

« TIENS, JE NE ME / JE NE TE VOYAIS PAS COMME ÇA... »

Comment un projet peut changer les regards

Récit subjectif d'une stratégie destinée à réduire les inégalités sociales

LIENS SOCIAUX

Question  
SANTÉ



EDUCATION PERMANENTE



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



*La difficulté n'est pas de voir ce que personne n'a jamais vu  
mais de penser comme personne n'a jamais pensé  
au sujet de quelque chose que tous voient.*

Arthur Schopenhauer

*Nos préjugés ne rapportent rien et quelquefois ils coûtent fort cher.*

Victor Cherbuliez,  
Les pensées extraites de ses œuvres (1913)



Réalisation

Question Santé asbl - Service Education permanente

Texte

Pascale Gruber/Question Santé

Graphisme

Carine Simon/Question Santé

Remerciements

Merci à ceux et à celles qui ont donné de leur temps, de leur confiance et joué la transparence pour les interviews qui ont formé la trame de cette brochure. Pour éviter toute inégalité, dans le texte, seuls leurs prénoms ont été conservés : Aïcha, Bénédicte, Céline, Etienne, Geneviève, Steve, Véronique, Youla.

Avec le soutien

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Editeur responsable

Bernadette Taeymans 72, rue du Viaduc – 1050 Bruxelles

D/2019/3543/6

## UN COUP DE SABOT DANS LA FOURMILIÈRE...

La chance ne passe pas toujours deux fois. Il y a quelques années, lorsqu'un ministère a voulu encourager les projets destinés à lutter contre les inégalités sociales de santé (un concept qui va être détaillé dès le chapitre suivant), quatre services<sup>1</sup> et des associations d'Ottignies/Louvain-la-Neuve (LLN) ou, plus largement, du Brabant wallon, se sont unis pour ne pas rater l'occasion. Depuis 2013, à l'échelle du territoire d'Ottignies/LLN, et plus particulièrement à la Chapelle aux Sabots, un quartier de logements publics, ils ont entamé un long chemin autour d'un projet visant à améliorer la santé et le bien-être.

Pas question de détailler ici toute cette aventure<sup>2</sup>, dont n'ont été gardés que certains points, choisis subjectivement et souvent en fonction d'un critère: ils concernent probablement bien d'autres travailleurs sociaux et bien d'autres citoyens. Voici donc certaines des étapes de ce projet et quelques-unes de ses péripéties. Voilà, aussi, un focus sur une initiative menée, hors projet, par certains des habitants concernés.

Les pièces de ce puzzle visent à répondre à une question : **un projet de santé et une action menée par les habitants d'un quartier peuvent-ils changer les regards que l'on pose sur les autres et sur soi-même ?** Pour tenter d'y répondre, des protagonistes impliqués dans cette histoire ont témoigné. Action !

## TU SERAS MOINS ÉGAL, MON FILS (MA FILLE)...

Les apparences peuvent être trompeuses. De fait, elles le sont parfois. Ainsi, lorsqu'on évoque le Brabant wallon, on pense généralement à un territoire « riche », avec une population plutôt aisée. En réalité, comme le rappellent les fiches rédigées par les intervenants du projet<sup>3</sup>, on y trouve de fortes inégalités sociales. Par exemple, en terme de revenus, après Bruxelles, le Brabant wallon est la province la plus inégalitaire. La proportion de faibles revenus y est similaire à celle des Provinces de Liège et du Hainaut mais les hauts revenus y sont beaucoup présents : à quelques rues ou quartiers près, de (très) pauvres côtoient donc de (très) riches. A Ottignies/LLN, cette caractéristique est particulièrement exacerbée : la ville est classée parmi les plus inégalitaires de Wallonie.

Dans ce vert Brabant wallon, à la lisière de Court-Saint-Étienne, se trouve un îlot de maisons. Il compte deux rues principales. L'une donne sur un axe routier où, depuis des années, on attend - en vain - une offre accrue de transports en commun. L'autre mène vers le centre d'Ottignies. Construites par une société de service public, ces habitations sont isolées du reste de la ville. Et sans aucun commerce. **C'est le quartier de la Chapelle aux Sabots.** Ici, selon les statistiques de l'AIM (Agence Inter-Mutualiste), près de 50 % des habitants bénéficient d'une intervention majorée et une personne sur deux présente un statut économique faible.

A ces spécificités économiques et sociales s'ajoutent ce que l'on nomme les « inégalités sociales de santé ». Ce phénomène existe dans tous les pays et il peut se résumer ainsi : **face à la mort ou à la maladie, nous ne sommes pas tous égaux**, et cela ne tient pas seulement à des raisons génétiques.

Notre éducation, notre niveau d'instruction, nos milieux et modes de vie, nos comportements, nos liens sociaux, notre isolement, notre environnement et d'autres facteurs encore sont autant de déterminants influençant notre santé. De plus, cette dernière est directement liée à un gradient social : plus une personne occupe une situation socio-économique défavorable, plus elle risque d'être en mauvaise santé, physiquement et mentalement.

