

APPEL A PROJETS « POUR LA REDUCTION DES INEGALITES SOCIALES DE SANTE »

Projet du service Défis-Vesdre (Ville de Verviers) « Un logement sain, c'est bon pour la Santé »

➤ Présentation du promoteur et des sous-traitants éventuels

Implanté dans la Maison de l'Égalité des Chances de Verviers, le Service DEFIS-VESDRE (Dynamisme-Espace-Famille-Insertion-Solidarité Vesdre) est actif sur le terrain de l'insertion socioprofessionnelle depuis 2005. