



# RELAIS D'ACTION DE QUARTIER

## RAPPORT D'ACTIVITÉS

ANNÉE 2022



Un projet de la Fédération des Services  
Sociaux Bicommunautaires ASBL



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Contexte et objectifs généraux</b> .....	3
<b>Déroulé du projet en 2022</b> .....	4
<b>Les moyens mis en œuvre par missions</b> .....	10
Maillage .....	10
Orientation individuelle.....	12
Activités collectives (sensibilisation et information) et soutien à la démarche communautaire .....	16
Missions spécifiques en lien avec la crise ukrainienne .....	18
<b>La recherche sur l’aller vers et l’approche territoriale</b> .....	20
<b>Coordination et dynamique d’équipe</b> .....	21
Matinée des RAQ.....	21
Outils et journal de bord .....	22
Accompagnement en travail communautaire et littératie .....	23
Plateforme et lieux de coordination.....	23
<b>Perspective 2023</b> .....	25

## CONTEXTE ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Le projet des Relais d'Action de Quartier a vu le jour en 2021, dans le contexte de pandémie lié au Covid-19. Jusqu'en mai 2022, il s'inscrivait dans le cadre de la stratégie ALCOV (Agir Localement COntre le Virus) dont l'objectif était d'assurer un relais local vers les secteurs santé et social pour accompagner et sensibiliser les populations fragilisées dans le cadre de la lutte contre le virus Covid-19.

Dès ses débuts, le projet s'est inscrit dans un objectif plus large de renforcement de l'accessibilité aux services sociaux et de soin, et de lutte contre le non-recours aux droits.

Pour atteindre ces objectifs, dix-huit travailleur·euses sociaux·ales, appelé·es « relais d'action de quartier » (RAQ), ont été déployé·es dans des quartiers bruxellois concentrant des difficultés socioéconomiques et des indices de population fragilisée. Les populations de ces quartiers sont celles qui ont été les plus exposées au risque de contamination et au risque de contraction de formes graves du virus Covid-19 (Réa et al. 2021).

Si le lien entre inégalités de santé et inégalités sociales était encore à faire, dans le cas du Covid-19, le virus a plus durement frappé les personnes socioéconomiquement précaires pour des raisons multiples principalement liées à leurs conditions de vie : quartiers densément peuplés ; emplois du secteur des services non protégés au cours de cette crise par la mise en place du télétravail ; ou encore, exposition plus élevée à des risques de comorbidité en raison d'antécédents médicaux contractés dans le cadre de situations de mal-logement et d'accès limité à une alimentation qualitative (Cognet, M., 2021). À ces facteurs s'ajoutent les enjeux liés aux inégalités d'accès aux soins dues, entre autres, aux difficultés financières rencontrées par les ménages à faibles revenus, à des barrières linguistiques, à une fracture numérique ou encore à une mauvaise connaissance des systèmes de soins de santé.

Lutter contre le non-recours, renforcer l'accessibilité aux services sociaux et de soin, agir positivement sur les déterminants sociaux de la santé : c'est ce à quoi le projet RAQ se propose de contribuer à travers le déploiement de travailleuse·eurs sociaux·aux, les « relais d'action de quartier », intervenant à l'échelle des quartiers bruxellois dans une démarche d'outreaching (ou « aller vers »).

## DÉROULÉ DU PROJET EN 2022

L'année 2022 débute dans un contexte de crise COVID active, les vagues se succèdent et les campagnes de rappel de vaccination ciblent les publics les plus vulnérables. De mois en mois, les politiques de santé publique s'affinent, l'état d'alerte COVID-19 diminue dans les hôpitaux et les problèmes psychosociaux deviennent de plus en plus visibles.

Le niveau d'alerte diminuant, le travail des RAQ se consolide autour de 4 missions :

1. Réaliser un maillage à l'échelle du quartier (afin de mieux connaître les acteurs et de renforcer le réseau local en favorisant l'interconnaissance entre acteurs locaux). Cette mission est transversale aux trois suivantes. Elle constitue un moyen/outil favorisant leur réalisation ;
2. Assurer une orientation individuelle ;
3. Développer des actions collectives d'information et de promotion de la santé ;
4. Développer et soutenir des actions et de projets communautaires à l'échelle des quartiers.

Ces 4 missions constituent aujourd'hui le cœur du métier de RAQ.

## RENFORCEMENT DU DISPOSITIF ET DE L'ÉQUIPE

L'équipe a été renforcée en début d'année par 8 nouveaux·elles travailleur·euses que nous avons rapidement intégrés au dispositif pour arriver à une équipe de 26 Relais d'Action de Quartier.

L'ensemble des nouveaux·elles collègues ont suivi 6 jours de formation de base au contenu similaire à l'année précédente :

- ALCOV : Action Locale de lutte COntre le Virus (COCOM),
- Processus de recherche-action et le non-recours aux droits fondamentaux (FdSS),
- Dispositif COVID à Bruxelles (COCOM),
- Panorama des institutions et des acteurs Social/Santé à Bruxelles (Brusano),
- Présentation de Bruxelles-Social (CDCS),
- Introduction à l'approche communautaire (SaCoPar),
- Numérique et inclusion (ARC)
- Déontologie et travail social (FdSS)
- Outils de promotion de la santé (Culture et Santé)
- Aide médicale Urgente (Centre Athéna)
- Dispositif et outil du numéro vert (FdSS)
- Travailler avec des personnes impactées par la pauvreté (FdSS)
- Formation au dispositif BRI-Co (FdSS/CESEP)

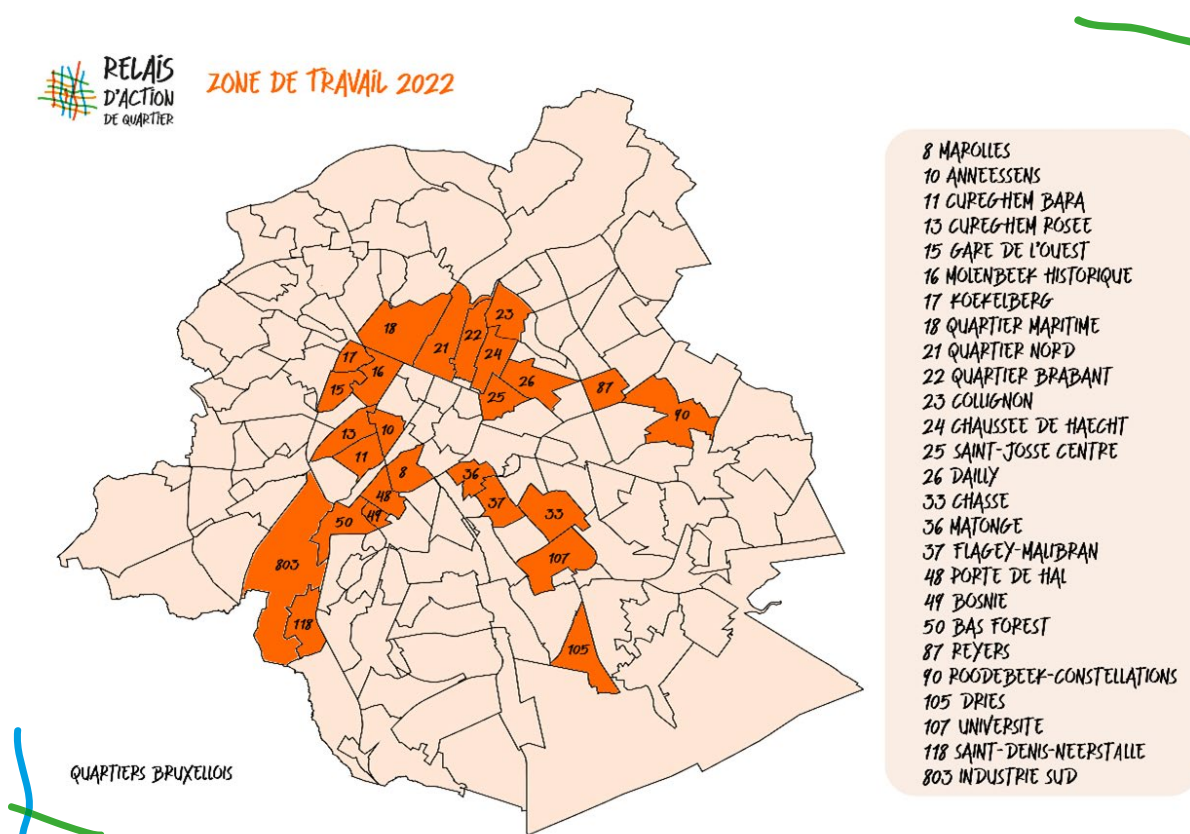
Cette formation fut suivie de 3 jours d'immersion dans l'équipe préexistante afin de découvrir les enjeux du métier avant de finaliser l'identification et l'attribution des nouveaux partenaires hébergeurs à la fin du mois de février.

Ce recrutement s'est réalisé de manière plus collaborative que l'année précédente et a permis de cibler des profils plus spécifiques, ce qui a grandement enrichi les compétences de l'équipe.

