



Interview – Relais d'Action de Quartier

« LE QUARTIER, C'EST NOTRE BUREAU » !



Rencontre avec Thomas Vanwysberghe, coordinateur RAQ et Raphaëlle Defort, chargée de projet communautaire RAQ, septembre 2022

Les secrets d'alcôve, en littérature, ont trait à la vie intime, amoureuse. Moins romantique, «ALCOV», dans l'institutionnel bruxellois n'a rien d'un secret et se traduit platement par «Agir Localement pour Contre le Virus». Stratégie régionale née en pleine crise Covid, les Relais d'Actions de Quartier en constituent une petite partie. La charpente du projet : 25 quartiers ciblés sur le territoire bruxellois. La mission de départ : faire circuler l'information sur la vaccination dans les quartiers autrement que par les médias traditionnels. Très vite, la Fédération des Services Sociaux, porteuse du projet, s'est sentie à l'étroit dans ses fonctions de communication Covid. Après tout, son savoir-faire, c'est le social ! Alors, bien sûr, il sera question d'accès à la santé, mais pas que. On travaillera aussi plus largement sur l'accès aux droits sociaux. C'est à prendre ou à laisser. La Région a pris. Deux ans plus tard, ça donne quoi ?

«Voilà encore un dispositif de plus!», c'est ce qu'on entendait la plupart du temps au tout début du projet», se rappelle Raphaëlle Defort, chargée de projet communautaire. «On a d'abord cru qu'on ne servait à rien ou juste à convaincre les gens de se faire vacciner! Engagés sur contrat temporaire, on ne pouvait être à cent pour cent dans la croyance que cela pouvait fonctionner. Etiquetés comme des travailleurs «Covid», on ne savait pas trop comment se présenter». En quelques souvenirs, elle pointe la difficulté d'avoir vu le jour en pleine crise sanitaire, en mars 2021. Et d'être tiraillée entre des missions spécifiques «Covid» et des missions plus généralistes sociales et de santé. La première année, le travail est resté fort tourné autour de la vaccination: les vaccibus, les contacts avec les pharmacies, ... C'était l'occasion quand même d'aller à la rencontre des quartiers. Avec des hauts et des bas. Thomas Vanwysberghe, coordinateur, regrette cette logique de mise en concurrence instaurée par les politiques sociales actuelles: «on devrait jouer davantage sur la complémentarité avec ce qui existe déjà! On a eu droit à une véritable levée de boucliers associatifs et institutionnels: 'Mais nous, on fait déjà ça!' 'Vous venez pomper dans notre enveloppe!', nous renvoyait-on. «Je leur disais de ne pas se tromper d'ennemi. Nous, on était là dans un but commun de travail ensemble pour améliorer les conditions de vie des gens!».

Pour la chargée de projets, «cela a été libérateur de quitter la crise et de pouvoir nous mettre une autre casquette! Avant, quand on réalisait une action d'information sur un marché par exemple, c'était sous une tente, sans signe distinctif. Aujourd'hui, il y a une fierté, une identité qui se crée, certains ont demandé des



bannières pour pouvoir être identifiés. Le sens des missions des RAQ s'est construit petit à petit avec l'ensemble de l'équipe: «Chaque semaine, nous avons une réunion tous ensemble», poursuit le coordinateur, «c'est ce qui a permis la cohésion de l'équipe». Et la réalisation d'un document balise qui revient sur les notions de zones, territoire, quartiers, sur les objectifs. A savoir, **lutter contre le non-recours, renforcer l'accessibilité aux services sociaux et de soins et agir positivement sur les déterminants sociaux de la santé.** Si la réunion d'équipe a été réduite à présent à une demi-journée, «cela reste une vraie richesse d'avoir ce temps-là !», se félicite Thomas Vanwysberghe, «C'est l'occasion d'avoir des interventions, des échanges de pratiques, des formations, de communiquer entre nous». A côté de cette rencontre hebdomadaire, l'utilisation d'un groupe WhatsApp permet une instantanéité intéressante pour régler des difficultés de terrain, des questions logistiques. «C'est notre machine à café de bureau», conclut Raphaëlle, en souriant. On sent le chemin parcouru. Dans un savant mélange d'urgences, de tâtonnements et de réflexions.

BIS: Sur base de quels constats sont nés les Relais d'Action de Quartier?

Thomas Vanwysberghe: d'une part, on s'est aperçu que les personnes les plus touchées et les moins vaccinées contre le Covid étaient géographiquement situées dans des territoires à forte concentration de vulnérabilités : mauvaise qualité de logement, problème d'alimentation, densité de population, ... Conditions de vie propices à la propagation du virus! D'autre part, les publics qui devaient continuer à travailler étaient eux-mêmes des personnes précaires. **Le lien entre inégalités sociales et inégalités en santé était fait!**

BIS: Très vite, il n'était pas question de faire uniquement la promotion de la vaccination.

