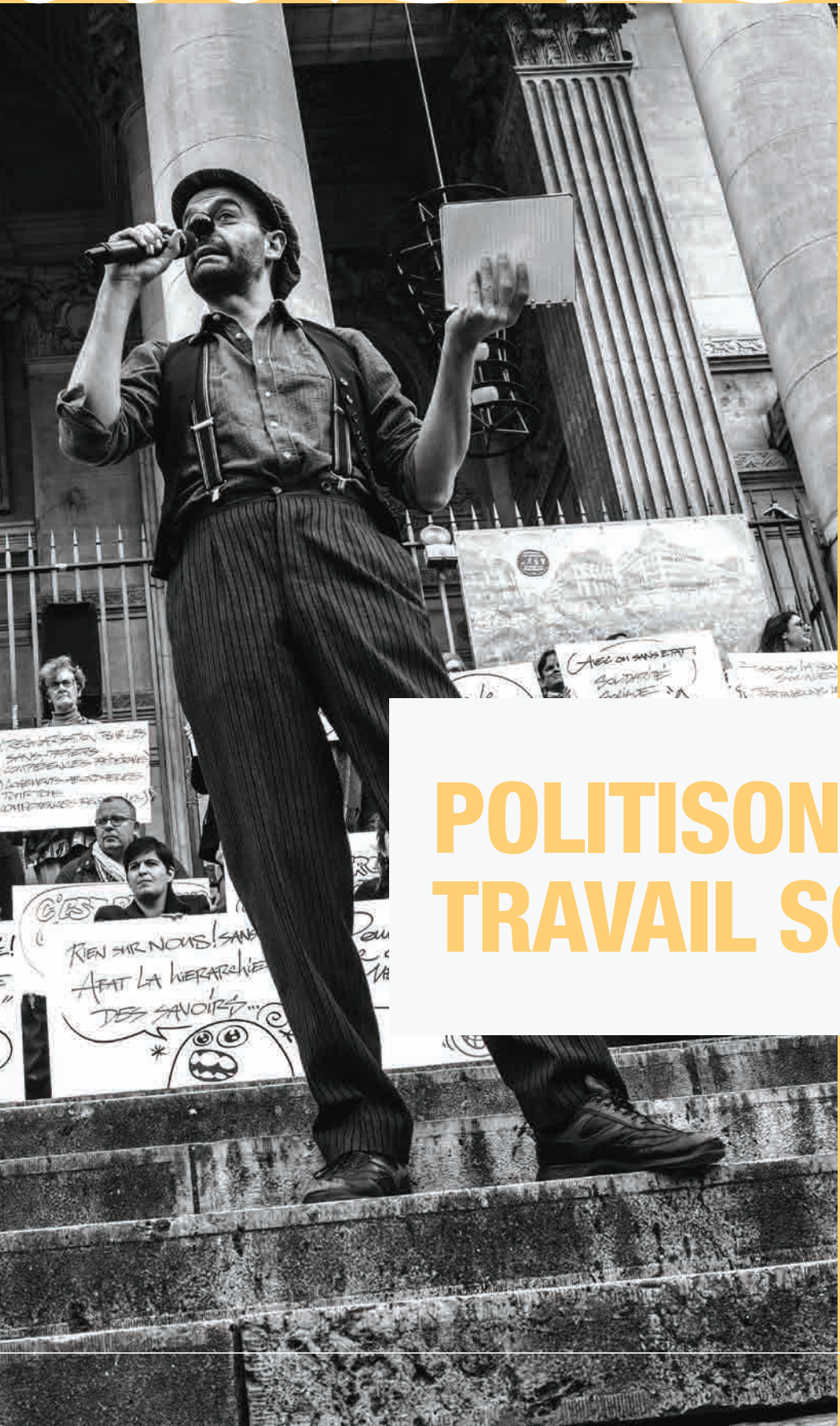
...bis

...bruxelles informations sociales
Décembre 2019
n°177



POLITISONS LE TRAVAIL SOCIAL!

CBCS
CONSEIL BRUXELLOIS DE
COORDINATION SOCIOPOLITIQUE

Sommaire

Politisons le travail social!

Dossier coordonné par Stéphanie Devlésaver, CBCS asbl

LE TRAVAIL SOCIAL, ACTEUR POLITIQUE — #ANALYSE

(Re)politiser le travail social, ça veut dire quoi ? 4
Par Jacques Moriau, sociologue, CBCS asbl

L'Ilot, cap à contre-courant 9
Sur base d'une interview d'Ariane Dierickx, directrice générale de l'Ilot

« Militer peut nuire à la défense de nos patients » 13
Interview de Alain Vanoeteren, directeur à Ulysse

RÉSISTER : CRÉER DES TERRITOIRES COMMUNS — #REPORTAGES

La Consigne Article 23 : « Un espace qui s'excuse d'exister » 18
Service d'accueil de jour pour personnes sans-abri à Espace social Télé-Service

Snijboontje BIS : haricots verts, aide d'urgence, sens du travail social,... 20
Centre d'Aide Alimentaire d'urgence de La Porte Verte

Transit, un accompagnement « sur ressort » 25
Centre d'accueil et d'hébergement pour usagers de drogues

Ulysse : Forces, libertés et aléas du communautaire 30
Service d'accompagnement psychologique pour personnes exilées

MAIS AUSSI... — #TÉMOIGNAGE

Le lien dans l'urgence humanitaire 36
Témoignage de Laura de la Sen, infirmière dans le service de psychiatrie de la Clinique Saint-Michel

CONCLUSION

Je milite, tu milites,... Nous politisons ! 38

Les pages intérieures de ce dossier sont imprimées sur du papier 100 % recyclé.

CBCS
CONSEIL BRUXELLOIS DE
COORDINATION SOCIOPOLITIQUE

Bis n° 177 - Décembre 2019

Bruxelles Informations Sociales est la revue périodique du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl.

Editeur responsable
M. Michel Roland
Rue Mercelis 27, 1050 Bruxelles
T. 02 511 89 59
info@cbcs.be / www.cbcs.be

Conseil d'administration
Ballant Catherine, Colle Eric, De Laever Gaëtan, Fairier Eric, Gonçalves Manu, Marlier Stéphanie, Nieuwenhuys Céline, Noël Christine, Pahud Solveig, Pettiaux Michel, Roland Michel, Verhaegen Lydwine, Zaitouni Fatima

Coordination du CBCS et de sa revue
Alain Willaert / awillaert@cbcs.be
Stéphanie Devlésaver / sdevlesaver@cbcs.be

Conception graphique, mise en page et production
Studio Witvrouwen / www.witvrouwen.be

Photos
Bénédicte Maindiaux
> www.benedictemaindiaux.com
Stéphanie Devlésaver, p. 2
Collectif Krasnyi, cover et p. 16
> www.krasnyicollective.com
La Porte Verte/Snijboontje, p. 21
Laura de la Sen, pp. 34-35

Collages et illustrations
Stéphanie Devlésaver

Les articles signés n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.
Les articles et extraits d'article ne peuvent être reproduits qu'avec l'accord de la rédaction.

COMME UNE COLÈRE QUI GRONDE...

Un public de plus en plus précaire, une intrication des problématiques sociales et de santé avec toujours plus de problèmes de santé mentale, une hyper saturation des services, un accès aux droits sociaux de plus en plus revêche[1],… etc. etc. Les constats liés au travail social, on les connaît. Telle une ritournelle sans fin, on les ressasse, on les dénonce, on interpelle,… Mais, il faut l'admettre, sans grand succès. Sur le terrain, au quotidien, les intervenants sociaux n'ont pourtant d'autre choix que d'avancer. Avec, à l'esprit, cette question : **« comment réaffirmer la liberté de transformation et d'action du travail social quand l'accès aux droits sociaux s'étiole ?** (lire pp. 3-4, « Le travail social, acteur politique »)

Au fil des pages de ce dossier, on a voulu éclairer certaines réponses élaborées par ces « gens de terrain », parfois consciemment, parfois presqu'à leur insu : ébauches de solution élaborées avec les moyens du bord, dans les interstices des missions subsidiées, voire dans un exercice de « contournement » de celles-ci face aux manques d'issues proposées par l'Etat.

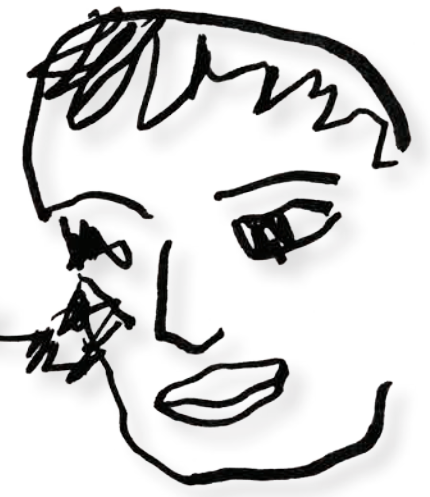
D'où, cette série de reportages (lire pp. 16-17, « Résister : créer des territoires communs ») pour raconter, informer, relayer ces constats et pistes de solution, **un peu autrement**. Les dire à partir de l'entremêlement des voix, des expériences partagées entre intervenants sociaux et usagers.

Tout en pudeur et en simplicité, on nous a ouvert la porte : service d'accueil de jour et d'accompagnement pour personnes sans-abri, accueil et hébergement pour usagers de drogue, centre d'aide alimentaire d'urgence, service d'accompagnement pour personnes exilées,… Le temps d'une matinée, d'une journée, de plusieurs semaines. Entre l'angoisse du temps qui manque, entre des murs parfois un peu trop étriqués ; au fil de réunions, de groupes d'activités communautaires, de visites à travers les réseaux,… Entre deux tasses de café et pléthore de rendez-vous individuels, …

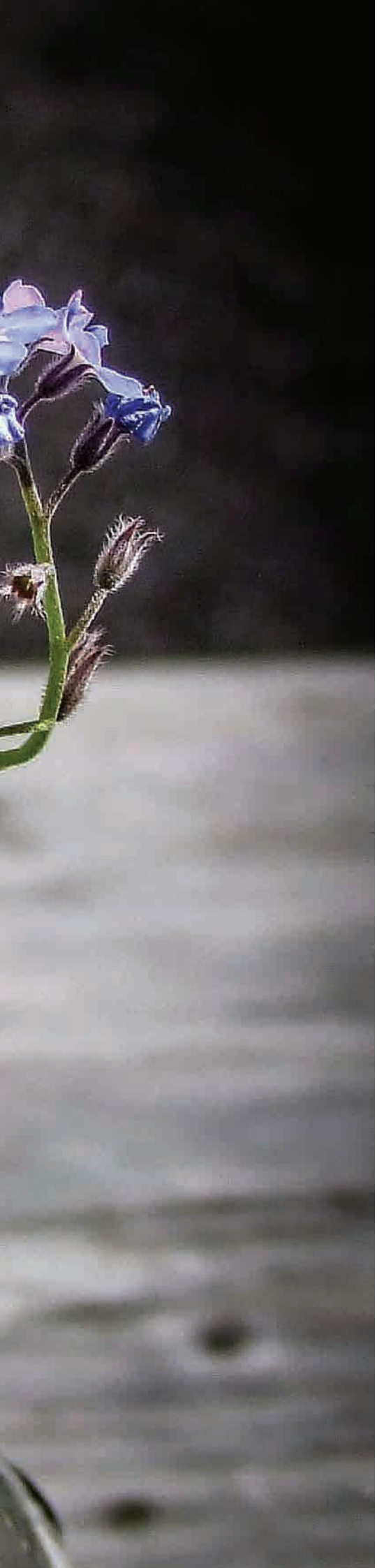
Chacun des lieux de reportage permet de renverser notre regard : partir de ce qui se vit pour comprendre, réinterroger, dénoncer, mais aussi se laisser surprendre. S'émerveiller à la fois de **l'humain qui lie, qui rend fort et du travail social qui lutte pour tracer sa propre route**. Pour rester AVEC les personnes accompagnées. L'enjeu n'est pas ici de rendre hommage, - même si cela ne peut faire de mal – mais de rendre visible l'accompagnement social de ces oubliés du système, d'un travail social limité par des politiques de répression et de responsabilisation de l'individu. Dans un rapport de force inégal, qui épuise et divise plus qu'il ne rassemble. **Raconter ce combat pour lui donner plus de puissance, d'amplitude, de résonnance**. Et, pour au final, réinterroger sa capacité d'action et contribuer, peut-être, à ouvrir l'horizon du travail social.

Stéphanie Devlésaver, CBCS asbl, novembre 2019

Le CBCS est partenaire de projets initiés par Le Forum Bruxelles contre les Inégalités : le laboratoire de l'intervention sociale « Hors circuit » en 2017[2] et la création d'une Ecole de Transformation Sociale, actuellement en cours. Sa première session a pour thème « le pouvoir d'agir »[3]. Durant 8 journées, entre octobre 2019 et mai 2020, travailleurs sociaux, chercheurs, politiques, militants, citoyens,… - développent un discours politique, des actions concrètes, des solutions innovantes et subversives, pour une réelle transformation sociale. Ce numéro du « Bruxelles Informations Sociales » s'inscrit dans la droite ligne de ces projets d'ébullition collective en vue d'un travail social (re)politisé.



(1) Lire le rapport intersectoriel 2018 sur le site du CBCS : « Evolution des problématiques sociales et de santé 2013-2018 : analyses et recommandations ».
(2) Lire « Hors-circuit : 20 propositions de chantier pour combattre le non-recours aux droits sociaux », sur le site du Forum contre les Inégalités.
(3) « Le pouvoir d'agir, c'est la possibilité de fixer des objectifs importants pour dépasser le sentiment d'impuissance et mettre en place une dynamique d'action ».



LE TRAVAIL SOCIAL, ACTEUR POLITIQUE

«Ils sont travailleurs sociaux, chercheurs, militants, citoyens. Ils font le social au quotidien. Il y a des hauts, des bas, et trop souvent un sentiment d'inertie. Pour se relever, il est urgent de travailler la dimension politique, émancipatrice, mais aussi subversive du travail social».*

Mais encore. Au-delà du «avant, c'était mieux!» et «vive le travail social émancipé!», que signifie travailler la dimension politique du travail social? ... Militer, lutter, s'engager, agir, réfléchir? Synonymes ou contraires? Concepts théoriques ou réalités? On l'avoue, on finit aussi par s'y perdre un peu ...

Dans cette rubrique, on propose quelques balises (pp.4-8) et deux positionnements à l'épreuve du terrain (pp.9-15), ... Histoire de retrouver le fil!

*Voilà ce qu'on pouvait lire comme mot d'introduction au lancement de l'Ecole de Transformation Sociale, en octobre 2019, qui lance cette question au centre des débats : « Comment transformer le travail social pour qu'il transforme la société ? ».

#ANALYSE

Par Jacques Moriau, CBCS asbl

(RE)POLITISER LE TRAVAIL SOCIAL, ÇA VEUT DIRE QUOI ?

Aborder la question de la (re)politisation du travail social c'est partir du principe que le travail social actuel ne serait pas politique, pas suffisamment politique ou « pas bien » politique. C'est se dire que les travailleurs sociaux, les bénéficiaires et la société en général auraient quelques avantages à retirer du fait qu'il le soit plus et que par cette adjonction il trouve une efficacité renouvelée.

Dès le départ il s'agit donc de **prendre une position idéologique** qui place en opposition, en alternative, le travail social aujourd'hui majoritaire et une autre façon, plus « politique » ou « politisée » de le considérer et d'en dégager son utilité.

Une fois de plus, refaire l'histoire

Cette mise en miroir, entre un travail social politique et un autre technique ou faussement apolitique, implique de revenir une fois encore sur l'histoire et les fondements de l'action sociale.

L'histoire « officielle » est connue[1] : elle trace une généalogie qui part de l'exigence morale de charité et des pratiques de philanthropie propres au monde catholique, passe par les préoccupations et les institutions initiées par les catholiques sociaux qui cherchent à améliorer le sort moral et matériel des classes laborieuses, par le développement des préoccupations hygiéniques. Puis, au tournant du XX^{ème} siècle, elle se poursuit par l'intervention des piliers basés sur leurs intérêts idéologiques pour se terminer par le développement des luttes de groupes militants et leurs transformations récentes en pratiques professionnelles encadrées par l'Etat[2]. Dans cette histoire, le travail social est un outil important de la constitution de l'Etat « social[3] » qui inscrit au sein même de son fonctionnement une gestion attentive de sa population et un accompagnement renforcé des marges, notamment en fournissant des garanties quant à la sécurité d'existence. **Le travail social s'impose en fait comme un auxiliaire de gouvernement.**

Mais, en parallèle à l'enchaînement de ces étapes, il est possible de dessiner une autre route jalonnées d'expériences originales et convoquant d'autres imaginaires. On pense par exemple aux initiatives des caisses d'entraide ouvrières, aux pratiques d'enseignement mutuel[4] ou, plus tard, au "community organizing"[5].

En vérité, **dès ses premières formalisations, le travail social** - qui ne se nomme pas encore comme tel - **montre sa diversité**. **Ce terme recouvre une pluralité de postures, de compétences, de spécialités** qui ont des implications différentes quant aux relations avec les citoyens et l'Etat. Les traditions majoritaires de « service social », d'éducation spécialisée ou d'animation socio-culturelle, avec les figures tutélaires de l'intervention que sont l'assistante sociale, l'éducateur et, plus tard, l'animateur ne permettent pas de décrire l'ensemble des pratiques réelles qui s'expriment sur le terrain.

Parler d'une dimension « politique » du travail social, c'est non seulement se permettre de rouvrir d'autres pistes pour explorer l'histoire de sa constitution, mais aussi rappeler avec Karsz[6] **que le travail social porte en lui-même un ensemble de tensions et de contradictions qui renvoient à des finalités et des soubassements idéologiques différents et parfois divergents.** Schématiquement, la différenciation entre un travail social d'assistance, de contrôle et un travail social militant, ou, chez Karsz, entre la charité, la prise en charge et la prise en compte permet d'identifier des portées politiques tranchées liées à l'hétérogénéité des visions des problèmes sociaux, des pratiques, des publics et des visées sociales.

La question de ce qui rentre ou ne rentre pas dans l'histoire du travail social impose d'en décliner une autre, celle qui porte sur **les significations que l'on attribue au terme « politique » quand on l'utilise pour qualifier ce métier.**

On commencera par affirmer que le travail social a depuis sa naissance toujours été pris, de la philanthropie au néolibéralisme sécuritaire, dans un filet d'injonctions et d'influences politiques. Mais le travail social est aussi politique par plusieurs aspects inhérents à son contenu même.

Du plus large au plus précis, on pourrait le signifier de la façon suivante. Tout travail social est en lui-même politique, en ce sens qu'il s'agit bien évidemment d'une pratique qui travaille les rapports sociaux et la société, les fait advenir sous une certaine forme, permet de les façonner. **Le travail social est politique parce qu'il s'agit, au nom de certaines valeurs, de poser des actes qui veulent influer sur la vie des gens et in fine sur le fonctionnement de la société.** Le sens de politique renvoie ici à la notion antique de polis, c'est-à-dire à la communauté de citoyens qui

ont à organiser la vie commune dans la cité et à assurer sa bonne administration.

Une seconde signification, plus restreinte, tient au fait que le travail social s'exerce prioritairement aux marges de la société, avec les populations estampillées comme problématiques que ce soit en raison de leurs défaillances, de leurs manques, de leur marginalisation ou des problèmes et des aléas qu'elles rencontrent. **La mission de se consacrer aux populations qui échappent, d'une façon ou d'une autre, à la normalité des vies colore le travail social massivement.** Cette fonction - que l'on peut elle aussi qualifier de politique - de rétablissement ou de normalisation - fait du travail social un **acteur de premier plan de la volonté de régulation et de renforcement de l'ordre établi**.

Le travail social est politique parce qu'il s'agit, au nom de certaines valeurs, de poser des actes qui veulent influer sur la vie des gens et sur le fonctionnement de la société.

