fallait pas grand-chose pour lui permettre de prendre le dessus : une présence, un soutien… Il existe à Bruxelles une foison de ressources, c'est vraiment foison. Encore faut-il les connaître et savoir y accéder. Il manquait à Sarah un maillon humain pour faire ce lien avec un réseau à la fois si proche et si éloigné d'elle. J'imaginais lui dire : « *Écoute, la semaine prochaine, je viens chez toi et on fait le point. La semaine suivante, on cherchera un nouveau logement. Ensuite, on se penchera sur les aides auxquelles tu as droit…* ». J'ai poursuivi la réflexion, développé le concept et le projet est né. »

© Pierre Titeux/Brusano

Vinciane Gautier
Coordinatrice générale

Question d'entrée traditionnelle : comment définiriez-vous « Le Petit vélo jaune » ?

Nous proposons un accompagnement solidaire et de grande proximité à des familles en situation de vulnérabilité multiple. Nous créons des binômes citoyens entre ces familles et des « coéquipiers » bénévoles. Lorsque nous mettons un binôme en place, les deux parties s'engagent à se voir quelques heures, une fois par semaine, pendant un an.

Concrètement, à quoi servent ces rencontres ?

À être présent pour ce qui sera jugé utile… Cela peut aller d'une promenade au parc à la réalisation de démarches administratives en passant par une découverte du quartier.

Les familles auxquelles nous nous adressons sont en grande vulnérabilité et nous souhaitons leur offrir l'occasion d'échanger, de souffler, de prendre du recul. Lorsque nous les rencontrons pour la première fois et questionnons leur situation, la réponse peut se résumer par « *Ça ne va pas…* ». Ce « *Ça ne va pas…* » est très souvent – mais pas toujours, il arrive que le problème soit unifactoriel – un grand tout composé d'innombrables petites choses que nous nous efforçons d'identifier : solitude, tracas administratifs, difficultés financières, tensions familiales, mal-être psychique ou physique… Cette mise au point aide ensuite l'accompagnant à comprendre le cadre dans lequel il évolue et à envisager des pistes d'action mais n'implique aucun devoir de résultats. Il ne s'agit pas de cocher des cases sur une liste de problèmes à solutionner. Nous tenons à ce que cela soit très clair, tant pour les coéquipiers que pour les familles.

L'objectif n'est donc pas d'apporter des solutions aux problèmes de la famille mais d'aider celle-ci à faire face ?

Exactement. L'accompagnement solidaire en binôme est un concept qui fonctionne extrêmement bien, qui apporte des résultats mais ceux-ci ne se mesurent pas en termes de résolution de problèmes. Nos critères d'évaluation sont ailleurs. Le temps accordé aux familles doit leur permettre de sortir la tête de l'eau, reprendre de l'énergie pour retrouver un pouvoir d'action, recréer un petit réseau (amis, voisin sur qui compter…) et – cela peut paraître cul-cul pourtant, c'est essentiel – retrouver de la joie. Car quand on est déprimé, on n'est pas capable de grand-chose.

Dans leur grande majorité, les gens dont on parle n'ont pas l'habitude d'être valorisés. Au-delà de l'aide que l'on peut apporter, le simple fait de leur consacrer du temps les amène à se considérer comme dignes d'intérêt, à retrouver une confiance en eux et en leurs moyens.

Pourquoi limiter l'accompagnement à un an ?

Essentiellement parce que nous travaillons avec des bénévoles et qu'il importe de baliser clairement leur engagement. Consacrer plusieurs heures chaque semaine, ce n'est pas anodin, il faut donc savoir précisément à quoi on souscrit.

Cela nous semble par ailleurs une période relativement idéale pour que l'accompagnement que nous proposons porte ses fruits.

Je préciserai que quasi 100 % des binômes continuent de se voir au-delà de ce terme. Des liens se sont tissés et perdurent au-delà de la « mission ».

Quel est le profil de vos bénévoles ?

Il est très majoritairement féminin : nous avons 4 hommes sur une centaine de coéquipiers ! Cela s'explique avant tout par la spécificité de notre projet : il n'est pas facile de faire entrer un homme dans une famille par la porte de la petite enfance…
Pour le reste, le profil a énormément évolué. Au début, il s'agissait essentiellement de personnes âgées mais ce n'est plus du tout le cas aujourd'hui. Nos accompagnantes sont plus ou moins jeunes, actives professionnellement – à temps partiel ou à temps plein –, parfois dans des postes très énergivores.