Notre savoir-faire, c'est le social: **nous allions donc travailler sur les déterminants sociaux de la santé.** Ce qui était important pour nous, c'était de défendre l'accès à la santé, mais aussi l'accès aux droits et les dynamiques de «l'aller vers» (outreaching). Nous avons mis ce cadre qui a été accepté par le gouvernement et on s'est retrouvé avec 18 personnes sur le terrain (ETP), en l'espace de quelques mois¹.

BIS: Majoritairement, des travailleurs sociaux ?

Oui, mais avec la diversité de ce que peut être le travail social: assistant social, éducateur de rue, animateur, psychologue, gestionnaire en Ressources Humaines, ... Il y a eu une mobilisation comme je n'en avais jamais vue auparavant pour former l'équipe de manière rapide et intersectorielle!² Dès le début, nous avons travaillé avec les Community Health Workers ou les facilitateurs en santé (CHW, pendant des RAQ à l'échelle fédérale, mis en place par les mutuelles). Nous avons des objectifs similaires, même si la mise en pratique pouvait être différente, nous avons cheminé ensemble.

BIS: Parallèlement à la formation d'une équipe, il fallait délimiter les zones d'action.

Définir notre territoire a fait partie intégrante du projet. Nous avons eu l'aide de **l'Observatoire des Quartiers**³: à partir de secteurs statistiques – unités territoriales de

1. En février-mars 2022, quand le dispositif BRI-CO est en partie intégré aux RAQ existants – l'équipe s'élargit à 27 personnes pour 25 quartiers. Le dispositif BRI-CO propose des ateliers de quartier, outil d'intervention dans des micro-quartiers. Plus d'infos sur www.fdss.be/

2. BRUSANO, le Réseau de Promotion de la Santé, Cultures et Santé, Bruxelles Social, ... ont participé à des sessions de formations sur diverses thématiques : travail communautaire, l'institutionnel bruxellois, les questions de santé, etc.

3. Le Monitoring des Quartiers est un outil interactif de suivi des 145 quartiers bruxellois. Ces quartiers conçus comme des entités d'observation urbaine, permettent une lecture fine et aisée du territoire régional à une échelle infra-communale.

Equipé chacun d'un ordinateur portable, d'un téléphone et d'une connexion Internet, ils avaient la possibilité d'ouvrir «leur bureau» à tout moment.

base - sélectionnés sur base de certains critères (revenus médians, densité des personnes âgées au-delà de 65 ans, densité de population et proportion des personnes atteintes du diabète), des données ont été croisées pour faire ressortir différents quartiers, partagés ensuite entre les dispositifs RAQ et CHW.

BIS: Un quartier correspond à quelle échelle? A combien d'habitants environ?

Chaque quartier représente entre 15.000 et 30.000 habitants. Mais un quartier, c'est loin d'être seulement fréquenté par ses habitants! Selon les moments de la journée, il y a différents types de publics, il y a plus ou moins de personnes: des travailleurs, des usagers de l'espace public, des usagers des services et commerces, ... C'est à la fois un lieu de vie et de passage.

BIS: Un travailleur social pour 30.000 personnes ! Comment ne pas se sentir une goutte d'eau dans l'océan ?

Le parallèle avec le travail humanitaire est, selon moi, intéressant: en promotion de la santé, ils sont un travailleur pour 1000 habitants. Et en cas de crise, ils passent à une personne pour 500 habitants. On n'est clairement pas sur la même échelle!

Pour pallier à la solitude, ils ont beaucoup travaillé en binômes, entre 2 quartiers géographiquement proches.

Très vite, ils ont décrété «le quartier, c'est notre bureau» ! Et ils se sont réapproprié l'espace public. Cette idée avait été transmise dès le début du projet, à savoir être un maximum dehors, travailler hors les murs, aller vers les gens. Equipé chacun



d'un ordinateur portable, d'un téléphone et d'une connexion Internet, ils avaient la possibilité d'ouvrir «leur bureau» à tout moment. Mais nous ne les avons pas non plus catapultés sans aucun repère: chacun d'eux a été accueilli chez un «**partenaire hébergeur**», à savoir **une association** qui existe déjà dans le quartier, qui a déjà son réseau, ses publics. La majorité sont des services sociaux de première ligne (Centres d'Action Sociale Globale, Centres d'Aide aux Personnes), des maisons médicales. Mais il y a aussi quelques services seniors, des associations de promotion en santé communautaire, aide à la jeunesse. **On s'est appuyé sur ce réseau pour construire petit à petit les nôtres.**

BIS : Le partenaire hébergeur est un premier amarrage essentiel dans le quartier.