## AU ROYAUME DES AVEUGLES...

Selon un rapport de l'AIM publié en 2019, « les inégalités sont de plus en plus marquées entre les plus riches et les plus pauvres du Royaume. En effet, ces derniers sont davantage confrontés à des maladies graves, chroniques et invalidantes que les Belges les plus aisés. L'AIM a notamment constaté que les citoyens belges les plus pauvres présentent, en 2016, un risque de mortalité de 22 % supérieur à celui de la population générale. Par rapport aux personnes les plus aisées, la surmortalité est de 56 % supérieure.

En d'autres termes : les Belges vivant dans les quartiers les plus pauvres ont un risque accru de 56 % de décéder dans l'année par rapport à ceux qui vivent dans les quartiers les plus riches. De tels écarts reflètent un état de santé plus dégradé, suite aux conditions de vie sociales et économiques plus dures lorsqu'on descend le long de l'échelle sociale. »<sup>4</sup>

## QUAND LA THÉORIE PARLE...

Lors de la préparation du projet, les travailleurs sociaux ont pris en compte un point souligné par les chercheurs : lorsque l'on vit dans une situation qui implique un tel gradient social, un tel décalage, on se sent jugé. Négativement. L'image de soi est altérée, tout comme la confiance en soi. Selon l'épidémiologiste Richard Wilkinson, **ce sentiment de non reconnaissance entraîne une auto-dévalorisation**, qui a un impact sur la santé et va jusqu'à interférer sur les apprentissages scolaires des élèves les plus vulnérables socialement.

Habiter ici (ou dans les endroits qui y ressemblent) n'est donc pas neutre. « Globalement, il existe un sentiment de vivre dans **un quartier doté d'une étiquette** », explique Etienne, chargé de projet à la Cellule de cohésion sociale de la ville d'Ottignies/LLN. De fait, certains des habitants honnissent tant le mot « cité » que le petit feuillet d'informations réalisé par la Cellule de cohésion sociale a changé de nom récemment : *L'échos des cités* s'appelle désormais *Papillon*.

« Pour ce projet, nous avons beaucoup travaillé afin de construire notre méthode, les outils nécessaires, le langage à tenir, la manière de procéder. Ainsi, nous avons tenu compte du fait qu'après l'une des réunions, des habitants s'étaient sentis infantilisés par l'usage de certains outils d'animation : nous en avons utilisé ou imaginé d'autres », se souvient Steve, chargé de projet à la Cellule de cohésion sociale d'Ottignies/LLN. « A chaque fois, on s'est adaptés, en prenant le temps de réfléchir », complète Céline, chargée de projet au Centre local de promotion de la santé du Brabant wallon. Bref, « on a pris beaucoup de précautions », assure Geneviève, responsable ONE à Ceroux-Mousty-Ottignies.

Un exemple ? « Les professionnels qui ont fait du porte à porte pour recueillir des entretiens individuels présentaient d'emblée la démarche et ses partenaires plutôt que leur institution et leur fonction, car nous avons perçu la peur du contrôle social chez certains habitants », détaille Etienne.

Restait des questions clés :

comment mieux comprendre les inégalités,  
cibler les difficultés vécues par les habitants,  
les analyser  
et essayer d'apporter des réponses  
à différents niveaux d'action  
face aux besoins et aux demandes ?

Et comment, ensemble, faire bouger les lignes ?



## C'EST DU JOLI...

De l'intérieur, comment les habitants perçoivent-ils ce quartier, *leur* quartier ? Il y a, bien sûr, autant de réponses à cette question qu'il y a de locataires.

« Voilà plus de 30 ans que je vis dans la cité, raconte Youla. Je n'ai pas oublié ces années où les habitants, ensemble, mettaient la main à la pâte et menaient des actions concrètes, conviviales, productives. Nous avons pu récupérer les jeux déclassés de Walibi et nous les avons installés dans la plaine de jeux. La fête d'inauguration a été un vrai événement, couvert par les médias... Il y avait aussi des initiatives pour les personnes âgées et les enfants, comme au moment de la Saint-Nicolas. Ces années-là, nous avions le cœur à l'ouvrage. Maintenant, mobiliser les habitants semble être devenu beaucoup plus compliqué, comme si tout le monde avait toujours autre chose à faire ! Actuellement, je ressens de la nostalgie, de l'amertume et de la tristesse. Ce n'est pas qu'il n'y ait plus de projets dans le quartier ni des professionnels actifs, prêts à aider. J'apprécie leur travail et les réunions en commun. Mais tout a changé, et pas en bien. Peu à peu, tout craque : c'est en partie parce que l'on prend trop de temps avant de tenter de résoudre les 'clashes' et les divergences qui surgissent entre la population belgo-belge et belgo-maghrébine. Et parce que l'on se voile la face devant les ressentis d'une partie de la population. **Les animateurs n'habitent pas ce quartier, eux...** »