C'est à ce rôle central que se réfèrent les coordinateurs du numéro d'Esprit consacré, au début des années septante, aux raisons de l'existence du travail social quand ils proposent cette définition généraliste : « Par "travail social", nous entendons d'abord toute action organisée qui vise à réduire une inadaptation quelconque ou qui est (explicitement ou implicitement) préventive de l'inadaptation d'un individu ou d'un groupe[7] ». Et d'enfoncer le clou : « Si vraiment le rôle du travailleur social est de fabriquer de la société, en fabriquer avec des techniques spécialisées, c'est reproduire le processus de la production industrielle qui a exclu et maltraité ceux qu'il s'agit d'assister, c'est refaire la société même que l'on condamne parce qu'on en constate concrètement les dégâts, et la refaire par de pires moyens que ceux des salutistes et des dames d'œuvre[8] ».

A nos yeux aussi, la dimension politique du travail social tient principalement à son implication plus ou moins marquée en faveur du respect des normes édictées par la société et à sa manière spécifique de polariser les types d'emprises sur la marginalité. En rendant opérante la tension entre des pratiques de contrôle qui cherchent à encadrer, minorer ou éliminer les « déviances » et d'autres qui tendent à considérer les « problèmes sociaux » pas uniquement comme des déficits mais comme des « modes d'existence » particuliers liés à des positions sociales et néanmoins porteuses de possibilités, **le travail social se manifeste comme un acteur politique primordial dans le processus de production de la société**.

⟶ Lire page suivante

Oser être politique

Reconnaître cette tension est le premier pas vers une une vision politique du travail social. Reconnaître que nous sommes tous situés sur ce continuum et que cette position a des effets pratiques est le second. La volonté de repolitiser le travail social passe évidemment par ces étapes mais elle signifie plus. Elle implique, implicitement au moins, de **chercher à se rapprocher du pôle de la reconnaissance et de l'émancipation des personnes avec qui nous sommes amenés à travailler**.

Quand on parle d'un travail social à repolitiser, il me semble dès lors que cela renvoie à **trois éléments que l'on aurait avantage à nommer** :

- Premièrement, le fait de se tourner vers des modèles d'intervention mais aussi un modèle d'intervenants qui trouvent leurs racines dans les expériences militantes des années septante caractérisées par les **valeurs d'émancipation, de soutien au pouvoir d'agir, de respect des minorités et d'égalité**. En rupture avec une vision du travail social qui entend aider les classes ouvrières et l'enfance malheureuse dans leur chemin vers plus de moralité, ces expériences abordent l'intervention sociale d'abord comme une question politique[9] mais partagent aussi un regard critique sur leur propre action. **Cette capacité critique est essentielle pour garantir la prise en compte de façon continue de l'ambiguïté de la relation d'aide et la reconnaissance de la volonté des personnes soutenues.**

- Deuxièmement, il s'agit dans le même temps de clarifier les relations que l'institution du travail social entretient avec les pouvoirs publics. **Respecter les choix et les modes de vie chers aux publics, s'en faire les défenseurs et les porte-voix nécessite de dégager des zones de liberté et des marges de manoeuvre en dehors des visions et des planifications étatiques prises dans le puissant courant idéologique de la réorganisation neolibérale des rapports sociaux**. Aménager l'actuelle relation d'allégeance[10] qui fait du travail une activité de sous-traitance de l'action publique est un axe crucial dans le développement d'un travail social politisé.

- Enfin, sans hésitations, il s'agit d'affirmer les **valeurs - émancipation, égalité, justice sociale,...**- sur lesquelles nous voulons bâtir notre engagement, mais surtout **y connecter clairement et fermement nos capacités d'action et d'innovation en définissant des programmes précis.**

Politiser le travail social, peser sur la société

Quels effets minimaux pourraient alors avoir cette (re)politisation du travail social sur son devenir et son rôle dans la société ?

Un premier effet porte sur notre façon de lire la situation sociale. S'inscrire dans des objectifs d'émancipation, d'égalité et de justice sociale amène à penser la mécanique des rapports sociaux, non pas sous l'angle de ce qui est acceptable ou non, de ce qui est normal ou pas, mais sous celui de la **différence de positions et donc de la divergence d'intérêts entre les citoyens qui composent la société**. La question de savoir qui impose quels comportements à qui, dans quels buts et avec quels bénéfices devient une question centrale, également **pour juger de l'opportunité des actions à mener**. Se marque ainsi une distance significative avec l'appréhension technicienne de l'intervention sociale et les référentiels qui la guide sur le mode de l'ingénierie sociale et de la régulation.

Un deuxième effet est la **réaffirmation que notre action vise bien à transformer le social, non à la marge, mais avec une ambition de transformation de ses structures et de sa dynamique de production d'inégalités**. Ce qui implique, troisième effet, de travailler prioritairement sur les « questions vives » et structurelles, comme l'augmentation effarante des inégalités économiques, la question de la reconnaissance des identités et les nouvelles façons de structurer un « contrat social » ou la question écologique dans laquelle toutes les questions sociales s'inscrivent aujourd'hui, et ce de façon à produire des différences d'envergure. Acteur politique majeur mais actuellement imperceptible, le travail social assumerait ainsi clairement un rôle de transformation et de producteur d'un modèle alternatif de société.

Comment faire ?

Se pose un dernier problème, le plus épineux, celui des conditions pratiques de réalisation de cette politisation.

Le coeur du processus est peut-être moins dans la production de nouveaux projets que **dans la modification du travail de relation dont se prévaut le travail social. Passer de la prise en charge à la prise en compte ou du « travail sur » au « travail pour et/ou avec » implique de reconsidérer profondément nos modes d'adresse aux publics**.

Acteur politique majeur mais actuellement imperceptible, le travail social assumerait ainsi clairement un rôle de transformation et de producteur d'un modèle alternatif de société.

La notion de « diplomatie », telle qu'employée par Isabelle Stengers, Bruno Latour ou Baptiste Morizot, rend assez bien compte de ce qui est en jeu : instaurer un rapport aux autres qui ne soit pas conquérant mais qui se construise sur les exigences d'une co-habitation entre des modes d'existence multiples, différents mais tous composants d'un monde commun. Un monde « où les énergies sont vouées à comprendre finement les mœurs de l'autre pour composer des rapports viables, mais fragiles, des compositions de puissance toujours à renégocier[11] ».
Une expérience comme celle du *Housing first*[12] témoigne de l'opportunité de ce mode d'approche. Non pas imposer a priori des sommations institutionnelles (ne plus boire ou consommer, répondre aux demandes administratives, etc) mais produire les

⟶ Lire page suivante

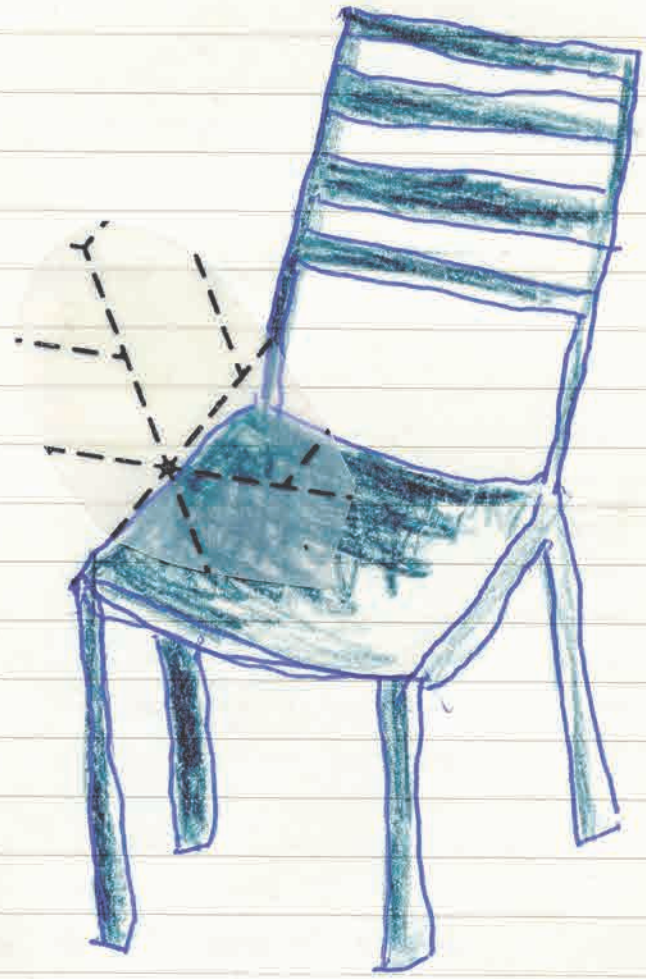
conditions pratiques, matérielles, relationnelles d'une *situation habitable* quelles que soient les façons jugées inhabituelles d'habiter. Cette expérience montre la voie à suivre vers une autre façon de travailler : **ne pas écraser, ne pas normaliser mais chercher des liens pour créer un territoire commun**. Elle répond également à la volonté de co-construction et de non-hiérarchisation des savoirs en mettant en évidence le fait que personne ne sait mieux ce qui lui convient que la personne ou le groupe concerné.

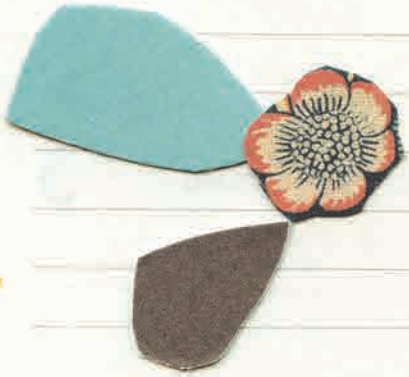
Ce premier point met également en lumière le caractère collectif de l'action à mener. Un travail social politique ne peut aujourd'hui prendre la forme, au sens strict du terme, d'un travail individuel. « L'acteur politique » adéquat à l'ambition de repolitiser le social doit être un acteur collectif, hybride, qui soit capable de rassembler sur un principe de non-hiérarchie les parties prenantes aux situations complexes sur lesquelles nous voulons peser. L'Ecole de transformation sociale qui vient de débuter tout récemment en rassemblant autour d'une question construite en commun usagers, militants, professionnels, politiques et académiques dans le but d'y apporter des solutions concrètes est un exemple, nous l'espérons, prometteur de ce type de dispositifs à inventer.

Si politiser, c'est remettre du conflit dans les relations - entre professionnels et politiques, entre usagers et politiques, entre visions de société -, c'est aussi chercher la possibilité de dépasser celui-ci dans des réalisations communes.

Dans ce sens, il est important de prendre en compte que la question centrale n'est pas l'affrontement des opinions et l'argumentation, mais la production de situations réelles qui puissent convenir à tous.

Ajoutons en guise de conclusion que la politisation du travail social n'est pas un but en soi mais un horizon, une dynamique à entretenir, une façon mobilisatrice de nous représenter à nous mêmes et de garder des débats ouverts sur ce qui nous meut, ce à quoi nous tenons, et à quelle société nous aspirons.





1 *Voir Françoise Blum, "Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle", Le Mouvement Social, vol. no 199, no. 2, 2002, pp. 83-94.*
2 *Pour un aperçu plus fouillé de l'évolution du travail social à partir de la seconde moitié du XXème siècle, voir Jacques Moriau, "Les 4 étapes de la gestion publique du secteur associatif à Bruxelles", en ligne, https://www.cbcs.be/Les-4-etapes-de-la-gestion-publique-du-secteur-associatif-a-Bruxelles*
3 *Michel Foucault, Sécurité, territoire, population, Paris, EHESS, Gallimard, Seuil, 2004.*
4 *Anne Querrien, L'école mutuelle, une pédagogie trop efficace ?, Paris, Les Empêcheurs de penser en rond, 2005.*
5 *Saul Alinsky, Etre radical. Manuel pragmatique pour radicaux réalistes, Bruxelles, Aden, 2012.*
6 *Saül Karsz, Pourquoi le travail social ?, Paris, Dunod, 2004.*
7 *Esprit, "Pourquoi le travail social ?", n° 4-5, avril-mai 1972, p. 547.*
8 *Ibid., p. 696.*
9 *Voir Jacques Moriau, "A quoi sert le travail social ? Trois époques, trois réponses ! ", Dynamiques. Histoire sociale en revue, n° 7, septembre 2018, en ligne, http://www.carhop.be/revuescarhop/*
10 *Voir Alain Supiot, La gouvernance par les nombres, Paris, Fayard, 2015.*
11 *Baptiste Morizot, "Nouvelles alliances avec la terre. Une cohabitation diplomatique avec le vivant", Tracés. Revue de Sciences humaines, en ligne, 33 | 2017, http://journals.openedition.org/traces/7001*
12 *Sébastien Lo Sardo, Sorties de rue. Une ethnographie des pratiques d'intervention Housing First, Bruxelles, Le Forum-Bruxelles contre les inégalités, Fondation Roi Baudouin, 2016.*

Par Cécile Vanden Bossche, CBCS
Sur base d'une interview d'Ariane Dierickx, directrice générale de l'Ilot - Juillet 2019

L'ILOT CAP À CONTRE-COURANT

Depuis 5 ans, l'association d'aide aux personnes sans-abri L'Ilot a entamé une petite révolution en interne. Non seulement l'asbl a grandi. Elle compte maintenant pas moins de 60 travailleurs et 40 bénévoles. Mais elle a aussi, durant les trois années écoulées, jeté les bases nécessaires d'un singulier travail de fond : faire prendre conscience à l'ensemble de ses équipes que le travail social tient du militantisme. En débattant intimement de convictions et valeurs partagées, l'équipe de L'Ilot a fait de la notion de « justice sociale » sa priorité. Être une asbl « engagée » est un défi, mais c'est avant tout un cheminement.

« On ne fait pas un boulot anodin, on fait de la politique. » C'est sous ces termes qu'Ariane Dierickx, directrice générale de L'Ilot a interpellé une première fois son équipe. Parce qu'une telle philosophie ne coulait pas de source pour l'ensemble des personnes actives au sein de l'association, il a fallu prendre un temps d'arrêt pour en débattre. Ce fut le sujet central d'une mise au vert de trois jours avec l'équipe réunie au grand complet : les directions, les travailleurs et travailleuses de terrain, le personnel administratif, de nombreux et nombreuses volontaires mais aussi des personnes sans-abri parmi lesquelles d'anciens habitués de la rue.

L'Ilot avait beau être devenu une référence dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri et de lutte contre la grande précarité en Région bruxelloise et en Wallonie, en soixante années d'existence, de l'eau avait coulé sous les ponts. *« Nous avons saisi l'occasion de redéfinir notre projet social, notre raison d'être, nos valeurs et nos principes d'intervention sociale. Cet échange entre toutes les parties prenantes de notre organisation, selon un modèle participatif, a longuement mobilisé notre attention.* ***Nous nous sommes penchés sur ce qui fait sens en matière de travail social.*** », explique Ariane Dierickx, la directrice.

De débats en échanges d'opinions, L'Ilot s'est progressivement arrimée à des valeurs fortes et a fini par se forger un regard particulier sur le travail social dans un contexte néo-libéral. ***Pourquoi le travail réalisé aux côtés des publics sans-abri relève-t-il du militantisme ? Comment s'appuyer au quotidien sur la notion de justice sociale ?*** Comment, en termes de pratiques de terrain, suivre une ligne de conduite en lien avec des valeurs de dignité, d'inclusion et d'autonomie des personnes, elles-mêmes reliées à une vision forte orientée vers un projet de sortie du sans-abrisme ? Ou comment s'accorder sur le fait que « *oui, le travail au quotidien est d'ordre politique puisque directement ou indirectement il induit une critique des politiques sociales* ».

Concrètement, l'asbl défend le principe de justice sociale, interroge sa capacité à sortir du cadre parfois imposé par les politiques, entend penser de manière indépendante. « *Si en matière d'accompagnement des personnes sans-abri, l'axe de l'urgence est parfois plus "vendeur", il est très éloigné de l'approche soutenue par L'Ilot qui se veut globale et intégrée. Nous privilégions une articulation entre solutions à court terme qui répondent aux besoins primaires des personnes et solutions plus durables leur permettant de se reconstruire sur le plus long terme. C'est le seul modèle qui respecte la dignité des personnes.* » constate la directrice générale. Pour elle, **l'asbl doit pouvoir compenser les défaillances des politiques structurelles de l'Etat, mais aussi être en capacité de faire bouger les lignes et de peser sur ces politiques.**

Dénoncer la fabrique de la précarité

« *Quand on fait quelque chose, on le fait de manière militante.* » dit Chloé Thôme, attachée de presse de L'Ilot. Elle cite en exemple le coup de gueule de l'asbl lors de la remise du Prix fédéral de lutte contre la pauvreté.

« *Un préalable indispensable à notre action dans une société où tout est communication, c'était de pouvoir compter sur une véritable équipe professionnelle dans ce domaine.* », pointe Ariane Dierickx. « *Avoir une vraie équipe de communication nous a aidés à nous positionner suite à notre nomination au Prix de lutte contre la pauvreté, attribué par le fédéral en 2018.* » Refuser purement et simplement le prix aurait laissé sous-entendre que l'asbl n'en avait pas besoin alors que, comme d'autres, elle fait partie d'un secteur sous-financé. L'Ilot a pourtant clairement rompu avec les conventions. Lors de la cérémonie de remise de prix, l'asbl a prononcé un discours sans concession sur les politiques d'austérité et d'exclu-

⟶ Lire page suivante

sion du gouvernement dénonçant l'hypocrisie qu'il y a à organiser une telle cérémonie lorsqu'on joue le rôle principal dans la grande fabrique de la pauvreté[1]. « *Nous avons bousculé le protocole, c'était du jamais vu.* » se remémore la directrice. « *Nous avons été surpris de voir que les médias étaient finalement preneurs* », ajoute l'attachée de presse. Mais ce n'est pas tout. Parce qu'il faut se faire entendre au-delà de l'entre-soi : le discours en question a été publié sous format « carte blanche » dans le quotidien Le Soir. Et c'est loin d'être l'unique « coup de gueule » de l'association, devenue une habituée des opinions dans la presse[2].

La face cachée des mots

A maints égards, la philosophie de L'Ilot a transformé le quotidien de l'équipe. Les travailleurs sont par exemple encouragés à manifester pendant les heures de travail. « *Comment se fait-il que notre secteur - les associations autant que les fédérations - ne soient pas massivement dans la rue quand une grosse manifestation en lien avec nos revendications est programmée ?* », s'étonne Ariane Dierickx. « *Aujourd'hui à L'Ilot, on fait passer le message qu'il est de notre responsabilité de militants et militantes du social d'être dans la rue aux côtés des personnes que nous accompagnons pour dénoncer l'injustice sociale et lutter contre des mesures politiques qui abîment la dignité des personnes.* ».

En revisitant son mode de fonctionnement, l'équipe a pris l'habitude de **porter attention au vocabulaire utilisé au quotidien.** « *Et ce n'est pas être tatillon, car les mots véhiculent des idées...* », précise Ariane Dierickx. Elle cite le fait que l'équipe ne parle plus d' « insertion » ni de « réinsertion » mais de « solutions dignes et durables », plus de « sans-abri » mais de « personnes en situation de sans-abrisme », plus « d'aide » mais « d'accompagnement », etc. Ce qui semblait être un détail a fait son chemin, « *les postures du travail social changent* ».

