

Bruxelles

Santé

Périodique trimestriel, paraît en mars, juin, septembre, décembre - N° **63** juillet - août - septembre 2011 - ISSN 1371 - 2519

Souffrance au travail (II)

Et les professionnels du non-marchand ?

BELGIQUE-BELGIË
P.P. - P.B.
BRUXELLES X - BRUSSEL X
BC 1785
BUREAU DE DÉPÔT :
BRUXELLES X

sommaire

en direct de...

Le quartier Malibran 2

dossier

Souffrance au travail (II)
Et les professionnels
du non-marchand ? 9

initiative

Une seule bougie
sur le gâteau 16

hors champ

Accueil des primo-arrivants.
Un défi pour
la Région bruxelloise. 18

écho du CLPS

"Mieux vivre ensemble"
à Jette 20

élargissons le débat

22

annonces

24

en direct de...

Le quartier Malibran

Initié en 2006, le contrat de quartier Malibran s'achève. La plupart des projets sont en phase de finalisation. Ils concernent le logement, l'espace public, la cohésion sociale. Petit tour d'horizon des transformations du quartier Malibran, à Ixelles.



Au début des années 1990, Bruxelles, toute jeune région mais vieille ville industrielle, doit faire face à la dégradation de son patrimoine immobilier et de ses espaces publics ainsi qu'à la ghettoïsation socio-économique de certains quartiers. Pour redynamiser ces zones urbaines, l'ordonnance organique du 7 octobre 1993 a défini le cadre de fonctionnement des contrats de quartier. L'objectif de revitalisation des quartiers est élargi et l'approche, plus globale, intègre la construction ou la rénovation de logements, la requalification des espaces publics – également ceux qui sont situés à l'intérieur des îlots – et des actions en faveur de la cohésion sociale.

Dès 1994, avec le contrat de quartier Gray-Maelbeek, Ixelles bénéficie de la première fournée. Au fil des années, d'autres suivront : le contrat de quartier

Blyckaerts entre 2002 et 2006, le contrat de quartier Malibran qui s'achève cette année, et le contrat de quartier Sceptre en 2010-2013. Le contrat Gray avait, en son temps, permis la remise en état de logements appartenant à la commune, l'aménagement réalisé au pont de l'avenue de la Couronne, la réalisation d'un espace multisports, rue de la Digue, la création d'une maison de jeunes et de huit ateliers d'artistes. Il avait également mis en évidence les limites des partenariats public-privé. Il y eut finalement peu d'investissement du secteur privé et les objectifs n'ont pas toujours été atteints... Le contrat de quartier Blyckaerts avait bénéficié de moyens financiers plus importants. Malheureusement, le périmètre était beaucoup trop important et l'impact des projets s'en trouva diminué.

Le contrat de quartier Malibran

Le contrat Malibran est sans doute un de ceux qui ont le mieux tenu compte des aspirations des habitants ; pourtant, au début du projet, la situation était plutôt tendue nous explique, Camille Bredael, cheffe de projet au Service Rénovation urbaine/Mobilité de la Commune d'Ixelles : « Les premières rencontres avec les habitants ont été difficiles, chaque réunion se terminait en conflit. Les travaux interminables de la place Flagey, tous les problèmes qu'ils ont imposés au voisinage et le peu de place accordé aux avis des habitants ont laissé de mauvais souvenirs. Les riverains étaient échaudés et méfiants. Petit à petit, l'organisation du contrat de quartier, la concertation et les projets proposés les ont rassurés et l'ambiance s'est détendue. Malgré l'intérêt des habitants pour leur quartier, il est difficile de mobiliser les gens pendant toute la durée d'un contrat de quartier. Les règles des marchés publics sont compliquées, les procédures sont longues. De nombreuses approbations sont nécessaires de la part de la Commune et de la Région avant qu'un projet ne se concrétise. Il est aussi difficile de créer des ponts entre les groupes de citoyens, par exemple entre les comités qui ont participé aux différents contrats de quartier. » Le « temps administratif » décourage les citoyens, bien souvent les participants changent entre le début et la fin du contrat de quartier.

« Nous avons mis en place des partenariats avec différentes asso-

ciations et institutions actives dans le périmètre du contrat de quartier Malibran. Dans le cadre de l'insertion socio-professionnelle, nous avons collaboré avec Jobelix asbl, une entreprise d'économie sociale fondée par le CPAS d'Ixelles. Avec la Mission locale d'Ixelles, nous avons participé à un projet de réinsertion à travers la rénovation et l'embellissement des façades. Des activités ont été organisées par Espace Couleurs Femmes. » En effet, des cours concernant la santé, la salubrité, le bien-être et la citoyenneté, et des ateliers d'écriture sur l'imaginaire des femmes dans le quartier, ont été développés en collaboration avec cette association (lieu d'accueil, de rencontres, de solidarité et de formations destinées aux femmes) ainsi que des cours de français pour jeunes femmes primo-arrivantes. On peut citer aussi les ateliers animés par Assembl'âges, une association créée en 2003 visant à favoriser les rencontres intergénérationnelles par le biais d'activités ludiques et culturelles.

« Le contrat de quartier Malibran a aussi permis la création d'une école des devoirs pour enfants de 12 à 18 ans, poursuit Camille Bredael. Nous avons également soutenu, avec la Maison de quartier intergénérationnelle Malibran et Rencontres des Continents asbl, le projet de cuisine du collectif "Bouillon Malibran", qui développe un programme d'actions dans les quartiers situés à proximité de la place Flagey, sur les thématiques de l'alimentation durable, de la convivialité dans les quartiers et de la participation citoyenne, ainsi que le projet de Parcours citoyen, "Le Livre de la paix et de la gastronomie mondiale du quartier Malibran". Cet ouvrage souhaite être une vitrine du quartier, de sa

diversité culturelle, mais aussi une réflexion sur son identité. Parcours citoyen a également lancé un projet de réalisation de films vidéo du quartier, produits et réalisés par des habitants lors d'ateliers ouverts à tous et ne demandant aucun bagage technique spécifique. La méthodologie est celle proposée par l'association "Plus tôt te laat". »

Vers le contrat de quartier Sceptre

La collaboration initiée avec Habitat et Rénovation lors du contrat de quartier Blyckaerts s'est poursuivie et a abouti à la réalisation d'une exposition vidéo « Ma Casa Bon Vivre. L'exposition pour Habiter en Santé » et d'un DVD reprenant les films pédagogiques destinés aux visiteurs de l'exposition sur le « bien-vivre en logement ». Cette collaboration continue dans le cadre du contrat de quartier Sceptre. Celui-ci a été lancé l'année dernière ; il couvre des portions de périmètre des trois contrats précédents. Plusieurs objectifs ont été définis : réhabiliter les cellules commerciales obsolètes et les mettre en ordre par rapport aux nouvelles règles urbanistiques, requalifier la place Blyckaerts, travailler sur le maillage bleu (projet de revalorisation des eaux de surface), entre la place Flagey et la place Jourdan, créer une promenade verte qui établirait un lien avec le quartier européen par les rues du Viaduc, du Sceptre ou Gray et le long des talus du chemin de fer, et réactiver le cheminement entre les quartiers par des aménagements qui valorisent l'espace public.

Les réalisations

Les trottoirs de la rue Malibran et de Vergnies ont été réaménagés, plantés d'arbres et pourvus d'un nouveau mobilier urbain. Une liaison piétonne a été créée entre la rue Gray et l'avenue de la Couronne, ainsi qu'un petit parc et un jardin partagé. La Petite rue Malibran a été repensée ; deux espaces polyvalents et intergénérationnels et un piétonnier y ont été aménagés (jeux, détente, paysage). La fonction de place publique de la place Henri Conscience, qui jusqu'à maintenant s'apparentait davantage à un rond-point, a été valorisée par la sécurisation des traversées piétonnes, l'élargissement des trottoirs et l'installation d'un mobilier urbain.

Trente logements à caractère social ont été construits ou rénovés dans le cadre du contrat de quartier : deux nouveaux logements rue Sans-Souci et deux autres rue Malibran, quatorze logements « basse-énergie » à l'îlot Cygnes-Digue, qui abrite également la Maison de quartier intergénérationnelle Malibran, et



douze logements d'une à quatre chambres dans deux bâtiments de construction passive rue de la Brasserie.

La Maison de quartier intergénérationnelle Malibran est un espace de rencontre polyvalent qui s'adresse à tous les Ixellois et à pour vocation d'être un lieu de rencontre, de créativité et de soutien à l'innovation sociale et culturelle. Elle propose des

activités familiales pour tous les âges, des informations et aides administratives, des actions de quartier... Il est possible d'y organiser des fêtes populaires, publiques ou privées, des projets particuliers ou collectifs, des réunions de réflexion sur des sujets qui concernent les problématiques du quartier. Le but est de favoriser la cohésion et l'identité du quartier dans le cadre d'une gestion participative.





Les logements passifs de la rue de la Brasserie

Aux numéros 21 et 23 de la rue de la Brasserie a été construit le premier ensemble de logements sociaux passifs de la Région bruxelloise. Le bâtiment à l'avant et le complexe en intérieur d'îlot abritent 12 logements de deux à quatre chambres, soit un total de 30 chambres pour près de 42 habitants. Ces logements ont été construits par le bureau d'architecte R2D2 Architecture. Il a été choisi à la suite d'un concours organisé par la Commune d'Ixelles car son cahier des charges allait le plus loin en termes d'économie d'énergie. Pour la Commune, le bâtiment est un signal pour sensibiliser les gens à l'éco-construction. En 2008, ce projet avait déjà reçu la reconnaissance « Bâtiments exemplaires » de l'IBGE. Les ouvrages de ferronnerie des balcons reproduisent des volutes métalliques inspirées du style de Horta et couvrent



Architecte
R2D2 architecture sa
Photographies
Pictures© georgesdekinder.com



l'atmosphère et permet de se passer de radiateur.