Effectivement. Par exemple, dans les temporalités de mise en place du projet, il nous était impossible de réaliser nos propres diagnostics! On s'est donc inspirés de ceux de nos partenaires hébergeurs pour les confronter aux différentes personnes rencontrées, l'affiner et se créer, petit à petit, un diagnostic propre. A partir de la connaissance des quartiers des partenaires hébergeurs, nous avons également orienté nos missions vers des projets plus ou moins délaissés pour lesquels ils n'avaient peu ou pas de temps à consacrer (au vu de la charge de travail sur les missions premières).

Ceci dit, cette logique de renfort n'a pas toujours été bien comprise, tant du côté des partenaires que des travailleurs RAQ qui avaient eux-mêmes parfois l'envie de développer leurs propres projets. Intégrer une équipe signifie aussi se frotter à d'autres coutumes de travail, avoir un autre responsable que son employeur (FdSS), etc. **Et le secteur social qui rencontre le secteur médical, c'est quelque chose !** Nous n'avions pas l'habitude de travailler avec les maisons médicales : nous avons chacun nos codes de déontologie, notre manière de travailler, etc. Tout ceci nécessite d'instaurer **une confiance mutuelle qui peut prendre du temps.**

Les 4 missions des RAQ :

1. Réaliser un maillage à l'échelle du quartier;
2. Assurer une orientation individuelle;
3. Développer des actions collectives d'information et de promotion de la santé;
4. Développer et soutenir des actions et projets communautaires à l'échelle des quartiers.

Le maillage, c'est être personne-lien, connaître son territoire et être connu de lui par différents types d'acteurs.

BIS: Au-delà de ces premiers liens, comment un RAQ travaille à l'échelle de son quartier ?

Sa mission première, transversale à toutes les autres (voir encadré), consiste à faire maillage à l'échelle du quartier. Le maillage, c'est être **personne-lien**, connaître son territoire et être connu de lui par différents types d'acteurs: associatifs, institutionnels, pharmacies, commerçants, personnes-relais dans le quartier, référents pour une communauté, etc. Cela peut débuter par faire se rencontrer les différents partenaires hébergeurs, orienter ou faire partenariat vers des services dans le quartier ou en dehors en passant par la création de liens qui n'existent pas ou qui ont été brisés. Être en soutien à l'existant. Ce sont toutes des manières de faire maillage! L'idée est aussi de **créer ensemble une vision commune des quartiers**, notamment à partir des diagnostics de quartier. Jusqu'à présent, ils sont encore essentiellement basés sur le ressenti des travailleurs, mais on souhaite les ancrer dans une démarche scientifique. Le tout, dans le but de pouvoir apporter des réponses adaptées à la situation d'un quartier.

BIS: Et si une nouvelle crise se présente, ne craignez-vous pas de faire retour en arrière ?

Nous avons une mission supplémentaire qui peut être activée ponctuellement: **une capacité à organiser une mobilisation rapide.** Cela peut être à l'échelle d'un quartier qui a besoin d'un renfort logistique ou autre, mais cela peut aussi être à l'échelle du territoire de la Région bruxelloise. La mobilisation est alors davantage institutionnelle. Un exemple récent: 5 travailleurs RAQ dont 3 personnes russophones ont rejoint le Brussel Orientation Center (BOC) pour soutenir le travail d'orientation médicale et sociale autour des réfugiés ukrainiens.

Actuellement, **un nouvel axe de mobilisation se dessine autour de la crise énergétique.** Les RAQ travaillent étroitement avec le centre social AppuiEnergie de la FdSS: ils vont dans les marchés diffuser l'information autour de la hausse des prix, comment on peut agir, etc. Cette fois, c'est l'ensemble des équipes qui est concerné.



A défaut de pouvoir partir d'un plus petit dénominateur commun, il a fallu définir notre cadre autrement !

BIS: C'est une condition indispensable à ce dispositif, avoir un cadre commun non figé ?