Qui peut faire appel à vous ?

Il faut habiter Bruxelles, compter une maman enceinte ou un enfant de moins de trois ans et disposer d'un toit au-dessus de la tête. Il est malheureusement très compliqué, voire impossible, d'accompagner des personnes en errance.

Comment ces familles arrivent-elles chez vous ?

Certaines par elles-mêmes, après avoir pris connaissance de notre existence via le bouche-à-oreille ou à travers la documentation que nous diffusons dans tous les lieux que notre public cible peut fréquenter. D'autres, la majorité, via des partenaires envoyeurs.

Dès le départ, nous avons consacré énormément de temps à nous faire connaître auprès de ces partenaires. Nous avons eu la chance de rencontrer une personne formidable à l'ONE qui a très vite compris notre concept et nous a donné l'opportunité de le présenter aux PEP's (NDR: « Partenaires Enfants-Parents » en charge de l'accompagnement médico-social de la femme enceinte) dans toutes les consultations de Bruxelles. Nous faisons également le tour des services sociaux et des maisons médicales pour informer et convaincre les travailleurs de l'intérêt de notre accompagnement, de la plus-value qu'il peut apporter. Parfois, il faut les rassurer car le fait de fonctionner avec des bénévoles suscite des inquiétudes auxquelles nous devons pouvoir répondre. Ce réseautage demande énormément de temps et d'énergie car rien n'est jamais acquis, il faut sans cesse relancer les contacts, recommencer le processus d'information pour de nouveaux venus au sein des équipes… Pas question toutefois de relâcher la pression car il s'agit d'un élément clé pour la réussite de notre travail.

« Il nous faut en permanence chercher des sources de revenus et essayer de convaincre. »

Nous développons par ailleurs une démarche d'outreach : nous nous déplaçons afin d'établir le contact avec nos potentiels bénéficiaires dans un endroit où ils se sentent sécures. Une coordinatrice se rend ainsi dans les écoles proposant des espaces de rencontres avec les parents. D'autres fréquentent les salles d'attentes des consultations ONE. On essaie d'être le plus direct possible sans se montrer intrusif. Il existe en effet des familles qui connaissent l'existence du « Petit vélo jaune » mais n'y font pas appel car cela demande une énergie qu'elles n'ont pas. Aller vers elles peut servir de déclencheur…

De quels moyens financiers et humains disposez-vous ?

Nous occupons actuellement 12 permanents. Il faut y ajouter une vingtaine de référents duo et une centaine d'accompagnants bénévoles.

Au niveau financier, nous avons bénéficié dès le départ de « queues de budgets » et de subventions facultatives venant aussi bien de la Fédération Wallonie-Bruxelles au titre de la petite enfance que de la Cocof au titre de l'aide sociale. Nous avons également reçu quelques aides ponctuelles de la Wallonie, de communes… Il a toutefois fallu attendre juin 2024 pour que nous recevions une première subvention pérenne, accordée par la Cocof dans le cadre du PSSI (NDR : Plan Social Santé Intégré). Et nous avons obtenu, toujours en 2024, un agrément ONE qui nous garantit un petit budget sur plusieurs années.

Par ailleurs, on en pense ce que l'on veut, mais Viva for Life nous a bien aidés et nous soutiendra cette année encore. Le fait que nous soyons deux fois lauréats du « Prix fédéral de la lutte contre la pauvreté », en 2017 et 2020, constitue aussi un atout non négligeable. Cela nous a apporté une forme de reconnaissance et une visibilité utiles lorsque nous sollicitons l'une ou l'autre fondation.

Enfin, nous scannons tous les appels à projets, des pouvoirs publics comme du privé, et y répondons dès que nous sommes dans les critères.

L'association ne se trouve pas encore dans une situation confortable et pérenne. Il nous faut en permanence chercher des sources de revenus et essayer de convaincre. Au moins, cela entretient la dynamique ! Avec quatre autres structures – Bras dessus Bras

© Le Petit vélo jaune

dessous ; Cabane, qui est gérée par la Ligue des Familles ; Peluche et Singa –, nous avons constitué un collectif baptisé « TWOgether » qui œuvre pour une reconnaissance officielle de l'accompagnement solidaire en binôme. Nous insistons particulièrement sur l'enjeu que constitue l'encadrement des bénévoles, garant du sérieux de cette approche. Une reconnaissance collective permettrait de libérer des fonds au bénéfice de chaque organisation…

Quel avenir pour « Le Petit vélo jaune » ?