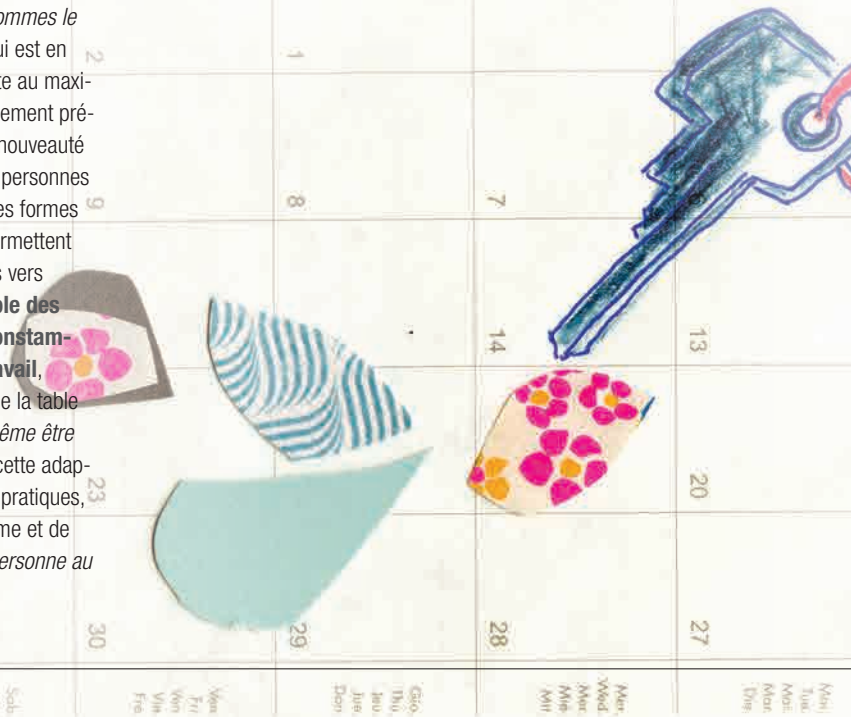
C'est que les pratiques de terrain s'inscrivent dans un contexte parfois très délicat. Elles touchent un public fragilisé souvent exempt de droits communs, contraint de vivre temporairement dans des infrastructures peu adaptées, où les espaces d'intimité sont rares, où les règles de vie commune ne sont pas toujours faciles à accepter, ce qui génère de la violence institutionnelle. « *Les personnes qui arrivent à L'Ilot ont souvent vécu de multiples situations d'exclusion et de violence. Pour elles, nous sommes le dernier filet de sécurité.* » L'équipe saisit donc tout ce qui est en son pouvoir pour contrebalancer cette situation. Elle évite au maximum de reproduire une violence symbolique déjà terriblement présente dans le quotidien des personnes. Un exemple de nouveauté très concrète : ne plus imposer des heures de lever aux personnes hébergées en maison d'accueil. Pour remédier à d'autres formes de violence symbolique, des « conseils de résidents » permettent de faire remonter des recommandations ou des plaintes vers l'institution. **En tenant davantage compte de la parole des personnes accompagnées, les travailleurs sont constamment invités à avoir un regard critique sur leur travail**, même si ce n'est pas toujours facile en ayant « autour de la table des intelligences multiples ». « *Les échanges peuvent même être parfois un peu douloureux* » avoue la directrice. Face à cette adaptation énergivore - sachant que L'Ilot revisite toutes ses pratiques, tous ses outils - les travailleurs font preuve de dynamisme et de persévérance. Leur volonté centrale est de « *mettre la personne au centre du projet de L'Ilot* », de faire en sorte qu'elle soit toujours sujet et non objet de l'intervention sociale quand bien même la situation risquerait d'être compliquée ou nécessiterait d'être gérée dans l'urgence.

Un modèle de gouvernance partagée

En amont de ce nouveau visage de L'Ilot, il existe aussi une volonté de fédérer les énergies en interne. D'abord pendant un an avec le réseau MAG (Méthode d'Analyse en Groupe), qui a accompagné L'Ilot pour creuser certaines questions : **quels sont nos outils ? Quel est le sens de notre travail social ? Quels sont les indicateurs qui permettent de veiller à la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes ?** Ensuite, un gros chantier de transition vers une **gouvernance partagée** a été entamé il y a 2 ans, animé par Collectiv –a (accompagner la transformation des collectifs et de la société), sur le mode de l'intelligence collective. Ce processus ambitieux a pour principal objectif d'inclure l'ensemble des parties prenantes de l'association, en ce compris les travailleurs, les volontaires et les publics accompagnés, dans les processus décisionnels liés à la gestion quotidienne des services de terrain mais aussi aux grandes orientations stratégiques de l'asbl.

C'est dans ce sens que le mandat et la composition du comité de direction, organe stratégique principal après le conseil d'administration, ont été repensés pour inclure aujourd'hui des travailleurs de terrain représentant les différents services et projets de L'Ilot. « *L'arrivée de ces personnes, mais aussi les nouveaux outils utilisés pour co-construire les décisions, ont eu pour principal effet de rendre la parole plus spontanée et au final, de prendre des décisions plus efficaces car davantage connectées avec les réalités de terrain.* » explique la directrice. « *Aujourd'hui, personne n'a envie de revenir en arrière !* »

Le nouveau modèle de gouvernance est aujourd'hui encore en pleine évolution, avec un principe simple : « *Il n'y a plus un ou une responsable unique qui prend toutes les décisions pour tout le monde. Chacun est responsable et peut participer aux décisions qui impactent son environnement de travail.* », explique l'attachée de presse.



Mais l'exercice d'une gouvernance partagée est faussement simple et ne signifie pas travailler « hors cadre ». Il présuppose au contraire un cadre de fonctionnement très clair sur lequel tout le monde doit s'accorder au sein de chaque service. En amont de tout ce travail, il a donc fallu revoir les fondations : la raison d'être, les valeurs et les principes-clés de l'intervention sociale ont été repensés et constituent le cadre non négociable du travail social tel qu'il est défendu par L'Ilot et doit l'être par l'ensemble de ses travailleurs. Le cheminement a pris du temps parce que comme partout, il existait une résistance au changement, des habitudes bien ancrées ... Le bouleversement n'a pas été simple. Certaines personnes investies dans l'asbl depuis parfois plus de vingt ans ont dû apprivoiser l'idée progressivement. Souvent le refus de changer tenait dans un poncif « on a toujours fait comme ça » ...

La raison d'être, les valeurs et les principes-clés de l'intervention sociale ont été repensés et constituent le cadre non négociable du travail social tel qu'il est défendu par L'Ilot.

"Désobéir" pour transformer le travail social

Parce qu'un changement en entraîne d'autres, L'Ilot a pris une habitude devenue un peu une seconde nature, celle de se poser une question centrale : « *quel est notre impact sur notre secteur et, plus globalement, sur la société ?* ». Dans cette logique, l'asbl a assuré la création sur fonds propres d'une cellule **« Capteur et Créateur de Logements »** visant à trouver des solutions durables à l'absence de logement. Mais elle a voulu cette cellule « au service de l'ensemble des structures d'accompagnement des personnes sans-abri à l'échelle régionale, et non pas ciblée uniquement sur ses propres bénéfices ». Il démontre ainsi la volonté de l'asbl de sortir des logiques de concurrence entre acteurs de terrain. Né il y a quatre ans d'une recherche-action financée dans le cadre du dispositif hivernal, c'est aussi en quelque sorte un projet **« qui a désobéi » au cadre de financement régional bruxellois, les subsides hivernaux incitant plutôt le secteur sans abri à développer des projets dans une logique d'urgence.**

L'Ilot décloisonne, recherche des solutions durables même s'il n'est pas simple de prendre parti à contre-courant des idées dominantes. Le travail collectif de fond effectué en équipe lui permet de garder le cap. Ariane Dierickx conclut : « *Aujourd'hui, de plus en plus de personnes postulent chez nous parce qu'elles ont entendu parler de l'engagement militant de L'Ilot et qu'elles se reconnaissent dans cette volonté de faire bouger les lignes, qu'elles partagent nos valeurs et notre vision. C'est une vraie fierté, pour l'institution mais aussi pour les équipes qui ont porté tout ce processus. Collectiv-a continue à accompagner chaque équipe, mais aussi chaque niveau hiérarchique pour questionner à la fois le modèle actuel de gouvernance et nos pratiques lorsque les vieux réflexes ont tendance à refaire surface. Avec des résultats concrets dont la société s'empare, nous pouvons influencer le politique dans ses choix. C'est notre rôle et il faut s'en saisir !* ».

---

1 *Lire sur le site Internet du CBCS : https://www.cbcs.be/L-Ilot-a-recu-le-Prix-Federal-de-lutte-contre-la-pauvrete-MAIS*

2 *Communiqués et cartes blanches de L'Ilot relayées par le CBCS :*

- *https://www.cbcs.be/Deux-femmes-sans-abris-mortes-en-rue-a-Bruxelles-il-faut-dire-la-verite*
- *https://www.cbcs.be/Le-nouveau-projet-de-loi-anti-squat-est-il-menacant-pour-les-droits*

« MILITER PEUT NUIRE À LA DÉFENSE DE NOS PATIENTS »

Le service Ulysse est un dispositif spécialisé dans l'accompagnement psychothérapeutique des personnes exilées (en majorité des demandeurs d'asile). Grâce à un cadre souple, le recours à des interprètes professionnels, un travail en réseau, des activités communautaires, … la structure accueille, apaise, soutient. Si l'équipe entend bien défendre le droit à des conditions d'accueil dignes, **elle ne se définit pas pour autant comme militante,** mais parle plutôt **d'un engagement professionnel lié à sa pratique clinique.** Au-delà de la sémantique, nous avons voulu comprendre. Rencontre avec Alain Vanoeteren, directeur à Ulysse.

BIS : Pour vous, le travail à Ulysse ne relève pas de la militance. Et pourtant, vous condamnez, vous défendez, vous vous engagez aux côtés des patients …

Alain Vanoeteren : En tant que directeur et psychothérapeute, j'ai intérêt à laisser ma militance de côté ! Si en tant que citoyen, je peux bien entendu aller manifester et exprimer mes opinions, professionnellement, je vais m'empêcher, moi et mon équipe, d'aller militer, au nom d'Ulysse, contre les centres fermés en Belgique, par exemple. Je pourrais éventuellement signer une carte blanche, mais toujours avec précaution … **Militer pourrait nuire à l'argumentaire clinique que nous aurions à défendre dans une situation individuelle avec un patient.** Ce n'est pas la même chose pour quelqu'un qui travaille dans une structure d'accueil et qui décide que, pour elle, c'est nécessaire de l'ouvrir à tous, même à ceux qui n'ont pas l'aide sociale. Dans ce contexte, je cautionnerais sans doute le positionnement de militance.

En quoi est-ce si différent ?

Nous avons des arguments plus puissants en tant que soignant ! Si je porte le flanc du côté de la militance, je perds toute crédibilité ! **D'où, je ne milite pour rien, si ce n'est pour le droit à la santé.** Ce qui fait plutôt de moi un défenseur de certains types de droits pour garantir un équilibre minimal de santé psychique ; garantir les conditions minimums nécessaires à la santé mentale et l'accès aux soins pour tous en matière de santé mentale. Si je me place en tant que militant dans mon travail, on peut me renvoyer à mes opinions personnelles : *« vous pensez comme ceci, … nous pas! »*. Par contre, si je m'exprime en tant que soignant, **j'appuie mes propos sur une expertise,** je peux évoquer ces conditions de traitement minimal nécessaires pour qu'une personne présente un état de santé mentale satisfaisant.

Très concrètement, de quelle manière une posture militante pourrait entrer en conflit avec votre mandat d'accompagnement des personnes exilées ?

Les autorités responsables de la procédure d'asile (CGRA, …) pourraient par exemple décider de **diminuer la portée de notre expertise** *(lire encadré)* dans le cadre d'un soutien à la demande de protection et de droit au séjour de l'un ou l'autre de nos patients : ils pourraient invoquer notre manque d'objectivité par rapport à leur propre analyse de la situation, sous prétexte que nous, contrairement à eux, serions de toute façon toujours inscrits par principe du côté des personnes demandeuses d'asile, des personnes sans-papier … D'où, toute l'importance de pouvoir mettre en avant des arguments scientifiques : ***« nous appuyons les récits des personnes que nous trouvons légitime d'accompagner sur base d'une méthodologie, différente de la vôtre, mais tout aussi objective, voire davantage. »***
Notre méthodologie de travail, déjà susceptible d'être déconsidérée au départ, risquerait d'être directement mise à mal par un positionnement militant.

Parce que vous n'entendez pas travailler uniquement sur la maladie mentale ?

Selon nous, **le contexte politique et social fait partie de la santé mentale.** Notre manière d'envisager les troubles et de les traiter inclut le contexte et le travail sur l'environnement dans lesquels la personne se trouve. C'est même un facteur essentiel de qualité de vie et d'amélioration de l'état de la personne. C'est un positionnement, en tant que professionnel du soin, qui est politique. ***« La question de l'articulation entre l'engagement face à la violence socio-politique des épreuves de précarité de droit au séjour et la pratique clinique de « thérapeute***

⟶ Lire page suivante

par la parole» doit être reposée. *(…) Construire un cadre de parole libre est estimable, mais pas pour autant suffisant.L'instauration d'un cadre thérapeutique doit, selon nous, nous pousser vers davantage d'engagement pour accompagner nos patients. L'implication active du clinicien auprès de son patient, contre les violences subies et qu'il subit encore, est une des clés de notre modèle thérapeutique».*[1]

Au cœur de votre pratique clinique, le travail se dessine avec les personnes, à partir de ce qu'elles énoncent …

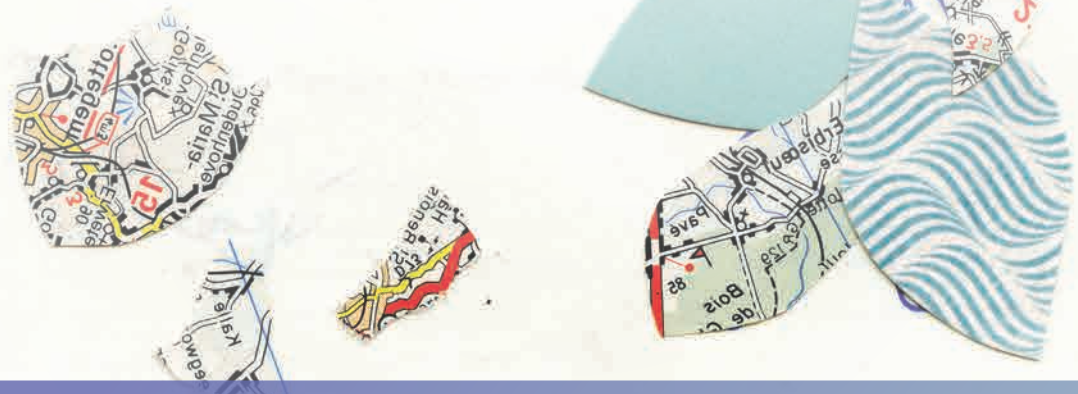
À Ulysse, l**a position de sujet de droit est une des clés de la santé :** *«je ne sais pas mieux pour la personne ce qui est bon pour elle».* On peut évaluer avec elle ce qui ne va pas et tenter d'améliorer mais **c'est toujours sur base de sa parole. Si on enlève cette clé, c'est difficile.** Une aliénation totale, on sait que cela mène à la mort psychique.

A partir de cet engagement, vous est-il possible de dénoncer ?

On peut dénoncer et avoir un certain dialogue avec les autorités politiques, les administrations, … mais c'est quand même sur le fil.

Parce que le contexte global dans lequel on est aujourd'hui prend de moins en moins en considération cette dimension du sujet humain. Et donc, on est confronté à une certaine limite de notre travail de soignant : **jusqu'où peut-on encore faire un peu bouger les choses ?** À l'image de Frantz Fanon, médecin psychiatre d'un hôpital en Algérie dans les années cinquante (introduit des méthodes modernes de « psychothérapie institutionnelle », qu'il adapte à la culture des patients musulmans algériens, ndlr) qui, à un moment donné, démissionne de son poste : *«j'arrête d'être médecin dans un pays qui par sa politique, maintient une partie de la population dans l'aliénation»*, dira-t-il. Nous n'en sommes pas là! Mais le jour où il n'y aura plus aucune ouverture, aucune possibilité de tenir compte des dimensions de santé mentale dans le traitement des dossiers et dans l'accueil, Ulysse pourrait effectivement décider de tout arrêter.

1 *Extraits de l'article « Psychothérapie pour damné.e.s de la terre : les dimensions sociales, juridiques et administratives dans le travail thérapeutique avec de nouveaux migrant.e.s », p.39-49, dans « La psychologie interculturelle en pratique », sous la dir. d'Audrey Heine et Laurent Licata, Mardaga, 2019.*



Exil, migrations, … considération ?

Ulysse propose, le cas échéant, que le psychothérapeute accompagne son patient en entretien au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA), et qu'il puisse rédiger une attestation pour venir en appui à la demande de protection et au droit au séjour. ***«La procédure d'asile est censée vérifier que la personne n'est pas un « faux » réfugié»***, explique Alain Vanoeteren. ***«Le problème, c'est que cette décision administrative ne peut s'appuyer sur beaucoup de documents ou preuves factuelles. La personne, persécutée dans son pays d'origine, a souvent déjà changé d'identité, perdu ses papiers, etc. D'où, l'essentiel des preuves se base sur l'analyse du récit autobiographique de la personne».*** Le principe : un fonctionnaire, censé connaître le contexte sociopolitique du pays d'origine, reçoit la personne pendant 4 à 8h d'entretien individuel pour lui faire raconter son histoire. *«Cette procédure, seul cadre qui permet d'obtenir une présence légitimée sur le territoire, ne tient cependant pas compte des persécutions subies et de leurs conséquences sur la personne : reviviscences diurnes (une odeur peut par exemple suffire à faire revivre l'horreur vécue) et nocturnes (cauchemars), sensation de danger permanent, troubles de la concentration, de la mémoire, etc. Le processus de remémoration est donc très peu adapté pour accéder à la réalité de ce qui s'est passé. La reconstruction personnelle est biaisée par un certain état physique et psychique dont il n'est pas tenu compte, d'autant plus face au stress généré par l'enjeu d'un tel interview».*

Extrait de l'article « Exil, migrations, … considération ? », à lire sur www.cbcs.be

Journée de lancement de l'École de Transformation Sociale initiée par le Forum contre les Inégalités, le 11 octobre 2019

RÉSISTER : CRÉER DES TERRITOIRES COMMUNS

C'est pour mieux résister que le CBCS propose de faire dialoguer pistes de réflexion («le travail social, acteur politique», voir p.3) et travail social à Bruxelles. D'où, cette série de reportages réalisés en 2018-2019, auprès de structures sociales de première ligne, qui accompagnent, chacune à leur manière, avec les moyens du bord, des personnes* très éloignées de leurs droits. Pour que le travail de terrain résonne, fasse écho à l'analyse. Pour que l'un et l'autre s'alimentent, mais montrent aussi leurs limites, les espaces manquants entre rêve et réalité pour un travail social renouvelé.

*Les personnes qu'on croise ici sont souvent discrètes, voire invisibles. On les entend peu, voire jamais. Elles prennent peu de place, souvent juste une portion de trottoir, sans plus. Consomment très peu. Et à d'autres moments, elles sont de trop. Elles prennent soudain trop de place, crient trop fort, consomment trop. Pour sortir du vide, du rien... C'est ici un bout de leur histoire, à travers le quotidien des services qu'elles fréquentent et qui tentent de recréer du lien dans cet invisible.
Stéphanie Devlésaver, CBCS, octobre 2019.

#REPORTAGES

Service d'accueil de jour pour personnes sans-abri à Espace social Télé-Service, mars 2018
Avec la contribution journalistique de Juliette Cordemans, stagiaire au CBCS

LA CONSIGNE ARTICLE 23 : "UN ESPACE QUI S'EXCUSE D'EXISTER"

Sur le trottoir du 27-28, Boulevard de l'Abattoir, des hommes fument leur cigarette dans le froid polaire de cette matinée de février. Les halos de fumée se confondent avec les halos de bouffées d'air glacé. Dès la porte d'entrée franchie, sur la droite, un escalier descend vers le sous-sol. Et on plonge soudain dans un monde insoupçonné, une communauté bigarrée, aux allures de fourmilière étriquée.