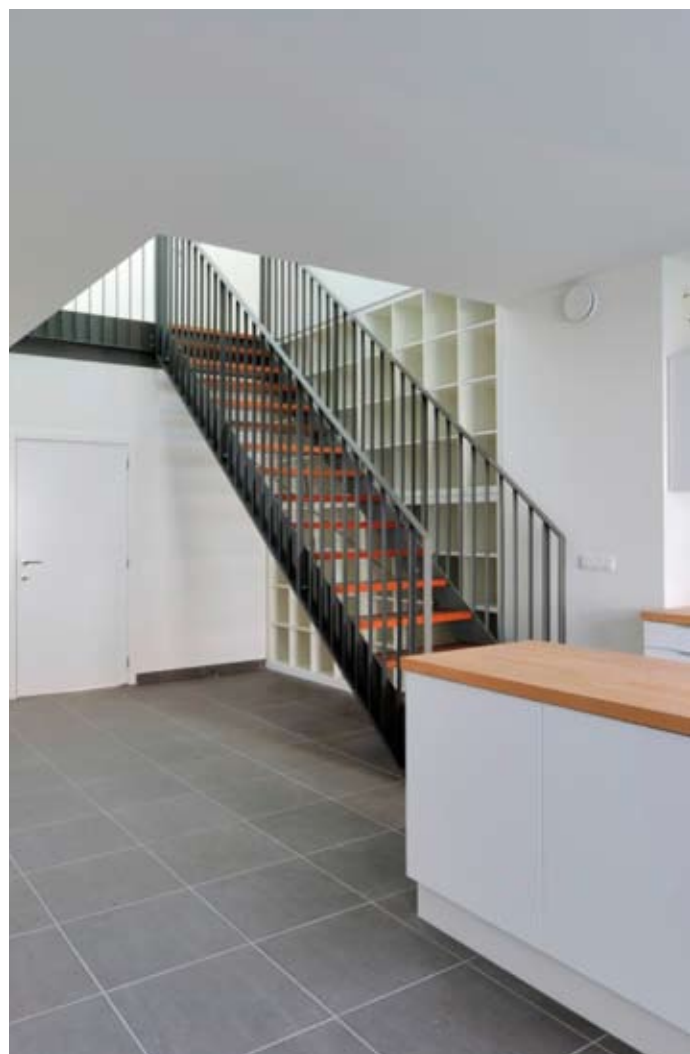
Une grande importance est accordée à l'isolation des bâtiments. Les murs sont constitués de caissons en bois de 30 cm d'épaisseur remplis de cellulose très étanche à l'air et agencés dans l'ossature portante en béton du bâtiment. Les vitrages triples et les châssis en bois spécialement conçus pour ce genre de bâtiment offrent une très bonne isolation thermique et acoustique. Le sol est isolé sur 20 cm d'épaisseur et la toiture sur 40 cm. Cette technique de construction minimise les déperditions de chaleur.¹ Des panneaux solaires couvrent le versant sud de la toiture principale et fournissent 50% de

Architecte
R2D2 architecture sa
Photographies
Pictures© georgesdekinder.com

l'ensemble de la façade. Esthétiquement, l'immeuble s'intègre particulièrement bien dans le bâti de type Art nouveau prépondérant rue de la Brasserie.

1. SLRB-INFO, Dossier logements passifs et « basse énergie », n°62, décembre 2010, Société du Logement de la Région bruxelloise, pp. 6-8.

Dotés d'installations techniques communes, les deux bâtiments avant et arrière de la rue de la Brasserie sont conçus pour fonctionner ensemble. Ils partagent un puits canadien et un système de ventilation forcé doté de batterie de chauffe et d'un récupérateur de chaleur qui pourvoit à la climatisation tout en restant dans le domaine du passif (13 kWh/m²/an pour le bâtiment avant et 15 kWh/m²/an pour le bâtiment arrière au lieu d'environ 150 kWh/m²/an pour un logement classique). Ce système de chauffage/climatisation offre une chaleur constante et un climat sain en toute saison. Il renouvelle l'air ambiant, le réchauffe ou le refroidit au besoin, récupère 90% de la chaleur qui serait normalement perdue dans



Qu'est-ce qu'un logement passif ?

Outre le choix de matériaux dits « durables » (de provenance locale et, si possible, à base de matière première recyclée et/ou recyclable) et une mise en œuvre respectueuse de l'environnement (pollution, gestion des déchets de chantier...), les constructions passives génèrent d'importantes économies financières pour leurs occupants. Ce type de bâtiment est pratiquement autonome d'un point de vue énergétique. Les calculs montrent que les logements situés en front de la rue de la Brasserie consommeront, pour le chauffage, 15 fois moins d'énergie qu'un logement classique, grâce à une isolation et une étanchéité à l'air poussées. Les logements arrières consommeront quant à eux 10 fois moins d'énergie. Concrètement, alors qu'un ménage paie environ 1.000 €/an pour sa facture de chauffage – mais bien souvent plus de 120 € par mois – dans un logement classique, les locataires de ces logements passifs ne paient, eux, que 70 à 100 €/an. Le prix de l'énergie (gaz, électricité, mazout, eau) ne cessant d'augmenter, de telles économies sont salutaires pour la plupart des foyers et particulièrement pour les plus bas revenus. Ces économies d'énergie permettront aussi au secteur du logement social de réduire les impayés puisque certains locataires paient parfois autant de charges de chauffage que de loyer.

l'eau chaude sanitaire pour l'ensemble des logements. Une citerne récupère l'eau de pluie destinée à alimenter les chasses d'eau et les machines à laver.

Pour les locataires, ce type de construction implique de changer certaines habitudes. Il faut veiller, par exemple, à ne pas boucher les ventilations qui assurent la circulation de l'air sous peine de dérégler la chaudière, et éviter d'ouvrir les fenêtres si le chauffage est enclenché. Un encadrement individuel et collectif est donc nécessaire pour les nouveaux habitants, c'est l'occasion aussi de fournir explications et conseils sur la consommation d'énergie et les moyens de la réduire, sur la préservation de l'environnement ou encore la gestion des documents administratifs. Un suivi régulier responsabilise les locataires par rapport au bien qu'ils occupent et permet de déceler rapidement tout problème ou incompréhension. La Société

de Développement de la Région bruxelloise a prévu des séances d'information destinées aux locataires des logements passifs et a réalisé un document explicatif, « Habiter un logement durable ».

Logements passifs et logement social

Bruxelles manque de logements sociaux ; augmenter le parc locatif accessible aux faibles revenus est une priorité, y ajouter une valeur environnementale et des préoccupations économiques s'inscrit dans le plan logement de la Région. D'ici 2015, toutes les nouvelles constructions à Bruxelles devront répondre au standard passif. Les recommandations de la déclaration gouvernementale 2009 l'annoncent :



Architecte
R2D2 architecture sa
Photographies
Pictures© georgesdekinder.com

2. *Symbioses, Habiter autrement*,
n°90, deuxième trimestre 2011,
Réseau Idée, Bruxelles, p. 7.

« La Région doit viser l'exemplarité
énergétique de ses propres bâtiments,
toute construction neuve devra
respecter au minimum le standard
passif ».

Le Gouvernement bruxellois, la Société du Logement de la Région bruxelloise et la Société de Développement de la Région bruxelloise construisent déjà leurs nouvelles réalisations suivant ces critères. Les autorités bruxelloises ambitionnent de réduire de 35% la production de gaz à effets de serre de la Région d'ici à 2025. Cet objectif passe par l'amélioration de la performance énergétique du bâti à Bruxelles. En effet, en Belgique, on évalue que l'habitat représente plus du tiers de la consommation énergétique ; 75% des murs et 37% des toitures de nos habitations ne sont pas isolés. Les problèmes de logements humides et froids sont fréquents y compris dans les logements sociaux, souvent anciens et vétustes. En moyenne, nos bâtiments consomment 72% d'énergie de plus que la moyenne des pays européens.²

Ces nouveaux logements sociaux participent à la réduction de l'impact environnemental global et surtout à l'amélioration des conditions de vie des locataires en allégeant leur facture énergétique et en leur proposant un habitat plus sain. D'autres logements sociaux passifs sont d'ores et déjà prévus à Evere, Bruxelles, Molenbeek, Schaerbeek, Jette, Saint-Josse-ten-Noode ou Forest par exemple.

Souffrance au travail (II) Et les professionnels du non-marchand?

Le présent dossier fait en quelque sorte le joint entre deux de ses prédécesseurs : « Le travail social aujourd'hui : mutation ou redéfinition ? » (n° 30, juin 2003) et « Souffrance au travail » (n° 42, juin 2006). Mais il ne s'attache pas seulement aux métiers du social. L'ensemble des professions du non-marchand qui se trouvent en première ligne sont affectées. Plaintes et revendications portent – quand elles peuvent se faire entendre – sur le manque de reconnaissance, l'indifférence voire le mépris que ressentent ces acteurs, la précarité des moyens qui leur sont octroyés et le délitement de leurs conditions de travail. Avec, pour corollaire, la dégradation de la relation avec des usagers que l'on peine à aider, tant les situations qu'ils vivent sont lourdes et complexes. Au-delà, c'est l'identité professionnelle et le sens même du travail qui sont mis à mal, avec toute la souffrance psychique qui en résulte.