Parmi ces compétences, soulignons la maîtrise de nombreuses langues parlées à Bruxelles (arabe, espagnol, turque, français, néerlandais, anglais, lingala, swahili, russe, ...) permise par le caractère multiculturel. La majorité des RAQ sont des travailleur·euses sociaux·ales, essentiellement des assistant·es sociaux·ale, mais également des animateur·rices, des assistant·es en psychologie, sociologues et éducateur·rices.

Une difficulté reste de trouver des profils bilingues français-néerlandais, nous n'avons pas pu engager le 9ème RAQ prévu dans le renfort de l'équipe, faute de candidat bilingue. En conséquence, nous avons dû arrêter une collaboration avec De welvaartkpoen – Het Begin sur les quartiers Scheut-Machtens-Karreveld (mission partiellement reprise par les CHW).

L'ensemble des RAQ a été rattaché à une zone (quartier) reprenant 4 à 11 secteurs statistiques :



## LES PARTENAIRES HÉBERGEURS

Le·la RAQ est hébergé·e chez un « partenaire hébergeur » (PH). Il s'agit d'une institution travaillant dans le social et/ou la santé et qui constitue pour le·la RAQ un ancrage dans le quartier. Selon la convention qui nous lie, le·la RAQ peut dédier 20% de son temps de travail à son PH (participation à la vie de l'association, aux réunions d'équipe, prise en charge d'une permanence), et 80% de son temps à ses missions en tant que RAQ.

Liste des 19 Partenaires Hébergeurs<sup>1</sup> implantés sur 12 communes :

Partenaires	Communes	Quartiers
MM Neptune	Schaerbeek	Chaussée de Haecht
CAP SSQ1030	Schaerbeek	Brabant
MM Le Noyer	Schaerbeek	Dailly, Reyers
Episol	Schaerbeek	Collignon
CEDAS	Schaerbeek	Nord
CAP Brabantia – antenne CARITAS	Saint Josse ten Noode	Saint-Josse centre
Centre Communautaire Maritime	Molenbeek Saint Jean	Maritime
CAP La Porte Verte	Molenbeek Saint Jean	Gare de l'Ouest
Ribaucare – CASG Solidarité Savoir	Molenbeek Saint Jean	Molenbeek Historique
CAP Les Amis d'Accompagner	Koekelberg	Koekelberg
MM Medikurgem	Anderlecht	Cureghem Rosée
Les pissenlits	Anderlecht	Cureghem Vétérinaire , Cureghem Bara
CASG Espace Social Télé-Service	Bruxelles-Ville	Anneessens
CASG Entr'Aide des Marolles	Bruxelles-Ville	Marolles
CASG Service Social Juif	Saint-Gilles	Bosnie
CAP Brabantia – antenne Entraide de Saint-Gilles	Saint-Gilles	Porte de Hal
CASG CSSBSE – antennes Flagey - La Chasse – Boondael	Ixelles – Etterbeek – Watermael-Boitsfort	Flagey, Malibrans, Chasse, Jourdan, Université, Dries, Matongé
MIRO	Forest	Bas Forest, industrie sud, Saint-Denis-Neerstalle
CASG Wolu-Services	Woluwe St Lambert	Hof Ten Berg, Roodebeek-Constellations

<sup>1</sup> Certains PH accueillent plusieurs RAQ lorsqu'ils ont plusieurs antennes ou sur le site d'un Centre Social Santé Intégré. Chaque RAQ couvre cependant des territoires distincts.

Parmi ceux-ci, on retrouve des services sociaux de première ligne (CAP, CASG), des maisons médicales, des services jeunesse, des services senior, des associations de promotion en santé communautaire. Ces institutions sont présentes sur le territoire depuis de nombreuses années et offrent aux RAQ un ancrage dans le quartier ainsi qu'une connaissance des spécificités de ce dernier et de sa population.

Le-la RAQ garde son indépendance : il-elle travaille « hors les murs » et pour le quartier avec ses usager-es. La participation à la réunion d'équipe a été identifiée comme un moment privilégié d'échange entre la-le RAQ et l'équipe du PH. En participant à celle-ci, il-elle alimente ses connaissances et celle du partenaire des enjeux du quartier, des demandes des usager-es et des pratiques sociales.

Charnière indispensable au bon développement des missions des RAQ, les PH ont permis aux travailleurs et travailleuses de ne pas être parachuté-es dans un quartier et de pouvoir s'appuyer sur les expertises des associations afin de construire un prédiagnostic spécifique pour chaque quartier.

Pour répondre et dépasser certaines tensions qui se présentent naturellement sur le terrain, au regard des besoins de renfort légitimes des PH dans leurs missions de base et des besoins propres au projet des RAQ, le cadre de la collaboration tripartite entre la coordination du projet (FdSSB – employeur), le PH et le-a travailleur.se « détaché-e » a fait l'objet d'une attention toute particulière. Cette relation de collaboration s'est intensifiée tout au long de l'année.

Aujourd'hui, le choix et le développement des actions à déployer en fonction des besoins propres à chaque quartier se fait en concertation entre les 3 parties : RAQ, PH et FdSSB. Ce qui renforce la cohérence et la portée des actions développées dans le cadre du projet.

## LES BRI-CO

Projet intrinsèquement lié, le BRI-Co est un outil d'intervention sociale déployé à l'échelle des microquartiers.

L'objectif principal de ce projet est de « réparer » ensemble les liens entre l'habitant et son quartier (voisins, collectifs de citoyens, associations, institutions locales ...).

Pendant 3 jours, dans une atmosphère conviviale (du café, du thé et un repas sont servis au cours de la journée), l'équipe du BRI-Co permet la rencontre avec les habitant-es du quartier.

Dans le contexte de crise sanitaire et des enjeux autour de la vaccination, il est apparu fondamental de pouvoir ouvrir un espace de débat et d'écoute, afin d'identifier les facteurs et de comprendre les raisons qui rendent l'accès aux soins difficiles pour une partie de la population et de pouvoir y remédier.

Les RAQ ont participé à l'ensemble des 13 BRI-Co mis en place, dont 9 ont eu lieu dans leurs quartiers attribués.

L'implication du RAQ dans l'élaboration d'un BRI-Co peut varier, si celui-ci s'installe ou non sur son territoire.

### CALENDRIER DES BRI-CO



Ils y jouent un rôle en amont, dans la diffusion de l'évènement auprès des habitant·es du quartier en utilisant leurs réseaux, leurs canaux de communication et la distribution de flyers de porte à porte ou de main à main.

S'il est sur son territoire, le·la RAQ renseigne les membres de l'équipe BRI-Co, sur sa connaissance d'un espace d'accueil disponible. Il·elle participe à la mobilisation des membres du comité de regard, effectue la marche exploratoire.

Si le BRI-Co est hors de son territoire, le·la RAQ participe à la marche exploratoire afin d'identifier les acteurs locaux et les spécificités du quartier, pour une meilleure orientation des publics vers les offres social/santé locales.

Pendant les 3 jours, ils·elles recueillent la parole des habitant·es et orientent les demandes sociales vers les acteur·ices approprié·es.

À l'issue de ce processus, ils restituent la parole des habitant·es avec les chercheur·euse·s intervenant·es et participent au « Comité des Réparations » lorsque celui-ci est dans son quartier.

Si la participation des RAQ sur un BRI-Co peut prendre plusieurs formes, ils·elles auront toujours une attention particulière à faciliter le dialogue en expliquant le processus aux différents acteurs et viseront à favoriser la participation et l'implication des habitant·es, dans la vie démocratique de leur quartier.

## LES CRISES SE SUCCÈDENT : COVID, GUERRE EN UKRAÏNE, ÉNERGIE...

---

Le projet a démarré dans un contexte de crise sanitaire et a permis de déployer une réponse à l'échelle locale, coordonnée au niveau régional.

Depuis le départ, le projet se développe en fonction de l'évolution et de l'intensité de la crise sanitaire. Ce mécanisme alliant l'action à l'échelle locale à une coordination régionale permet au projet RAQ de se mobiliser en temps de crise, offre la possibilité de réorienter l'action et d'équiper les RAQ en fonction des besoins et selon certaines conditions.

Que les crises soient sanitaire, migratoire, économique, l'action des RAQ peut appuyer toutes formes de campagne d'information en lien avec l'accès à la santé et/ou aux droits sociaux.

Son cadre est dès lors perméable aux évènements extérieurs : en temps de crise, les RAQ sont en capacité de se mobiliser en réponse à celle-ci. Cette mobilisation s'ancre dans le cadre des finalités générales de leur métier. Elle doit être ponctuelle, limitée dans le temps, s'effectuer à l'échelle du quartier et ne pas interférer avec les actions en cours mises en place par les RAQ.

En 2022, les Relais d'Action de Quartier ont participé à la stratégie d'intégration des Ukrainien·nes dans le tissu social/santé bruxellois. Toujours dans le cadre global de la lutte contre le non-recours aux droits, les RAQ, en collaboration avec les acteurs directement impliqués dans la réponse, ont développé des actions ciblées à destination de la communauté ukrainienne et ont ainsi contribué à la stratégie d'accueil et d'intégration des Ukrainien·nes sur le territoire de la RBC.

Cela démontre la capacité du dispositif à s'adapter à des problématiques émergentes et à s'articuler entre l'action locale et les dispositifs régionaux dans une perspective de relais de l'information et d'accompagnement des publics (quels qu'ils soient) vers les structures d'aide et de soin adaptées.