Camille, stagiaire, sert le café, certains prennent leur douche, rangent leurs affaires dans l'une des consignes, ... Au centre de la pièce, quelques divans accueillent des corps fatigués. Certains endormis ont la tête enfouie dans leur capuche, d'autres observent l'agitation autour d'eux, le regard un peu absent. D'autres encore discutent, se remaquillent. « **Ici, c'est le lieu des possibles et des impossibles** », résume Yves avec poésie. Assistant social et responsable du service, il accueille, répond aux sollicitations des uns et des autres et nous sert de guide, tout à la fois. Avec une présence à travers ses diverses casquettes. Pour un petit tour du propriétaire, peu ordinaire.

Le droit d'exister et de s'affirmer

Dès le premier coup d'œil, on repère ce côté bancal, comme un peu mal ajusté, cet espace qui s'excuse presque d'exister sous l'escalier de la maison. Pour seule fenêtre, un long rectangle aux allures de soupirail. Du côté du comptoir à café, un micro-onde jauni à force d'avoir surchauffé, les grosses machines à laver semblent elles aussi à bout de souffle, à force de tourner sur elles-mêmes. Les douches sont coincées dans un fond de couloir ; juste à côté, une autre pièce, comme ajoutée en dernière minute, accueille les consignes. Un espace, dédié à l'origine aux professionnels, s'improvise en stockage de sacs et valises en tous genre. Le moindre mètre carré est exploité, surinvesti. Et pourtant, l'espace arrive à distiller un air de convivialité. « C'est vrai que c'est paradoxal », intervient Yves, « ce centre d'accueil de jour n'est pas conçu pour que les gens restent, il n'est en aucun cas une issue, **mais on ne veut pas non plus ajouter de la violence aux violences diverses du quotidien, vécues par ces personnes.** D'où, cette volonté de construire un esprit de bien-être ». Et Doum, éducateur spécialisé, insiste : « tout est subi dans leur quotidien, alors ici, on tente en quelque sorte de « ré-animer », qu'ils puissent entrer en négociation, se réaffirmer ». C'est dans ce souci de participation que les personnes payent leur café (20 cent), leur douche (1 euro), mais aussi – et ce, depuis peu – qu'ils peuvent circuler dans tous les espaces de la Consigne et prendre part aux diverses tâches de la maison : servir le café, faire la vaisselle, les lessives, ... **Ce qui évite d'être – encore et toujours – dans cette posture de l'attente, de l'inexistence. Et de tomber dans une relation de don, de charité...** « Si tu reçois, tu ne peux rien dire. Quand tu paies, tu as la possibilité de contester, négocier, réclamer », rappelle Yves. « Au-delà de ce rapport à l'argent, c'est l'idée de **rétablir une position d'égalité, une certaine horizontalité.** C'est offrir la possibilité de dire oui, mais aussi de dire non. Autrement dit, le droit d'exister et d'exiger ».

C'est l'idée de rétablir une position d'égalité, une certaine horizontalité. D'offrir la possibilité de dire oui, mais aussi de dire non. Autrement dit, le droit d'exister et d'exiger.

À nonante pour cent, les personnes qui fréquentent le lieu sont sans-papier. Ils vivent à la rue, dans des squats, sont hébergés provisoirement chez des amis ou partagent des « cages » à deux ou trois louées pour trois francs six sous à des marchands de sommeil. La majeure partie des femmes dorment au Samusocial[1] Elles fréquentent le restaurant social situé à deux pas d'ici, La Rencontre, vont dans d'autres centres d'accueil de jour. « **Ce sont des personnes qui se meurent un peu, dans l'anonymat. On les a privées de cette possibilité d'être utiles.** On les a dépossédées de leur jeunesse, de leur envie, ... Elles se déplacent de centre en centre, c'est mortel ». Face à une telle invisibilité dans la société, le premier objectif que se donne l'équipe de la Consigne est « d'ouvrir les yeux, d'être ensemble dans la Cité ». **Afin de rétablir une forme d'équité plutôt que de justice.**

Concrètement, « le gros du travail se situe dans le dialogue, l'informel », explique Yves, « retenir ce qui s'est passé et revenir vers les personnes de manière adéquate, donner de l'importance à leur parole, à leur personne : demander leur nom, les faire exister ». Mais comment, en tant que travailleur social, garder ce souffle positif, cette énergie bienveillante ?... « C'est vrai qu'on entend toujours les mêmes histoires, et nous, en tant que professionnel, on doit se renouveler chaque matin. On est notre meilleur outil de travail ! Bien sûr, il y a un côté épuisant, mais ce n'est pas forcément plus difficile qu'un autre métier ». Il admet quand même que la relation peut être compliquée pour des personnes qui ne sont pas là tous les jours puisque tout est basé sur la connaissance et l'écoute de l'autre, au quotidien.

Dialogue et participation

Cette manière de travailler est plutôt neuve, précise Sophie, assistante sociale à La Consigne depuis 10 ans. « Au tout début, il y avait beaucoup de bagarres, c'était difficile, voire même dangereux, les femmes ne fréquentaient pas les lieux, on interdisait la présence d'enfants pour raison de sécurité », se rappelle-t-elle. « En 2012, la permanence est restée fermée pendant quelques temps et on a revu le projet pédagogique en profondeur ». Nouveau règlement, nouvelle manière de fonctionner. **Ce n'est plus à qui obtiendra le premier sa douche, mais il y a place à la négociation, à un dialogue de tous les instants.** Autre grand changement : « tout le monde peut circuler partout, derrière le comptoir du bar, dans la buanderie, etc. ». Si cela exige d'être plus vigilant à certains moments, c'est ce qui laisse place à l'initiative personnelle, à une certaine liberté d'action. A titre d'exemple, Sophie raconte comment « Abdel s'occupe depuis septembre d'apporter des viennoiseries qu'il récupère dans une boulangerie ». Et elle ajoute : « on ne voulait pas se définir uniquement comme un service de premières nécessités - il en existe ailleurs, la Fontaine, par exemple – on voulait offrir autre chose... Depuis, l'atmosphère s'est apaisée, la population s'est fort diversifiée, il y a aujourd'hui des femmes et des enfants », se félicite-t-elle. Comme pour confirmer son propos, une petite fille arrive dans le coin salon, dans les bras d'un adulte.

Des groupes de parole sont organisés les mercredis pour tenter d'améliorer un peu les choses à partir de la parole des premiers concernés. Des ciné-club sont aussi proposés un vendredi après-midi par mois. « On tente d'aller vers eux, toujours dans cet objectif de favoriser l'émancipation, l'autonomie », ajoute Yves. « Je suis là parce que des personnes m'inspirent, je viens avec mon énergie, mes convictions. **Mais comment inspire-t-on les autres pour qu'ils s'en sortent ?** », s'interroge-t-il. On se dit aussi que, malgré toute cette énergie bienveillante, les conditions sont loin d'être réunies ... Parce que le nombre d'invisibles s'allonge toujours un peu plus - « Notre capacité est de 25 personnes, mais chaque matin, une trentaine attendent l'ouverture du centre, déjà avant huit heure » (au total, par matinée, c'est parfois plus de 80 personnes qui se poseront pour quelques heures de répit) – que les murs semblent quand même tristement délavés ; que les trois ou quatre livres à la mine poussiéreuse délaissés sur une étagère en hauteur n'inviteront personne à franchir la porte d'un imaginaire salvateur ; que le local réservé aux soins et massages (réalisés par une bénévole) est transformé en local de repos pour « corps épuisés » ; parce qu'il manque cruellement d'espaces disponibles ; que l'entrepôt réservé initialement aux archives d'Espace Social Télé-Service est envahi chaque jour un peu plus par des valises trop encombrantes à trimballer... « C'est vrai, c'est une faiblesse de notre part, mais depuis 2014-2015, on a trouvé cette solution pour permettre aux personnes de conserver ce qui leur reste. Quand on est à la rue, il y a parfois un phénomène d'accumulation d'objets. Mais comment ne pas l'accepter quand nous-mêmes, on le fait à la maison dans une société de consommation ? », s'interroge Yves. « Nous n'avons que 29 consignes et quand bien même on instaurerait un système de tournante, elles ne suffiraient pas ! ».

Yves est convaincu, ce n'est pas du côté matériel qu'il faut chercher des fragments de réponse à ces vies plongées dans une précarité de l'ombre. Non, face à des politiques totalement décomplexées (en référence aux politiques migratoires notamment), il faudrait pouvoir dire non à l'ignorance, à l'indifférence. Pouvoir refuser ce qui est inacceptable et permettre aux personnes sans-abri d'être autre chose que des "SANS". Mais pour ce faire, il invite à « **aller au-delà des frontières du travail social, de faire tomber les murs** ». Son rêve serait que les voisins, les habitants du quartier viennent par exemple partager ici un café, « faire le plus de mélanges possibles ». Et il se prend à rêver d'un monde où « presque tout changerait, où il n'existerait plus de centres pour sans-abri, où l'assistant social ne serait plus maître, il n'aurait plus toutes les compétences » ... A un monde transformé dans lequel on « [tiendrait] compte des herbes folles », dans lequel on aurait des « publics pollinisés » ?[2] ...

---

1 *Au moment de l'interview, en février, le plan hivernal était en cours.*

2 *Extrait de la proposition n°18, pp. 55-57, dans la publication « Hors-circuit : laboratoire de l'intervention sociale, 20 propositions de chantier », 2018.*

SNIJBOONTJE BIS : HARICOTS VERTS, AIDE D'URGENCE, SENS DU TRAVAIL SOCIAL, ...

Au Centre d'Aide Alimentaire de La Porte Verte, l'aide est volontairement centrée sur les plus précaires. 51 pour cent des personnes qui a reçu un colis alimentaire en 2018 ne bénéficiait d'aucun revenu ni d'aucune aide sociale. Les personnes sans-papiers sont désormais majoritaires. Ou de l'art de « faire lien » entre, d'un côté, une précarité de toutes les urgences, et de l'autre, un temps compressé dans un contexte de saturation des services d'aide.

10h du matin

Le Snijboontje BIS, Centre d'aide alimentaire, s'ouvre sur un vaste couloir d'entrée. Ancien centre paroissial, le n°55 rue de Menin est aujourd'hui reconverti en lieu de dépôt de colis alimentaires. Mais pas que. **« Le cœur de La Porte Verte, c'est son service social »**, explique Jean-Benoît Hoet, coordinateur du Centre d'Aide Alimentaire. Entre chaque colis, les personnes sont reçues par une assistante sociale pour gérer leur dossier de manière globale : la scolarisation des enfants, la santé familiale, les démarches administratives, la recherche de logement, etc. Autrement dit, **donner à manger est un moyen pour accéder à des droits, stabiliser une situation.** Un accompagnement social qui devient souvent périlleux face à une nette dégradation de l'accès aux droits sociaux.

Une accessibilité avec frontières

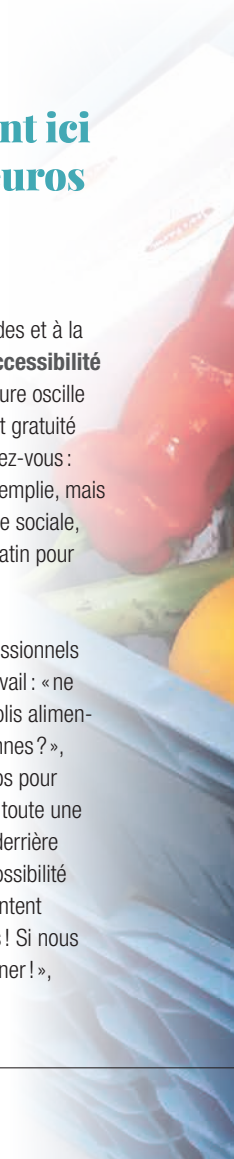
« Les personnes qui viennent ici vivent avec moins de six euros par jour », précise Jean-Benoît. **« Nous donnons une impulsion pour pouvoir s'en sortir, mais très souvent, on ne suffit pas !** Un colis couvre une semaine pour un ménage, voire plus. Mais ils ne peuvent en bénéficier toutes les semaines, l'aide d'urgence donnant droit à six colis maximum sur une année (renouvelable pour une période de 5 ans maximum). Les familles sont donc obligées, entre les semaines sans colis, de **trouver d'autres ressources pour pouvoir manger tous les jours »**, fait-il remarquer.

« L'aide alimentaire est loin d'être une solution en soi, elle vient plutôt dépanner à un moment particulier dans un parcours de vie ; elle permet de faire un peu d'économie pour éviter de s'endetter au moindre frais scolaire ou facture d'énergie ». Mais pas pour tous. « Face à la quantité de demandes, nous sommes forcés d'établir des critères *(lire encadré)* pour cibler les publics les plus précarisés », explique Samuel Haquin, coordinateur général de La Porte Verte. « L'accès aux colis se fait à partir d'une analyse des dépenses et ressources des personnes. Mais comment expliquer à quelqu'un qui vit dans la précarité qu'il a « trop » de revenus pour prétendre à un colis ? »...

Les personnes qui viennent ici vivent avec moins de six euros par jour.

On le comprend très vite, face à la quantité de demandes et à la diversité des formes de précarité, assurer une large **accessibilité** du service reste extrêmement difficile à tenir. La structure oscille entre critères d'octroi pour le dépannage alimentaire et gratuité des permanences sociales, ouvertes à tous, sans rendez-vous : « c'est compliqué à gérer quand la salle d'attente est remplie, mais le système de tickets, tant pour les colis que pour l'aide sociale, ne fonctionne pas ... Des personnes sont là à 8h du matin pour avoir leur ticket, d'autres arrivent toujours trop tard ! ».

En période hivernale, « c'est juste la folie » ... Les professionnels se questionnent alors beaucoup sur le sens de leur travail : « ne devient-on pas des distributeurs de tickets pour des colis alimentaires ? », « En quoi change-t-on la situation des personnes ? », « Quels sont nos leviers d'action si on a si peu de temps pour autant de personnes ? », « Comment être à l'écoute de toute une série de demandes implicites qui se cachent souvent derrière la demande explicite ? », ... « Bien sûr, nous avons la possibilité de fixer un autre rendez-vous, mais quand les gens sentent que le travailleur social est pressé, ils ne s'ouvrent pas ! Si nous ne sommes pas disponibles, cela ne peut pas fonctionner ! »,



témoigne Samuel Haquin. Pour toutes ces raisons, La Porte Verte souhaite une évaluation permanente des critères d'octroi et de maintien de ses colis alimentaires, et plus largement, ouvrir une réflexion sur la notion d'urgence en travail social.

Récupérer un peu de fraîcheur

Après ces premiers éclairages sur le fonctionnement du travail, place à la visite des lieux. Dans le couloir d'entrée, on croise un habitué qui vient de réceptionner son colis, « allez, à la proxima ! J'ai tout emporté », salue-t-il, avec un sourire moqueur, son cabas à roulette à ses trousses. Dans l'espace de réception des colis et de stockage, on découvre un sage alignement de bacs bleus. « Chaque colis est préparé la veille, personnalisé en fonction de la composition familiale et des prescrits religieux : sans viande, pour une famille de quatre ou cinq personnes, avec ou sans enfant, ... », explique Emmanuel, préposé à la confection des colis. « Chaque personne reçoit la date et une tranche horaire pour venir le réceptionner : par exemple, entre 9h30 et 11h30 ».

Autour de nous, les murs sont devenus alimentaires, des piles de réserves : pâtes, sucre, ... Leur principale source d'approvisionnement : les produits FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis) distribués par la Banque Alimentaire de Bruxelles (BAB). « Mais ce ne sont que des produits secs, **tout l'effort consiste à ajouter des produits frais** », souligne Jean-Benoît Hoet. Pour les produits laitiers, les fruits et légumes, la boulangerie, ... tous les jours, il y a la Bourse aux dons[1], **une plateforme multisectorielle de redistribution d'invendus en ligne.** Et ils viennent eux-mêmes livrer ! ». Calés entre les briques de lait, le café et l'huile d'olive, de belles salades vertes, une botte de rhubarbe, des champignons, ... viennent confirmer son propos. « C'est selon les surplus de saison ! ».

⟶ Lire page suivante

Distribution de colis et critères d'octroi

Le colis alimentaire est **gratuit** pour son **bénéficiaire** et pour **l'organisation partenaire** qui l'a envoyé. Pour bénéficier d'un colis alimentaire, il faut cependant satisfaire à certains **critères** d'octroi :

- **La personne/le ménage doit résider à Molenbeek-St-Jean.** Cette limite géographique a été fixée en raison de l'existence d'autres centres d'aide alimentaire dans les communes bruxelloises avoisinantes mais aussi pour des raisons de limites des stocks disponibles sur place ;
- **La personne/le ménage doit d'abord être pris en charge par notre Service Social** ou être envoyé par l'une des **organisations partenaires** comme précisé plus haut ;
- **Une analyse des revenus et dépenses** de la personne/du ménage doit être effectuée ;
- **L'écart entre la demande** de colis alimentaires et **notre capacité distributive** nous a obligés à limiter la fréquence à **6 colis maximum sur une année** (sauf situation exceptionnelle).

Extrait du rapport d'activités, La Porte Verte, 2018.

Différentes conventions avec des grandes surfaces voisines permettent aussi d'aller récupérer des invendus, « mais c'est une source très variable, avec des horaires et des consignes stricts ». A cela s'ajoute encore les collectes, dans les écoles, les paroisses, ... « Durant l'année, il y a des jours creux où les colis sont un peu pauvres, alors on ajoute certains produits. Par contre, on ne trouvera pas de vêtement ni de produits d'entretien, et rarement des produits de soin. Au total, ce sont entre 10 à 20 colis par jour qui sont distribués. Tout dépend des périodes et des jours de l'année. **Ce qui représente 831 ménages, soit 2620 personnes aidées en 2018.**

« Créatrice » de liens

Des ateliers cuisine ont été mis en place dans le cadre d'une recherche-action intitulée : **« comment favoriser un accès durable à une alimentation de qualité pour tous ? »**[2] Mais ce n'est pas si évident de faire venir le public à ce type d'activités, pointe Samuel Haquin : « en théorie, c'est positif de pouvoir échanger et construire des solutions. Mais en pratique, **on peut avoir plein de bonnes raisons pour ne pas participer !** ».
Et pourtant, leur agent d'accueil d'origine libanaise, trilingue anglais, français, arabe, a relevé le défi de faire circuler l'information, de « faire lien ». « C'est une perle, tous les usagers de La Porte Verte la connaissent, elle circule dans les services, **elle glisse de l'informel là où elle peut, elle développe des liens de confiance, dans le long terme** », raconte le coordinateur.
Au Centre d'Aide Alimentaire, elle a tout simplement proposé aux personnes qui venaient chercher leur colis, un temps d'échanges autour d'une tasse de café. **« Quand elle propose ce genre d'espace, elle ne se montre pas sur-occupée, elle prend le temps de la rencontre »**, insiste-t-il. « Nous n'avons pas voulu installer un système d'inscription sur base de listes pour ce type de rencontre », poursuit Jean-Benoît, « ils le font déjà tout le temps, toute leur vie ! ». La proposition de départ de l'atelier cuisine s'est transformée au fil du temps : « au début, je préparais énormément », se souvient-il, « j'imprimais des recettes qui restaient finalement sur la table. Et puis, un jour, j'ai déposé le colis devant eux et leur ai demandé : « qu'est-ce qu'on fait avec ces aliments ? Comment préparer un repas à partir de ces ingrédients ? ».... L'une a cuisiné des boulettes de Kefta à partir des artichauts, d'autres ont préparé du riz turc, du riz pakistanais... Ont aussi été abordées les questions de tri des déchets, la lecture des dates de péremption, les étiquettes, etc.