« 300.000 malades du travail en Belgique » titrait, à la une, *Le Soir* du 4 juillet dernier. Selon le Professeur Falez, spécialiste de la médecine d'expertise à l'ULB, cela représente une augmentation de 30% en dix ans. « Pour quelles causes? » poursuit Ricardo Gutiérrez, qui signe l'article. « D'abord pour des problèmes de santé mentale : c'est 33,6% des cas enregistrés. Ensuite pour des affections des muscles et du squelette, pour des déficiences cardiaques et pour des cancers. C'est quoi les problèmes de santé mentale? Les dépressions sévères, les états d'épuisement psychique et physique, les obsessions malignes, les anxiétés lourdes, jusqu'aux crises de panique. C'est dû, selon l'expert, "aux conditions de travail plus pénibles, à la pression continue vers davantage de flexibilité et de continuité". »

Dans le précédent dossier consacré à la souffrance au travail, notre source principale pour aborder le "fond" du problème était l'ouvrage désormais classique de Christophe Dejours, *Souffrance en France* (Ed. du Seuil, 1998). Aujourd'hui encore, les sources

auxquelles on peut se référer sont surtout françaises; l'article du *Soir* fait un peu figure d'exception. Il est vrai que les suicides en cascade à France-Télécom ont constitué un électrochoc, que traduisent notamment plusieurs réalisations audiovisuelles.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les maladies¹ et accidents de travail sont en hausse constante, souligne un magazine de la série *Etat de santé* (sur www.lcpan.fr). A cela s'ajoute la souffrance au travail, liée à l'évaluation individuelle (individualisation de la responsabilité indépendamment du contexte), à la surveillance et au contrôle permanents, à la mise sous pression continue pour toujours plus de rendement². L'émission cite cet exemple: dans un centre d'appels en France, selon la médecine du travail, 40% des salariés souffrent de stress, d'angoisse, de dépression. Seule la consommation de médicaments (antidépresseurs, anxiolytiques) ou d'alcool permet à certains de "tenir" pour conserver leur emploi.

1. Notamment les troubles musculo-squelettiques ("maladie de l'usure"), liés à une même position et à des mouvements identiques sans cesse répétés. Cf. les caissières des grandes surfaces : le poids total des articles qu'elles soulèvent et reposent chaque jour s'élève à plus d'une tonne! Mais on peut aussi évoquer ceux qui ne quittent pas leur ordinateur de la journée.

2. Même dans la police : début juillet, une policière française se suicide avec son arme de service. Elle laisse un écrit qui incrimine l'organisation et la culture de travail. A la radio, un porte-parole de la hiérarchie ou du syndicat (nous n'avons pas eu le temps de le noter) minimise en avançant qu'aux yeux de ses collègues, tout allait bien. Dénier du problème. Pis encore : effacement de la parole de la personne qui s'est "effacée"...

3. Film vidéo en trois parties de Jean-Robert Viallet. Première partie : « La destruction ». A voir absolument. Mais il faut s'accrocher.

Dans une autre entreprise se produit une "épidémie" massive de violents maux de tête, de malaises et d'évanouissements: un rapport d'enquête met en cause la mauvaise qualité de l'air – et les conditions de travail... On estime qu'en France, dans des environnements sans risque d'accident du travail ni de maladie professionnelle, un salarié sur quatre est victime du stress, souffre de détresse psychique.

Silence sur le stress au travail

Mais peu en parlent, souligne le documentaire *La mise à mort du travail*³ : par culpabilité, pour ne pas perdre la face aux yeux des autres, par peur de ne pas tenir le coup, de ne pas "y arriver". En lien avec une organisation du travail qui impose une individualisation de la performance, qui entraîne (recherche?) un turn-over intense et la perte des relations interpersonnelles au travail. Résultat (but?) : les gens se retrouvent seuls, mis en concurrence avec leurs collègues. Ils peuvent être placés dans des situations où ils sont sommés de choisir entre agir à l'encontre de leurs valeurs (contribuer à un système pervers) et perdre leur emploi. Ils retiennent leurs émotions, leur colère, et cela même affecte leur santé. Souvent, comme dans une des situations que présente le film, ils perdent quand même leur emploi, et sans indemnité : une fois pressés comme des citrons, on les pousse délibérément à bout, ou même ils sont victimes de coups montés – et cela va de la petite employée au cadre supérieur.

C'est devenu une méthode de management. Renouvellement des méthodes tayloristes, mais sans perspective d'ascension sociale pour les travailleurs, menacés en permanence, au contraire, par un chômage dont on dit que les indemnités seront diminuées voire supprimées après un certain temps. Les travailleurs ne sont plus que des pions que l'on sacrifie en fonction d'intérêts supérieurs : diminution continue des

coûts de production, profit maximum à court terme, enrichissement rapide et toujours plus grand des actionnaires.

Il va sans dire que le phénomène n'est pas proprement français. Dès la première page de *Souffrance en France*, Christophe Dejours précise d'ailleurs que, si ce titre a été retenu, ce n'est pas parce que l'analyse ne serait valable que pour ce pays. Elle vaut, selon lui, pour d'autres pays d'Europe et d'Amérique, du Nord comme du Sud : mondialisation oblige. Le choix du titre s'explique parce que les arguments empiriques présentés sont extraits, pour l'essentiel, d'enquêtes faites en France. « Il reviendra aux lecteurs habitant hors de France de confirmer cette analyse ou d'indiquer les inflexions qu'il faudrait lui donner pour rendre compte des données spécifiques à chaque pays. » L'auteur ne semble pas, en tout cas, avoir été beaucoup entendu en Belgique...

De même, la littérature consacrée à l'objet de ce dossier est nettement plus abondante en France que chez nous. Et nous formulerons de même l'hypothèse qu'on peut l'appliquer à notre pays – en tenant compte des spécificités institutionnelles françaises (notamment pour ce qui concerne l'organisation du système de santé).

Et les professionnels du non-marchand?

Si nous avons commencé par une sorte de rappel ou d'actualisation d'un précédent dossier, ce n'est pas que nous hésitions à aborder d'emblée la question de la souffrance au travail des professionnels de l'aide et du soin et, plus largement, du non-marchand. C'est que nous pensions indispensable de dresser la toile de fond de cette question et, plus encore, de laisser déjà entendre que – malgré tout ce qui les distingue – ces professionnels ne sont peut-être pas toujours si éloignés qu'on pourrait

« Cette souffrance au travail est encore peu reconnue, d'autant plus que les professionnels n'osent pas l'exprimer. Combien de fois ai-je été questionnée sur le choix de ce terme qui provoquait des remarques plus ou moins critiques : "Vous avez dit souffrance ? Vous dramatisez." – "Il ne faut pas exagérer !" – "C'est un terme trop fort ; mieux vaut parler de stress." – "Vous allez mettre les professionnels de terrain encore plus en difficulté en leur parlant de 'souffrance', et effrayer les administratifs !" Je revendique, pour ma part, l'usage du terme "souffrance" dans le cadre d'une approche psychodynamique, reconnaissant, au-delà des vulnérabilités individuelles, la dimension collective des processus psychopathologiques à l'œuvre. »

Martine Lamour, *Parents défaillants, professionnels en souffrance*, yapaka.be, coll. Temps d'arrêt n° 44, juin 2010, p. 5.

le croire, sur le plan de la souffrance, du travailleur moyen du secteur tertiaire. Pas si éloignés, parfois, de la souffrance de ceux qu'ils sont censés aider, de ceux dont ils sont appelés à prendre soin.

Le non-marchand est lui aussi touché par des contradictions entre l'idéal professionnel et les conditions de travail. Certes, depuis toujours, les étudiants en stage distinguent avec ironie "la théorie" et "la pratique". Et qui dit travail dit tensions, échecs voire souffrances – c'est d'ailleurs aussi cela qui suscite créativité et inventivité. Mais aujourd'hui la tension est bien souvent devenue insupportable. L'écart entre le travail prescrit et le travail réel est tel qu'on est confronté non seulement à un sentiment d'impuissance mais à une impossibilité : les situations sont inextricables, il est impossible de les modifier alors qu'il y a quarante ans cela semblait possible. Le travail psychosocial vire au palliatif. La souffrance des travailleurs de l'aide et du soin est celle de gens qui se sentent chargés d'une mission impossible, comme par exemple de "remettre les gens à l'emploi" dans un contexte économique où il est évident – même s'il n'est pas politiquement correct de le reconnaître – qu'il n'y a plus de travail pour tout le monde⁴.

Un groupe de travail, à la Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale, a planché sur ces questions : cinq séances de trois heures étalées sur plus d'un an. Pour que les professionnels puissent parler à cœur ouvert, il a fallu établir des règles de confidentialité absolue. C'est dire à quel point ils peuvent vivre des sentiments de honte, de culpabilité, de solitude ou d'angoisse proprement

indicibles dans des conditions normales. C'est aussi pourquoi il ne nous est pas possible de faire état de ces travaux, sinon en disant que les contraintes institutionnelles mettent les travailleurs en porte-à-faux par rapport à leurs valeurs. Ils en arrivent à "tricher" pour remplir leur mission – et, en outre, à se dire que la tricherie permet à un système malsain de se perpétuer.

Comment réagir?

Pour se protéger, certains se coupent de la relation avec l'utilisateur, ils se barricadent. D'autres finissent par adhérer à 100% au discours de l'institution et, au-delà, au discours sociétal ambiant qui individualise les responsabilités : "quand on veut, on peut"... D'autres encore "craquent". Comme les gens dont ils s'occupent, leur parole n'est pas écoutée, ce qu'ils font n'est pas reconnu : non seulement la "simple" reconnaissance de la qualité du travail professionnel, mais la reconnaissance de la créativité personnelle, de la contribution subjective, de ce "plus" qui différencie la *professionnalité* du *professionnalisme* (voir l'encadré plus loin). Qui, en effet, ne peut se retrouver dans les lignes qui suivent, extraites de *Souffrance en France* (pp. 36-38)?