2 ETP ont été affectés à ce volet spécifique « crise Ukrainienne ».

La crise énergétique a également mobilisé l'équipe des Relais d'Action de Quartier.

Elle a mis sur pied des stands, conjointement avec le Centre d'Appui SocialEnergie, InforGazElec et les CPAS, sur les marchés d'Anderlecht, Schaerbeek, Molenbeek dans le cadre de la campagne « Hausse des prix » (janvier à juillet 2022) ou s'est associée au Centre d'Appui Médiation de Dettes



dans le cadre de la campagne « Trop de dettes ».

Les objectifs poursuivis sont : de renforcer l'accès à l'énergie et à l'eau, sensibiliser et faire connaître les aides existantes en allant à la rencontre de la population.

## BALISES DU PROJET (RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE)

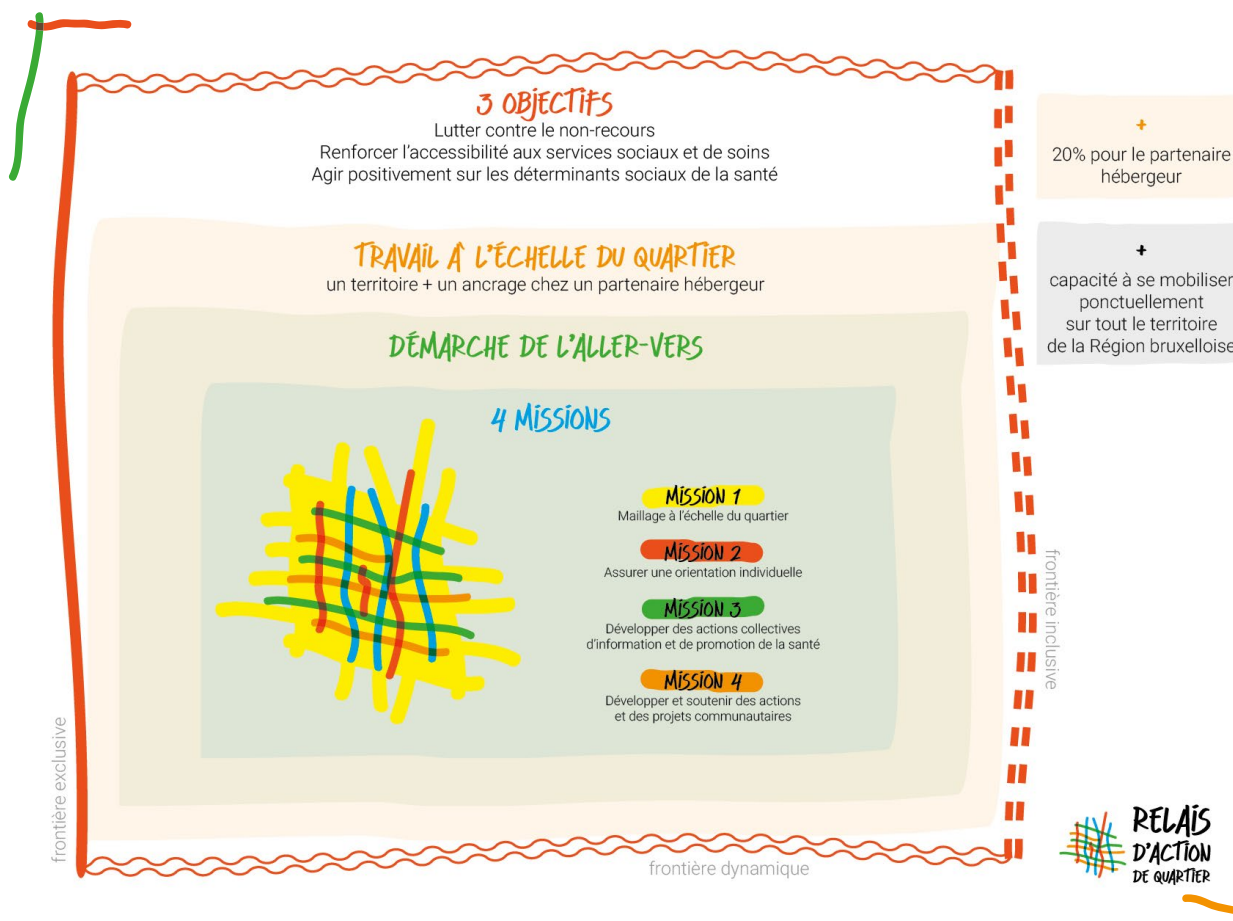
Au regard de l'évolution de la crise sanitaire, des différentes crises qui lui ont succédé, de l'arrivée du PSSI et des missions évolutives des RAQ, le projet n'a cessé de s'adapter à de nouvelles réalités. La co-définition et la co-construction de balises ont été indispensables pour garantir la lisibilité et la compréhension du projet pour les bénéficiaires, les partenaires et les RAQ eux-mêmes, à chaque étape du projet.

Ce travail, encadré par la coordination et la recherche-action, a permis de créer les contours d'un métier sur base des réalités rencontrées dans les différents quartiers.

Ce processus a pris la forme d'une série de groupes de travail : 3 séances rassemblant les RAQ, 1 séance avec les partenaires hébergeurs et 1 séance rassemblant les Relais d'Action de Quartier et leurs partenaires hébergeurs.

Lors de ces sessions de travail, l'équipe a approfondi et affiné la définition du métier de RAQ, ses finalités, missions, outils, valeurs et compétences.

Le résultat de ce travail collectif a donné lieu au document balise : [https://www.raq.brussels/images/2023/02/09/22-62%20-%20RAQ%20doc%20balise\\_04.pdf](https://www.raq.brussels/images/2023/02/09/22-62%20-%20RAQ%20doc%20balise_04.pdf)



À l'issue de ce processus, nous avons pu affirmer une posture, gagner en visibilité et permettre une meilleure compréhension de nos missions.

## LES MOYENS MIS EN OEUVRE PAR MISSIONS

Nous présentons dans ce chapitre une vision transversale des activités menées par les RAQ dans l'ensemble des quartiers à travers les 4 missions définies dans le document balise : le maillage, l'accompagnement individuel, les activités collectives (sensibilisation et information) et le soutien à la démarche communautaire.

Ces deux dernières missions ont été regroupées, car il reste difficile de les discerner tant les approches collectives et communautaires s'imbriquent l'une l'autre. Cependant, l'ensemble de ces missions ont comme finalité l'action communautaire.

Un dernier volet décrit les actions entreprises dans le cadre de la mission spécifique en lien avec la "crise ukrainienne".

### MAILLAGE

---

Mission centrale des Relais d'Action de Quartier, le maillage désigne la mise en place d'un réseau de partenaires et de ressources locales pour répondre aux besoins des populations précarisées. Ce réseau peut être constitué d'associations, d'institutions publiques, de professionnel·les du social, de la santé, de l'éducation, ainsi que des habitant·es pivots, des commerçant·es (pharmacien·nes, coiffeur·euses, épicier·es) et des groupes de citoyen·nes.

Les objectifs du maillage sont de connaître les acteur·ices du quartier et d'être connu·e par eux·elles afin de faciliter l'accès aux services existants et de coordonner les actions pour assurer une réponse adaptée aux besoins des personnes, renforcer l'accès aux services sociaux et de soins, et combattre le manque

de ressources (travail de relais).

Un autre objectif est de profiter de ces différentes rencontres pour consolider un prédiagnostic en questionnant les différents acteurs locaux sur l'impact que le COVID a eu sur leurs structures et leurs publics.

Réaliser un maillage est le commencement de la mission des RAQ à l'échelle du quartier.

À cette fin les RAQ mettent en place différentes actions : des maraudes, la participation à des réunions interassociatives (coordination sociale), la rencontre des différents CLSS autour de différentes thématiques telles que l'accès à la santé pour tous.

Au total, ce sont plus de **350 acteurs locaux** qui ont été rencontrés depuis le début du projet.

Les acteurs répertoriés dans le journal de bord appartiennent aux catégories suivantes :

### Services d'aides et de soins

- Maisons médicales
- Santé mentale
- Plannings familiaux
- Aide et soins à domicile, aide familial, aide-ménagère
- Maison de repos (MR, MRS, résidences services)
- Services d'aide aux sans-abris
- Structures d'accueil pour personnes handicapées
- Services d'aide aux personnes toxicomanes

### Services culturels

- Centres culturels
- Services associatifs à visée culturelle
- Bibliothèques communales
- Services d'éducation permanente

### Services autour de l'accueil/enfance/scolarité

- Acteurs de l'enseignement (ex : PMS, écoles)
- Acteurs de l'extrascolaire (écoles des devoirs, promotion sociale, stages...)
- Acteurs de la petite enfance (ONE, Crèches)

### Services sociaux

- Service sociaux généralistes (CAP-CASG)
- CPAS / OCMW
- Aide à la jeunesse (SAJ)/service protection de la jeunesse
- Éducateurs de rue
- Contrat local social santé
- Épicerie sociales
- Union des locataires
- Service d'hébergement d'urgence et de logement de transit
- Bailleurs de logement (sociétés logement social, agence immobilière social)
- Aide juridique de première ligne

### Services communaux

- Administrations communales
- Agents communaux : gardiens de la paix

### Services communautaires

- Maisons de jeunes et AMO
- Agents de quartier, gardiens de la paix
- Maisons de quartier

### Autorités locales

- Élus politiques
- Services de police

### Autres services et organisations

- Mutualités
- Pharmacies
- Centre d'appui scientifique et méthodologique
- Inclusion numérique
- Médiation de conflit
- Collectifs de citoyens
- Habitant pivot ou autre personne-ressource (ne faisant pas partie d'une institution)

Ce maillage reflète l'approche territoriale des RAQ, dépassant les frontières sectorielles et institutionnelles, permettant à partir d'une réelle approche bottom-up de développer des collaborations concrètes : de l'échange d'informations utiles à des actions coordonnées au sein des quartiers...