Bénédicte vit à la Chapelle aux Sabots depuis quatre ans. « C'est la première fois que j'habite dans un quartier social, explique-t-elle. Les deux premières années, pour moi, c'était juste une cité dortoir : j'élevais seule mes enfants, on partait tôt le matin et on rentrait tard, une fois leurs activités terminées. En

fait, **c'est un très chouette quartier**. Je n'ai pas honte de dire que j'y vis. Les amis qui viennent me voir trouvent aussi que c'est vert et très joli. S'il y a ou s'il y a eu, avant, des soucis dans le quartier, moi, je ne les ai pas connus... Dans le petit clos où je suis, je trouve que c'est calme, paisible, familial. Peut-être que j'aurais une autre perception si j'habitais près de la plaine de jeux. Cette plaine, mon fils, qui est métis, l'a beaucoup fréquentée. Pas sa petite sœur, parce qu'elle n'en avait pas envie. Maintenant, c'est trop tard : il lui a dit qu'à partir de 12-13 ans, si une fille va là-bas, elle se fait traiter de 'pute'. Ça, ça fait aussi partie des réalités du quartier. Pour des jeunes filles, se balader dans la plaine de jeux n'est pas dans les normes. Moi, je ne suis pas d'accord avec ça... »

## ON COMMENCE PAR QUOI ? PAR ARRÊTER LE PRÊCHI-PRÊCHA ?

Comme le rappellent les travailleurs sociaux, « on voulait réduire les inégalités de santé tout en continuant des projets en cours, dont celui du Potager communautaire. Lancée à la même période, cette initiative a reposé à la fois sur une demande venue du terrain et sur notre choix d'utiliser l'assiette comme un bon point de départ pour travailler des questions personnelles et environnementales », se souvient Etienne.

« Mais on savait aussi que l'on ne voulait plus venir avec un modèle, comme par exemple celui du développement durable, complète Céline. On ne voulait pas davantage convaincre en 'prêchant la bonne parole' environnementale. On s'est dit : ça suffit. On voulait renverser les choses, **cesser de dire**

**aux gens : 'Vous devez'.**» Geneviève le confirme : « Ce qui m'a interpellée dès la première réunion, c'est qu'on ne pouvait plus refaire ce qu'on faisait, c'est-à-dire aller vers la population avec nos recettes ».

L'idée de base des professionnels impliqués dans ce projet a été de se dire que **les habitants avaient des ressources**. « Nous avons voulu sortir d'un schéma où l'on bride les actions santé-prévention en les enfermant dans des moules identiques, sortir des projets où ceux qui les proposent sont vus comme des 'bobos de la ville' », résumant Steve et Etienne.

Pour y parvenir, outre une solide remise en cause permanente de tout le processus mis en place, ils se sont appuyés sur un outil d'analyse que l'on appelle le « diagnostic communautaire »<sup>5</sup> : à partir d'une série de réunions d'habitants et d'interviews individuelles, ils ont cherché à **faire émerger les besoins et les demandes des habitants**.

Les résultats obtenus ont eu de quoi les interpeller.

## DES MOTS QUI FÂCHENT...

« On se trouve dans une commune parmi les plus inégalitaires, dans un quartier avec de nombreux BIM (Bénéficiaire d'Intervention Majorée). Pourtant, un usager nous a reproché de le dire. Comme si parler de faibles revenus ou de revenus de remplacement posait problème, comme si, du coup, à chaque fois, on faisait le lien avec leurs échecs. Pour nous, il n'y avait pas de jugement. On n'a jamais prétendu que les gens étaient responsables d'être dans cette situation. Mais on s'est trouvé face à l'idée qu'il y a **des choses dont on ne peut pas trop parler**, dont le fait d'avoir de petits revenus. Pour les usagers, il s'est avéré difficile de passer le cap et d'aborder ce problème. Pourtant, on leur disait : 'Vous avez le droit de vous exprimer, vous avez le droit de demander' », détaille Etienne. « Dire que l'on est chômeur ou au CPAS, cela reste difficile », constate sobrement Geneviève.

Toujours à propos des chiffres, sont-ils forcément un guide imparable ? Aïcha habite la Chapelle aux Sabots et, à la fois, elle y intervient au nom de l'Asbl qu'elle a créée (Génération Espoir). « Au cours d'une réunion d'élaboration du projet, j'ai réagi assez fortement, raconte-t-elle. Il y avait eu des échanges de chiffres concernant la pauvreté. Des données fournies par la mutualité avaient servi à réaliser une cartographie soulignant la fragilité des personnes de ce quartier. Sauf que pour moi, tout cela, c'est une tromperie. Ces chiffres ne prennent en cause que les revenus : ils ne sont pas le reflet de la réalité. En effet, la forte solidarité qui existe au sein des familles maghrébines (avec des enfants qui travaillent et aident le reste de la famille) permet à un certain nombre d'entre elles de vivre dans une certaine aisance. C'est loin d'être le cas pour des habitants belgo-belges isolés, bien plus fragiles. **Construire un projet**

sur des chiffres biaisés, c'est prendre le risque d'être à côté de la plaque, de partir sur de mauvaises bases. Pourtant, ces chiffres circulent toujours... »

Ce **malaise autour d'un constat de pauvreté** touche aussi les politiques. En effet, les chiffres concernant les inégalités sociales peuvent être « gênants », au point de devenir une arme à double tranchant : après tout, si vous ne proposez plus (ou pas) de logements sociaux, vos statistiques (et l'image de votre ville) ne s'améliorent-elles pas ?

Comment (et faut-il ?) inciter les professionnels du social  
à oser « sortir de leurs cadres »  
et à ne pas « se contenter » d'exécuter des directives ?

## DANS LA BOÎTE DE PANDORE...

« Au cours de certaines réunions, des usagers ont donné des réponses très formatées : dans leurs réflexions sur la médecine, le sport, etc., ils essayaient de nous faire plaisir, d'être conformes à nos attentes », constate Steve. Parallèlement, « des groupes ont apporté des sujets très différents, parfois très terre à terre et/ou liés aux problèmes d'argent ou bien des réflexions de dimension métaphysique autour du bien-être et de la spiritualité », complète Céline.

Mais pour les professionnels, un tournant a probablement eu lieu lors d'une réunion d'habitants. Des usagers ont lâché ce que, généralement, ils taisent face aux intervenants sociaux.

Ils ont raconté cette assistante sociale scrutant un budget avant de déclarer à une habitante qu'elle devait vendre sa voiture et cesser de nourrir tant de chats. Sauf que le véhicule était « l'échappatoire » de cette dame. Tout comme son amour des animaux. Et que ces deux pôles lui permettaient de tenir... Ils ont évoqué des professionnels du logement et du social qui répondent mal, ou pas, ou qui se contentent de dire d'envoyer un mail, y compris à des personnes qui ne savent pas écrire, des employés qui pénètrent dans les intérieurs, entrent dans les salles de bain, y jettent des regards et des remarques ressentis comme des critiques.

Ils ont mentionné des employés communaux qui, disent-ils, dénigrent leurs manières de faire... « Les usagers nous ont parlé d'une forme de maltraitance... », constate Etienne. Pour ces travailleurs

sociaux, comme pour ceux qui ont choisi l'aide et le soutien aux autres et qui se veulent dans l'empathie, ce constat a été comme une claque.

Par ailleurs, les entretiens ont aussi mis en lumière le **poids des normes** qui pèsent sur certains usagers. Comme pour cette mère célibataire qui se sent mal jugée par des habitants du quartier parce qu'elle élève seule ses enfants nés de pères différents.

## UNE QUESTION QUI FÂCHE

Un autre sujet chaud, très chaud, a également émergé lors d'une réunion avec les habitants : celui de la **tension existante entre certains habitants belgo-belges du quartier et ceux, Belges ou pas, d'origine musulmane**. « On a utilisé le terme 'inégalités sociales' et à ce moment-là, les problèmes sont sortis, se souvient Etienne. Du style : 'Ils ont 3 grosses voitures mais un logement social'. En fait, dans le quartier, le niveau d'aisance est différent : concrètement, celui des familles maghrébines a tendance à plus augmenter que celui des autres. » Cette situation est vécue comme une injustice (une de plus ?) par ceux qui se sentent exclus de ce mouvement. « Certains habitants ont souvent l'impression que ce sont les Maghrébins qui 'profitent' le plus des actions que l'on mène », remarque Steve.

En tout cas, pour les professionnels à l'origine du projet, les préjugés, les insinuations ou les réflexions racistes qui ont émergé lors de la réunion ont laissé des traces. « **Peut-on toujours écouter de manière neutre ?**, demande Steve. J'ai été heurté par certains propos, contraires à mes valeurs. Mais j'ai rentré

ma colère : on est là pour entendre, pas pour donner son avis. Il faut continuer à travailler, avec eux, après et avec cela, être proches de ce qu'ils amènent. » « Des choses vont à l'encontre de nos valeurs. On fait avec, en continuant à rester proches d'eux », confirme Céline.

« Face à certaines situations, **on se sent impuissant**, on sait que ça ne va pas, mais on ne peut rien faire. Par exemple, on constate que dans la Maison de quartier, les Maghrébins sont super présents et que cela donne aux autres le sentiment d'être exclus. Notre modèle idéal, c'est une Maison de quartier ouverte à tous. Comment trancher ? » Comment, aussi, **désamorcer les idées reçues** afin de contrer le populisme et le racisme ?

En tout cas, les professionnels sont parfois sortis dépités de certaines réunions. Comme le dit l'un d'entre eux, « nous ne sommes qu'un service de plus : on vient, on les écoute. Mais on doit être attentifs à la question de savoir qu'est-ce que cela va modifier. On parle comme il y a dix ans. **A-t-on changé quelque chose ? Va-t-on vraiment les aider ? Comment ? Et comment y parvenir lorsqu'ils ne viennent pas lorsqu'on les sollicite ?** »

Ainsi que le précise Geneviève, « on rêve de changer les choses mais, en réalité, dans les familles, tout se perpétue, de génération en génération. On peut se dire que c'est désespérant. Même si on peut penser que notre présence permet au système de maintenir un équilibre, beaucoup de travailleurs sociaux sont confrontés à **un sentiment d'impuissance...** » L'intervision<sup>6</sup> mise en place par les professionnels actifs dans le quartier et la collaboration accrue entre certaines associations suffisent-elles à y répondre ?