« Il y a des tire-au-flanc et des gens malhonnêtes mais, dans leur majorité, ceux qui travaillent s'efforcent de le faire au mieux et donnent pour cela beaucoup d'énergie, de passion et d'investissement personnel. Il est juste que cette contribution soit reconnue. Lorsqu'elle ne l'est pas, lorsqu'elle passe inaperçue dans l'indifférence générale

4. Lire Stéphanie Devlésaver, « ISP et santé mentale, même boulot : humaniser », 22/06/2011, sur www.cbcs.be



Vous avez dit "professionnalité" ?

Un numéro des *Cahiers du Rhizome* est titré « Prendre soin de la professionnalité ». D'entrée de jeu, les éditeurs reconnaissent que le mot est absent du dictionnaire. Voyons donc plus loin. Une recherche sur google donne "qualité d'un professionnel", ce qui ne nous avance pas beaucoup et engendre le soupçon qu'il s'agirait peut-être d'une équivalent plus abstrait – et donc plus séduisant pour les amoureux du jargon – de "professionnalisme" (tout comme "méthodologie" a supplanté la modeste "méthode" ou "problématique" tend à disqualifier le trop banal "problème"). Une recherche plus obstinée parmi une kyrielle d'articles, dont nous vous épargnerons le détail, débouche, malgré les différences d'approches entre psys et sociologues, sur le noyau dur du concept: il semble que l'on pourrait, a minima, conclure que, si professionnalisme et professionnalité invoquent tous deux les valeurs professionnelles, le premier aurait à voir davantage avec les savoir-faire professionnels, le second avec l'identité professionnelle et le rôle social.

Dans un article du même numéro*, Christian Laval va plus loin : « Le professionnalisme pose la qualification (diplôme, droit d'exercice) en amont de la compétence, le savoir théorique en amont de l'expérience. A contrario, la professionnalité, entendue comme l'art d'être professionnel, interroge les ressources professionnelles et aussi l'ensemble des ressources sociales et personnelles mobilisées dans toutes les situations (encore) non écrites dans les livres donc théorisées. (...) En se focalisant sur le non connu, la professionnalité rend compte de la composante d'engagement des praticiens dans ce qu'ils font au-delà de ce pour quoi ils sont qualifiés. Il n'est donc pas étonnant que la texture de la professionnalité, toujours à la limite de l'outrepassement et de la transgression validée, puisse être dépeinte par des épreuves et par des engagements subjectifs forts et coûteux en plaisir et en souffrance (épanouissement de soi versus usure professionnelle). » Cette définition nous paraît en phase avec ce qui est développé dans ce dossier.

* "Sur quelques tensions à l'oeuvre dans le champ de la santé mentale", Les Cahiers du Rhizome n° 33, décembre 2008, pp. 4-10.

5. « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », dans *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance...*, mis en ligne le 1^{er} octobre 2010 sur www.revel.unice.fr/symposia

* NDLR élotion : exaltation narcissique, autosatisfaction.

ou est déniée par les autres, il en résulte une souffrance qui est fort dangereuse pour la santé mentale (...). La reconnaissance n'est pas une revendication marginale de ceux qui travaillent. Bien au contraire, elle apparaît comme décisive dans la dynamique de la mobilisation subjective de l'intelligence et de la personnalité dans le travail (...). »

« De la reconnaissance dépend en effet le sens de la souffrance. Lorsque la qualité de mon travail est reconnue, ce sont aussi mes efforts, mes angoisses, mes doutes, mes déceptions, mes découragements qui prennent sens. Toute cette souffrance n'a donc pas été vaine, elle a non seulement produit une contribution à l'organisation du travail mais elle a fait, en retour, de moi un

sujet différent de celui que j'étais avant la reconnaissance. La reconnaissance du travail, voire de l'oeuvre, le sujet peut la rapatrier ensuite dans le registre de la construction de son identité. Et ce temps se traduit affectivement par un sentiment de soulagement, de plaisir, parfois de légèreté d'être, d'élotion* même. Alors le travail s'inscrit dans la dynamique de l'accomplissement de soi. L'identité constitue l'armature de la santé mentale. Pas de crise psychopathologique qui ne soit centrée par une crise d'identité. »

« Faute des bénéfices de la reconnaissance de son travail et de pouvoir accéder ainsi au sens de son rapport vécu au travail, le sujet est renvoyé à sa souffrance et à elle seule. Souffrance absurde qui ne génère que de la souffrance, selon un cercle vicieux, et bientôt destructurant, capable de déstabiliser l'identité et de conduire à des maladies mentales. »

La professionnalité mise à l'épreuve

Or les professionnels de l'aide et du soin ont d'autant plus besoin de la reconnaissance de leur engagement dans le travail que leur professionnalité est brutalement mise à l'épreuve depuis plusieurs décennies : en gros, depuis les années 1980, lorsque les gouvernements occidentaux, certains avec jubilation, ont abdiqué devant les pouvoirs économiques. Bertrand Ravon⁵ s'est particulièrement intéressé à ces épreuves et, sans prétendre à l'exhaustivité, en propose quatre modèles :

1. *Le débordement émotionnel dans la conduite de la relation d'aide*, face auquel des dispositifs réflexifs ou analytiques peuvent être mis en place (supervisions, interventions) pour soutenir l'identité professionnelle des acteurs.

2. *La présence impuissante à la situation*, qui débouche sur un travail social à visée palliative (Marc-Henry Soulet : « aider à tenir plus qu'aider à changer »), remettant

en cause le sens de l'engagement dans l'action.

3. *L'écoute insupportable de la souffrance sociale* : « le caractère insupportable de la situation vient de ce que la souffrance que les usagers ressentent de façon très personnelle est immédiatement rapportée par les intervenants à des processus sociaux dégénératifs sur lesquels ils n'ont aucune prise (...) ». La confrontation à cette souffrance psychique d'origine sociale amène les intervenants à un degré de mal-être et d'indétermination professionnelle difficile à gérer.

4. *La confrontation aux nouvelles logiques de gouvernance et de management* (référentiel des bonnes pratiques, démarche qualité, exigence d'ajustement permanent...) qui débouchent souvent sur des *double binds* : « Le plus insupportable est de devoir assumer les injonctions contradictoires portées par les supérieurs hiérarchiques sans être reconnu pour tout le travail invisible mené justement pour les réduire. Dit autrement, les intervenants souffrent d'un déni de reconnaissance par leurs supérieurs du travail non prescrit (avec son lot d'initiative, de créativité, avec ses transgressions nécessaires) et sans lequel les missions ne sauraient être remplies. »

Dénis de reconnaissance et injonctions paradoxales

Dans un autre texte, Ravon et quatre collaborateurs (non des moindres)⁶ reviennent sur les atteintes à la professionnalité, pointant à nouveau les dénis de reconnaissance et les injonctions paradoxales : « Ce que l'on observe généralement, ce sont des professionnels qui n'évitent pas la confrontation avec le public, mais qui s'épuisent à maintenir la possibilité même de cette confrontation. Ainsi, le problème n'est pas tant le face-à-face avec des usagers agressifs,

violents, complexes ou exigeants, que la difficulté à tenir la durée nécessaire à une écoute adaptée à la personnalité de l'usager ; une durée et une qualité de la relation inconciliables avec les contraintes de temps et les standards de gestion impartis par les institutions. »

L'exemple français doit nous mettre en garde contre les effets pervers des réorganisations du travail et autres tentations gestionnaires bien intentionnées : « Avec l'empilement des dispositifs, la bureaucratisation et la rationalisation du travail, les réorganisations fréquentes et non concertées, le management par le haut, etc., les contraintes de temps et de gestion se sont étendues tout en se contredisant. Lorsque l'urgence des situations doit faire avec la standardisation et la multiplication des procédures, la rationalisation budgétaire des coûts, etc., le professionnel se voit confronté à la réduction de la relation d'aide (travail de reconnaissance, élaboration de la demande, construction d'une réponse adaptée, mise en place et suivi de l'aide) en une relation de service, soumise à la logique de la performance et de la productivité. Les rôles professionnels institués sont alors mis à mal et le sentiment de ne pas pouvoir faire correctement son métier s'installe, parfois violemment. Exposés directement et individuellement aux problèmes collectifs d'organisation, les intervenants ressentent ces problèmes comme une épreuve personnelle. Et lorsque ces "épreuves" ne sont pas relayés auprès des collègues, des partenaires et surtout auprès des supérieurs hiérarchiques, au sentiment d'usure s'ajoute un sentiment de disqualification, de non-reconnaissance, voire de mépris. »

B. Ravon et coll., *op. cit.*, p. 9.

Les mêmes auteurs considèrent que le problème de l'usure professionnelle doit être rapporté aux transformations progressives du secteur non-marchand et aux reconfigurations de ses métiers en fonction de plusieurs facteurs :

1. *Des transformations assez radicales au niveau professionnel* : dès les années 1980, apparition et généralisation de dispositifs territorialisés impliquant de nouveaux rapports entre élus, administratifs et professionnels, apparition de nouvelles spécialisations liées au développement de la politique de la ville et au traitement social du chômage, notable accroissement des emplois non qualifiés et des statuts précaires...