L'ensemble de ces acteurs sont donc

répertoriés dans un « répertoire vivant » que les RAQ alimentent au fur et à mesure de leurs rencontres. Certains ont pu être matérialisés et traduits en une cartographie locale comme dans le quartier des Marolles. <https://lesmarolles.be/news/plan-des-marolles-et-de-ses-associations/>

## ORIENTATION INDIVIDUELLE

---

L'accueil effectué par le·la RAQ est inconditionnel. Il·elle est en posture « d'accueillir » toute demande, toute parole, toute personne, tout besoin ou problématique rencontré par les personnes avec qui il·elle travaille. Il·elle évalue ensuite la façon dont il·elle peut y répondre. Dans le but de répondre le mieux possible à leur situation (et dans les limites du cadre du métier de RAQ), ce travail peut se décliner sous différentes formes de prise en charge en fonction des attentes/besoins des bénéficiaires.

Ainsi, l'action d'orientation individuelle peut se limiter à l'un des points suivants ou s'étendre à l'ensemble de ceux-ci :

- Écouter ;
- Informer (sur les droits, les services existants, les questions sociales) ;
- Faire relais/orienter la personne vers les services adéquats (lui donner le nom d'un service, d'une personne de référence, l'accompagner physiquement sur place, appeler avec elle, et si possible, s'assurer que le suivi soit bien effectué) ;

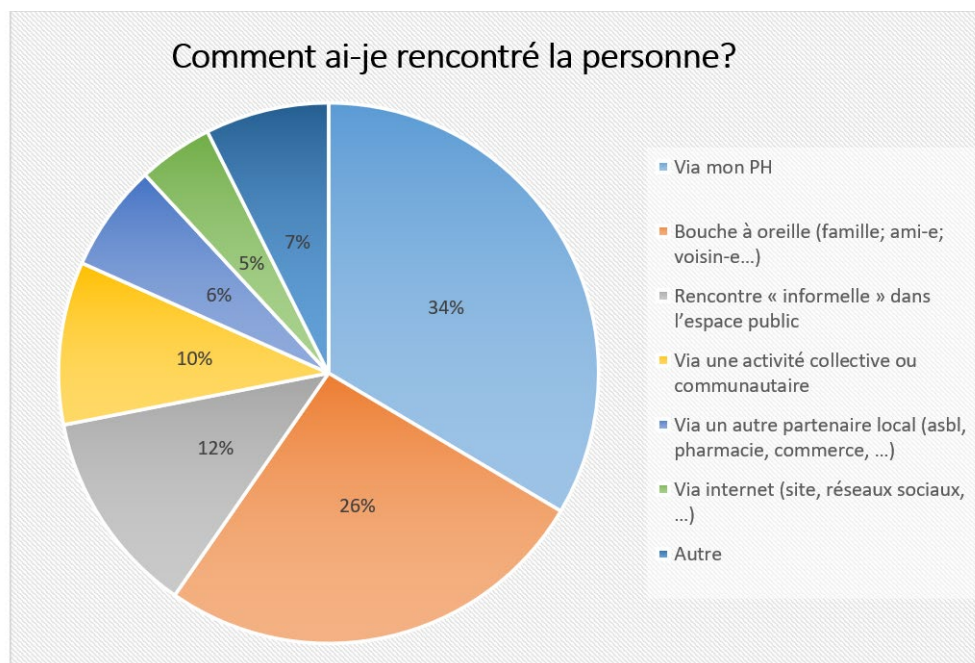
Le relais peut consister dans le fait de trouver pour la personne un AS de référence ou l'orienter vers les services correspondant à sa demande. Accompagner *temporairement* une personne, en travaillant en parallèle à la raccrocher à un service compétent. Cet accompagnement doit être « aussi long que nécessaire et aussi court que possible ».

Il prend néanmoins en compte l'importance de développer une relation de confiance avec l'utilisateur et le besoin potentiel de ce·tte dernier·e de se sentir en confiance pour « accrocher » avec un autre service.

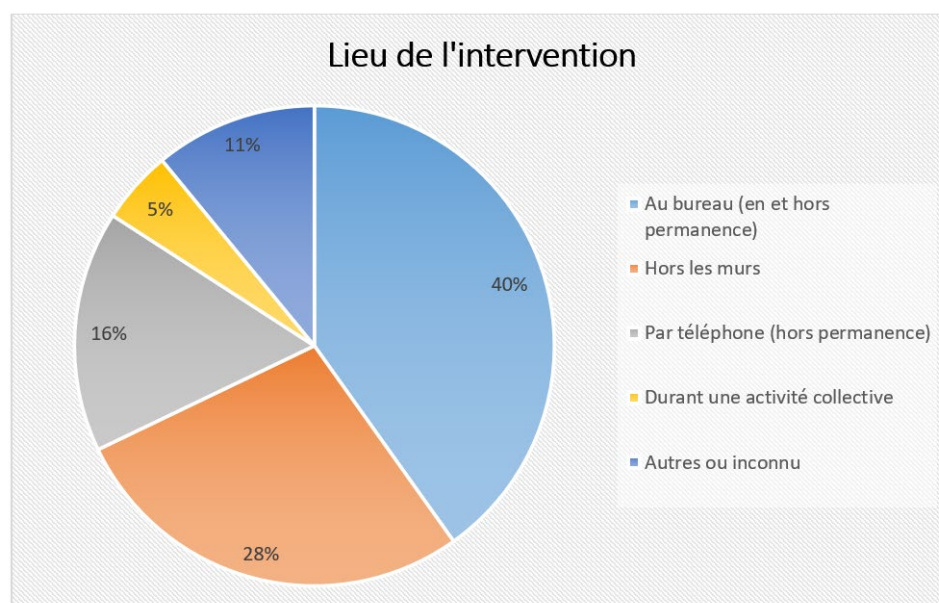
### DONNÉES QUANTITATIVES SUR L'ORIENTATION INDIVIDUELLE :

L'ensemble de l'équipe a encodé **547 interventions**. Celles-ci sont réalisées dans le cadre d'une orientation individuelle et ne comptabilisent pas les « contacts » ainsi que les personnes aiguillées/informées lors d'activités collectives.

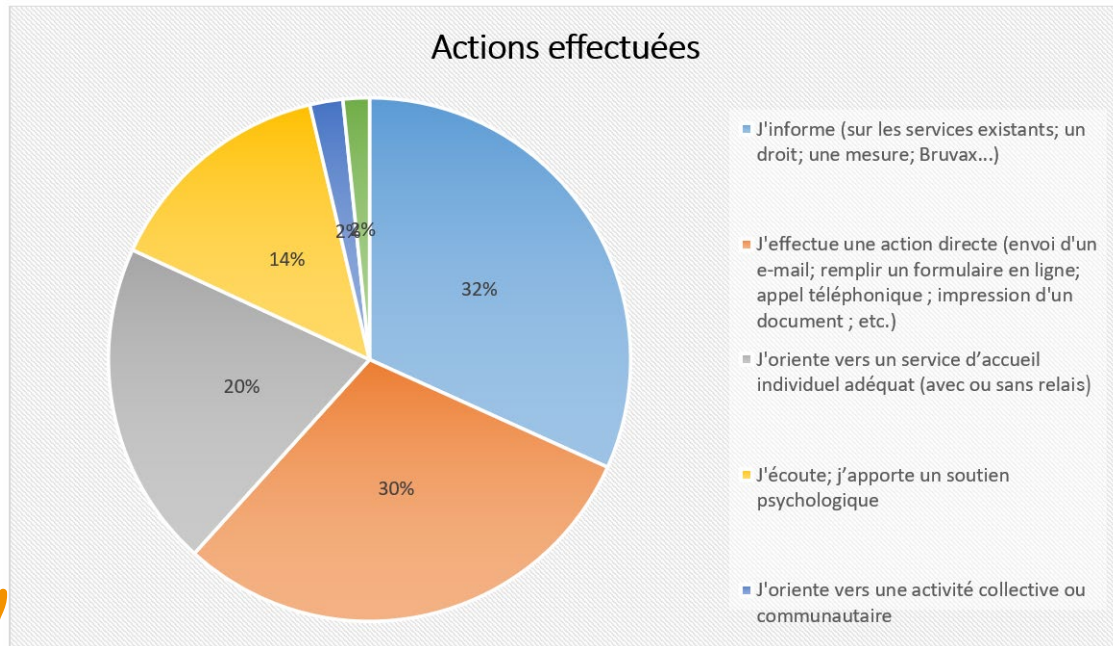
Près de la moitié des premières rencontres ont été initiées par la personne elle-même, un tiers par un intermédiaire (le plus souvent le partenaire hébergeur ou un acteur·ice local·e) et un quart par le·la RAQ lui·elle-même dans une démarche de l' « aller vers ». Ceci illustre l'intégration des RAQ dans le tissu social du quartier, de plus en plus connue·es des habitant·es, reconnu·es des partenaires et présent·es dans l'espace public pour rencontrer les personnes les plus précaires.



Les lieux d'interventions sont divers et varient en fonction du besoin de confidentialité. On peut voir que le bureau reste un lieu privilégié d'accueil : il est très fréquent que des RAQ donnent rendez-vous dans leur bureau à des personnes rencontrées dans l'espace public ou lors d'une activité collective, afin de répondre à leurs demandes dans les meilleures conditions possibles.

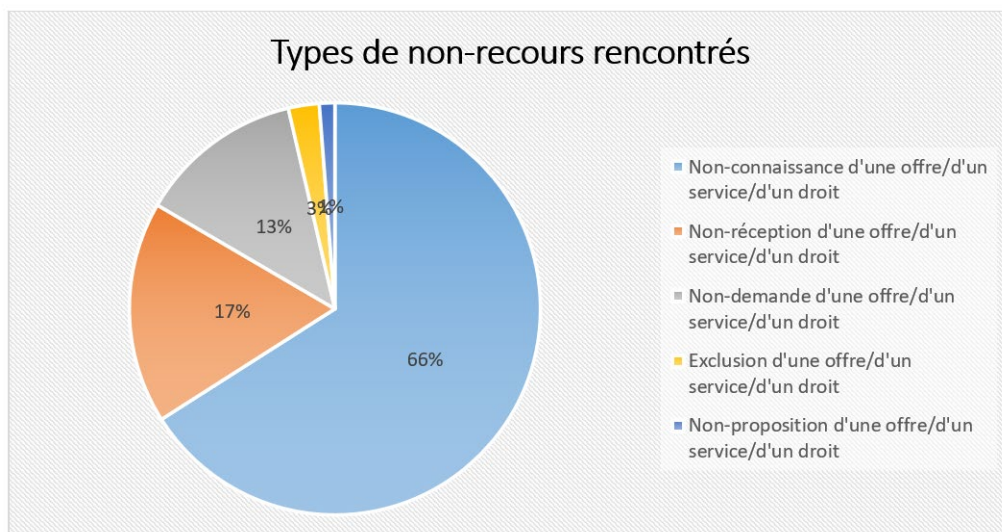


L'information et la réorientation représentent la majorité des actions menées en accompagnement individuel. Cependant, 30% des demandes sont traitées directement par l'équipe et 14% sont des demandes d'écoute active et de soutien psychologique.



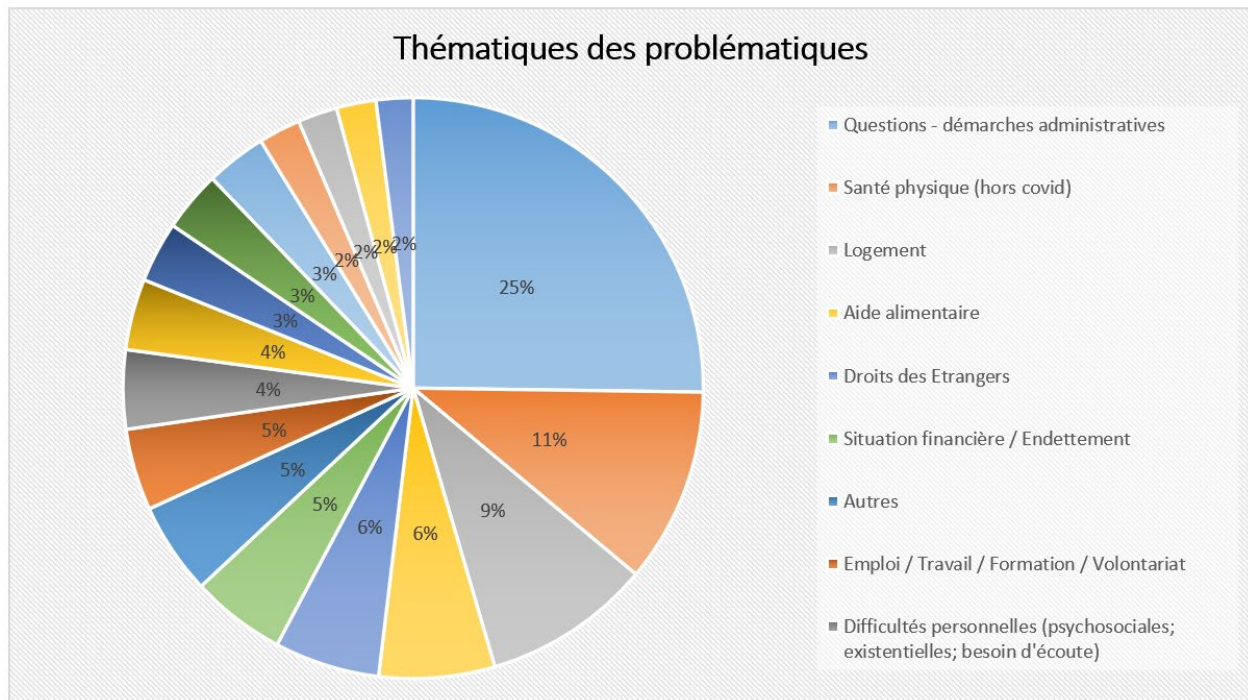
Face aux différentes causes de non-recours, les interventions des RAQ agissent principalement sur la non-connaissance d'une offre ou d'un droit (liée aux expériences antérieures, mauvaises informations, crainte du contrôle...). Le travail de facilitation à l'accès à l'information porté par les RAQ par leurs connaissances du système social et leurs compétences linguistiques est donc fondamental.

L'accompagnement physique des personnes dans leurs différentes démarches permet quant à lui de dépasser les barrières de la non-réception et la non-demande d'un droit. Par cet accompagnement physique, le dialogue et la création d'un lien de confiance, la personne renoue avec les services et sa demande est prise en considération.



Il existe trois types principaux de problématiques travaillées par les RAQ dans l'accompagnement de personnes : les questions administratives, la santé physique et le logement.

Elles sont suivies par les difficultés en lien avec l'accès à l'alimentation, le droit des étrangers et la situation financière/endettement.



L'ensemble des demandes individuelles permettent d'orienter les activités collectives mises en place.

Les missions des RAQ transcendent les lignes sectorielles et s'adressent à un large public en situation de vulnérabilité sociale. Il n'est pas aisé de définir les caractéristiques des publics auxquels s'adressent les RAQ. Sur base des observations de ces deux premières années de projet, nous pouvons néanmoins identifier une série de facteurs de vulnérabilité chez ces publics. Parmi les plus fréquents, nous retrouvons la mauvaise maîtrise des langues officiellement parlées en Belgique (barrière linguistique), le non-accès et/ou la non-maîtrise des outils numériques (fracture numérique), l'isolement social, la faible littératie en santé, le statut illégal sur le territoire, l'absence de ou le faible revenu, les problèmes de santé physique ou mentale, d'assuétudes, le handicap, l'endettement, la violence familiale, le décrochage scolaire, etc. Ces facteurs de vulnérabilité se cumulent fréquemment et accentuent la fragilisation de ces personnes.

## ACTIVITÉS COLLECTIVES (SENSIBILISATION ET INFORMATION) ET SOUTIEN À LA DÉMARCHE COMMUNAUTAIRE

Les actions collectives et le soutien à la démarche communautaire complètent les modes d'interventions des RAQ.

Ces activités peuvent prendre plusieurs formes : elle ont lieu dans l'espace public, s'organisent en fonction de la vie du quartier, d'évènements particuliers et à la demande ou sur proposition de l'équipe.

La mise en place des activités se fait le plus souvent possible en partenariat avec d'autres acteurs, par exemple, lors des marchés, nous invitons d'autres associations à participer en fonction des thématiques saisonnières (déclaration d'impôts, décompte de charges, inscription en stage d'été ou inscription scolaire).

Nous pouvons schématiser la nature de ces activités de la manière suivante.

### LES ACTIVITÉS DITES « RÉGULIÈRES »

- **Directement organisées par les RAQ :**
  - \* Organisation d'un stand « social » hebdomadaire ou bimensuel sur les marchés (place Saint-Servais et parvis Saint-Jean-Baptiste). Participation à 44 jours de marché
  - \* Mise en place de tables de discussions thématiques (français-espagnol, français-ukrainien). Organisation de 47 tables de discussions
  - \* Accompagnement de groupes de citoyen·nes (groupe de jeunes « Bénévolontaires », petits déjeuners entre femmes ou groupes de bénéficiaires du CPAS) à travers des rencontres conviviales, mais aussi l'organisation de sorties vélos... Au total, 62 journées y ont été consacrées.
- S'inscrivant dans le cadre d'**activités existantes** :
  - \* Organisation d'une animation dans le cadre de permanences sociales (MM, services sociaux...), de dispositifs d'aide alimentaire (distribution de colis alimentaire, restaurant social, épicerie sociale). 142 animations ont été rapportées
  - \* Participation aux BRI-Co (comité de regard, BRI-Co et comité des réparations) lors de 64 journées d'interventions
  - \* 34 participations à des campagnes d'information/la distribution de flyers informatifs dans l'espace public : Numéro Vert, énergie, vaccination, gentrification, Point Info de Quartier (PIQ) Marolles, « Qu'est-ce qui vous fait sourire ? »...