Notre configuration ne nous permettait pas de gérer plus d'une centaine d'accompagnements par an sans compromettre la qualité de notre travail. Nous avons donc entrepris de déployer des antennes sur le territoire de la Région. Nous avons pour l'heure deux points épicentres, Schaerbeek pour le Nord et Saint-Gilles pour le Sud. Ce sont deux communes qui comptent de nombreuses associations, un public mixte et un important potentiel en termes de bénévoles comme de familles à accompagner. Dans un premier temps, nous souhaitons nous assurer que notre approche est la bonne en rayonnant depuis ces antennes vers les communes voisines. L'objectif à terme est d'installer quatre épicentres, peut-être cinq pour nous inscrire dans la logique des bassins.

Quelle est votre principale satisfaction après douze ans d'activités ?

Une chose qui me ravit particulièrement est le caractère « win-win » de nos accompagnements. Notre attention initiale porte sur les familles et nous sommes heureux de voir qu'elles vont globalement mieux. Mais l'expérience transforme également les bénévoles. Elle contribue à décloisonner les univers, à faire se rencontrer des personnes qui, sans elle, seraient restées étrangères les unes aux autres.

Un exemple : quand on comprend ce qu'est vraiment le quotidien d'une famille monoparentale où il faut courir pour déposer les enfants à l'école avant de partir en formation, où les finances ne permettent pas de remplir le frigo de manière satisfaisante, où on habite un appartement qui ne donne pas envie d'y rentrer le soir, on se rend compte de l'incroyable bonne volonté de ces gens et de la force qu'il leur faut pour ne pas décrocher. Cela déconstruit pas mal de clichés et de préjugés. Et cela te remet à ta place, te permet de prendre du recul par rapport à ta propre situation.

Une dernière question : pourquoi ce nom, « Le Petit vélo jaune » ?

Le Petit vélo jaune, c'est mon vélo d'enfant. Lorsque je cherchais un nom pour l'association, j'avais en tête une image qui correspondait bien à l'accompagnement de l'apprenti cycliste : il a des gens à ses côtés qui ont envie de l'aider, lui dispensent des conseils, l'aident à se relever quand il chute, lui donnent une impulsion mais, pour finir, c'est lui et lui seul qui est au guidon, trouve son équilibre et choisit son trajet…

Boîte à outils

GUIDE FR

Guide des parents solos

Par Les Relais Familles mono (initiative de la Fédération des Services Sociaux)

Jongler avec les responsabilités quotidiennes peut être épuisant, surtout lorsqu'on doit faire face seul·e aux défis de la parentalité. Spécialement conçu pour les parents solos, ce guide leur donne accès, de manière claire et facile à comprendre, aux informations sur les prestations et les aides sociales auxquelles ils et elles sont éligibles.

Publics cibles : Les parents solos. Accessoirement les professionnel·les du secteur social qui les accompagnent.

—> fdss.be

CAMPAGNE FR

Dites AAA

Par Handicap&Santé et Inclusion asbl

La méconnaissance du handicap, le manque de temps, d'effectifs et d'outils peuvent complexifier la prise en charge des personnes à besoins spécifiques par les services de santé et, in fine, affecter la qualité des soins qui leur sont prodigués. Le site **ditesaaa.be** s'établit en référentiel pour promouvoir l'accueil, l'accompagnement et l'accessibilité de ces patient·es porteur·euses d'un handicap. Il propose des conseils et outils pour des relations de soin de qualité et une synthèse téléchargeable des bonnes pratiques en la matière. On y trouve également une offre de formations dédiées aux professionnel·les, étudiant·es, bénévoles… concerné·es par la problématique.

Public cible : Les professionnel·les de la santé, les professionnel·les du handicap et les proches qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de handicap intellectuel.

—> ditesaaa.be

© ditesaaa

© Gezonde mond

SITE WEB NL

Gezonde mond

Par Vlaams Instituut Mondgezondheid

La santé bucco-dentaire n'est pas un luxe mais un droit fondamental ; ce site explique pourquoi et comment chacun·e peut agir pour préserver ce capital. On y trouve de nombreuses informations scientifiques en format compact, des conseils ainsi que du matériel pédagogique et une offre variée de formations. Une attention particulière est accordée à des groupes cibles spécifiques : les jeunes, les aîné·es, les personnes en situation de vulnérabilité sociale et celles porteuses d'un handicap.

Publics cibles : Les prestataires de soins de santé mais aussi toute personne en quête d'informations et de conseils sur le sujet.