## TA VIE N'EST PAS LA MIENNE. TES ENVIES, NON PLUS...

« Lors des réunions, j'ai également davantage perçu le fait qu'il y avait **des vécus qui étaient éloignés des miens**, par exemple dans les rapports de voisinage, poursuit Steve. J'ai réalisé par exemple que quand on leur proposait une fête entre voisins, comme on aime en faire soi-même, pour eux, cela ne faisait pas forcément partie de leurs envies. En fait, ma représentation d'une vie de quartier n'est pas la leur... De même, notre objectif de professionnel, c'est de s'ouvrir à la diversité. Mais ce n'est pas la leur. »

Aïcha souligne la **difficulté extrême de proposer des initiatives adaptées à tous les besoins**. « Un des déterminants de la santé, c'est l'isolement, souligne-t-elle. Le potager communautaire fait partie des initiatives qui visent à le rompre. Mais lorsque j'ai sollicité des personnes magrébines pour y participer, elles m'ont expliqué que pour elles, cela aurait été un retour en arrière, à ce qu'elles faisaient au Maroc. Du coup, elles n'étaient vraiment pas chaudes. Ou bien elles avaient d'autres priorités... » Aïcha, elle, a franchi le pas. Elle ne regrette vraiment pas d'être devenue « potagiste » et de faire vivre ce « chouette projet, juste en face de chez moi, qui me permet de décharger mon mental. »



## A CHACUN SES VISIONS, À CHACUN SES LIMITES

Selon Aïcha, « lorsqu'on vous présente un projet pour votre quartier, on se dit aussi : **'Voilà des professionnels qui nous analysent, qui pensent savoir qui nous sommes et comment nous vivons. Ce regard nous choque.** Dans ce contexte, l'idée de constituer un comité de quartier composé seulement d'habitants (NDLR : une décision qui avait émergé lors d'une des réunions avec les usagers, et qui n'entre pas dans le projet de réduction des inégalités sociales de santé), c'est plutôt bien ».

Seulement voilà, très vite, au sein de **ce comité né de manière connexe au projet**, les choses ont tourné au vinaigre. Les habitants voulaient organiser une brocante. Mais ils se sont opposés sur le fait de savoir si l'alcool y avait sa place. Un **vrai choc culturel**, qui a attisé les tensions. « Je n'étais pas là ce jour-là, raconte Aïcha, mais ce type de problème, je l'avais déjà vécu au sein de mon association. Puisque j'ai des liens d'un bord comme de l'autre, des deux côtés, j'ai relativisé, proposé d'en rediscuter, de ne pas en rester là. Les échanges de mails ont montré qu'il n'y avait pas de dialogue possible à ce moment-là. La date de la brocante avait été fixée : elle a eu lieu un peu chacun de son côté. Le groupe des habitants avait éclaté : il fallait le remettre autour de la table. »

Pour sortir de cet imbroglio, la Cellule de Cohésion Sociale a alors proposé de faire appel à une structure d'éducation permanente. Avec cette dernière, **un travail séparé, «communautariste»** a débuté avec les habitants : les musulmans d'un côté, les autres, de l'autre. Tous ont travaillé leurs préjugés, leurs représentations. Puis, ils ont écrit une lettre destinée à l'autre groupe. « Des deux bords, on a été étonné d'y lire des messages positifs », constate Aïcha.

## DES RÊVES, DE LA RÉALITÉ, ET ENCORE DES RÊVES...

Le projet initial voulu par les intervenants sociaux a-t-il permis aux habitants de se prendre en charge et de gagner en autonomie ? « L'empowerment<sup>7</sup> était au cœur de la démarche mais, dès le départ, on savait que ce n'était pas la panacée, admet Etienne. Il y a **de l'énergie, une dynamique dans le quartier. Mais on butte sur l'individualisme et le multiculturel.** »

« Il faut être mesuré dans nos ambitions en matière d'empowerment, savoir que tout se déroule pas à pas », ajoute Céline. Un exemple ? Sans le soutien des professionnels, le potager serait mort. Néanmoins, les travailleurs sociaux constatent que plein de choses ont changé : des gens ont des capacités, des ressources, des compétences et ils font des choix. **Des femmes veulent être actrices de leur vie.** Elles lancent des initiatives parce que c'est une manière, pour elles, d'être reconnues, surtout quand elles portent le voile et que cela leur ferme des portes professionnelles. Mais d'autres laissent tomber...

Geneviève estime que « dans ce quartier, avant, beaucoup de personnes attendaient totalement que tout passe à travers l'intervention de professionnels. **On est un pas plus loin.** Y compris du côté des professionnels qui mettent en place des initiatives qui n'auraient pas été proposées il y a quinze ans. »

Selon Steve, « pour l'autonomie, comme dans tout groupe, il y a des étapes, avec des moments difficiles qui doivent être soutenus par des tiers ». Etienne complète : « **Il ne faudrait pas trop s'illusionner sur la capacité d'empowerment ni sur la pensée magique d'un projet collectif qui émanerait**

**spontanément.** Ainsi, je me demande si, après avoir écouté les habitants, nous ne leur avons pas demandé de faire une 'to-do list' de manière trop précipitée ».

Actuellement, l'investissement des professionnels reste important et, dit-il, dans un modèle d'animation très classique. « **Les usagers ont besoin de nous, en particulier les plus fragiles.** C'est à nous de trouver la juste mesure d'une relation entre un service et ce que les habitants mettent en place de leur côté. Mais ce n'est pas si facile d'être seulement des interlocuteurs soutenant », constate-t-il. « Il existe une distance entre les objectifs élaborés sur le papier et ceux que les habitants (et les professionnels) mettent en place. Néanmoins, ce qui a été injecté par les professionnels a certainement fait réagir les habitants et les professionnels de proximité », assure Geneviève.