### LES ACTIVITÉS DITES « PONCTUELLES » À TRAVERS LA PRÉSENCE ET LA PARTICIPATION DES RAQ À DES MOMENTS/ÉVÈNEMENTS CLÉS

- Les RAQ étaient présentes dans 28 **fêtes de quartier** : Anniver'Serre (fête de quartier Ixelles), Gaucheret go, fête de la jeunesse, fête de quartier La rosée Cureghem, fête du Quartier Nord, Flagey Holiday, rencontre des voisins...
- Des **évènements thématiques** favorisant le travail de réseau : campagne Tam Tam, living day, Access'in, inauguration de RibauCARE, festival de rencontre (santé), Journée de l'Engagement - Quartier Uni, Journée des plantes, Journée internationale des personnes âgées, Journée mondiale à l'Entr'Aide, Journée mondiale de lutte contre la pauvreté avec le collectif Rendre visible l'invisible, open streets maritime, semaine de la santé mentale, Météo de L'humeur, village santé... 26 évènements au total.



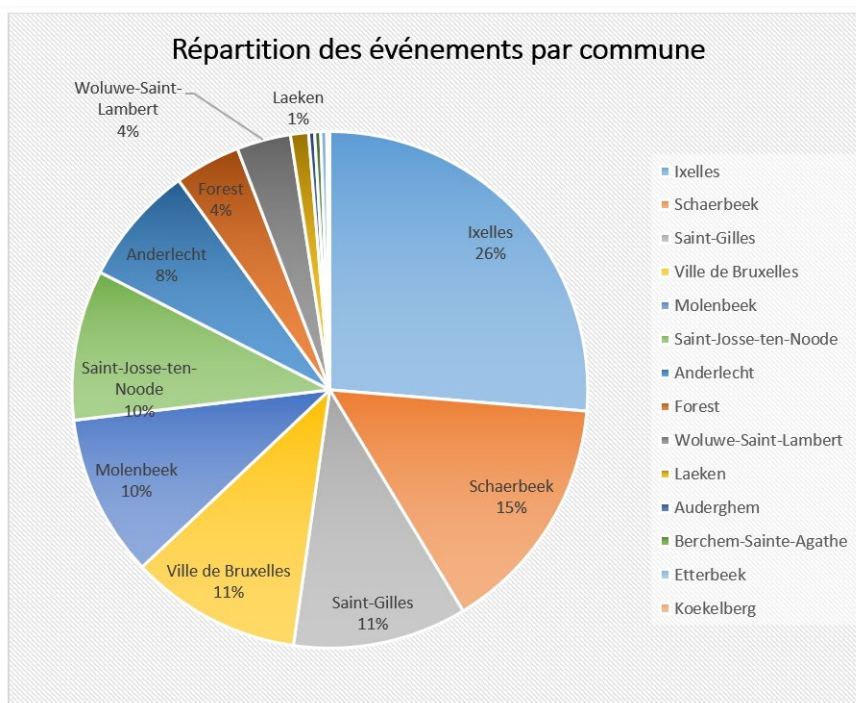
- Et participé à 49 **groupes/ateliers** : en Chair et en Os, cuisine, Boondael en action, « des mots qui piquent », actualité dans les médias, énergie, alimentation, déterminants de la santé, café papote, ciné-club/ciné-débat, école des devoirs, exposition "Jabitissi", groupe de parole ("Covid parlons-en autrement", "Sportons-nous bien"...), immeuble Goujon, Le sucre, qu'est-ce qu'on en fait?, petit déjeuner social, petit déjeuner des femmes, Sensibilisation aux IST/VIH, sorties culturelles (article 27), projet FABBS...

Certaines activités collectives débouchent sur d'autres activités et amorcent les prémises d'un travail communautaire avec un groupe. À titre d'exemple, un groupe « école » a commencé à travailler avec des jeunes autour de la thématique du stress. À la demande du groupe, une autre rencontre s'est organisée autour de l'amitié, puis à propos des métiers pour finir sur l'implication des jeunes dans le volontariat social. Ils ont aussi fait le tour de différentes associations et participé à différentes activités comme la distribution de colis alimentaires et de repas. Aujourd'hui, le groupe de jeunes se pose des questions sur le sans-abrisme et va se pencher sur cette thématique.

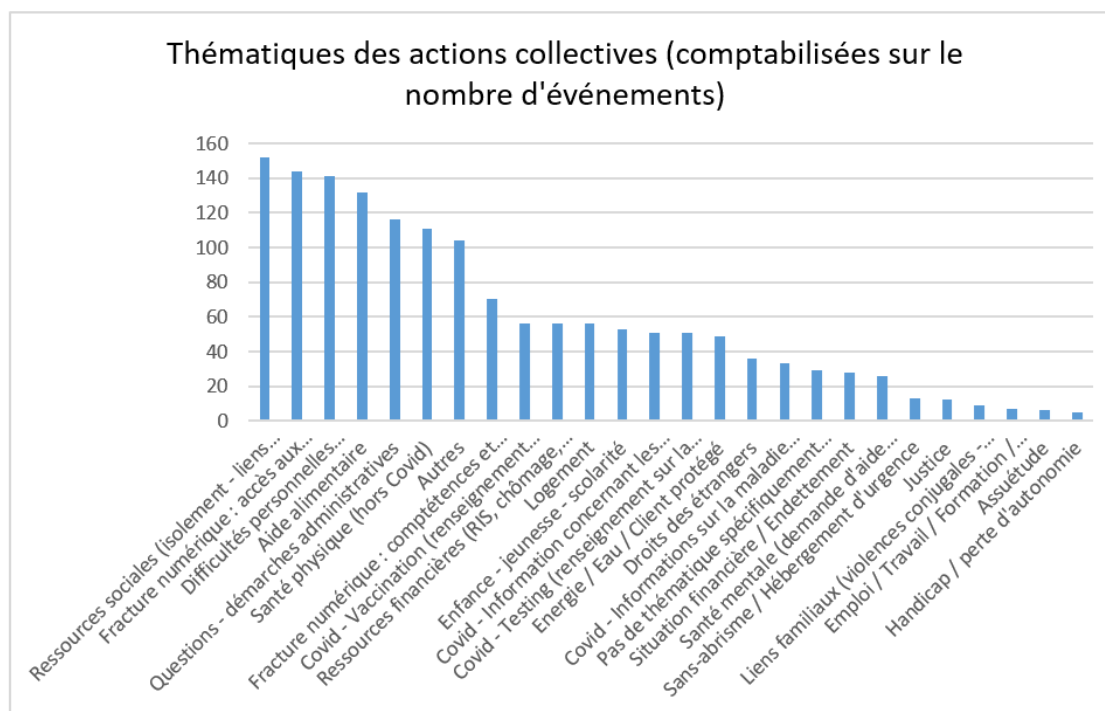
Par leur intégration à ces différentes dynamiques et par la participation à différents groupes de travail (santé, numérique, santé mentale ...), et particulièrement avec les CLSS, les RAQ font remonter les différentes réalités et besoins des quartiers.

## DONNÉES QUANTITATIVES SUR LES ACTIVITÉS COLLECTIVES ET LE SOUTIEN À L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE

En 2022, 544 actions ont été menées, relevant de 94 types d'activités différentes, au sein des différentes communes de la RBC.



Les différentes thématiques abordées lors de ces actions ont évolué au cours de l'année. Si elles étaient centrées sur les questions liées au COVID en début d'année, nous observons que ces demandes ont fortement diminué pour faire place à des thématiques plus systémiques comme l'isolement, la fracture numérique, la santé mentale, l'aide alimentaire, ...



## MISSIONS SPÉCIFIQUES EN LIEN AVEC LA CRISE UKRAÏNIENNE

Dès le début de la guerre en Ukraine et l'arrivée des premières personnes réfugiées, les RAQ russophones ont été sollicité·es sur le terrain. Après évaluation et concertation des différentes parties prenantes, 2 RAQ ont été affecté·es à la stratégie d'accueil et d'intégration des Ukrainien·nes sur le territoire de la RBC en collaboration avec les acteur·ices directement impliqué·es dans la réponse.

Le dispositif a permis de rapidement tisser des relations spécifiques pour faciliter l'accès à l'information et accompagner les ressortissant·es ukrainien·nes vers les services adéquats.

Notamment à travers :

- La centralisation des informations via le Numéro Vert
- La prise de contact avec le BHOC dès le mois de février et la mise en place de procédure de relais social.
- La coordination et l'organisation d'une formation à destination des différents acteur·ices du dispositif Ukraine en collaboration avec le CIRE, Caritas, Bruss'help et la fédération des CPAS
- La mise en place de tables de conversation pendant la période estivale.