2. *Une transformation considérable de la relation des professionnels à leurs publics* : avec la crise économique, diversification et multiplication du nombre des ayant droits et développement de nouvelles catégories de population à prendre en charge (par ex. les SDF), avec

6. Bertrand Ravon (dir.), Geneviève Decrop, Jacques Ion, Christian Laval et Pierre Vidal-Naquet, « Epreuves de professionnalité. Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », www.onpes.gouv.fr/.../synthese_rech_ONPES_usure_TS_Ravon_et_al_.pdf

7. « Les travailleurs sociaux : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire », centres.fusl.ac.be/CES/document/.../AF/HerosVictime.pdf

8. La seconde, sur laquelle nous ne nous attarderons pas ici, repose sur l'hypothèse que la plainte des professionnels « constitue en elle-même un mode de gestion identitaire, une manière de répondre aux besoins d'affirmation de soi et de reconnaissance sociale, en fonctionnant à la fois sur le mode de la dénégation et sur le mode de la distanciation. »

pour conséquence que les publics sont « de moins en moins appréhendables selon les catégories classiques de l'assistance. Bref l'utilisateur est de moins en moins prévisible, voire même devient susceptible d'être proche – y compris culturellement – de l'intervenant. »

3. *Un rétrécissement de l'horizon temporel du travail social* (qui d'ailleurs est de plus en plus appelé intervention sociale) : « le temps long, celui de l'idéal pédagogique, de la visée de transformation de la personne, cède au temps de l'urgence », les ressources et les points d'appui des professionnels diminuent, limitant leur autonomie et leurs possibilités d'action.

4. *L'individualisation de la relation d'aide* : les positions respectives du professionnel et de l'utilisateur se modifient, le second étant l'objet d'injonctions qui cherchent à le responsabiliser et à ce qu'il consente à la prise en charge dont il est l'objet (cf. "l'activation" des demandeurs d'emploi).

Tensions identitaires

De son côté, Abraham Franssen⁷, revenant sur les plaintes des professionnels du non-marchand ("malaise" des enseignants, "stress" des infirmières, "burn-out" des travailleurs sociaux, "usure" des éducateurs...), en propose deux lectures distinctes mais non exclusives. La première⁸ consiste à analyser le phénomène comme révélateur des tensions identitaires résultant de la mise à l'épreuve du rôle professionnel :

- Les finalités traditionnelles de ces métiers sont menacées par l'évolution sociétale : les enseignants sont concurrencés par les médias et le Net, les travailleurs sociaux sont confrontés à des demandes dont ils ne peuvent maîtriser la diversité et la complexité, etc. En particulier, le rapport aux usagers s'est considérablement individualisé, avec la montée en

puissance de normes sociales comme l'autonomie, l'autodétermination, l'épanouissement personnel, le projet individuel. Beaucoup de professionnels se sentent coincés dans une mission impossible ("on n'est pas formé pour ça").

- Les rôles institués voient leur légitimité remise en cause, le modèle classique d'exercice de l'autorité a basculé : « Dès lors qu'elle n'est plus garantie par le seul statut du rôle et la référence à la norme institutionnelle, l'autorité doit être légitimée dans la relation et tend à être subordonnée à la satisfaction et aux droits des usagers-clients. »
- Les exigences de professionnalisation vont au-delà des aspects techniques des métiers, elles s'étendent à la composante relationnelle du rôle professionnel ; les qualités humaines ne suffisent plus. En outre, cette logique, qui va dans le sens d'une autonomisation et d'une responsabilisation croissantes des travailleurs, est battue en brèche par des formes d'organisation et de gestion qui poussent, quant à elles, à la standardisation et au contrôle.
- Alors que leurs métiers se sont complexifiés, les professionnels ressentent une dévalorisation de leur statut, une non-reconnaissance voire un mépris de leur rôle social dans une société qui valorise la performance, la compétition, le profit. Et l'auteur d'ajouter : « L'expression même de "non-marchand" illustre la difficulté de se définir positivement, et non en référence négative à un principe que l'on consacre ainsi tout en prétendant le dénier. »

En réaction à ces tensions identitaires, on trouverait quatre tendances principales : l'innovation (se référer à des principes nouveaux ou différents pour reconstruire une cohérence identitaire), l'adaptation (réaffirmer ou affiner ses compétences

propres)⁹, la revendication (exiger reconnaissance et moyens d'action) ou la révolte (refuser les contradictions du rôle institué, par exemple en se solidarisant avec les usagers).

Quelles pistes d'action?

Mais c'est là un point de vue très distancié. Plus concrètement, quelles pistes se dessinent face aux épreuves de la professionnalité ? On trouve notamment des réponses chez Bertrand Ravon¹⁰ :

- *Groupes d'analyse de la pratique* (supervisions et interventions) : encore faut-il que du temps et des moyens soient mis à la disposition des professionnels; ce serait d'ailleurs, en soi, un signe de soutien et de reconnaissance de la part des dirigeants.
- *Interventions de tiers* : un entretien en tête-à-tête pour retrouver le sens de l'engagement dans l'action, ou encore une aide mobile, par exemple « une équipe d'intervenants composée d'un psychiatre et de deux travailleurs sociaux (qui) se tient à disposition de professionnels de l'urgence sociale mis en difficulté dans une situation, et se propose de les aider, de manière ponctuelle, à réaménager le cadre relationnel. (...) ces dispositifs consistent à faire face aux situations réputées inextricables, à sauvegarder coûte que coûte la possibilité d'agir des intervenants, à anticiper un nouveau blocage de l'action. »
- *Pratiques de réseau* : Ravon parle de « réseaux localisés, aux confins de la santé mentale et du travail social, qui se constituent autour de telle ou telle thématique (adolescents, personnes âgées ou sans abri) à partir de la critique des actions en place et du refus de l'impuissance à agir. En se créant aux marges des institutions,

dans les friches qu'elles laissent, ces réseaux se transforment en dispositifs, prenant en charge ce que les institutions ne savent plus faire. »

Encore faut-il que ces réponses ne soient pas elles-mêmes instrumentalisées par le management selon les logiques axées sur la compétence : les groupes d'analyse de pratique, par exemple, au lieu d'être un moyen de soutenir le professionnel et son identité, deviendraient alors une nouvelle forme de gestion organisationnelle dont l'issue peut être grave : « les intervenants connaîtraient finalement le sort des individus modernes soumis à une forte pression psychique corrélative aux injonctions normatives à être soi, et pouvant déboucher sur l'expérience de la dépression ».

De même pour les réseaux existants, qui doivent certes constituer une ressource pour les intervenants mais ne peuvent être décentrés de l'utilisateur. Alors, des réseaux plus informels, des rencontres régulières entre travailleurs de la santé et du social, pour réfléchir ensemble à des modalités de résistance, pour construire des réponses collectives?

Car ces réponses ne doivent pas devenir elles-mêmes le palliatif d'un travail professionnel palliatif. Autrement dit : le modèle professionnel est-il suffisant pour répondre aux épreuves de la professionnalité?... La source de celles-ci se situe bel et bien dans l'évolution de nos sociétés : la "guerre économique" au nom de laquelle toutes les destructions, toutes les exclusions, tous les mépris sont acceptables, comme le dénonce Dejours.

Alain Cherbonnier
Merci à

Stéphanie Martens et Manu Gonçalves

9. Ces deux premières tendances étaient déjà évoquées comme formes de "recomposition" du travail social par Philip Mondolfo dans *Travail social et développement* (Dunod, 2001): voir *Bruxelles Santé* n° 30, pp. 15-16

10. « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », *op. cit.*





Une seule bougie sur le gâteau

Le 15 juin dernier était journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. À cette occasion, dans la salle de conférence de l'Hôtel de Ville de Bruxelles, les asbl Infor-Homes et Home-Info ont présenté leur nouveau clip vidéo, « L'anniversaire », destiné à sensibiliser un large public au problème. Un problème qui reste encore empreint d'une sorte de tabou, tant dans les familles que dans les institutions, tant dans l'opinion publique que dans les médias. On en parle depuis longtemps, certes, mais on en parle peu. Balayons devant notre porte : le dernier article abordant ce sujet est paru dans nos pages en décembre 2002...¹

1. Bernadette Taeymans, « A travers l'expérience d'un service d'écoute téléphonique : la maltraitance des personnes âgées », *Bruxelles Santé* n° 28, pp. 18-19.

Le clip est visible sur www.inforhomes-asbl.be. Il est bien réalisé (par Yuluka), interpellant et même touchant, ce qui le rend efficace en termes de sensibilisation au respect et à la bientraitance des seniors. Mais, en termes d'action, le message manque de clarté : la phrase « Et vous ? » est un peu vague, et les numéros de téléphone des deux services d'écoute téléphonique ne restent pas assez longtemps à l'écran pour être remarqués, encore moins retenus.

Mais quelle écoute au téléphone ? Il s'agit du SEPAM (Service d'Ecoute pour Personnes Âgées Maltraitées) et de son homologue le Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling. Deux services qui, visiblement, sont aussi proches que leurs associations-mères, Infor-Homes et Home-Info, lesquelles partagent un même site et se définissent toutes deux comme « bruxelloises, indépendantes et pluralistes ». Leurs activités sont soutenues tant par la COCOM que par la VGC et la COCOF, comme en témoignait la présence des Ministres Brigitte Grouwels et Evelyne Huytebroeck à la conférence de presse.

Le Conseil de l'Europe a défini la

matraiture des personnes âgées dès 1982 : un acte – ou une omission – intervenant dans une relation personnelle et/ou professionnelle, portant atteinte à la vie, l'intégrité ou la liberté de la personne, compromettant gravement son développement et/ou nuisant à sa sécurité financière. On voit que le spectre est large... Myriam Bodart et Jaklien Vandermeulen se sont partagé la parole pour brosser le tableau tel qu'il apparaît à travers les appels reçus aux deux permanences.