Céline pointe un autre aspect des choses : les structures impliquées dans le projet ne se sont pas contentées de dire aux usagers : « Que pouvez-vous faire en matière de bien-être? ». En effet, comme l'explique Steve, « nous avons également demandé ce qu'il fallait relayer aux services concernés et aux politiques. Nous sommes des **passseurs**. Et nous contribuons à changer les regards sur l'institution communale que nous représentons »

Et si des barrières commençaient à tomber  
autour de nouveaux modèles ?

## SE PARLER, ÇA CHANGE...

Ainsi que le remarque Steve, « **écouter les gens, c'est du concret aussi**, c'est important, cela développe l'empathie, l'articulation entre le diagnostic et l'action, et cela fait bouger les choses. Mes représentations ont bougé. De leur côté aussi. Ils viennent plus facilement vers nous ». Selon Etienne, « rencontrer les gens individuellement, cela crée du lien et quand il est là, il le reste ».

Steve évoque également une question éthique : « Désormais, ils m'invitent à leurs anniversaires, barbecues, fêtes. Peut-on y aller, entrer dans leur intimité ? » En pratique, il a déjà répondu positivement à une des invitations. Geneviève faisait déjà de même. Véronique, animatrice CEFOC (Centre de formation Cardijn) appelée à la Chapelle aux sabots pour y faire baisser les tensions intercommunautaires, dit que les femmes du groupe qu'elle anime « sont devenues des amies ».

## DES CAILLOUX SUR LE CHEMIN

Les choses ont-elles vraiment bougé à la Chapelle aux Sabots ? Si c'est le cas, les professionnels ont-ils joué un rôle déterminant dans ce processus ? C'est probablement le cas pour certains d'eux. Néanmoins, Aïcha se dit perplexe - sinon critique - à l'égard de structures qui, dit-elle, **n'ont pas su évoluer en fonction des réels besoins du terrain.**

« Avec la réalisation d'un diagnostic communautaire, les améliorations à apporter avaient été clairement mises en lumière. Mais que faire si, en pratique, on manque de moyens pour mener ces projets ? Lorsque la Société de Logement public ferme un local et nous laisse 15 jours pour trouver où donner des cours d'alphabétisation, c'est le public qui trinque, sans que la commune ait plus que nous les moyens de réagir », constate-t-elle.

De manière générale, poursuit Aïcha, « il s'agit de **dépasser les analyses théoriques** et les statistiques, de sortir des grands projets qui peuvent en découler en risquant de cacher ce qui n'est pas fait, et de **tenir compte des moyens du bord** : ce qu'ils nous autorisent, ce sont de petites choses. Il faut cerner des priorités. L'Ecole de devoirs en est une : il s'agit de tenir bon et de s'y consacrer, tout en mutualisant les forces associatives. Les pouvoirs publics avaient identifié les problèmes de soutien scolaire dès 2005. Il a fallu du temps pour que les habitants soient soutenus afin de parvenir à mettre en place une Ecole de devoirs au sein de la Maison de quartier ».

Aïcha veut également s'attaquer à l'isolement et à la solitude. Elle soutient un groupe de rencontre de femmes isolées de plus de 70 ans et qui ne parlent pas le français. « Nous essayerons d'ouvrir ponctuellement ces réunions à d'autres femmes, autour d'activités qui les rapprocheraient », précise-t-elle.

*En attendant, ce choix de « l'entre soi » provisoire ne risque-t-il pas d'être mal perçu par certains ?*

## VOIR L'ARBRE ET LA FORÊT

Les regards et les comportements ont-ils changé ? Du côté des professionnels, des interventions et des pratiques ont été questionnées puis adaptées. Du côté des usagers, Youla déplore l'absence d'hommes dans les diverses activités, et en particulier celle d'hommes d'origine arabo-musulmane. Pour sa part, Aïcha remarque que lors d'une récente journée portes ouvertes pour aller à la rencontre du secteur associatif, ce sont les Belgo-Belges qui étaient peu présents...

« Alors que je travaille dans l'interculturel depuis longtemps, explique-t-elle, j'avais **des préjugés à l'égard des personnes maghrébines**. Je trouvais qu'elles ne sortaient pas assez de chez elles et ne s'impliquaient pas assez. Mais mon regard a changé : dans ce quartier, actuellement, ce sont elles qui essaient de porter les projets. Du côté belgo-belge, on manque un peu de répondant... Lorsqu'il y a une réunion avec un échevin parce qu'on envisage de couper des arbres, les habitants sont là, parce qu'ils se sentent directement concernés. Mais c'est de **l'individualisme**. Sur des projets



collectifs, à quelques exceptions près, c'est très différent... » Youla, qui avait dû gérer presque seule l'organisation de la brocante - une tâche énorme - en sait quelque chose...