Les limites du travail social

Malgré des résultats positifs, il est très compliqué d'envisager une suite : « ce sont des projets qui existent grâce à un soutien financier ponctuel », explique Samuel Haquin. Le frigo a pu par exemple être acheté grâce au soutien de la Fondation Roi Baudouin, une salle de psychomotricité a vu le jour grâce à un don Viva For Life, ... « C'est pourtant un travail nécessaire, une porte d'entrée vers le lien social pour des hommes et des femmes qui restent enfermés à la maison. C'est retrouver le goût du faire ensemble avec, à la clé, un résultat immédiat dont ils peuvent bénéficier. Sinon, la plupart du temps, ils ne se parlent pas, **ils attendent...** », regrette Jean-Benoît Hoet. D'après Annick, assistante sociale, « certaines choses se racontent en atelier cuisine que nous n'entendons pas dans notre bureau ! C'est un peu comme au restaurant social, il y a une dimension collective entre les personnes qui s'installe au détour des conversations, des fêtes d'anniversaire, des activités (chorale, sorties au musée, au théâtre, à la mer, ...).
Justement, il est 12h, Jean-Benoît propose d'aller jeter un œil au Snijboontje BIS, le restaurant social d'une quarantaine de couverts situé sur la place des Etangs Noirs, à Anderlecht. Au menu du jour : carbonades flamandes, frites, café, dessert. Tous les menus de la semaine sont affichés à l'avance, mais le cuisinier les adapte parfois, selon les surplus reçus pour les colis. Sous le menu affiché, les tasses à café blanches sont déjà prêtes pour le

Être travailleur social, c'est être acteur de changements. Aujourd'hui, quels changements propose-t-on?

moment du sucré. Un des clients offre à un autre une enveloppe estampillée, il est ravi : « je suis collectionneur de timbres, il me fait là un beau cadeau », explique-t-il, ému.
Tous les éléments indiquent combien le lieu est un rempart contre l'isolement social. Mais pour tout le reste. Comment fait-on ?, semble nous renvoyer La Porte Verte ... **« Être travailleur social, c'est être acteur de changements. Aujourd'hui, quels changements propose-t-on ? »**, s'interroge le responsable. « Pour changer réellement la vie des personnes, c'est devenu compliqué face au manque de logement, de travail... Et puis, on se retrouve malgré nous dans le contrôle. Les personnes elles-mêmes viennent nous demander des preuves. On leur donne une attestation de cours de français, elles sont forcées d'envoyer deux lettres de motivation par mois, ... ». **La question du sens est posée. Même si en tant que travailleur social, on continue. On accompagne les personnes.** « Au-delà du travail individuel, on tente de donner des réponses un peu autres, de créer d'autres formes de lien ».

1 https://www.bourseauxdons.be/
2 https://solenprim.com/

La Porte Verte

Créée en **1975**, la **« PORTE VERTE SNIJBOONTJE »** est un **Centre d'Aide aux Personnes** (CAP), agréé et subsidié par la **COCOM**. Service généraliste de première ligne, il accueille tout type de personne, **gratuitement**, exclusivement sous forme de permanence. Le service social est divisé en **trois antennes**, l'un rue de Ménin, l'autre Boulevard du Jubilé. Un troisième lieu de permanence sociale est le **restaurant social Snijboontje.** Les autres services proposés sont : un Centre d'Alpha/Adultes — une Ecole de Devoirs — une Crèche. Au-delà des **40 collaborateurs** salariés qui composent l'association, la Porte Verte peut compter sur **une cinquantaine de volontaires** répartis dans les différents projets. Pour 2018, c'est une demande d'intervention sur deux qui constitue un problème financier.

Extrait du rapport d'activités, La Porte Verte, 2018

TRANSIT
UN ACCOMPAGNEMENT « SUR RESSORT »

Rue Stephenson, à la frontière entre Bruxelles-Villes et Schaerbeek. À deux pas de la cage aux Ours. Ce matin, le quartier paraît plutôt tranquille, si ce n'est les barreaux fixés à toutes les fenêtres des maisons ... « C'est aussi précarisé qu'à Ribaucourt, mais c'est plus caché », nous dit-on, « la consommation de drogues est moins visible ». Dans le bureau d'un centre d'accueil et d'hébergement d'urgence, Lucie[1], vient pour la première fois :

- *"Cela ne te dérange pas si la journaliste assiste à notre entretien ?"*, demande Raphaël, travailleur social.
- *"Oh, pas de problème"*, répond-t-elle dans un sourire fatigué.
- *"Au point où j'en suis"*, dit-elle en passant une main derrière sa nuque. Difficile de lui donner un âge : traits tirés, mais un look plutôt jeune : pantalon, blouse à longues manches, bottillons et sac à main en simili cuir à l'épaule. C'est la première fois qu'elle passe la porte de Transit. Elle souhaite être hébergée. Mais craint d'être coincée. Elle semble inquiète, perdue.

(...)

Raphaël : - *"Tu viens pour souffler, prendre du temps par rapport à ton couple ?"*

Lucie : - ***"L'histoire, je la fais longue ou courte ?*** *... J'étais héroïnomane à partir de 20 ans,alcoolique à 13 ans ...Maintenant, je prends de la cocaïne en fix et 4 grandes Jupiler par jour. La cocaïne par injection, l'avantage, c'est qu'il n'y a pas l'odeur d'ammoniaque et il ne faut pas chauffer.* ***Tout est fait pour tromper...*** *Mais ça fait des dégâts, j'ai une pancréatite. Normalement, je ne peux plus boire. C'est lamentable, quoi ! Je devais entrer à Sanatia [Maison de soins psychiatriques], mais je n'ai pas de réponse ...*

... Je suis dépressive".

Tellement lucide sur sa propre histoire. Sa propre déchéance. Comme un regard jeté avec désarroi sur ce corps qu'elle abîme, maltraite. Sans issue de secours.

Au fil de l'entretien, on apprend qu'elle est Belge, célibataire. Elle a été à l'école jusqu'en 3ème secondaire et touche 890 euros de la sécurité sociale (VIPO). Elle n'a pas ses documents d'identité. En 25 ans, elle a fait des passages en cure par Saint-Michel, l'ULB, l'Hôpital d'Ixelles,...

Lucie : - *"Je dois rentrer chez moi avant. Nourrir mes chats, prévenir mon mec, ranger mes affaires, prendre des vêtements, demander la posologie à mon médecin,... "*

Raphaël : - *"Dès que l'équipe donne la réponse à ta demande d'hébergement, tu pourras décider si tu restes ou non. Si tu ne peux pas attendre 15h, vas-y, il n'y a pas de souci, et repasse dès demain, si tu le souhaites... "*

Lucie décide de s'en aller. (...) Ils sortent du bureau et se dirigent vers le hall d'entrée de Transit. Raphaël ouvre le casier n°47 dans lequel ses affaires ont été déposées, à son arrivée. Pour revenir demain ou un autre jour. Ou peut-être ne pas revenir du tout ... À cet instant, le portable de Lucie sonne. C'est un appel de Sanatia : elle est acceptée dès lundi ! On peut voir le soulagement dans tout son corps, sur son visage. *"Ouf !"*, dit-elle, simplement. Du coup, avant son départ, l'assistant social l'invite à passer par le comptoir de réduction des risques.

Raphaël : - *"ici, tu peux trouver du matériel propre. Notre idée n'est pas spécialement que tu arrêtes ta consommation. Ici, ce n'est pas un lieu de cure avec des médecins. On peut t'aider pour trouver comment arrêter, mais on peut aussi entendre que tu dois consommer".*

- **"Mais pas ici quand même !"**, s'exclame Lucie, avec une soudaine naïveté d'enfant.

- *"Non, mais on te donne un matériel de consommation stérile pour consommer de manière plus propre, à l'extérieur"*, explique Raphaël, *"en respectant l'espace public".*[2]

La salle est étroite, mais disponible 24h sur 24. A l'abri des regards. Le lieu est anonyme. Petites cuillères en plastique ou stericups, tampons pour désinfecter, ...Tout est à disposition pour réaliser une injection la plus sécurisée possible. Lucie découvre, elle n'avait jamais vu ce type de matériel auparavant. De son sac, elle sort quatre seringues usagées , enroulées à la va-vite dans du papier absorbant, tâché de sang. Elle montre ses bras et ses mains.

Des blessures profondes, violacées qui font mal, juste au regard.

- *Quand tu te piques toujours au même endroit, c'est comme un puits sans fond, cela va tout seul au bout d'un moment*, témoigne-t-elle.

Capital veineux épuisé ? Infection ? ... Il y a clairement un risque d'hépatite C.

- *"Si tu reviens demain, tu pourrais recevoir des soins à l'infirmerie"*, conclut Raphaël.

Comme sur des ressorts

L'entretien se déroule à Transit, lieu d'accueil et d'hébergement pour usagers de drogues. Ces derniers n'ont pas l'obligation de venir avec un projet. **Se poser, pour commencer, c'est déjà bien.** Ils sont en errance et en situation de consommation aigue (drogues, alcool). 20 lits sont à disposition, auxquels s'ajoutent 2 lits d'urgence (sorties de prison, urgence 24h/24) pour une occupation d'une durée de 13 jours. Le taux de saturation est tel que c'est plus théorique que pratique : *"on ne gère plus ce flux, la saturation de l'aide explose tout en première ligne, la pression est permanente !"*[6], confie Transit. Plusieurs éléments contribueraient à installer ce contexte d'engorgement : envolée des prix des loyers, précarisation accrue, discriminations économiques et sociales ... *"Mais avant, il y avait encore certains leviers"*, poursuit un travailleur, ***"maintenant tout s'éloigne, les structures rehaussent leur seuil d'accès** : entre s'occuper d'une personne qui a le plus de problèmes ou celui qui prendra le moins de temps, le calcul est vite fait !"*

L'urgence, on la sent là, à tout moment. Dans la manière d'accueillir de Kris, coordinateur de l'équipe - tout en jovialité attentive mais chaque minute semble compter - et dans la manière de circuler - dans une énergie de tous les instants. Sur le qui-vive. *"Ici, on a tous des ressorts à nos fesses, en permanence"*, confie-t-il, dans un sourire. *"Quand le ton monte, tout le monde lâche tout"*, explique-t-il, tout en entamant une visite des lieux.

L'accueil, c'est la zone tampon entre la rue et les locaux de Transit. Dès l'entrée à gauche, la personne s'inscrit et se déleste de ses affaires personnelles, de tout ce qui est prohibé dans le centre. *"Au début, on met la consigne à disposition, mais il faut parfois du temps pour que la personne s'en serve réellement"*, précise-t-il. Juste après l'accueil, dans le prolongement de ce même couloir d'entrée, le comptoir de réduction des risques, là où il est possible d'obtenir des conseils et du matériel stérile : seringues, tampons, cuillères, préservatifs, ... À droite, l'escalier pour monter au premier étage vers les lits d'urgence (l'accès est fermé en journée) ou au second, avec les huit studios individuels supervisés (phase IV) qui offrent de se poser, dans un temps plus long et de préparer à la vie en autonomie.[4] Mais la visite se poursuit vers le sous-sol.

"El apoyo mutuo"

On se retrouve soudain à l'extérieur, dans une ancienne cour d'école. Un petit jardin sur la droite, un préau suivi d'un petit salon, sur la gauche. Etrange contraste entre cette sensation paisible - quelques personnes qui fument, qui tapent la balle, écoutent de la musique, ... et les explications sur la réalité du quotidien à Transit : *"tous les dix jours environ, il ya une ambulance qui vient pour une réanimation, une overdose, un problème de santé majeur. On est formé aux gestes de premiers secours et on reste vigilants. De jour comme de nuit, il peut y avoir une crise d'épilepsie, une tentative de suicide, ..."*. Dans le prolongement de la cour, un local sert de cuisine - Ali, cuisinier Article 60, avec l'aide de l'équipe, s'occupe tous les jours de faire à manger pour cinquante à soixante personnes. Un passe-plat sépare la cuisine de la cantine : *"on donne une assiette par personne sinon tout le monde met ses mains dans les plats et c'est la guerre ! Les repas sont gratuits"*, explique Kris.

On reprend l'escalier vers le rez-de-chaussée pour poursuivre la visite par les bureaux que se partagent les travailleurs. Tout au bout du couloir principal, à gauche une salle de réunion - un panneau sert à épingler de nombreuses coupures de journaux : *"Ça plane pour la production de cannabis en planque"*, etc., -, à droite quelques tables, chaises et ordinateurs. Ces espaces fonctionnels, voire aseptisés contrastent avec la bonne humeur des travailleurs qui colore les lieux. Juan, travailleur social, confirme : *"ici, on pratique quelque chose en voie de disparition, 'el apoyo mutuo', l'entraide"*. Ouvrier pendant vingt ans, il a voulu donner un peu de sens au mot travail et jongle depuis neuf ans maintenant entre entretiens individuels et discussions dans les couloirs, au comptoir de réduction des risques, de jour comme de nuit. Contraste aussi entre cette pleine présence des travailleurs et la lassitude, voire l'usure des corps, allongés sur les bancs du hall d'entrée. Des corps fatigués qui trouvent ici de quoi se poser. *"Le rire nous permet d'évacuer, ce qui ne veut pas dire se moquer des situations difficiles"*..., précise Manu, depuis douze ans à Transit.

> **Ici, on pratique quelque chose en voie de disparition, el apoyo mutuo, l'entraide.**

Pas besoin de préciser. Il suffit de voir les chaleureuses accolades quand deux anciens usagers passent dire bonjour. Tapes dans le dos et rires égaient soudain le couloir. *"On est contents de les voir, savoir qu'ils sont en vie"*, explique Juan.

En tout, ils sont quatre équipes : **une équipe de jour, six équipes tournantes – trois jours de travail (jour/nuit), trois jours off - une équipe de liaison et l'équipe de travail de rue**. Et ce, afin d'assurer une présence continue auprès des usagers, 24h sur 24, 7 jour sur 7. *"À trois minimum parce qu'à deux travailleurs, tu sais que tu commences ta journée sur un pied !"* Un travailleur de l'équipe tournante nous souffle combien *"c'est la nuit que les choses se passent"*.

L'équipe de liaison, composée de deux à trois travailleurs sociaux, est une autre forme d'équipe de jour qui existe seulement depuis avril 2017. *"Mais elle occupe [déjà] une place magistrale dans la maison"*, confie le coordinateur. **Les équipes tournantes et de liaison constituent le squelette et l'âme de Transit.** Elles se glissent dans tous les espaces informels, louvoient dans tous les interstices pour réaliser un travail social de corridor. Pour sortir de l'obligation de résultats ... Il s'explique : ***"l'administratif,***

le quantitatif écrasent nos pratiques. *Le temps dédié à la compilation des fiches individuelles informatisées est nécessaire, mais chronophage. Tout comme la complexification des situations administratives des usagers du centre.* ***On se retrouve alors en porte à faux avec ce qui est l'amorce du travail social, à savoir la création du lien.*** *L'équipe de liaison poursuit cette partie du travail que nous faisions tous auparavant, mais jamais assez à notre goût :* ***écouter, temporiser, apaiser.*** *Ils font aussi le lien entre le travail réalisé par l'équipe de rue et ici, dans la structure. Quand un usager passe la porte d'un bureau, très souvent, soit il devient muet, soit il sort sa disquette, autrement dit une version toute faite de son histoire. Ce qui ne permet pas de tisser un véritable lien de confiance entre usagers et travailleurs...".*

Un travailleur social témoigne : *"notre fonction permet de créer des liens de confiance avec les personnes dans ce qu'elles vivent et ce qui les préoccupent, sans qu'il y ait d'autres enjeux"." Créer ces liens sont indispensables à Transit"*, souligne Kris. Parce qu'ici, au-delà des trois règles à l'intérieur du centre qui permettent de coexister - à savoir, pas de consommation, pas de violence et respect des horaires - de nombreuses choses se négocient, en fonction de la situation de chaque personne. C'est le cas notamment des sorties. *"C'est à eux d'évaluer leur capacité à tenir le coup, à ne pas mettre en péril le groupe ou les activités du centre. Ils vont à l'extérieur pour se rendre chez le médecin, pour consommer, ... C'est important de comprendre le sens que revêt la consommation pour chaque individu"*, souligne encore Transit.

"La base du travail est non figée", résume Kris, ***"on tente de rendre le cadre aussi souple que possible, selon la vie des gens, pour les accompagner au mieux"***. Par exemple, le centre peut prolonger le temps d'accueil fixé théoriquement à 13 jours si la situation l'exige, avancer de l'argent en cas de dettes, Transit a des conventions avec des pharmacies pour permettre de poursuivre certains traitements, ... L'équipe est aussi passée maître dans l'art du bricolage : connaissance fine du réseau, orientation vers des cures, vers tel endroit pendant un temps pour ensuite (re)venir à Transit.

De la souplesse, en toute cohérence ?

Mais la réalité d'un tel centre reste *"qu'il est impossible de s'y projeter ! Et dans les maisons d'accueil, les personnes ne sont pas préparées pour recevoir des usagers de drogues"*, fait remarquer un travailleur. C'est ce qui est aussi pointé dans leur dernier rapport d'activités : ***"toujours plus de monde avec moins de perspectives qu'avant en matière d'insertion"***. Toujours est-il que les travailleurs issus de formations variées - criminologues, sociologues, éducateurs, assistants sociaux, infirmiers ... - posent autant de regards croisés sur les situations rencontrées. Une plus-value évidente dans l'accompagnement psycho-social, mais qui nécessite cependant une sacrée bonne circulation de l'information. Et une certaine cohérence dans les prises de décision. *"Tous les matins, l'équipe tournante transmet toutes les nouvelles à l'équipe de jour"*, explique Kris, *"elle passe en revue*

→ Lire page suivante

LES PROJETS DE TRANSIT, CRÉÉS AU FIL DU TEMPS

1995
Centre de jour et d'hébergement de crise

1999
Comptoir d'échange de seringues LAIRR (lieu d'accueil et d'information en Réduction des Risques)

2005
Formalisation du travail avec les détenus et ex-détenus

2008
Création du projet Phase IV (appartement supervisé)

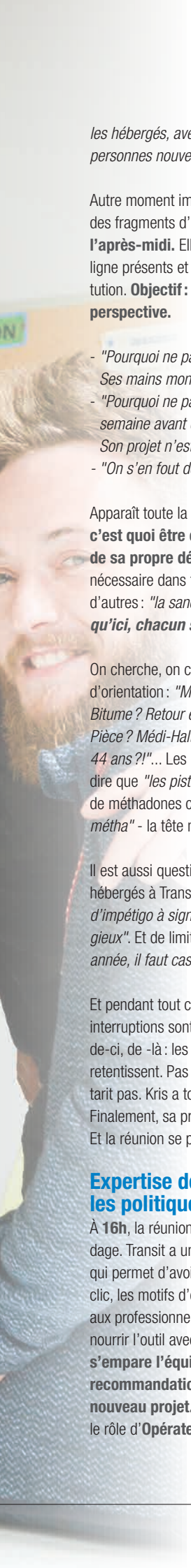
2012
Démarrage du travail de l'équipe de rue

2014
Création du projet Phase 5 de consolidation du suivi des personnes ayant intégré un logement individuel

2016
La Région Bruxelles-Capitale lui confie le rôle d'ORBA

2017
Création de l'Espace femmes

1 *Prénom d'emprunt.*
2 *Actuellement, la loi ne permet pas encore d'encadrer la consommation des usagers de drogues. C'est en ce sens que Transit soutient l'ouverture de salles de consommation à moindre risque.*
3 *En 2017, leur rapport d'activités fait à nouveau le constat d'une fréquentation record au centre de crise avec un nombre total de 11 941 prises en charge. Pour le centre d'hébergement, c'est aussi un taux de fréquentation supérieur à 2016 (+ 142 jours d'hébergement) alors qu'il s'agissait déjà d'une année record.*
4 *Dans ces studios individuels, "la durée moyenne des séjours s'est considérablement allongée", constate le rapport d'activités 2017, "de 3 mois en moyenne auparavant, elle est passée à plus de 8 mois". Cette décision de prolonger plus souvent la durée des séjours découle au final d'un choix institutionnel totalement assumé par l'équipe d'offrir toutes les chances et le temps nécessaire à leurs résidents pour trouver une solution d'hébergement durable, surtout au vu de la dégradation des conditions d'accès au logement en région bruxelloise.*
5 *Sur le site Internet de Transit, lire l'article : "3500 m² pour aider les toxicomanes près de la Gare du Nord", Le Soir, décembre 2018.*



les hébergés, avec un temps de présentation plus long pour les personnes nouvellement arrivées".