Tout d'abord, une remarque importante : si 70% des situations évoquées se passent en institution, contre 30% au domicile, il ne faut pas en tirer de conclusions trop hâtives. Les deux services ne fonctionnent que depuis 2009 et, si les appels concernent surtout des maisons de repos, c'est sans doute parce que Infor-Homes et son homologue néerlandophone sont réputés par rapport à ce secteur (voir leurs noms). Il faut d'ailleurs noter que, dans les autres Régions, deux tiers des appels concernent le domicile.

À Bruxelles, concernant les institutions, 42% des appelants sont des enfants ou d'autres membres de la

famille, 18% les personnes concernées elles-mêmes et 15% un service social. L'âge des seniors intéressés est élevé voire très élevé (30% sont octogénaires et 17% ont plus de 90 ans), ce qui n'est guère surprenant quand on sait que l'âge moyen d'entrée en maison de repos est de 86 ans. Dans 61% des cas, la plainte est liée à l'organisation du lieu de vie. Les types de maltraitance les plus fréquents portent sur les soins ou l'hygiène (25%), un manque d'attention (24%) ou une malversation financière (19%).

Au domicile, ce sont d'abord les personnes âgées elles-mêmes qui appellent (35%), ensuite seulement leur famille (22%), alors que 27% des appelants sont des travailleurs sociaux. L'âge des seniors concernés se situe majoritairement (55%) entre 71 et 90 ans, et leurs plaintes portent surtout sur les relations avec leurs enfants (40%). Enfin, c'est la maltraitance psychique qui vient en tête (36%), suivie par les malversations financières (27%).

Que demandent surtout les appelants ? D'abord « que puis-je faire ? » Comme on l'a vu dans un précédent numéro², l'accès à l'information reste un enjeu pour les personnes âgées – à une information réellement accessible (claire, simple et complète). Encore faut-il qu'une fois ses droits et les possibilités d'action connus, l'on soit effectivement en mesure d'agir. Un autre type de demande est donc : « intervenez ! » Le service contacté peut offrir un soutien socio-juridique, proposer une médiation et travailler en coordination avec le réseau social, moyennant évidemment l'accord de la personne. Cependant, la demande d'écoute reste un besoin en tant que tel.

Marie-Pierre Delcour, directrice d'Infor-Homes, l'a souligné : on rencontre relativement peu de maltraitance délibérée, par contre les « dérapages » sont fréquents tant dans la famille que chez les professionnels, eux-mêmes soumis à des pressions parfois très fortes, de divers ordres. À cet égard, elle cite six facteurs de risque :

- les limites sont dépassées, l'accom-

pagnant (notamment l'aidant proche) s'épuise ;

- l'organisation institutionnelle ne permet pas au personnel d'être suffisamment disponible au gré de la personne âgée ;
- les proches n'arrivent pas à accepter le déclin de leur aîné ;
- des reproches sont adressés au parent vieillissant ;
- des conflits non résolus, dans l'histoire familiale, sont réactivés ;
- des décisions sont prises « derrière le dos » de la personne âgée – pour son bien, évidemment... Alors que, comme le rappellera Brigitte Grouwels, les personnes âgées tiennent à être bien conseillées mais aussi à prendre le plus de décisions elles-mêmes.

La maltraitance s'inscrit donc toujours dans une relation qui sort des rails. C'est notamment ce qui rend si difficile d'en parler, non seulement pour la personne maltraitée (par exemple afin de ménager un proche) mais aussi pour la personne maltraitante, qui peut s'en vouloir, se sentir impuissante. Plusieurs des mesures évoquées par Evelyne Huytebroeck cherchent d'ailleurs à répondre à cela :

- donner un peu de répit aux familles, par exemple en permettant à la personne âgée de faire un séjour de courte durée en maison de repos pendant que la famille prend des vacances ;
- soutenir les aidants proches par des services d'aide à domicile répondant à des problèmes spécifiques (par ex. perte de mobilité, désorientation) dans un horaire plus souple ;
- encourager la formation continue du personnel des maisons de repos.

En conclusion, il reste beaucoup à faire pour approfondir la sensibilisation, pour briser le déni de la maltraitance – tant dans le chef des victimes que chez ceux qui se sentent glisser vers l'impatience, le ressentiment, l'agressivité, la colère – et finalement pour revoir nos propres comportements vis-à-vis de nos aînés.

2. « Préserver l'autonomie de la personne âgée », *Bruxelles Santé* n° 59, pp. 16-20.

FR : SEPAM, 02/223.13.43, le lundi de 12h30 à 16h00 et le jeudi de 9h00 à 12h30.

NL : Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling, 02/511.91.20, le lundi et le mercredi de 9h00 à 12h30.

Hors champ

Accueil des primo-arrivants. un défi pour la Région bruxelloise

Le mercredi 8 juin, Ecolo et Groen! ont organisé au Parlement bruxellois un colloque sur l'accueil des primo-arrivants. Plus d'une centaine de personnes, essentiellement des acteurs de terrains y ont participé.



Colloque
@Rencontres de l'écologie
politique

La matinée a été consacrée à des auditions et mini-débats avec différents spécialistes : associations francophones et néerlandophones actives avec les migrants, universitaires, coupole, point de contact européens... Plusieurs associations ont présenté leur travail d'accueil, par exemple la Maison de la Solidarité, service de la Ville de Bruxelles dont l'objectif est rendre le public autonome par des formations en langue et en informatique. La majorité des primo-arrivants qui suivent ces formations viennent d'Europe centrale et des républiques de l'ex-URSS et ont entre 26 et 45 ans. Afin d'optimiser l'enseignement du français, l'équipe a mis au point sa propre méthode de français langue étrangère. En effet, les méthodes existantes utilisaient toutes des références propres à la France : RER, ANPE, mairie... Pour les nouveaux arrivants, qui

découvrent en même temps une langue et un pays, il est indispensable que les exemples et exercices des cours renvoient à des repères belges. Les méthodes de cours de français ont donc été retravaillées pour intégrer le contexte belge et participer ainsi à une première approche de notre société. Cette association organise, parallèlement aux formations, des guidances sociale et socioprofessionnelle et des animations ainsi que des séances d'information sur les dangers du CO₂, les droits et devoirs des citoyens en matières de logement et la rédaction d'un CV. Une assistante sociale est présente pendant les formations afin de répondre aux questions dès qu'elles se posent. Des visites culturelles mensuelles sont aussi prévues. Elles permettent aux nouveaux arrivants de découvrir Bruxelles, sa géographie, son patrimoine, ses habitants, ses cultures...

Le CPAS de Schaerbeek a présenté son service « ISP », pour insertion socioprofessionnelle, créé en réaction aux politiques d'activation des chômeurs. La mission du projet est claire : « On est responsable quand on a les moyens de l'être ». Le CPAS aide les bénéficiaires à évaluer leurs compétences, à définir un projet professionnel, à choisir des moyens de remise à niveau de leurs connaissances et des formations, à chercher activement un emploi. Des ateliers citoyens ont été créés en partenariat avec les associations actives sur Schaerbeek (Maison de Quartier Helmet, Centre d'Animation et de Recherche d'Histoire Ouvrière et Populaire, Infor – Etrangers, De Link vzw...) Les formations qui y sont proposées sont axées sur le citoyen et non sur le travailleur.

Le CPAS de Schaerbeek en définit ainsi les objectifs : donner aux personnes aidées par le CPAS des clés leur permettant de se situer dans leur environnement, que ce soit au niveau institutionnel, socioéconomique, culturel voire géographique, et renforcer chez chaque personne, par le biais du collectif et dans l'esprit de l'éducation permanente, les compétences qui soutiendront sa participation sociale et sa prise de conscience citoyenne. Différents thèmes sont proposés comme histoire(s) et culture(s) de Belgique, histoire de l'immigration, la protection sociale, l'accès aux soins de santé en Belgique, les institutions politiques belges, gestion d'un budget, droits et devoirs des locataires/propriétaires, vivre ensemble... Les retours des participants sont positifs, beaucoup sont, par exemple, très surpris d'apprendre qu'en Belgique aussi les gens se sont battus pour acquérir des droits sociaux ! Ces ateliers favorisent la cohésion sociale, la compréhension interculturelle et la construction de sentiments d'appartenance et de solidarité avec la société d'accueil.

Le CIRÉ (Coordination et Initiatives pour

Réfugiés et Etrangers) a soulevé certains problèmes d'organisation du secteur : la concurrence entre associations où leur travail pourrait être complémentaire, la confusion et la dispersion des informations disponibles, l'obligation pour les primo-arrivants de chercher des informations souvent peu accessibles, ce qui entraîne comme résultat que seul les plus actifs et ceux qui savent ce qu'ils cherchent accèdent aux programmes de soutien... Le CIRÉ a aussi plaidé pour une « politique régionale coordonnée » par la Région bruxelloise qui superviserait les nombreux acteurs présents dans la capitale et pas une organisation basée sur les communautés qui serait inégalitaire. Des ateliers participatifs ont pris place l'après-midi autour des thématiques des politiques d'*inburgering*, de l'aspect institutionnel (Région, Communautés ou Communes à la manœuvre à Bruxelles) et de l'impact d'une politique d'accueil des migrants sur la cohésion sociale dans la ville.