Au total, les RAQ ont réalisé 540 accompagnements-relais dans le cadre de cette mission spécifique.

Accompagnements-relais (Ukraine)	%
Accompagnements dans les CPAS	2,8 %
Dans les hôpitaux	7 %
Les inscriptions dans les écoles ( enfants et adultes)	1,4 %
Dans les communes	2,8 %
Des traductions par téléphones et par déplacements	28 %
Problèmes de logement	21 %
Recherche d'emploi	14 %
Médiation entre les bénéficiaires et les institutions	14 %
Interventions dans les centres d'hébergements pour faire une médiation, traduction, explications des ordres d'intérieure, régler des conflits intrafamiliaux, entre les résidents	1,4 %
Interventions dans les écoles pour expliquer le système scolaire en Belgique, conflits entre les enfants	7 %
Accompagner pour faire toutes les démarches pour la reconnaissance d'handicap	0,7 %

Les profils des personnes rencontrées étaient essentiellement des femmes, mariées avec des enfants, âgées de 35 à 45 ans, résidant en Belgique (80%) ; des hommes, âgés de 45 à 55 ans, mariés avec des enfants, résidant à Bruxelles (10%) ; ainsi que des jeunes filles, célibataires, sans enfants, âgées de 20 à 25 ans, résidant à Bruxelles (10%).

## LA RECHERCHE SUR L'ALLER VERS ET L'APPROCHE TERRITORIALE

Depuis ses débuts en 2021, le projet des Relais d'Action de Quartier (RAQ) intègre un processus de recherche-action ayant pour objectifs de soutenir l'équipe de travailleur·euses de terrain dans leurs pratiques et dans la construction de leur métier. L'équipe de recherche a participé aux moments de réflexions collectives, aux groupes de travail de recherche, aux interventions et à la mise en place de formations. Ces différents points sont repris dans les différents chapitres.

Le deuxième axe du travail de la recherche est de nourrir des réflexions autour des enjeux-clés du projet.

**En 2022, les axes de réflexion privilégiés ont porté sur la démarche de l'« aller vers » et l'approche territoriale.** Les analyses menées dans ce processus de recherche-action ont fait l'objet de la rédaction d'un Cahier de la Recherche-action : <https://www.fdss.be/fr/publication/aller-vers-a-lechelle-dun-territoire-le-projet-des-relais-daction-de-quartier/>.

Celui-ci propose une réflexion autour d'un élément central du projet : la posture de l'aller vers dans une approche territoriale. Il documente différentes manières dont les RAQ incarnent cette posture. Il se penche ensuite sur les contours des publics rencontrés par les Relais d'Action de Quartier ainsi que sur la contribution de ces derniers à la lutte contre le non-recours aux droits. Enfin, il pointe les limites du travail à l'échelle du quartier et montre la nécessité d'anticiper certains impensés liés à la stigmatisation et la surresponsabilisation des habitant·es de certains territoires, ainsi que la nécessité de penser et d'agir à des niveaux plus structurels.

L'analyse présentée dans cette publication repose sur des données récoltées entre avril 2021 et décembre 2022 à travers des entretiens individuels menés avec des Relais d'Action de Quartier, des observations sur le terrain et lors de moments de réflexion collective (groupes de travail thématiques, interventions) ainsi que des données issues du journal de bord rempli par les RAQ pour documenter leurs actions.

L'équipe de recherche a par ailleurs eu l'occasion de participer à différents événements ou espaces collaboratifs dans lesquels sont présentés et confrontés des résultats de recherches autour des inégalités sociales, de l'intervention sociale, de l'approche territoriale...

Notamment :

- Dans le cadre du colloque international « Hybrida 2022 : Transformation des activités et des métiers du secteur social. Travail des frontières dans l'intervention sociale et la recherche » organisé par le Groupement d'Intérêt Scientifique (GIS HYBRIDA IS) à Rennes du 18 au 20 mai 2022, Pauline Feron et Audrey Vankeerberghen ont eu l'occasion d'intervenir au nom du projet pour partager les analyses en cours sur base d'une communication intitulée « Les Relais d'Action de Quartier à Bruxelles : la traduction sur le terrain d'un dispositif politique de lutte contre le COVID ». L'intervention a pris place au sein de l'atelier « Les effets des recherches-interventions pour les acteurs locaux » animé par Michel Binet. Un projet éditorial du colloque est en cours et la communication devrait être publiée prochainement. Site web du colloque : <https://hybrida-2022.sciencesconf.org/>
- Dans le cadre du Groupe de contact FNRS « Justice sociale – Justice environnementale »
- Dans le cadre du colloque « Ce qui nous arrive »
- Et à la participation à différents échanges comme le symposium CHW.

## COORDINATION ET DYNAMIQUE D'ÉQUIPE

La spécificité du projet réside également dans son organisation avec des travailleur·euses détaché·es dans des quartiers différents et chacun·e hébergé·e chez un partenaire hébergeur (PH).

Cette configuration impose une attention particulière à la coordination et la dynamique d'équipe afin de garantir une cohésion et une cohérence dans le projet. Cela implique un rapport au travail fort ancré sur des liens de collaboration et de co-construction sur base des réalités de terrain.

De plus, la coordination doit composer avec l'hétérogénéité des profils de travailleurs sociaux qui forment l'équipe (assistant·es sociaux, éducateur·ice·s, anthropologues, sociologues, psychologues...) d'une part et les liens étroits tissés avec le secteur de la santé qui ouvrent le champ de l'intervention sociale des RAQ d'autre part. Il s'agit de construire avec et dans cette diversité une base de compétence commune.

Enfin, la diversité des partenaires et des dispositifs qui s'articulent autour du projet multiplie les lieux et les espaces de coordination.

Notons qu'en tant que nouvel acteur dans le paysage social-santé bruxellois, la coordination et l'équipe sont fréquemment interpellés pour se présenter et ouvrir différentes pistes de collaborations que ce soit avec le secteur de la santé, la santé mentale, les équivalents néerlandophones.

## MATINÉE DES RAQ

---

Espace hebdomadaire consacré à la coordination, l'intervision et la formation de l'équipe. Ces matinées constituent des moments clés dans la construction du projet et dans la **cohésion de l'équipe**. La richesse des échanges et des questionnements a fait de cet espace un véritable laboratoire autour du travail des Relais d'Action de Quartier.

Organisé en deux temps :

1. La **communication transversale**. Pendant une heure, sous forme d'un tour de table, l'ensemble de l'équipe échange sur son actualité, lance un appel à une partie de l'équipe pour renforcer un dispositif ponctuel ou fait une proposition pour le développement du projet.
2. Le **renfort des compétences**. Il s'organise en 4 temps chaque semaine à tour de rôle en réservant 2h à :
  - L'intervision : la mise en place régulière d'intervision a permis de développer entre pairs la posture des travailleur·euses face aux réalités auxquelles ils·elles étaient confrontés et permis de débloquer plusieurs situations complexes rencontrées sur le terrain. C'est un élément indispensable dans la construction du groupe et très riche pour la recherche. Ponctuellement ces interventions s'organisent avec les CHW ou les assistant·es sociaux·ales traitant de la situation ukrainienne.
  - La formation : dans la volonté de construire une boîte à outils commune à l'ensemble de l'équipe, des formations thématiques sont organisées. Cette année, différentes formations ont été données : la dynamique en travail communautaire (Repères), la littératie en santé (culture et santé), les politiques de santé à Bruxelles (COCOM), la précarité énergétique (CASE), l'aide

alimentaire (CAA), le dispositif BRI-Co, l'endettement (CAMD) ou encore la présentation de recherche (COVID-19 et public précarisé – A. Réa et C. Fortunier 2021).

- L'échange de pratiques : moment de partage d'outils et de pratiques au sein de l'équipe (ex : la réalisation d'une animation, d'un photolangage, de la présentation d'un partenaire hébergeur, d'un quartier ou d'un dispositif inspirant). C'est aussi un moment réservé pour la mise en place d'actions communes par plus petits groupes de travail au sein de l'équipe des RAQ.
- La rencontre-formative : rencontre autour d'une association invitée qui présente ses missions et approfondit une approche, un mode d'intervention commun ou en réflexion au sein du projet des RAQ. À titre d'exemple, nous avons travaillé les approches suivantes :
  - \* « L'aller vers », avec I-care qui fait du travail communautaire en prison.
  - \* « Soins psychologiques », avec BRU-STAR
  - \* « Dynamique communautaire », avec Marchienne Babel

## OUTILS ET JOURNAL DE BORD

---

Les RAQ sont tous-tes équipés-es d'un PC portable avec connexion mobile et lecteur de carte d'identité intégré pour pouvoir assurer une série de démarches en ligne depuis l'espace public et ainsi contribuer à lever les barrières d'accès en lien avec la fracture numérique. Cet équipement est essentiel dans le cadre du projet, il permet l'action en rue et offre une autonomie aux RAQ dans leurs actions.