Autre moment important de mise en résonnances et en échos des fragments d'histoire récoltés : **la réunion quotidienne de l'après-midi.** Elle réunit l'ensemble des travailleurs de première ligne présents et passe en revue chaque usager reçu dans l'institution. **Objectif : héberger, réorienter, faire le point, mettre en perspective.**

- *"Pourquoi ne pas prendre cette personne en hébergement ? Ses mains montrent qu'elle est en crise !... "*
- *"Pourquoi ne pas la laisser d'abord se poser une à deux fois par semaine avant d'envisager l'hébergement ? Son projet n'est pas clair"...*
- *"On s'en fout de son projet, on la met à l'abri !"*

Apparaît toute la difficulté de s'entendre autour de cette réalité : **c'est quoi être en crise ? ... Chacun dessine les contours de sa propre définition.** De même, avec l'idée de "sanction", nécessaire dans tel contexte pour certains, démesurée pour d'autres : *"la sanction pour la sanction ne sert à rien ! **Où, ailleurs qu'ici, chacun sera pris en considération ?"**...*

On cherche, on confronte ses positions, on propose ses pistes d'orientation : *"Maison d'accueil ? Sanatia ? Petits-riens ? Réseau Bitume ? Retour en structure familiale ? L'îlot ? Albatros ? La Pièce ? Médi-Halt ? Housing First ? Maison de Repos et de Soins à 44 ans ?!"*... Les noms de structures défilent - même si on entend dire que *"les pistes se rétrécissent"* - entre le nombre de doses de méthadones consommées - *"30mg, 200mg ... Métha, métha, métha"* - la tête nous en tournerait presque !

Il est aussi question de **vigilance** : ne pas mettre les usagers hébergés à Transit en danger. De **prévention** : *"il a une sorte d'impétigo à signaler au réseau, il peut être potentiellement contagieux"*. Et de limites : *"c'est déjà son septième hébergement cette année, il faut casser cette répétition" ...*

Et pendant tout ce temps, **le qui-vive ne fléchit pas.** les interruptions sont incessantes, les demandes continuent à arriver, de-ci, de -là : les sonneries du téléphone, de la porte d'entrée retentissent. Pas d'apaisement. Le flux permanent d'usagers ne se tarit pas. Kris a toujours ses ressorts bien calés sous ses fesses. Finalement, sa prise de notes est reprise par une de ses collègues. Et la réunion se poursuit, comme si de rien n'était.

Expertise de terrain pour nourrir les politiques

À **16h**, la réunion se termine, mais c'est alors le temps de l'encodage. Transit a un programme conçu sur mesure pour l'institution qui permet d'avoir une vue psycho-sociale de la personne en un clic, les motifs d'exclusion de l'institution, etc. Mais cela demande aux professionnels de jouer le jeu, de consacrer du temps à nourrir l'outil avec ces données. **Données précieuses dont s'empare l'équipe de seconde ligne pour appuyer certaines recommandations politiques, confirmer le bien-fondé d'un nouveau projet.** D'autant plus depuis que Transit s'est vu confier le rôle d'**Opérateur Régional Bruxelles Assuétudes** (ORBA).

Missions : coordonner et opérationnaliser les mesures prises par la Région de Bruxelles-Capitale en matière de politique drogues sur base du Plan Global de Sécurité et de Prévention. C'est dans ce cadre qu'un **centre intégré à très bas seui**l d'accès va voir le jour[5]. Par ailleurs, Transit soutient également, dans le cadre des Plans bruxellois de Prévention et de Proximité, les 19 communes bruxelloises dans la **conception et le développement des projets de prévention.** Pour Laurent Maisse, coordinateur de ces nouvelles missions, *"c'est une manière de reconnaître l'expertise et la légitimité de Transit dans la prise en charge et la gestion de la problématique des assuétudes depuis 20 ans"*. Vu de Liège, là où il travaillait auparavant, *"c'est une institution qui a toujours été inspirante, dans la réflexion et le développement permanent de nouvelles manières de travailler. Certains de nos partenaires pourraient avoir peur qu'on ne devienne l'interlocuteur unique du politique, mais c'est un travail qui se fait avec l'ensemble des acteurs de terrain"*, insiste-t-il. La thématique "drogue et assuétudes" de ce plan régional est d'ailleurs *"le résultat d'une écriture partagée avec les acteurs de terrain et s'appuie sur une vision très large, complète et diversifiée de ce qui existe déjà. Ce plan fait lien et intègre les différents plans déjà existants"*, se réjouit-il.

Objectif de la réunion quotidienne: héberger, réorienter, faire le point, mettre en perspective.

Plus spécifiquement, pour l'équipe de Transit, *"c'est un financement supplémentaire qui permet à tous de souffler un peu !"*, reconnaît le responsable ORBA. Au-delà, c'est aussi un nouvel outil qui pourrait bien répondre, en partie, à cette interrogation : *"Il nous arrive encore bien souvent d'être témoins de situations personnelles et environnementales que nous qualifions d'inacceptables d'un point de vue humain et sociétal"*, confient les travailleurs de Transit dans leur rapport d'activités, "la question de la dignité se pose alors ouvertement. Sans solutions concrètes, nous nous demandons très régulièrement : 'Et maintenant, « on fait quoi de ça ?', de ce que nous entendons, voyons, observons, constatons". S'inscrire dans une co-construction des politiques drogues pourrait permettre de créer un lien étroit et précieux entre constats de terrain et interpellations politiques ...

17h30 : c'est le retour des usagers hébergés à Transit. *"Certains reviennent bien 'cassés'. Il faut pouvoir gérer ces retours !"*, témoigne un des travailleurs. À **19h**, c'est l'ouverture des chambres à l'étage, suivie à **19h30**, de l'arrivée de l'équipe de nuit. **Parce que la nuit non plus, il n'y a pas de relâche possible** : *"toutes les heures, c'est le tour des chambres pour vérifier qu'il n'y a pas de signes de détresse dans l'une ou l'autre chambre"*. On ne peut s'empêcher de faire le parallèle avec le quotidien dans les prisons. Mais, à l'opposé de cette ambiance sécuritaire, Transit tente de permettre le plus de mouvements possibles. De créer le plus de liens possibles. Ce qui exige une attention de tous les instants. **Un qui-vive permanent.**

ULYSSE : FORCES, LIBERTÉS ET ALÉAS DU COMMUNAUTAIRE

(Des petites réponses pour permettre d'exister...)

10h du matin. Bruxelles. Ciel plombé, gris et pluvieux. Non loin de la Place Jourdan, au fond d'une impasse, quelques maisons bien cachées. A l'intérieur d'une d'entre elles, une vingtaine de personnes sont assises en cercle. L'une d'elles compte en langue peul "Gol, didi, tati !" Trois petits mots aux sonorités inconnues qui musicalise gaiement la pièce aux murs un peu fatigués.

Et c'est parti : les pouces pointés vers le haut ou vers le bas permettent de donner un premier indicateur sur le vécu de l'animation de la semaine passée. Ce sont les personnes qui composent le **groupe de formation « Arcada ». Objectif : permettre à chaque participant de se recentrer sur ses ressources personnelles et citoyennes pour remobiliser son projet migratoire et sa situation d'exil en Belgique.** Ils se réunissent depuis maintenant un mois et demi, à raison de 3 fois par semaine, entourés de quatre animatrices, Lys, Carmen (Ulysse), Raymonde et Sarah (CIRé).

« Ici, tout est mis de côté ! » ...

« J'étais épatée de voir tous les chemins différents qu'on pouvait finalement emprunter », témoigne une des participantes, pouce levé. Laureta, intervante extérieure du CIRé, ayant vécu elle-même le parcours d'exil, les a rencontrés sur les droits et démarches à connaître en **emploi et en formation.** *« Le problème, c'est que tu es mécanicien dans ton pays »*, poursuit un autre, *« et ici, tout est mis de côté ! »* ... Lys écoute, puis embraie : *« elle a aussi parlé d'une nouvelle loi qui a été votée sur les métiers en pénurie. Cela peut sembler cynique : on donne accès aux papiers pour la main d'oeuvre et pas pour la protection (cf. convention de Genève) »*, recadre-t-elle avec sincérité, *« mais cela pourrait être une nouvelle porte pour des personnes en demande de papiers ». « Moi, cela m'intéresse de devenir puéricultrice depuis mes 16 ans, Laureta m'a dit que c'était un métier en pénurie »* ... Une discussion s'installe entre les uns et les autres. Précieux partage d'expériences dans un mélange de réalisme teinté d'optimisme, d'ouvertures de certains possibles, à partir de là où ils sont. *"Il faudrait lui laisser plus de temps à Laureta la prochaine fois. Parce qu'ici, on a juste pressé le jus et à peine goûté"*, dit un des participants, évoquant la frustration quasi générale de ne pas avoir pu prendre le temps d'une journée entière pour échanger sur le sujet.

C'est que pour tous les participants, ces questions font partie de leur quotidien, elles sont essentielles. Depuis 2010, cette formation proposée par Ulysse, en partenariat avec le CIRé, accueille **dix patients d'Ulysse et dix personnes inscrites par le CIRé, 2 fois par an**. Un partenariat précieux entre **deux services spécialisés dans l'aide aux personnes exilées, l'un en matière de santé mentale, l'autre en matière de formation et droits citoyens.** Depuis 2016, le CIRé est reconnu par la COCOF comme l'un des pourvoyeurs des "Ateliers Citoyens", (formation à la citoyenneté du public primo-arrivant). La formation Arcada a été assimilée à ce dispositif du parcours d'intégration francophone à Bruxelles grâce au soutien de la Cohésion Sociale. Et grâce à une bonne dose de créativité des travailleurs ! *« D'abord mis en place dans le cadre d'un partenariat entre le CIRé et la Croix-Rouge, toute la difficulté a été de financer un tel projet dans un Service de Santé Mentale »*, explique Lys. *« Il a été subsidié, en partie, par le FIPI, puis par le Fonds Européen pour les Réfugiés. Cependant, la pérennité du projet reste fragile. Comment continuer à le faire exister après 2020, quand le soutien quinquennal en Cohésion Sociale prendra fin ? Notre partenariat avec le CIRé pourra-t-il être reconduit ?* ", s'inquiète Lys. Si les politiques reconnaissent le bien-fondé ***« d'espaces où penser l'estime de soi, ils sont souvent jugés trop qualitatifs, trop peu mesurables en termes d'acquis d'apprentissage »***, regrette-t-elle.

Nager à contre-courant

Or penser la citoyenneté pour des personnes déboutées de tout, pour Lys, c'est essentiel : "*on offre un parcours d'intégration pour les personnes déjà intégrées,* **mais pour toutes celles tombées dans l'ombre, il n'y a rien !**" Selon elle, c'est primordial de ***« trouver des petites réponses telles que celles-là pour éviter un repli encore plus grand.*** *Ce projet, c'est une manière de*

faire exister une proposition qui nage à contre-courant». **Arcada, c'est effectivement un des rares lieux où des personnes sans papiers peuvent reprendre pied dans la société par le simple sentiment d'exister.** D'être écoutées et non jugées, même si la question de l'intégration reste très compliquée pour elles : *«malgré le fait d'être sans-papier, je suis un citoyen belge»*.

Justement, le thème de cette année est **la transmission, laisser une trace, exister.** En d'autres mots, c'est répondre à la question ***«comment rester debout et acteur de son chemin tout en étant en précarité de séjour ?»***, explique Lys. Grâce à un partage des savoirs, à l'entraide et à la reconnaissance des compétences de chacun, qu'on soit agriculteur analphabète, universitaire, jeune, âgé, homme, femme, réfugié reconnu ou encore sans-papier.

⟶ Lire page suivante

Jardin de femmes. Et plus que le bruit de la pluie ...

13h30. Sous les toits d'Ulysse, c'est l'heure du thé, le rituel de démarrage de l'activité **«Jardin de Femmes»**. On fait les présentations : L. vient ici depuis deux ans ; M. pour la première fois, toutes deux parlent russe. On choisit un thé au nom inspirant : Piège à filles ? Cocktail gourmand ? Coup de foudre ?... Les sachets circulent d'un nez à l'autre. Les sens en éveil, le regard amusé, l'odorat surpris, on s'aide à déchiffrer la composition florale : gingembre, écorce d'orange, rooibos,... La glace est brisée, un climat de bienveillance et de partage s'installe déjà. C'est le moment de préciser le cadre, de fouiller dans les tiroirs : *«ici, il y a toutes sortes de matériel - perles, papier, peinture, tissu, machines à coudre, ciseaux, colle, magazines, argile,... On peut se servir librement, entamer une création. L'idée est d'être ensemble, de prendre du plaisir, être au calme»*, expliquent Johan et Alexandra, le duo d'animatrices. *«Nous n'avons pas toujours tout, mais on bricole avec ce qui pourrait convenir, on cherche, on découvre ensemble»*, rassurent-elles.

Très vite, les deux patientes **«s'autorisent à créer»** : l'une peint tandis que l'autre se lance dans un projet de broderie. Johan fait de l'aquarelle et Alexandra du collage. Soudain, un doux silence concentré emplit la pièce. On n'entend plus que la pluie qui tambourine sur les deux petites fenêtres de toit. **Sensation d'un espace hors du monde, hors du temps.** M. a enlevé ses chaussures et recopie avec application le modèle de roses déniché dans une revue de tricot. L. a déjà donné vie à un singe au milieu d'ananas ensoleillés... *«Ici, on a le temps pour faire tout ce qui passe dans notre tête»*, confie-t-elle. On voudrait bien que le temps s'étire tant le moment est apaisant. C'est loupé, déjà 15h15 ! le temps a filé trop vite, L. doit déjà repartir chercher son fils à l'école. Deux roses sont brodées sur la taie de coussin orange. On doit tout mettre de côté pour espérer pouvoir reprendre le fil dans quinze jours... *«C'est parfois la difficulté»*, reconnaît Johan, *«redémarrer l'activité»*. Actuellement, plusieurs personnes, moteurs du groupe, ont obtenu les papiers, la dynamique est à reconstruire. Par exemple, seulement deux personnes au rendez-vous aujourd'hui, c'est peu ! ". Autre difficulté : dépasser l'idée que colorier et bricoler sont des activités réservées aux enfants ! *«Pourtant, une fois qu'on les entraîne avec nous, elles prennent énormément de plaisir !»*, témoigne la thérapeute, **convaincue de la nécessité d'un tel espace.** Parallèlement à Ulysse, elle exerce son métier de thérapeute en privé, ce qui lui permet de constater **l'apport d'un tel projet communautaire :** *«Quand je suis seule face au patient, j'aimerais parfois pouvoir aussi renvoyer à une équipe»*.

11h. Certains regards et corps semblent fatigués, voire un peu absents. D'autres tiennent leur sac bien serrés contre eux. Mais peu à peu, les corps se détendent, les langues se délient, les rires sont contagieux. Pendant la pause, autour d'un café, les personnes se racontent doucement. Témoignent de ce sentiment de solidarité tissé au fil des journées de formation. *« Chacun a suivi son chemin pour arriver ici. Maintenant, on se connaît très bien, c'est devenu très fort entre nous. On attend que le week-end passe pour être à nouveau ici, ensemble, le lundi »*, témoigne une participante. *« Quand on va au CPAS, chez Actiris, ... on nous dit : "vous allez faire aide-ménagère !" Mais nous, on a fait des études, parfois même l'université ... Ici, on apprend nos droits. On apprend qu'il existe d'autres chemins que ces employés du CPAS ne connaissent pas eux-mêmes. Alors, nous devons nous informer, trouver les fenêtres, les petits trous dans les murs, passer par les toits de la maison »*, explique une autre. *« Ici, on parle de tout, de nous, de la vie. Ici, j'ai envie de venir tous les jours »*, témoigne encore l'une d'elles.

Bouts de ficelle et ... spaghettis !

11h30. À nouveau réunis dans la salle, un petit jeu à partir de la taille de chacun et les voilà répartis en quatre groupes. Pour tout matériel, 20 spaghettis, des marshmallows et des ficelles. Une consigne : construire la plus haute tour qui puisse tenir debout. On s'anime, on cogite, on imagine, on construit et on déconstruit de tous les côtés. Au final, une seule tour, à l'allure de tour Eiffel, s'élancera fièrement sur l'une des tables. Temps du débriefing. *« On a envie de prendre de la hauteur alors que l'important, ce sont des fondations solides ! ». « À quel moment vous avez testé votre pyramide ? »*, questionne une des animatrices.

*Santé mentale communautaire, tentative de définition

Le travail communautaire en santé mentale *« recouvre un **ensemble de pratiques**, qui articulent, de manière différenciée, **prévention, soin et action politique collective.** Elles mobilisent des personnes autour d'une **préoccupation commune**, en vue de faire émerger des **ressources suffisantes** pour faire face à une ou des difficultés qu'elles vivent ».*

Extrait de la brochure « Pratiques communautaires au sein de services de santé mentale: intérêts, enjeux, spécificités », par la plate-forme « Pratiques communautaires en santé mentale », juin 2015.

« Jamais », avoue en riant l'un d'entre eux, *« On était dans la folie des grandeurs ! On n'a plus du tout pensé comment on allait faire pour la soulever... ». « Nous, on a oublié qu'il y avait de la ficelle ! »*, avoue un autre groupe. Parmi chacun d'eux était désigné un observateur. Mais celui-ci n'a pas toujours été écouté, entendu. « Dans un groupe, il y a beaucoup de personnalités différentes, c'est ça le problème ! », affirme-t-on. Le moment est propice à la réflexion sur les pièges de la compétitivité, mais aussi sur les forces naturelles que l'on développe en groupe. On insiste sur la notion non figée des personnalités, l'équilibre à trouver entre empathie, assertivité, égoïsme et générosité ...

Au fil de la formation, l'idée est d'articuler différentes formes d'apprentissage - théoriques, coopératives, créatives,... à l'image de la diversité des participants.

Varier les plaisirs

Au fil de la formation, l'idée est d'articuler différentes formes d'apprentissage - théoriques, coopératives, créatives, ... à l'image de la diversité des participants. ***« Les interactions, la co-construction, les effets de groupe sont un puissant levier***, fait remarquer Lys. *On se sert beaucoup du rire, des moments plus légers ».* Arcada, *« c'est prendre la question de la souffrance psychologique par **le biais du lien social.** C'est retravailler la perception de soi au regard de l'autre qu'on craint parfois ! C'est se décaler, se découvrir d'autres ressources individuelles et collectives ».* Carmen, anciennement danseuse, est particulièrement sensible à ce genre d'approche. Officiellement secrétaire accueillante à Ulysse, elle s'est formée, en parallèle, en expression artistique et conscience corporelle : *« l'artistique, c'est ce qui me parle parce qu'il finit toujours par parler à tout le monde, même aux plus frileux ! A travers les sons, le mouvement, on peut s'appuyer sur les richesses du groupe - plus de dix langues le compose – et travailler le corps des mots, se découvrir et se présenter autrement. **Le communautaire, certains vont dire qu'il est clinique, d'autres pas. Tout le monde n'en a pas la même vision, ne prend pas la même posture** »*, poursuit-elle. *« On ressent ces différences en réunion d'équipe à Ulysse. Mais au-delà de ces visions et supports différents, il réunit autour de quelque chose de commun ».*

Pour Lys, un seul levier ne suffit pas toujours face à des vécus parfois excessivement brutaux. Et puis, il y a aussi des moments de la vie plus appropriés, pour l'une ou l'autre approche : individuelle, collective, ... Elle se souvient de ce patient qui s'était inscrit à la formation Arcada, mais qui était plongé dans une telle colère, *« comme un nuage noir de frustration »*, qu'au bout de deux jours, il s'en était allé. *« Cette année, il est de retour et il est pleinement là ! »* Or il est toujours en situation de précarité extrême, mais il est dans un autre moment de son parcours ».

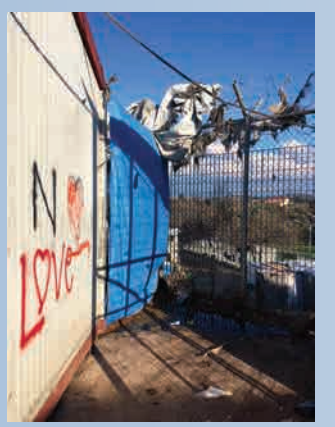
Le collectif : continuité fragile, posture subtile

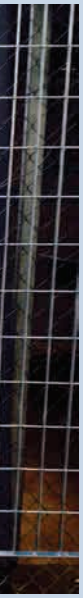
Autre lieu, autre moment de travail communautaire. A l'occasion d'une visite dans le grenier de la maison d'Ulysse, Lys, en compagnie de sa collègue Jacqueline, animent le Groupe Journal. Six patients sont présents pour le bouclage du dernier numéro de "Papyrus à l'horizon". Le thème de cette édition : l'esclavage. "Les travailleurs sans papier non déclarés, est-ce une forme d''esclavage moderne ?". Ils ont posé la question à Eva Jimenez Lamas, responsable syndicale CSC pour l'action des travailleurs migrants et sans-papiers. Et ont découvert qu'il existait toutes sortes de définitions différentes de l'esclavage. Avec l'aide des participants, les animatrices retissent le fil des rencontres précédentes. *« Le groupe se réunit deux heures tous les quinze jours. Et comme il n'y a pas d'obligation à participer, les participants peuvent être différents d'une fois à l'autre »*, explique Lys. ***« Chaque séance est à réinventer. Notre rôle est de remettre du lien là où il y a discontinuité, donner une certaine cohérence, une trame entre les rencontres ».*** Le texte de Solange, originaire du Bénin, est lu à l'ensemble du groupe. Il parle de son pays, de *« la démocratie du Bénin bafouée ou tombée à l'eau »* ... « *C'est un esclavage mental* », précise Solange, *« je n'ai pas écrit dans le passé, c'est ce que j'ai senti en restant dans le présent »* ... C'est aussi l'occasion de partager des traditions de leurs pays d'origine. De retracer les contours de l'Afrique à travers les fragments de souvenirs de chacun. Bénin, Nigéria, Cameroun. De dévier vers ce type de questions : *« peut-on tirer des leçons de notre histoire ? »* ... Les échanges sont riches, mais pas sans heurts. Comme tout espace où la parole est libre. ***« On crée un espace d'énonciation partagé*** *dans lequel chacun peut donner son avis, ne pas être d'accord et l'exprimer »*, confirme Lys. *« D'où, l'importance de remettre du tiers dans les relations »*, ajoute Jacqueline, *« maintenir un certain équilibre entre liberté d'expression individuelle et parole collective »*. L'animateur endosse ce **rôle d'équilibriste** : il doit **préserver un lieu de discussion critique et politique, remettre sans cesse le débat en perspective**.

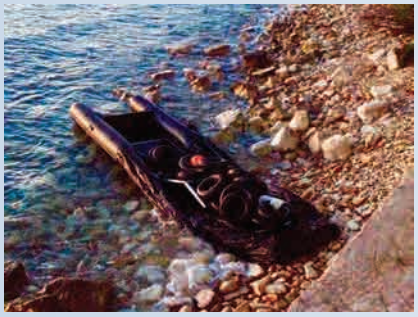
Le non mesurable et le politique

Alors, au final, le communautaire, c'est quoi ? De l'éducation permanente ? Une forme d'empowerment ? Un travail collectif ? ... Lys nous apprend qu'il existe une **plate-forme de santé mentale communautaire** dont Ulysse fait partie. Coordonnée par le Service de Santé Mentale Le Méridien depuis 2009, elle rassemble des services et structures en **« Pratiques communautaires en santé mentale ».** Et ce, sous diverses formes : groupes de parents, de femmes, atelier théâtre, groupes des hommes, café papote, ... L'objectif est d'échanger sur leurs expériences, réfléchir à l'articulation avec la clinique, construire une parole collective qui permettrait de **légitimer et de professionnaliser leurs pratiques*.** Parce que, si certains services sont convaincus du bien-fondé d'une telle démarche, ils sont loin de faire l'unanimité dans leur secteur : seulement une poignée de services de santé mentale bruxellois la pratiquerait sur la vingtaine de services existants. *« Il existe beaucoup de méfiance, de division autour de cette approche »*, confie l'un des membres de la plateforme. « D'où la création de cet espace de collectivisation des ressources, des réseaux de chacun ».Un autre professionnel ajoute : ***« on avance à tâtons dans une pratique qui est encore peu théorisée****, c'est intéressant de pouvoir se soutenir entre collègues ! ».*

Une des difficultés relevées par la plate-forme est **ce caractère "en mouvement, non linéaire, non définitif" des démarches communautaires.** De plus, **ce sont des lieux souples** pour lesquels on ne demande pas de s'inscrire - on vient, on ne vient pas – ***« ce sont comme des lieux de vie... »*** ... Cette liberté dont sont empreints à la fois le cadre et le processus ne permettent pas la création de réponse toute faite, d'une standardisation d'un modèle qui serait transposable à tous les contextes. Il s'agit à chaque fois d'une expérience unique et difficilement mesurable. D'où, un autre enjeu, serait de faire reconnaître ce travail, en mouvement perpétuel, auprès des pouvoirs subsidiants. Aujourd'hui **ballotée entre santé mentale, cohésion sociale et promotion de la santé, la santé mentale communautaire doit encore faire sa place.** Et si, sur le terrain, être à l'intersection de ces différents concepts peut être très positif, du côté des administrations, il s'agit de ranger, réorganiser, structurer pour pouvoir notamment évaluer les projets subventionnés et répondre à cette question : *« pourquoi une activité fonctionne-t-elle ou pas ? »* ... *« Se faire imposer un outil d'évaluation risquerait de nous décevoir »*, avertit la plate-forme, *« on a sans cesse besoin de redéfinir nos projets dans un processus dynamique ».*


N
LOVE





MAIS AUSSI...

À partir d'un autre angle de vue, l'urgence humanitaire, Laura de la Sen, infirmière psychiatrique, décrit le tiraillement irréductible entre le rétablissement d'un lien humain et ce que sa place institutionnelle lui permet de faire. Elle réinterroge cette ambiguïté inhérente à la relation d'aide et invite à faire bouger les lignes afin de transformer ces sociétés «d'accueil» qui privent certains de leurs droits les plus fondamentaux.

#REPORTAGES

Laura de la Sen, service psychiatrie, Clinique Saint-Michel, Bruxelles (titre et introduction du CBCS asbl)

LE LIEN DANS L'URGENCE HUMANITAIRE

Infirmière psychiatrique à la Clinique Saint-Michel (Bruxelles), Laura de la Sen s'est rendue à plusieurs reprises depuis 2017, sur les îles grecques afin de collaborer bénévolement avec une ONG espagnole de **sauvetage maritime et d'assistance médicale dans les camps de réfugiés.** Elle a témoigné de sa mission humanitaire lors d'un événement de la Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale. En voici le propos.

Dans notre métier de thérapeute, de soignant, d'intervenant, nous avons tendance à penser que le lien avec le patient ou le bénéficiaire existe parce que le temps permet sa construction. Le lien se tisse sur base de la confiance, de l'apprivoisement, de la répétition, de la constance, de la continuité. Le lien, dans notre quotidien professionnel, existe également à travers une relation qui sollicite la subjectivité individuelle et engage le patient dans sa position de sujet tout au long de son processus thérapeutique. À d'autres moments, le lien est rendu possible lorsque le temps permet de dépasser un échec ou une rupture dans la relation transférentielle. **Soigner et préserver le lien restent nos principales devises afin d'assurer notre idéal d'une prise en charge porteuse.**

Dans le cas des soins dispensés en situation d'urgence humanitaire, la clinique est exempte de tous ces aspects que l'on croirait des préalables à la construction du lien. **Et pourtant... La magie du lien s'opère dans chacune de nos interventions. Le lien existe bel et bien et il s'avère exceptionnellement fort**, voire troublant par son intensité, parfois même débordant autant pour nous que pour eux et très difficilement canalisable dans les limites de notre si jalousement gardée distance professionnelle.

Lorsque dans l'obscure angoisse de la nuit, humide et froide, à la lueur de nos frontales, la mer crache à nos pieds des dizaines de vies embouties dans leurs gilets oranges, je dirais que le lien se force un passage en une fraction de seconde et malgré un chaos certain dès l'instant où l'on saisit une main hors de l'eau. **Le lien semble alors pouvoir s'affranchir du temps, de toute continuité et même d'identité.** La barrière de la langue, l'urgence vitale, l'exigence d'une action rapide et souvent indiscriminée, ne permettent le partage d'aucune réalité subjective ni identitaire. Pas un nom, pas même un mot parfois, pas un regard dans les yeux... Pas le temps, mais aussi trop dangereux si l'on veut s'assurer la force suffisante pour se maintenir indemne dans l'effervescence du travail. **Le lien devient silence, il s'impose, noir et vide de toute intentionnalité ; il nous surprend dans un geste, dans un toucher, dans le soin d'une plaie, dans un cri qui perce les vagues, dans le grincement d'une couverture de survie dans laquelle on enveloppe l'épuisement glacial d'une vie brisée.**

Une fillette trempée, grelottante, paralysée par la peur, arrive dans mes bras au milieu de cris et de pleurs, j'ai à peine le temps d'éteindre ma lampe frontale pour ne pas l'éblouir qu'elle s'agrippe à moi en m'arrachant quelques cheveux comme on s'accroche à un dernier souffle de vie. Elle pose sa petite tête sur mon épaule droite et se cache dans le creux de mon cou, je ne sais pas trop quoi faire, il y a des dizaines d'autres personnes dont je dois m'occuper et dès que je prétends la lâcher, elle s'agite en tirant sur ma veste et en poussant fermement avec ses pieds sur mes côtes comme pour grimper encore plus haut. Désarmée, je décide donc de continuer mon travail tant bien que mal avec ce corps accroché au mien. Cela durera quelques heures pendant lesquelles je dois faire des pauses pour m'asseoir car son poids pourtant si léger me semble par moments beaucoup trop lourd. La fatigue, le froid, le désespoir me gagnent ; je suis essouflée, trempée à mon tour par l'humidité de ses vêtements, j'ai envie de crier, de fuir, de tout arrêter... Mais elle est là et moi aussi... Cette nuit-là, à cet instant précis, la vie nous a liées dans ce corps à corps anonyme et silencieux. Elle restera pour moi, jusqu'ici, mon expérience la plus forte. Elle m'aura appris à ne pas me laisser abattre par la désolation, elle m'aura sauvé de cette tromperie destructrice et illusoire d'héroïne salvatrice de la misère du monde. Pourtant, dans cette nuit plus noire que jamais, je n'ai pas réussi à voir son visage, je n'ai pas su son nom, je n'ai pas réussi à savoir qui était sa famille parmi tous les autres, je n'ai pas su de quel pays elle avait fui et lorsque la police me l'a arrachée des bras pour la mettre dans le fourgon de transport de prisonniers en direction du camp, à ce moment j'ai réalisé que j'ignorais même s'il s'agissait d'une fille ou d'un garçon...

À d'autres moments, en revanche, lors de nos consultations dans la clinique du camp, **le lien peut davantage ressembler à l'expérience que nous en faisons chez nous au quotidien.** Un effort considérable est déployé par l'équipe soignante afin de créer du lien dans une situation tout aussi dramatique, mais où l'urgence se fait moins pressante. L'espace et le temps sont alors donnés à la parole, toujours à travers le merveilleux travail des interprètes. **Le lien se tisse avec prudence, avec une certaine méfiance de part et d'autre, avec douleur, avec un senti-**

ment d'impuissance qui ravage nos élans de bienveillance, avec une charge bien trop lourde d'espoirs qui s'étouffent derrière nos silences ou nos *« I am sorry... There's nothing more I can do for you »*. **Que pouvons-nous, en effet, encore entendre lorsqu'il semble plutôt nécessaire d'agir au niveau politique afin de lutter contre la privation des droits les plus fondamentaux ?** La parole, dans ce cas, énoncée et entendue, acquiert son sens le plus fondamental, elle vient alors à exister et à se valoir par elle-même, sans aucune autre aspiration et encore moins celle de devenir thérapeutique. Cependant, elle le devient parfois par le simple fait d'être sollicitée dans sa valeur de lien humain.

Je dirais que le lien dans cette forme de travail humanitaire et d'urgence n'a pas une vocation ni une intentionnalité thérapeutique. Il répond plutôt à la notion d'action humanitaire dans sa référence essentielle à la vie. **La clinique de l'exil est une clinique de la rupture, il s'agit de rétablir le lien humain le plus fondamental pour ceux qui semblent avoir perdu le droit d'exister.** Dans la mesure du possible et les limites de nos capacités, **notre travail vise à réhumaniser le lien et la vie.** Mon quotidien auprès des patients à l'hôpital considère et utilise le lien comme un outil de travail, que nous allons analyser, que nous allons questionner, sur lequel nous allons travailler et que nous allons penser afin de le rendre thérapeutique. Dans le travail d'urgence humanitaire, bien souvent, loin d'être un outil de soin, le lien en est plutôt la conséquence. J'ai appris que la construction du lien se veut un préalable à toute action entreprise avec ou pour le patient, il sera ainsi nécesssaire d'établir une alliance thérapeutique avant d'instaurer un traitement médicamenteux ou de décider d'une hospitalisation. Dans l'urgence humanitaire, nous sommes avant tout dans l'agir, dans une intervention qui bascule entre la vie et la mort, et c'est précisément cette action qui crée le lien. Ce lien est ici convoqué dans sa dimension la plus fondamentale de lien humain et non professionnel.

Dans l'urgence humanitaire, nous sommes avant tout dans l'agir, dans une intervention qui bascule entre la vie et la mort, et c'est précisément cette action qui crée le lien.

Ces deux réalités du lien font entièrement partie de mon travail, dans deux mondes que tout oppose –quoi que...- Un monde où le lien permet le soin, mais où l'on parle de la notion de « distance professionnelle » afin de ne pas le pervertir d'affects trop envahissants qui seraient une entrave à sa vocation thérapeutique. Et puis, cet autre monde où le soin permetttra le lien dans un deuxième temps et où la distance professionnelle sera plutôt placée au niveau du soin dans un but de protection de l'équipe médicale afin de nous permettre une concentration et une action suffisamment efficaces et rapides face à un abîme humanitaire. Dans ce cas, lorsque le soin va permettre le tissage du lien, ce dernier s'avère alors absolument libérateur. Ce lien va libérer le poids d'une charge émotionnelle, de la tension et de la peur retenues pendant toute l'action de vie ou de mort. Il ne s'agit pas dès lors de cadenasser le lien dans les marges de la distance professionnelle. **Le lien va être pure émotion, brute, primaire, il est vide de toute professionnalisation, il est empreint d'une humanité essentielle et c'est ainsi qu'il est accueilli et bienvenu. Le lien est ici reconnu comme la relation entre deux êtres qui se rencontrent dans une expérience aussi dramatique et intense qu'il vient restituer à cahcune des parties leur condition de frère d'âmes.**

Quant aux effets de ce lien... Je dirais que pour nous, équipe médicale, il est certainement thérapeutique. Aussi court et fugace soit-il, il nous soigne, il panse nos plaies, il est le moteur de notre investissement, il donne sens à un travail trop souvent malmené par l'impuissance et le désespoir. Pour eux, frappés par la perte et la dépossession, il nous est bien plus difficile d'en mesurer les effets car le manque de recul et de continuité font disparaître ces vies des nôtres. Mais si certaines femmes m'ont reconnue après des mois lorsque je traversais le camp pour une nouvelle mission et se sont jetées dans mes bras en criant *« doctor, doctor ! »*, si un homme a passé des semaines demandant aux équipes médicales suivantes comment rejoindre la Belgique pour venir me remercier, si un jeune garçon détruit par la torture et la persécution a décidé de refaire confiance à la vie en s'octroyant le rêve de devenir soignant, comme nous, disait-il, j'aime alors penser que ce lien puisse également avoir quelque chose de salvateur pour eux dans un moment de leurs vies. Comme l'écrivain américain Francis Scott Fitzgerald, dans ce travail, aussi riche que déchirant, moi aussi je me dis que *l'on devrait pouvoir comprendre que les choses sont sans espoir, et cependant être décidé à les changer.*

Stéphanie Devlésaver, CBCS asbl

JE MILITE, TU MILITES, … NOUS POLITISONS !

« Le travail social EST politique », réaffirme Jacques Moriau, sociologue, en introduction à ce dossier, ***« parce qu'il s'agit, au nom de certaines valeurs, de poser des actes qui influent sur la vie des gens et, in fine, sur le fonctionnement de la société »***. Il insiste aussi sur les visages multiples que peut revêtir le travail social, de par ses postures, compétences, spécialités.

Reconnaître l'existence de cette diversité en tensions serait le premier pas vers une vision politique du travail social. Effectivement, divergences et désaccords se vérifient très vite sur le terrain. Quand l'Ilot mène une action, la structure dénonce, de manière coup de gueule, « la grande fabrique de la pauvreté », notamment à travers des opinions dans la presse. Pour Ariane Dierickx, directrice à l'Ilot, ***« le travail social tient du militantisme »***. Et derrière ce terme, elle entend réaffirmer le rôle politique de leur travail : défendre le principe de justice sociale, interroger sa capacité à sortir du cadre parfois imposé par les politiques, penser de manière indépendante, … Pour Alain Vanoeteren, directeur à Ulysse, la posture est différente : ***« si je porte le flanc du côté de la militance, je perds toute crédibilité ! »***, s'exclame-t-il, *« d'où, je ne milite pour rien, si ce n'est pour le droit à la santé. Ce qui fait plutôt de moi un* ***défenseur de certains types de droits*** *pour garantir un équilibre minimal de santé psychique »*.

Travail social : le couvercle sur la marmite ?

Mais, au fond, **définir les étiquettes importe moins que ce qu'on y met.** Au-delà d'être ou de ne pas être « militant »[1], « engagé », « subversif », on parle, dans les deux cas, de ***« se rapprocher de modèles d'intervention qui cherchent à travailler sur la reconnaissance et l'émancipation des personnes accompagnées »***. (J. Moriau, pp. 4-8). Quand il est question de *« dégager des zones de liberté en dehors des visions de l'Etat, conserver un regard critique sur son propre travail, affirmer les valeurs d'émancipation, d'égalité, de justice sociale et d'y connecter une réelle capacité d'action et d'innovation »*, un territoire commun semble alors se dégager. Pour J. Moriau, l'objectif ne serait autre que de *« transformer le social en profondeur et non à la marge,* ***travailler sur les « questions vives » comme l'augmentation effarantes des inégalités économiques pour produire un modèle alternatif de société »***. Et ce, pour éviter que le secteur associatif ne devienne *« un simple gestionnaire des populations marginalisées »*…

Dans le rapport intersectoriel 2018[2], le CBCS pose cette question : *« le secteur social-santé ne sert-il qu'à garder le couvercle sur la marmite ? »*.

Comme on l'a observé tout au long des reportages, le danger est réel, tant secteur associatif qu'usagers disposent effectivement de bien peu de prises. Mais, par ailleurs, on remarque aussi toute une **réflexion** présente, parfois en filigrane, à d'autres moments très saillante, sur les limites des moyens d'action du travail social, **sur les pistes de travail pour les dépasser tout en préservant la qualité de la relation d'aide.**

« Ne pas écraser, ne pas normaliser, mais chercher des liens pour créer un territoire commun ».