Aïcha ne se fait pas d'illusion : malgré les mobilisations qui émergent, « le risque de les voir baisser les bras est toujours présent. Les politiques passent. Eux, ils restent là. Mais je crois que dans ce projet, **les usagers ont davantage avancé que les professionnels...** » Question : y seraient-ils parvenus sans soutien ?

De son côté, Youla assure que les tensions interculturelles sont toujours fortes. Ainsi, dit-elle, la plaine de jeux est peu sûre, comme si elle demeurait aux mains de jeunes « intouchables ». Parfois, explique-t-elle, « j'ai l'impression que nous (c'est-à-dire les « Belgo-Belges ») avons fait tous les efforts, tous les pas vers les autres, tous ceux qui mènent à la découverte de leurs traditions et de leur culture. L'inverse n'a pas vraiment eu lieu. J'ai honte de le dire : **actuellement, j'ai le sentiment d'être dans une situation inférieure à la leur** et ce sentiment d'infériorité, je ne suis pas seule à l'avoir. Respecter les susceptibilités, c'est bien. Mais les nôtres, les respecte-t-on ? Au final, le risque, c'est que certains abandonnent les activités et les réunions, qu'ils n'y croient plus et/ou qu'ils deviennent racistes. »

Qui et comment aider ?

Et comment le faire sans susciter les tensions ou les sentiments d'injustice de la part de ceux qui ont le sentiment d'être exclus de ce soutien ?

## FAUT QUE ÇA MARCHE !

Véronique, l'animatrice du CEFOC, ne connaissait pas le quartier lorsqu'elle y a été appelée, il y a trois ans, par la Cellule de cohésion sociale pour y résoudre les problèmes apparus au sein du comité de quartier. « **J'ai été touchée par les diverses injustices qui se cumulent ici**, dont celle de vivre dans un quartier stigmatisé. Ici, dans cette micro-société, j'ai appris une certaine patience... »

« En arrivant, j'ai eu l'impression d'une ligne de fracture entre les habitants musulmans et non-musulmans, suite à l'incident de la brocante. Dans les deux groupes, des leaders monopolisaient l'attention. Mais on sentait que, parallèlement à ces problèmes inter-personnels, un groupe de citoyens était mobilisable, prêt à être actif et **qu'une action citoyenne était possible** », raconte-t-elle.

En partenariat avec Génération Espoir, elle a proposé un fonctionnement démocratique et éthique pour les réunions du groupe d'habitants qu'elle anime et qui porte le nom de « Vivre et agir ensemble à la Chapelle aux sabots » : tout le monde, sans exception, doit pouvoir y prendre la parole et exprimer des avis, mêmes divergents. Cela implique certaines règles. Cette ligne de conduite n'a pas plu à tout le monde et il y a eu des départs. « Pour celles qui sont restées, certaines choses ont changé, notamment en termes de capacité à se situer dans un groupe, à y prendre une part active et des responsabilités. Quelques personnes ont aussi suivi une formation à l'animation d'une réunion », détaille Véronique.

De plus, **certaines femmes mènent des actions citoyennes** en dehors du groupe. Ainsi, depuis quelques mois, Mariam, l'une des participantes, a fondé une ASBL, (Le Fil blanc) qui encadre l'Ecole de devoirs et

propose des ateliers parentalités aux Petits Déjeuners Malins de l'ONE<sup>8</sup>. Bénédicte, elle, est devenue la responsable d'un groupe de marche ouvert à toutes les femmes, du quartier ou d'ailleurs.

« Les animatrices nous font des propositions mais **c'est à nous de saisir les opportunités**, explique Bénédicte. J'en ai saisi une... Comme je suis une 'traileuse', on me voyait courir dans les alentours, qui sont très beaux. Des femmes m'ont demandé : 'On peut venir avec toi ?'. J'ai proposé de commencer par marcher ! » Un groupe mixte (comprenez uniquement des femmes, musulmanes ou pas) s'est constitué, celui des « Balades en sabots ».

« On se retrouve tous les lundis pour deux heures en pleine nature. Comme cela me prend du temps pour repérer les parcours, l'échevin des Sports a accepté de faire entrer cette activité dans le Plan de Cohésion Sociale. Je reçois donc un petit défraiement en tant que volontaire. Cela fait maintenant plus d'un an et demi que ce projet fonctionne<sup>9</sup> et franchement, c'est très chouette. Entre nous, il y a du respect et de la curiosité. On se découvre, **des liens se créent**. Des femmes maghrébines semblent plus sûres d'elles, peut-être parce que les autres les écoutent. Il n'y a jamais eu aucun couac et même, parfois, une invitation à venir boire un thé entre des femmes qui, avant de marcher ensemble, ne se connaissaient pas... »

D'après Véronique, les femmes de « Vivre et agir ensemble à la Chapelle aux sabots » sont désormais capables de revenir sur des conflits sans les enterrer et de les mettre en travail. Attentives aux problématiques du quartier, elles ont montré aussi qu'elles pouvaient rencontrer des gens et **organiser des choses**. Ainsi, elles ont mené une marche exploratoire dans le quartier en présence des autorités. Objectif : y pointer les problèmes et les résoudre. « Attention, remarque Bénédicte, nous ne sommes

pas juste une bande d'embêtantes : nous avons proposé des solutions. Pour ma part, j'aimerais beaucoup que l'on parvienne enfin à sécuriser le passage routier qui permet aux piétons de sortir du quartier, un vrai point noir. Et comme cela n'a pas été réglé, il va falloir continuer à se retrousser les manches. »