Les conclusions de la journée ont porté sur plusieurs points importants. Il est apparu indispensable de mettre en œuvre une politique régionale coordonnée d'accueil (actuellement inexistante), ouverte à tous les migrants présents sur le territoire et s'appuyant sur l'expertise des associations de terrain bruxelloises qui œuvrent souvent depuis des décennies avec ce public particulier. Cette politique devrait être gérée de manière commune entre francophones et néerlandophones. L'existence d'un double réseau communautarisé imposerait aux migrants de choisir d'entrer dans un système ou parcours soit francophone, soit néerlandophone. Cela créerait un sous-nationalisme « francophones versus néerlandophones ». D'ailleurs, l'accord de majorité Cocof prévoit bien que la politique d'accueil des primo-arrivants doit être traitée au sein de la conférence interministérielle « social-santé », dans laquelle se retrouvent aussi bien les francophones que les néerlandophones.

La nécessité d'aborder la question de l'immigration « sans tabou mais toujours dans le respect de la dignité des personnes » a été abordée. Il a été question de mettre en œuvre une politique volontariste d'accueil, toujours absente pour le moment côté francophone, et qui comprendrait entre autres la maîtrise des langues, les cours de citoyenneté et les parcours d'insertion sociale et professionnelle comme outils d'émancipation « sur base volontaire mais encouragée ». Les parcours d'intégration ont été pointés comme éléments constitutifs essentiels de la cohésion sociale de la Région de Bruxelles Capitale et facteur primordial du bien-être, au sens large, de tous ses habitants. Les mécanismes d'accueil et les processus d'intégration doivent être simplifiés et rendus plus accessibles : « On ne peut pas déplorer d'une part le manque d'intégration et d'autre part complexifier toujours plus ces processus ».

A l'heure où de nombreuses personnalités politiques en Europe (Merkel, Sarkozy, Cameron...) proclament l'échec de l'intégration et en rendent responsables les immigrés, il est temps de s'interroger sur la pertinence et l'organisation des politiques d'intégration mises en place par les pouvoirs publics depuis plusieurs décennies. Dans une société aussi divisée et complexe qu'est la Belgique, et particulièrement Bruxelles, il ne suffit pas de dire « intégrez-vous », encore faut-il définir à quelle identité, à quel projet collectif et comment les nouveaux arrivants se doivent d'adhérer : belge, flamand, wallon, francophone, néerlandophone, bruxellois, fédéral, régional, communautaire, communal... ?

écho du clps

« Mieux vivre ensemble » à Jette

Une première expérience réussie de travail en réseau avec les acteurs locaux en promotion de la santé a permis à la commune de Jette de se doter d'une méthode de travail qui s'articule en deux temps : des activités de proximité construites sur base des attentes des habitants et des forums pour se rencontrer, découvrir et partager des idées et des expériences.



Pour Christine Gallez, l'Echevine du Développement Durable et des Affaires Sociales, il est plus que jamais nécessaire de récréer des espaces de dialogue qui rendent possible la rencontre entre des groupes sociaux différents, l'échange de points de vue, bref une communication qui ne soit plus sur le mode de la confrontation, telle que les élus la pratiquent en matière d'aménagement de l'espace public par exemple. La commune souhaite instaurer des lieux où il est possible de construire avec les différents acteurs concernés des espaces de rencontre, de réflexion et de débat pour mieux comprendre avant de programmer. C'est dans cet état d'esprit que le projet « Mieux vivre ensemble » a vu le jour.

Création d'une plate-forme

Les capacités de collaboration des associations se renforcent et les réunions de la plate-forme « Mieux vivre ensemble » deviennent rapidement des moments créatifs, riches en échanges et en expérimentation. C'est n'est pas un secret : la complicité qui existe entre les membres de ce groupe est probablement l'élément essentiel pour agir en cohérence et en parfaite complémentarité.

L'octroi d'une subvention de la Communauté française dans le cadre de l'appel à projets 2011 pour la lutte contre les inégalités sociales en matière de santé a donné davantage de tonus et de visibilité au projet « Mieux vivre ensemble » qui souhaite :

- Récréer des réseaux de solidarité au sein de la population
- Mélanger les générations et les cultures autour de projets communs.

Cette subvention est répartie entre trois partenaires privilégiés : la maison de quartier l'Abordage, qui développe un projet de cohésion sociale au sein du quartier Essegheem, caractérisé par la plus forte densité de population de la commune, l'association PLOEF ! Plus On Est de Fous... qui facilite les rencontres et les découvertes culturelles, et l'association Sources d'harmonie qui développe des activités autour du conte.

Mais d'autres acteurs s'investissent pleinement dans la construction de ce projet de développement communautaire : les maisons médicales Essegheem et Antenne Tournesol et le Réseau d'Echange de savoirs « La Boussole », le centre d'Entraide de Jette, le projet interquartier du centre culturel Armillaire et l'Espace femmes... Les associations s'imposent comme facilitatrices de dialogue en s'enrichissant mutuellement de celui-ci. Les écoles et les haltes-garderies sont également impliquées en fonction des activités. Quant au CLPS de Bruxelles, il soutient et accompagne cette démarche de travail en réseau et son évaluation.

La commune a créé un cadre de travail où les associations conservent leur totale autonomie et développent les activités qu'elles estiment le plus adaptées aux attentes de leurs publics. Pas de cahier des charges pour améliorer le bien-être, mais un travail en partenariat basé sur la confiance, l'échange et la collaboration. Après tout, la commune n'est qu'un des membres de la plate-forme « Mieux vivre ensemble », qui assure la coordination.

Participation citoyenne

Mieux expérimenter la participation citoyenne par le biais de l'expression artistique permet de mobiliser

des publics qui ne peuvent pas participer à des débats d'idées tels qu'ils furent menés dans le cadre de l'élaboration de l'agenda local 21. Béatrice Francqui s'en va collecter des contes et de belles histoires auprès de résidents du centre de réfugiés de la Croix-Rouge. C'est bien sûr une belle aventure humaine, mais c'est surtout permettre à des personnes de valoriser leurs compétences et leur culture, de les partager, de les faire découvrir et de finalement rencontrer d'autres Jettois du quartier, de sortir de l'anonymat et de retrouver progressivement l'estime de soi.

Un résident du centre gériatrique Magnolia, encouragé par son ergothérapeute, participe à la grande exposition interactive et intergénérationnelle « Le bonheur est sans fin... ». Son oeuvre magnifique, retraçant un voyage au Moyen Orient à la fin des années 40, interpelle les adolescents du projet Interquartier qui récoltent des récits de vie afin de la mettre en scène... Jamais cette rencontre n'aurait pu avoir lieu sans le projet « Mieux vivre ensemble ».

Un autre temps fort : RECIPRO'CITY, organisé le 26 juin dans les magnifiques jardins de la commune. En plus des 300 oeuvres de l'exposition « Le bonheur est sans fin », six ateliers proposés par le réseau d'échange de savoirs, un espace de troc, une fresque collective et contée, une donnerie, un espace où les associations locales présentaient leur offre de bénévolat, et des rencontres-débats sur la thématique de la simplicité volontaire et sur la création d'un service d'échange local (SEL) à caractère social, ont mobilisé les Jettois désireux d'être actifs dans la société, de sortir de l'individualisme et de l'indifférence et de donner une dimension humaine aux échanges, en dehors de la sphère économique. Impossible de détailler dans cet article toutes les actions menées à Jette, mais les personnes intéressées

sont cordialement invitées au Forum « Mieux vivre ensemble » qui se déroulera le 21 septembre à partir de 13h30 au centre culturel Armillaire, 145 boulevard de Smet de Naeyer à Jette.

Quelques résultats

Les associations élaborant les activités avec leurs publics, il est indispensable de mesurer l'adéquation et d'évaluer ces activités. La plate-forme s'est dotée de plusieurs outils qu'elle a testés et retravaillés en fonction des remarques des participants, des associations et du Centre Local de Promotion de la Santé de Bruxelles. Les résultats recueillis sont souvent riches d'enseignements, mais parfois ils diffèrent de nos attentes. Si certaines activités n'ont pas recueilli le succès escompté, on se réoriente alors vers de nouveaux projets.

Les différentes activités seront présentées au public le 21 septembre dans un objectif d'évaluation participative. Des résultats concrets atteints à cette date seront également mis sur la table. Ces résultats sont évolutifs, nous les remettons en débat pour mieux adapter les futures actions et mobiliser d'autres participants.

Le fil conducteur de toutes les activités est bien sûr la création du lien social. Chaque activité est une occasion offerte aux participants d'acquérir une nouvelle expérience, d'approfondir des thématiques, de participer à un groupe dynamique, de transmettre ses savoirs aux autres, de s'engager pour plus de solidarité et de respect de la vie. Suivant ses intérêts et ses compétences.

*Anne-Françoise Nicolay
Coordinatrice du projet « Mieux
vivre ensemble »*

élargissons le débat

Un plan bruxellois de réduction des risques

Au printemps dernier, la presse s'est fait l'écho du projet de l'ASBL Dune d'installer un appareil automatique d'échange de seringues à destination des toxicomanes. Ce projet a pu susciter des inquiétudes, notamment de la part des habitants du quartier concerné, et a donné lieu à plusieurs débats parlementaires sur la question de la politique de santé vis-à-vis des assuétudes en région bruxelloise, et plus particulièrement sur la politique de réduction des risques. Pour rappel, celle-ci vise à limiter les risques sanitaires liés à la consommation de psychotropes, tels que la transmission d'infections (hépatites, sida, etc.).