—> gezondemond.be

AFFICHE FR

Dispositifs drogues et addictions à Bruxelles

Par la Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale

Cette affiche référence l'offre de services disponibles en Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la prise en charge de personnes souffrant de problèmes liés aux drogues ou aux addictions. Des exemplaires de cette affiche au format A1 peuvent être retirés dans les locaux de la plateforme (Rue de l'Association 15, 1000 Bruxelles). Une version en néerlandais sera disponible prochainement.

Public cible : Les professionnel·les de la santé et du social.

—> platformbxl.brussels

FORMATION FR NL

Cursus Empatisch Nederlands ou Empathisch Frans

Par Huis voor Gezondheid

Cours de néerlandais ou de français « empathique » : via des exercices de conversation, vous apprendrez des phrases clés que vous pourrez ensuite utiliser lors de vos échanges avec vos patient·es ou client·es ainsi qu'avec vos collègues dont vous ne partagez pas la langue maternelle. Une connaissance de base de l'autre langue (néerlandais ou français) est nécessaire pour suivre cette formation.

Public cible : Les professionnel·les du secteur social-santé.

—> huisvoorgezondheid.be

PLATEFORME FR

Mangerbouger.be

Par Question Santé asbl

Plateforme d'informations sur l'alimentation et l'activité physique. Son objectif est de soutenir les personnes dans leur démarche ou projet de santé, en tentant de tenir compte des contextes de vie de chacun·e et des divers déterminants de santé. Un espace spécifique propose aux professionnel·les travaillant dans les écoles, les services PSE-PMS, les maisons de repos… des ressources et outils pour nourrir leurs projets.

Publics cibles : Bénéficiaires et professionnel·les travaillant sur les thématiques de l'alimentation et de la santé physique.

—> www.mangerbouger.be

© mangerbouger.be

MÉMENTO FR NL EN IT ES PT AR

Mon papillon, ma santé, mon bien-être

Par Bras dessus Bras dessous

Cet outil spécifiquement adapté aux besoins des seniors (contraste, couleurs, type et taille de police…) répond à un besoin : remettre la personne âgée au centre et lui permettre de se réapproprier sa santé. À la fois mémo, cartographie sociale, répertoire téléphonique et fiche santé, « Mon papillon… » contribue à lutter contre l'isolement social ; il favorise la triangulation entre la personne, son entourage et les professionnel·les des secteurs social et médical. Téléchargeable gratuitement et disponible dans plusieurs langues.

Public cible : Les professionnel·les social-santé en relations avec des personnes âgées, les personnes âgées et leur entourage.

—> brasdessusbrasdessous.be/litteratieensante

SITE WEB FR NL

Born in Brussels

Par vivalis.brussels

Site d'infos et de ressources autour de la naissance et de la petite enfance. Propose une large palette d'informations sur la période allant du désir d'enfant jusqu'à ses deux ans et demi. Les sujets abordés touchent à plusieurs domaines d'expertise : aspects médicaux, psychologiques, pratiques, administratifs, juridiques simplifiés… Pour chaque thématique, les acteurs pertinents en Région bruxelloise sont systématiquement mentionnés. Une attention spéciale est portée aux (futures) mamans vulnérables ; la section SOS regroupe d'ailleurs les acteurs de l'urgence périnatale en Région bruxelloise.

Public cible : Les professionnel·les bruxellois·es du domaine périnatal.

—> bornin.brussels

© bornin.brussels

Zinneke, c'est vous !

Cette revue se veut le reflet d'un projet collectif, participatif et dynamique : la transformation du social-santé bruxellois. Nous comptons sur vous pour la faire vivre !

Vous avez des projets innovants
ou des outils originaux à faire connaître ?
Une expérience à partager ?
Des commentaires à formuler ?

Vous avez aimé un peu, beaucoup, passionnément…
ou pas du tout ce Zinneke ?
Vous avez des idées pour le faire évoluer ?

Faites-le nous savoir :
zinneke@brusano.brussels

Ne manquez pas un numéro !

Zinneke **est gratuit et envoyé à une sélection de structures et de professionnel·les du social-santé bruxellois.**

Si vous souhaitez, vous aussi, recevoir la revue chez vous, dès sa sortie, il vous suffit de nous communiquer vos nom, prénom et adresse complète via zinneke@brusano.brussels avec pour objet « Abonnement ».

Vous pouvez par ailleurs nous retrouver en ligne sur

www.brusano.brussels