La préparation et l'organisation de cette marche exploratoire ont été de grands moments de fierté. « Cela leur a montré **qu'elles pouvaient avoir confiance en elles**, note Véronique. On trouve ici des personnes attachantes, pleines de bonne volonté. En dépit des difficultés, elles ont une énergie qu'on est loin de rencontrer partout : il faut seulement les aider à l'exprimer. Pourtant, malgré tout, il reste des personnes très fragiles dans le groupe. Confrontées à des difficultés de vie importantes, elles **n'ont pas toujours l'énergie pour travailler les problèmes collectifs**. »

De plus, admet Véronique, **les tensions peuvent resurgir brutalement** dans le quartier et le risque est grand, alors, de déraper. « Quand des gamins se comportent mal lors d'une fête de quartier, on ne se dit pas forcément qu'il s'agit de jeunes qui posent problème : certains incriminent directement les familles musulmanes, accusées de 'tout passer à leurs garçons' », constate-t-elle.



Dans ce vaste quartier de la Chapelle aux Sabots, les professionnels avaient-ils l'ambition de tout changer ? Non, bien sûr. Ici, comme ailleurs sans doute, des avancées se font... au rythme de la marche. Pour le moment, le parcours n'exclut pas les belles échappées tout comme les abandons, les routes difficiles d'accès, les chutes et les chemins de traverse (en juin dernier, une fête s'est déroulée l'après-midi, sans alcool, l'horaire de la fête permettant d'éviter cette question). Mais des regards ont changé, des attitudes aussi, tant chez les habitants que chez les professionnels.

Après tout, l'aide sociale ne s'est pas construite en un jour. La Chapelle aux sabots, non plus.

**D'autres brochures de Question Santé abordent des thèmes liés à ceux de ce texte :**

- Déviance au travail : « Le jour où j'ai franchi la frontière ». (2019)
- Couples mixtes : une clé du vivre ensemble ? (2018)
- Fin de récré pour la mixité (2017)
- Être chômeur aujourd'hui, entre surveillance et punition (2014)

1. Le CLPS (Centre Local de Promotion de la Santé du Brabant Wallon), la Cellule de Cohésion Sociale de la ville d'Ottignies, l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance) et la Maison médicale d'Ottignies « Espace Santé ».
2. Pour en savoir plus : les professionnels impliqués dans ce projet ont réalisé une série de fiches autour de ce projet (avec le soutien de Question Santé) : « Réduire les inégalités sociales de santé ? Penser global agir local. Récit et mise en pratique d'une dynamique née à Ottignies-Louvain-La-Neuve ». Elles sont disponibles auprès des partenaires concernés, au CLPS ou à la Ville d'Ottignies.
3. In : « Réduire les inégalités sociales de santé ? Penser global agir local. Récit et mise en pratique d'une dynamique née à Ottignies-Louvain-La-Neuve ».
4. Communiqué de presse de l'AIM, 10/5/2019. Le rapport complet se trouve sur le site de l'AIM : [www.aim-ima.be](http://www.aim-ima.be)
5. Pour en savoir davantage : « Le diagnostic communautaire ». Collection Santé communautaire et promotion de la santé.
6. Les intervisions sont des lieux de rencontre mis en place entre pairs ou entre professionnels intéressés par des problématiques communes. Les réunions permettent de partager les différentes expériences mais, aussi, de trouver des solutions face aux difficultés.
7. Selon Le Larousse, l'empowerment, ou autonomisation, est l'octroi de davantage de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés.
8. Mis en place par l'ONE, les Petits Déjeuners Malins ont formé un partenariat avec Le Fil Blanc, qui bénéficie gratuitement du local.
9. Propos recueillis en juin 2019.



Imaginez un quartier de logement social. L'endroit est plutôt verdoyant. Situé dans une province riche, celle du Brabant wallon, il regroupe une population qui, selon les statistiques de l'AIM (Agence Inter-Mutualiste) bénéficie à près de 50 % d'une intervention majorée. Une personne sur deux y présente un statut économique faible. Pour pimenter le tout, dans certaines rues de cette zone isolée du reste de la ville, les tensions intercommunautaires sont loin d'être absentes.

C'est dans ce cadre qu'un groupe de travailleurs sociaux a lancé depuis 2013 un vaste projet autour de la santé et du bien-être des habitants, avec l'objectif de faire baisser les inégalités sociales de santé. Cette brochure ne raconte pas toutes les initiatives qui ont été menées et qui le sont encore. Elle relate certains de ses éléments ainsi que des initiatives spontanées qui en ont découlé du côté des habitants, et ce autour d'une question :  
intervenants professionnels et usagers  
peuvent-ils changer leurs regards et leurs comportements ?  
Cette brochure s'adresse à tous les publics et, en particulier, aux travailleurs du social ou de l'interculturel.

Cet outil pédagogique s'adresse à tous les publics.  
Il est téléchargeable sur le site [www.questionsante.be](http://www.questionsante.be).  
Edition 2019