Comme on l'a vu, le projet n'a cessé d'évoluer et les règles changeaient tout le temps ! **On avait besoin d'une capacité d'adaptation dans nos discours et notre posture pour rester crédible.** De plus, chaque quartier est différent, chaque partenaire hébergeur aussi, d'où aucun des RAQ ne fait le même travail. A défaut de pouvoir partir d'un plus petit dénominateur commun, il a fallu définir notre cadre autrement ! Certaines limites du cadre sont **exclusives** (cadre déontologique, respect de la personne, ...), d'autres sont **inclusives** (droit à expérimenter, à prendre des détours, à faire des erreurs), d'autres encore sont **dynamiques** (échanges, participation à la transformation des pratiques, à des actions de plaidoyers). **Sans ces aménagements, il nous était impossible d'avoir un cadre ! A chaque tentative de le dessiner, nous n'aboutissions à rien !**

la plupart du temps, on travaille à partir de ces frontières qui sont floues et qui se diluent petit à petit...

BIS: La notion de quartier elle-même est difficile à saisir.

Oui, le quartier est différent pour chaque personne, chacun en a sa propre image mentale, même si certains quartiers ont une identité historiquement plus

construite. (Lire RAQ Marolles, p.35) **Un quartier ne s'arrête jamais strictement à tel ou tel endroit. Et on travaille à partir de ça !** Sauf si on doit faire de l'information rue par rue, à partir d'un travail en binôme sur la zone à couvrir, **la plupart du temps, on travaille à partir de ces frontières qui sont floues et qui se diluent petit à petit...** Le quartier ne s'aligne pas nécessairement sur des frontières institutionnelles, il s'appuie aussi sur le tissu social, sur le vécu et la perception que les habitants en ont. Un territoire est marqué par des **frontières géographiques** qui « font quartier » - une ligne de chemin de fer, un pont, un axe routier, un canal ... - et par des **frontières symboliques. C'est alors intéressant de superposer les lectures.** Et c'est parfois sur ces axes frontaliers qu'il est le plus intéressant de travailler. A l'image de la forêt et de la plaine, c'est en lisière qu'il y a le plus de biodiversité.

BIS: Quels sont les principaux enjeux, selon vous, pour ce travail social à l'échelle des quartiers ?

On lutte contre le non-recours, mais on est confronté à des situations où on ne voit pas de recours possible. Face à un marchand de sommeil, on en arrive à la même conclusion que la locataire : il n'y a pas d'autre possibilité de logement, elle n'a pas le choix ! **Pour modifier la situation, cela ne se règle pas à l'échelle des quartiers, mais bien à l'échelle d'une politique plus générale !** (Lire aussi p. 45) Ce sont certaines décisions politiques – ou leur absence – qui créent la pauvreté. Même si certaines dynamiques communautaires sont à épingler - logement AIS mis en place par des associations à partir de logements abandonnés, par exemple – quelle énergie cela nécessite pour un seul projet !

BIS: Autres limites pour le travail social à cette échelle ?

Il existe une terrible inégalité des services social-santé dans les

quartiers ! Dans certains, il y en a énormément, dans d'autres, pas du tout ! **Le travail du RAQ est alors mis à mal: établir un réseau tout seul, ce n'est pas possible !** Par exemple, le bout d'Anderlecht qui concentre un grand nombre d'habitants âgés dispose de très peu de services associatifs. Ce sont des quartiers très résidentiels. Cette inégalité de services offerts dans certains quartiers reflète une inégalité sociale. La lutte des classes dans les quartiers, elle existe toujours ! Et c'est très compliqué d'agir à ce niveau.

Il y a aussi tout ce rôle de démocratisation de la parole des gens : créer des lieux de débat et de discussion à l'intérieur des quartiers. Faire remonter ce qui se dit dans ces quartiers. Cela a été tenté pendant la crise Covid notamment, mais on ne peut le faire que très humblement.

BIS: Qu'est-ce qui est le plus intéressant de travailler à l'avenir ?

Le véritable enjeu, pour moi, dans les quartiers, c'est l'habiter: pouvoir habiter dignement son quartier. Et je crois que les RAQ sont au bon endroit pour participer à ça ! Les situations sociales rencontrées sont vraiment complexes, la vie dans les quartiers est complexe. On ne va pas se donner une mission supplémentaire, mais on va se mettre en capacité de répondre aux crises qui vont arriver grâce à cette construction de lien solides.

BIS: le projet RAQ est donc financièrement pérennisé dans le temps ?

Non, le projet est renouvelable chaque année, ce qui est en contradiction totale avec les missions qui nous sont demandées ! Toutes ces missions sont énormes. On l'a vu, s'imprégner des enjeux du quartier en regard de l'histoire, des empreintes urbanistiques, de l'actualité, ... demande du temps et de la confiance à tisser avec les populations. **Le travailleur lui-même n'est pas mis en position de confiance.** On a déjà vécu cette situation - on ne savait pas si on allait être renouvelé après 9 mois d'existence - aujourd'hui, les signes sont positifs, mais l'instabilité financière reste totale pour l'équipe.