Par exemple, à Espace Social Télé-Service, le service d'accueil de jour [3]« La Consigne Article 23 » n'a pas pour mission d'être une issue. Ce lieu n'est pas conçu pour que les gens restent, l'idée est de pouvoir s'y « poser » en journée. Et pourtant, pas question de se définir uniquement comme un service de premières nécessités ! Même si la marge de manœuvre est serrée – dans un espace qui s'excuse d'exister, à l'allure bancale, comme dans un vêtement mal ajusté – **une certaine manière de travailler peut se mettre en place et muer le travail social en une forme d'acte de résistance politique.** Avec cette volonté sous-jacente de *« laisser [les usagers] prendre part au fonctionnement de l'organisation pour rétablir une certaine horizontalité. Offrir le droit d'exister et d'exiger, ne pas les priver encore « de cette possibilité d'être utiles ». « On ne veut pas ajouter de la violence aux violences diverses du quotidien »*, se justifie Yves, assistant social et responsable du service. *« D'où cette volonté de construire un esprit de bien-être : « [les personnes qui fréquentent notre service] peuvent circuler dans tous les espaces de la consigne ET prendre part aux diverses tâches de la maison (…) Ce qui évite d'être – encore et toujours – dans cette posture de l'attente, de l'inexistence. Et de tomber dans une relation de don, de charité … ».*

Ou comment ne pas reproduire la violence qui naît des inégalités économiques et sociales et se saisir d'une marge de liberté, **se situer au-delà des missions prescrites par les pouvoirs subsidiants dans le travail social.**

Egalement à l'étroit dans sa mission d'aide d'urgence, le Centre d'Aide Alimentaire Snijboontje BIS n'entend pas se limiter à distribuer des colis alimentaires, mais il veut être également **une porte d'entrée pour accéder à d'autres droits :** scolariser les enfants, trouver un logement, s'occuper des problèmes financiers, de santé, … Et même si la perte de sens du travail social n'est jamais loin – *« en quoi change-t-on la situation des personnes ? »* - **le souci de faire lien est là.** On parle de *« prendre le temps de la rencontre, d'ateliers sans inscription préalable, d'informel, … »* De tous petits pas pour « retrouver le goût du faire ensemble, se raconter, se rencontrer autrement … au lieu d'attendre, encore et toujours. **Et éviter de tomber dans une posture de contrôle** en tant que travailleur social : *« On se retrouve malgré nous dans le contrôle. Les personnes elles-mêmes viennent nous demander des preuves. On leur donne une attestation de cours de français, elles sont forcées d'envoyer deux lettres de motivation par mois, … »*, témoigne Samuel Haquin, coordinateur de la Porte Verte.

A Transit, service spécialisé dans l'accueil et l'hébergement pour usagers de drogues, la porte reste ouverte, sans obligation de projet. **Mais sans possibilité non plus de se projeter.** Le paradoxe est le même que pour les autres services d'aide : d'un côté, l'urgence, la « saturation de l'aide qui explose », l'obligation de résultats ; et de l'autre côté, l'importance de se glisser dans les espaces informels, conserver un cadre souple, de négocier : *« C'est à eux d'évaluer leur capacité à tenir le coup, à ne pas mettre en péril le groupe ou les activités du centre »*, précise un travailleur social à Transit. Travailleurs qui doivent *« bricoler, écouter, temporiser, apaiser, créer des liens de confiance avec les personnes dans ce qu'elles vivent et ce qui les préoccupent, sans qu'il y ait d'autres enjeux administratifs ou de contrôle ».*

Kris Meurant, coordinateur de l'équipe à Transit, explique : *« l'administratif, le quantitatif écrasent nos pratiques. Le temps dédié à la compilation des fiches individuelles informatisées est nécessaire, mais chronophage. Tout comme la complexification des situations administratives des usagers du centre. On se retrouve alors en porte à faux avec ce qui est l'amorce du travail social, à savoir la création du lien. »*

Résister, prendre en compte

Pratiquer le lien, dans un rapport d'égalité tout en reconnaissant l'asymétrie de la relation d'aide, devient clairement aujourd'hui, une forme de résistance. **Résistance inscrite au cœur du processus de politisation du travail social** qui consiste à modifier le travail de relation : ***« passer de la prise en charge à la prise en compte »*** (J. Moriau, p. 7), ce qui impliquerait de reconsidérer profondément les modes d'adresse aux publics. ***« Ne pas écraser, ne pas normaliser, mais chercher des liens pour créer un territoire commun ».***

Quand Yves, travailleur social à la Consigne Article23 se prend à rêver, c'est exactement ce à quoi il aspire : *« faire tomber les murs entre les gens – voisins, habitants du quartier, personnes*

#CONCLUSION

sans-abri, travailleurs sociaux, … qui partageraient un café à la Consigne ». **Le mélange des genres reste pourtant difficile.** Les services d'accueil de première ligne accompagnent souvent un certain public, étiqueté sans-abri, sans-papier, sans argent, toxicomanes, … Et sont tous pétris, au final, par les mêmes doutes : *« Et maintenant, on fait quoi de ce que nous entendons, voyons, observons, constatons ? »* … sans solutions concrètes, **la question de la dignité se pose** alors, au-delà de tous ces efforts d'humanisation du travail social, de l'entraide entre professionnels pour mener à bien le travail d'accompagnement.

Chaque reportage insiste et vient buter sur ces **mêmes limites :** comment redonner à l'accueil une place centrale et accueillir dignement ? comment respecter le principe de non-abandon ? Comment concilier bas seuil et haut niveau d'exigence ? Comment revenir à une démarche qui entend agir sur l'origine des situations plutôt que sur leurs effets ?[4], … Malgré une incroyable volonté d'humaniser, de réinscrire du côté de la vie, des droits, de l'existence et non plus de l'attente, la conclusion est toujours la même : *« les pistes se rétrécissent, les politiques actuelles créent de la violence ».* Et les recommandations du secteur social-santé sont peu ou pas prises en compte.

La piste du collectif ?

Alors, comment aller plus loin ? Comment continuer à avancer ? Dans quelles directions ? Jacques Moriau insiste, à la fin de son analyse, **sur le caractère collectif et hybride d'un social repolitisé.** Est-ce que le travail communautaire ne tenterait pas d'ouvrir cette voie ? Est-ce qu'il n'en explorerait pas les possibilités ? Mêler les approches et les personnes, partager les ressources, apprendre les uns des autres entre théorie, coopération et créativité, se rendre parfois à l'extérieur des structures, … À Ulysse, le groupe de formation Arcada, en partenariat avec le Ciré, tente de penser la citoyenneté de personnes déboutées de tout, *« de donner des petites réponses pour éviter un repli encore plus grand ».* Bien sûr, à nouveau, on peut en souligner les limites : la difficulté de financement d'un tel projet qui nage à contre-courant, une pérennité fragile. Mais, *« c'est un des rares lieux où des personnes sans-papiers peuvent reprendre pied dans la société par le simple fait d'exister »*, insiste Lys, chargée de projets à Ulysse. Elle s'interroge : *« Comment rester debout et acteur de son chemin tout en étant en précarité de séjour ? »* Grâce à un partage des savoirs, à l'entraide et à la reconnaissance des compétences de chacun, qu'on soit agriculteur analphabète, universitaire, jeune, âgé, homme, femme, réfugié reconnu ou encore sans-papier. *« Ici, on parle de tout, de nous, de la vie. Ici, j'ai envie de venir tous les jours »*, témoigne une des participantes.

Attention, créer un espace d'énonciation partagé ne s'improvise pas. Dans ce type de démarches, on avance « à tâtons », avec cette difficulté majeure, relevée par la Plateforme « Pratiques communautaires en santé mentale » (voir p. 33) : « le caractère en mouvement, non linéaire, non définitif » de tels dispositifs. À l'image des lieux de vie, ces approches s'opposent à toute forme de standardisation, transposables dans tous les contextes. Elles sont à réinventer, à chaque fois, selon les lieux, les personnes, les situations. On le constate notamment dans le processus de mise en place d'une Ecole de Transformation Sociale[5] : utiliser les ressources en présence, les intelligences multiples, donner place au pouvoir d'agir, ... fait place à un tas de questions, d'auto-critiques, de doutes, mais aussi de défis, d'enthousiasme, de co-constructions qui tendent à faire bouger les lignes. (Le CBCS reviendra sur ce processus, très prochainement).

Pratiques d'accompagnement social à l'image de tout ce qui est humain, finalement. Une manière de prendre la tangente, de reconquérir des espaces de liberté et de circulation[6], tant du côté des intervenants sociaux que des usagers, et de politiser collectivement le travail social ?

---

1 *Lire plus à ce sujet dans le BIS n°174, « travail social et militantisme », CBCS, 2016.*

2 *« Évolution des problématiques sociales et de santé 2013-2018 : analyses et recommandations », sur le site du CBCS.*

3 *Structures d'accueil accessibles en journée qui procurent un accompagnement social, des services d'hygiène et de soin (douche, dentiste, lessive, soins infirmiers), des repas, des consignes, des loisirs, des lieux d'accueil et de convivialité. (cf. www.ama.be).*

4 *Questions posées dans « Hors-circuit : 20 propositions de chantier pour combattre le non-recours aux droits sociaux », à lire sur site du Forum contre les Inégalités.*

5 *Dispositif de formation participatif et partagé lancé par le Forum contre les Inégalités. Lire plus dans l'édito de ce numéro du BIS.*

6 *Maguelone Vignes, Metrolab.brussels/UCL, dans le BIS n°176 « Réorganiser le social-santé à Bruxelles » : elle suggère de « penser l'organisation des dispositifs de soins à Bruxelles dans un écosystème de soins qui offrent à chacun de pouvoir entrer et circuler comme il lui convient »*

- A.N.A.I.S.
- ABAKA ASBL
- ACCOMPAGNER
- AIDE AUX FAMILLES DE SCHAERBEEK
- AIDE FAMILIALE - BRUXELLES ASBL
- AIDE SOCIALE AUX FAMILLES ET PERSONNES AGÉES DE KOEKELBERG
- AIMER À L'ULB
- AIMER JEUNES
- ALTEO BRUXELLES
- ALZHEIMER BELGIQUE
- ANTENNE TOURNESOL
- ASSOCIATIF FINANCIER
- ASSOCIATION DES CENTRES ET SERVICES BRUXELLOIS POUR PERSONNES HANDICAPÉES
- ASSOCIATION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES
- ASSOCIATION FRANCOPHONE D'AIDE AUX HANDICAPÉS MENTAUX
- ASSOCIATION NATIONALE DES COMMUNAUTÉS ÉDUCATIVES
- ATOLL
- BRUXELLES - ASSISTANCE - IIIÈME MILLÉNAIRE
- BRUXELLES LAÏQUE
- BUREAUX DE QUARTIERS
- C.A.P. - I.T.I
- CENTRALE DE SERVICES ET DE L'AIDE À DOMICILE
- CENTRALE DES SERVICES À DOMICILE DE BRUXELLES - CSD ASBL
- CENTRE BRUXELLOIS D'ACTION INTERCULTURELLE
- CENTRE BRUXELLOIS DE PROMOTION DE LA SANTÉ
- CENTRE D'APPUI - MÉDIATION DE DETTES
- CENTRE DE CONSULTATIONS CONJUGALES ET DE PLANNING FAMILIAL DU KARREVELD
- CENTRE DE CONSULTATIONS FAMILIALES ET SEXOLOGIQUES
- CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES
- CENTRE DE GUIDANCE D'ETTERBEEK
- CENTRE DE GUIDANCE D'IXELLES
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL D'AUDERGHEM - LE CAFRA
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL DU MIDI
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL ET DE SEXOLOGIE DE FOREST
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL ET DE SEXOLOGIE D'IXELLES
- CENTRE DE PRÉVENTION DES VIOLENCES CONJUGALES
- CENTRE DE PSYCHO-ONCOLOGIE ASBL
- CENTRE DE SANTÉ LE GOELAND
- CENTRE DE SANTÉ LE MIROIR
- CENTRE DE SANTE MENTALE 'L'ADRET'
- CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD - EST
- CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES
- CENTRE MEDICAL ENADEN
- CENTRE SÉVERINE
- CENTRES DE COORDINATION DE SOINS ET DE SERVICES À DOMICILE INDÉPENDANTS ASBL - COSEDI
- CHAPELLE AUX CHAMPS
- CITÉ SÉRINE
- COLLECTIF CONTRACEPTION SANTÉ DES FEMMES
- COLLECTIF DE SANTÉ LA PERCHE
- COULEURS SANTÉ
- CSÀD (CENTRE DE SERVICES ET D'AIDE À DOMICILE)
- CSC-CNE
- DOUCHEFLUX
- DUNE
- ENEO, MOUVEMENT SOCIAL DES AÎNÉS
- ENTR'AIDE DES MAROLLES
- ESPACE P
- ESPACE RENCONTRE BRUXELLES ASBL
- ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE
- FASS
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE DES MAISONS MÉDICALES
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES INSTITUTIONS POUR TOXICOMANES
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE PLURALISTE DE SOINS PALLIATIFS ET CONTINUS (F.B.S.P. ASBL)
- FÉDÉRATION DE CENTRES PLURALISTES DE PLANNING FAMILIAL
- FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL MUTUALISTES BRUXELLOIS
- FÉDÉRATION DES INITIATIVES ET ACTIONS SOCIALES
- FÉDÉRATION DES INSTITUTIONS MÉDICO-SOCIALES
- FÉDÉRATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI ASBL
- FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN MILIEU POPULAIRE
- FÉDÉRATION DES SERVICES BRUXELLOIS D'AIDE À DOMICILE
- FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX
- FÉDÉRATION FRANCOPHONE DES INITIATIVES D'HABITATIONS PROTÉGÉES
- FÉDÉRATION LAÏQUE DE CENTRES DE PLANNING FAMILIAL
- FÉDÉRATION NATIONALE DE PROMOTION DES HANDICAPÉS
- FÉDÉRATION SOCIALISTE DES PENSIONNÉS
- FGTB- SETCA BRUXELLES
- FONDS DES AFFECTIONS RESPIRATOIRES
- FONDS DU LOGEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
- FORUM BRUXELLOIS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
- FREE CLINIC
- GRANDIR ENSEMBLE
- GROUPEMENT BELGE DES OMNIPRATICIENS
- GROUPE SANTÉ JOSAPHAT
- HAUTE ECOLE CATHOLIQUE CHARLEROI-EUROPE - INSTITUT CARDIJN
- HAUTE ECOLE GROUPE ICHEC - ISC SAINT-LOUIS - ISFSC, CATÉGORIE SOCIALE
- HAUTE ECOLE LIBRE DE BRUXELLES ILYA PRIGOGINE - DÉPARTEMENT SOCIAL
- HAUTE ECOLE PAUL-HENRI SPAAK - DÉPARTEMENT SOCIAL
- INFOR-DROGUES
- INFOR-HOMES
- INTERSTICES CHU ST-PIERRE
- JEUNES SCHAERBEEKOIS AU TYRAVAIL ASBL
- LA TRACE
- L'AMBULATOIRE - FOREST
- LE CHIEN VERT
- LE GRES
- LE MERIDIEN
- LE NOROIS
- LE NOUVEAU CENTRE PRIMAVERA
- LE PATIO
- LE PELICAN
- LE SAS
- LE TROISIÈME OEIL
- L'ENTRE-TEMPS
- L'EQUIPE/BABEL
- L'ESCALE
- LIGUE BRUXELLOISE FRANCOPHONE POUR LA SANTÉ MENTALE
- LIGUE DES FAMILLES
- LIRE ET ECRIRE BRUXELLES
- MAISON MÉDICALE ASBL (FOREST)
- MAISON MÉDICALE D'ANDERLECHT
- MAISON MÉDICALE DE LAEKEN
- MAISON MÉDICALE DES MAROLLES
- MAISON MÉDICALE DU BOTANIQUE
- MAISON MÉDICALE DU MAELBEEK - ASBL PROMOTION SANTÉ
- MAISON MÉDICALE DU NORD
- MAISON MÉDICALE DU VIEUX MOLENBEEK
- MAISON MÉDICALE ESSEGHEM
- MAISON MÉDICALE HORIZONS
- MAISON MÉDICALE KATTEBROEK
- MAISON MÉDICALE SANTÉ PLURIELLE
- MÉDECINS DU MONDE BELGIQUE
- MODUS VIVENDI
- MONDE DES SPÉCIALISTES
- MUTUALITÉ SAINT-MICHEL
- PARTENAMUT
- PIERRE D'ANGLE
- PLAN F
- PLANNING FAMILIAL DE LA SENNE
- PLANNING FAMILIAL DE WATERMAEL BOITSFORT
- PLANNING FAMILIAL DE WOLUWÉ-SAINT-PIERRE
- PLANNING FAMILIAL D'EVERE
- PLANNING FAMILIAL LEMAN
- PLANNING MAROLLES
- PLATEFORME FRANCOPHONE DU VOLONTARIAT
- PROJET LAMA
- PROSPECTIVE JEUNESSE
- PSYCHO-ETTERBEEK
- QUESTION SANTÉ
- R.A.T.
- RÉSEAU HÉPATITE C BRUXELLES ASBL
- SERVICE DE SANTE MENTALE DE L'UNIVERSITE LIBRE DE BRUXELLES
- SERVICE DE SANTE MENTALE SECTORISE DE FOREST-UCCLE-WATERMAEL-BOITSFORT
- SERVICE DE SANTE MENTALE SECTORISE DE SAINT-GILLES
- SERVICE LAÏQUE D'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF - AIGUILLAGES
- SERVICE LAÏQUE D'AIDE AUX JUSTICIABLES ET AUX VICTIMES B II - SLAJ-V ASBL
- SERVICE LAÏQUE D'AIDE AUX PERSONNES
- SERVICE SOCIAL JUIF
- SESO
- SMES-B
- SOINS À DOMICILE ASBL
- SOINS CHEZ SOI (ACCOORD)
- SOLIDARCITÉ
- SOLIDARITÉ SAVOIR
- SOS JEUNES
- SOS VIOL
- SSM CHAMP DE LA COURRONNE
- TÉLÉ - ACCUEIL
- TELS QUELS
- TRANSIT ASBL
- ULYSSE
- UNION PROFESSIONNELLE DES ERGOTHÉRAPEUTES
- WOLU-PSYCHO-SOCIAL (WOPS)
- WOLU-SERVICES

Francophones Bruxelles

Avec le soutien de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale

CBCS
CONSEIL BRUXELLOIS DE
COORDINATION SOCIOPOLITIQUE

Rue Mercelis 27 - B-1050 Bruxelles
T. 02 511 89 59

Lire plus sur www.cbcs.be

Maison médicale Couleurs Santé : comment travailler entre l'individuel et le collectif ?

C'est en 2010 que Couleurs Santé s'est constituée en asbl dans la commune d'Ixelles. L'équipe de 22 travailleurs s'inscrit dans une approche de proximité de la santé intégrant les soins, la prévention et la promotion de la santé en partenariat avec le réseau local. Dans ce contexte interdisciplinaire, **quels sont les défis et les marges de manœuvre pour faire du travail social ? Avec quelle souplesse ? Malen Munoz, assistante sociale, décrit son quotidien.** Entre l'accueil des demandes individuelles et le souhait d'espaces de travail communautaires, elle dépeint les tensions actuelles du travail social.

À suivre !

L'École de Transformation Sociale, dispositif de formation participatif et partagé lancé par le Forum contre les Inégalités a entamé sa première session avec pour thème **« le pouvoir d'agir »**. Durant 8 journées, entre octobre 2019 et mai 2020, travailleurs sociaux, chercheurs, politiques, militants, citoyens, … - développent un discours politique, des actions concrètes, des solutions innovantes et subversives, pour une réelle transformation sociale. Ce numéro du « Bruxelles Informations Sociales » s'inscrit dans la droite ligne de ce projet d'ébullition collective en vue d'un travail social (re)politisé.

Prochainement, le CBCS, en tant que partenaire du projet, reviendra sur ce processus avec une mise en lumière des questions, doutes, défis, pistes en co-construction !