L'accord de majorité à la COCOF prévoit en effet qu'« en matière d'aide aux toxicomanes, l'approche sera centrée sur la prévention, les soins et la réduction des risques. » Il s'agit donc bien d'avoir une démarche globale vis-à-vis de la toxicomanie, qui vise à la fois à diminuer la consommation et à accompagner les toxicomanes. Dans cette perspective, la possibilité, pour les consommateurs de psychotropes, d'avoir accès 24h/24 à du matériel stérile est indéniablement une initiative positive. De nombreuses expériences étrangères (entre autres en France) ont démontré la pertinence et l'efficacité des

appareils automatiques d'échange de seringues, particulièrement auprès des nouveaux consommateurs qui ne fréquentent pas les comptoirs d'échange « traditionnels », gérés par du personnel médico-social.

L'installation d'appareils automatiques d'échange devrait donc être envisagée sur le territoire bruxellois, tout en s'intégrant dans une stratégie globale de prévention des assuétudes et de réduction des risques. Un plan bruxellois de réduction des risques doit d'ailleurs être élaboré durant cette législature, et les députés de la Commission Santé du Parlement francophone bruxellois ont décidé d'auditionner une série d'associations, fédérations et experts dès la rentrée parlementaire. Gageons que le recours au dispositif automatisé d'échange de seringues sera à nouveau évoqué dans ce cadre.

Jacques Morel
Député Ecolo

L'activité physique, un gage de prévention pour la santé de nos aînés

Bruxelles, comme bien d'autres villes européennes, est confrontée au vieillissement de sa population. D'ici à 2020, Bruxelles comptera

15.000 personnes supplémentaires de 65 ans et plus. En 2030, la population des seniors aura augmenté de quelque 43.000 individus. Cette situation a un impact important sur la demande et l'offre de soins. Les politiques de santé sont donc appelées à s'adapter aussi bien qualitativement que quantitativement.

Les enjeux du vieillissement ne concernent pas uniquement les pathologies gériatriques. Ils sont également liés à la nature et à la qualité des structures, au développement de soins alternatifs ou encore à la qualité de vie et à la prévention. Ainsi, maintenir la personne âgée le plus longtemps possible à domicile tout en garantissant un continuum de soins et de services entre domicile, hôpital et structures intermédiaires, lutter contre la perte d'autonomie et l'isolement sont, aux yeux du cdH, des réponses complémentaires et incontournables aux besoins des seniors bruxellois.

La pratique d'une activité motrice régulière est l'une de ces réponses, puisque elle contribue non seulement à conserver une bonne santé physique générale – et notamment à prévenir les chutes – mais qu'elle se révèle également bénéfique pour le lien social, la motivation et la valorisation de la personne âgée. Généraliser la discipline sportive auprès des aînés, c'est également un moyen de diminuer certains coûts de soins de la sécurité sociale.

C'est pourquoi le cdH entend, dans le cadre des politiques de prévention, favoriser dans le chef des aînés la pratique régulière de toutes formes d'exercice physique adapté. Nous valorisons l'excellent travail fourni par les associations bruxelloises, comme GymSana par exemple, et préconisons à cet effet la mise en place d'un partenariat entre ces dernières, les Communes et les CPAS selon le principe de subsidiarité. Ce mode de fonctionnement offre le double avantage, d'une part, de permettre une grande efficacité grâce aux gens de terrain qui connaissent bien la problématique et, d'autre part, d'utiliser les structures existantes afin d'éviter doublons et dépenses inutiles.

Car, en ces temps de restrictions financières, il s'agit de se montrer inventif pour assurer à nos aînés la qualité de vie qu'ils méritent !

Joël Riguelle

*Président du groupe cdH au
Parlement francophone bruxellois*

Aider les mères adolescentes

Même si le phénomène des grossesses précoces chez les jeunes femmes célibataires n'est plus en progression en région bruxelloise

ces dernières années, il n'en reste pas moins courant, notamment dans les milieux socio-économiques défavorisés et chez les populations subsahariennes.

Encore de nos jours, dans la plupart des cas, il s'agit d'accidents involontaires. Pour beaucoup de ces jeunes filles, ces grossesses sont dues à une méconnaissance des mécanismes de contraception. En effet, l'hypersexualisation de la société confronte les jeunes filles à la sexualité à un âge de plus en plus précoce. Mais elles restent bien souvent démunies et ignorantes face à celle-ci, et ce malgré les campagnes de prévention menées dans ce domaine. Il n'est pas inutile de rappeler que les complications de l'accouchement et d'un avortement dangereux comptent parmi les principales causes de décès des femmes de moins de 20 ans.

Les jeunes mères risquent bien souvent de se voir contraintes de quitter l'école et d'abandonner leurs projets professionnels. Cette situation peut également aboutir au rejet de la famille, avec pour conséquence que l'adolescente se retrouve isolée et précarisée, mettant alors en danger une vie de plus, celle de son nouveau-né.

Un phénomène plus surprenant semble se développer ces temps-ci. Les acteurs sociaux constatent sur le terrain que, pour certaines de ces jeunes filles, tomber enceinte très jeune est en quelque sorte un acte

d'émancipation pour échapper à leur milieu social. Devenir « mère » leur permet d'accéder ainsi à un statut plus valorisant. Les jeunes mamans ont alors droit à une aide du CPAS.

Il paraît donc essentiel de continuer à travailler sur la prévention et l'information auprès tant des jeunes filles que des jeunes garçons. Un projet de généralisation dans les écoles des animations d'éducation à la vie affective, relationnelle et sexuelle (EVRAS) est en discussion, depuis plus d'un an, au niveau de la Communauté française, de la Région wallonne et de la COCOF. Les députés bruxellois Michel Colson et Gisèle Mandaila se sont fortement intéressés au sujet et ont ainsi obtenu que des auditions soient organisées dès la rentrée prochaine en Commission des Affaires sociales au Parlement francophone bruxellois. La priorité du travail parlementaire devra se placer autour des écoles techniques et professionnelles, où le problème est criant.

Françoise Schepmans

*Chef de groupe MR au Parlement
francophone bruxellois*

7 octobre : Sida et société

Le Symposium social 2011 aura lieu au Forum du CHU Saint-Pierre (auditoire Bastenie), de 8h30 à 16h30, sur le thème : « Sida et société : 30 ans après ». Après l'ouverture de la journée par le Professeur Nathan Clumeck, on entendra des interventions de l'Institut scientifique de Santé publique, de l'Observatoire du Sida et des Sexualités, du SENSOA et du CETIM. L'après-midi sera consacré à des ateliers portant sur « droit et discrimination » et sur « précarité et accès aux soins ».

Participation gratuite. Plus d'informations sur www.infectio-saintpierre.be

20 octobre : Seniors et habitat

Espace Seniors organise, en lien avec la Journée internationale de la personne âgée, un colloque intitulé « Lieux de vie d'ici et d'ailleurs : des libertés pour demain ». Quels souhaits en matière d'hébergement ? Quels lieux de vie pour demain et comment s'y préparer ?... Ce colloque fera place à des expériences, bonnes pratiques et témoignages de France, des Pays-Bas, d'Allemagne et de Belgique. Le pré-programme figure en PDF sur www.espace-seniors.be
Accréditation accordée pour la Région wallonne. Informations et inscriptions : 02/515.02.73 ou espace.seniors@mutsoc.be

25 octobre : Parents et milieux d'accueil

La F.I.L.E. fédère plus d'une centaine de pouvoirs organisateurs dans le domaine de l'accueil, de la protection et de l'accompagnement des enfants en Communauté française. Elle organise un colloque sur le thème de la juste place des parents dans les milieux d'accueil

de l'enfance, au campus du CERIA (auditorium Jacques Brel).

Quelle « co-éducation » entre professionnels et parents ? Quels droits et devoirs pour les uns et les autres ? Comment soutenir les compétences parentales ?... La journée offrira des moments de réflexion sur la diversité (culturelle, sociale...) des familles et sur l'accueil d'enfants en situation de handicap. Elle s'adresse aux professionnels du secteur de l'accueil de l'enfance, aux écoles de puériculture, aux responsables politiques en charge de la petite enfance, aux parents. Sont notamment invités : Catherine Sellenet, Professeur à l'Université de Nantes, Ellen Rutgeerts (VBJK) et Christophe Bartholomé (PHARE Bruxelles).

PAF : 30 € (membres FILE), 35 € (non membres), 25 € (demandeurs d'emploi).

Renseignements et inscriptions :

02/210.42.83 ou contact@fileasbl.be

22 novembre : Violences entre partenaires

Consacré aux répercussions sur la vie professionnelle des violences domestiques, ce colloque clôture un projet européen visant le maintien au travail ou la réinsertion professionnelle des victimes. Organisé par la COFACE, les Femmes prévoyantes socialistes et la FGTB, il aura lieu à l'Auditorium des Mutualités socialistes. Il a pour objectif de confronter les pratiques élaborées et testées dans différents pays : comment aider les victimes ? Quel peut être le rôle des délégués syndicaux et des responsables d'insertion professionnelle ? Quels outils pour la sensibilisation et l'information ?...

Inscriptions pour le 14 octobre au plus tard (tél. 02/515.04.01, fax 02/515.18.81, e-mail fps@mutsoc.be).

Plus d'informations sur www.femmesprevoyantes.be

Secrétariat de rédaction :

Alain Cherbonnier
Marie-Hélène Salah

Conseil de rédaction :

Dr Robert Bontemps
Dr Murielle Deguerry
Thierry Lahaye
Dr Roger Lonfils
Solveig Pahud
Dr Patrick Trefois

Graphisme :

Carine Simon

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



Une réalisation de l'asbl Question Santé
Tél.: 02/512 41 74 Fax: 02/512 54 36
E-Mail : info@questionsante.org
<http://www.questionsante.org>



Editeur responsable : Dr P. Trefois,
72 rue du Viaduc - 1050 Bruxelles

Les articles non signés sont de la rédaction.
Les articles signés n'engagent que leur auteur