Une « valise » est également mise à disposition de l'équipe pour soutenir et développer les activités communautaires. Elle contient une variété d'outils et de ressources mobilisables selon les types d'action envisagés et le contexte dans lequel elles s'inscrivent :

- Ressources pour faciliter la communication et la prise de contact : flyers du projet et cartes de visite des RAQ pour faciliter la démarche de « l'aller vers »
- Ressources pour soutenir le travail d'information et de sensibilisation : le kit « infos » avec les informations Covid mises à jour, les différentes campagnes et dispositifs (médiation de dette, énergie, santé mentale...)
- Ressources pour animations et activités : ballons, cordes, peintures, crayons de couleurs (notamment pour occuper les enfants et pouvoir échanger en tout sérénité avec les parents).
- Ressources pour assurer la visibilité des RAQ dans l'espace public : bâches, drapeaux, nappes et chasubles

Par ailleurs, le site [www.raq.brussels](http://www.raq.brussels) offre une vitrine du projet au grand public et permet de facilement prendre contact avec le RAQ d'un quartier défini. Il rassemble également les outils de sensibilisation, le répertoire vivant des RAQ et la cartographie du projet.

Enfin, le journal de bord des RAQ est l'outil de suivi du projet : il permet de monitorer l'ensemble des actions menées et d'alimenter le travail de recherche d'une part, ainsi qu'à chaque travailleur·euse d'assurer un suivi social à partir de ses dossiers individuels et de garder une vue sur les actions qu'il·elle développe d'autre part.

## ACCOMPAGNEMENT EN TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ET LITTÉRATIE

---

Pour assurer la professionnalisation de l'équipe des RAQ, un accompagnement étroit avec deux services support en promotion de la santé a été mis en place.

L'accompagnement continu de l'équipe est essentiel pour garantir la qualité et l'efficacité des interventions sociales et permettre aux RAQ de développer des compétences techniques et relationnelles nécessaires pour accompagner les personnes dans le respect de leurs droits et de leurs besoins.

L'accompagnement des RAQ en littératie en santé et en travail communautaire a pour objectif d'appliquer les concepts théoriques à des situations rencontrées sur le terrain avec des personnes en situation de vulnérabilité ou en difficulté sociale.

Les RAQ ont été accompagnés tout au long de cette année, par deux associations :

- « Repères » asbl, dans la réflexion sur les facteurs de vulnérabilités. Comment identifier ces facteurs et les ressources d'une personne ? Quelle est la place du·de la travailleur·euse vis-à-vis du processus ? Qu'est ce qui permet la participation des citoyen·nes ? etc. L'accompagnement se traduit par des ateliers participatifs où chacun·e peut déposer ses questions et ses situations vécues sur le terrain pour réfléchir ensemble à leur posture et à comment appliquer les différents concepts. L'objectif est de s'approprier les repères et les logiques du travail communautaire en santé.
- « Culture&Santé » qui a aiguillé les Relais d'Action de Quartier à partir de leur expertise dans la réalisation d'outils pédagogiques et documentaires, mais aussi dans la création et le maintien de la cohésion de l'équipe afin d'entretenir une dynamique participative. Elle les a aidés à questionner les représentations sociales autour d'un thème, travailler la posture, renforcer les compétences dans le but de prendre la parole en public. Les différents outils proposés par l'ASBL « Culture&Santé » font partie de l'escarcelle des RAQ et sont régulièrement mobilisés dans la mise en place des groupes de travail communautaire développés par les Relais d'Action de Quartier.

## PLATEFORME ET LIEUX DE COORDINATION

---

L'équipe encadrant le projet participe à de nombreux espaces de coordination qui permettent d'articuler le projet des RAQ aux autres dispositifs déployés sur la région, condition essentielle pour la mise en œuvre et la bonne marche du projet. Il s'agit de construire, d'ancrer, de partager des visions, des ressources, des idées, de tisser et de développer des partenariats avec les acteurs présents sur le territoire des quartiers, des communes, de la région. Les lieux de coordination varient dans le temps et entre les différentes échelles territoriales. Si l'action des RAQ s'inscrit d'abord dans le quartier, les équipes de coordination et d'intervenants sociaux représentent le projet et participent à ce travail de « coopération » dans un écosystème riche et complexe qui porte le projet au-delà des quartiers.

### À l'échelle de la région

- Comité de pilotage ALCOV : piloté par la COCOM et rassemblant mensuellement les acteurs suivants : AIM, BPS, Brusano, Cocof, Fares, FdSSB, FMM, HvG et VGC, afin d'assurer la coordination stratégique du dispositif et l'alignement des différents dispositifs déployés au sein d'ALCOV. Le dispositif ALCOV s'est clôturé en mai 2022.
- Coordination mensuelle autour du dispositif de vaccination avec la Cocom
- Coordination bimensuelle FdSSB/AIM/COCOM : articulation projets RAQ et CHW
- Coordination mensuelle « What's on vacci? » rassemblant MdM, Croix-Rouge, COCOM, BELTA, Samusocial, MSF, Culture & Santé, Bruss'Help afin de coordonner les dispositifs sur le terrain et échanger les outils.
- Groupe Approche quartier de Brusano : participation aux réunions pour y représenter le projet des RAQ et développer des synergies avec les autres participants.
- GT 6 Protection Task Force Brussels Helps Ukraine : participation aux réunions du comité d'accompagnement dans le cadre de la stratégie Brussels Helps Ukraine pour coordonner l'action des RAQ dans le cadre du partenariat avec le CIRE, Caritas, Convivial et le SESO.
- GT Territoire : Dans le cadre de la réforme de l'ambulatoire et des réflexions autour du Plan Social Santé Intégré (PSSI), la FdSS est amenée à contribuer aux réflexions sur l'articulation des territoires à partir de l'expérience des RAQ.
- Coordination Partenaires hébergeurs : Que ce soit par l'organisation de groupes de travail sur le fond et les orientations du projet, par la circulation d'informations sur les activités menées au sein du projet et son environnement et par la rencontre de chaque partenaire individuellement pour garder une cohérence entre les réalités propre à chaque quartier, la coordination entre partenaires hébergeurs est à soigner particulièrement dans ce contexte de restructuration du paysage social-santé suscitant questionnement et enthousiasme.

### À l'échelle des « bassins »

- Antennes 107
- À l'échelle de la commune
- Coordinations sociales
- Cohésion sociale
- SPOC vacci communale : réunions tripartites FdSS, Cocom et SPOC vaccination dans le cadre des plans vaccination communal

### À l'échelle des quartiers

- CLSS référent de quartier, PH et RAQ ont initié des projets
- et CHW : collaboration et action commune.
- Les équipes participent et initient des rencontres locales autour de thématiques ciblées dans le but de trouver des réponses à des problématiques rencontrées (logement, jeunesse, numérique, humidité, migrant·es,...). Ces rencontres rassemblent 3 ou 4 acteurs afin de coordonner une action locale ou une intervention sur un dossier individuel complexe.



## PERSPECTIVE 2023

Le projet s'inscrit pleinement dans une action autour des déterminants sociaux de la santé dont le non-recours aux droits constitue un enjeu fondamental.

En 2023, l'accent sera particulièrement porté sur :

- Le soutien aux **interventions sociales communautaires**. La systématisation et l'intensification des liens avec le déploiement des BRI-Co et d'une série d'autres actions communautaires à l'échelle des territoires (ex. : « village associatif » ou « guichet centralisé »).
- La **consolidation des articulations entre les dispositifs** CLSS, CHW, CPPS qui poursuivent des objectifs similaires, mais surtout complémentaires.
- La consolidation des collaborations initiées avec les différent.es acteur.rices au niveau des quartiers, des communes, de la région.
- Le développement des **cartographies locales à l'échelle du projet**. Au-delà de l'utilité de l'outil final, le processus de co-création d'un outil cartographique avec les acteurs locaux favorise l'interconnaissance et offre une visibilité des acteurs aux habitants.
- Poursuivre la **formation** de l'équipe sur les thématiques du genre et du travail communautaire.
- Mise à jour des **outils** : site web et journal de bord.

Depuis la crise sanitaire, la crise sociale et son impact sur la santé et le bien-être des habitant·es bruxellois, la situation ne s'est pas améliorée significativement. L'éloignement des services publics et privés (digitalisation galopante, fermeture des guichets, etc.) engendre non seulement la saturation des services sociaux associatifs, mais également un changement dans la nature de leur travail.

L'ampleur de la charge administrative des services sociaux associatifs engendre des effets délétères sur la qualité des services offerts aux citoyen·nes. Les solidarités chaudes (temps de l'accueil, de l'écoute, travail hors les murs, etc.) sont désinvesties au profit des solidarités froides (travail administratif). Dans ce sens, le renfort de l'intervention communautaire et le travail « hors les murs » est plus que jamais nécessaire.

Le travail d'intervision hebdomadaire avec les RAQ (et par ailleurs les partenaires hébergeurs et le secteur social santé de manière générale) permet de cultiver la posture d'étonnement face au non-recours (à la santé et aux droits) et aux multiples difficultés qui entravent l'accès aux droits. L'analyse et l'observation fine des réalités de terrain sont remontées à différents niveaux de pouvoirs (communaux, régionaux, fédéraux) et liées aux questions plus larges de l'analyse des inégalités sociales, écologiques, démocratiques ([INES](#), [Ce qui nous arrive...](#)).

C'est dans cette ligne que nous poursuivrons le projet l'année prochaine.

WWW.RAQ.BRUSSELS

Avec le soutien de la Commission Communautaire Commune

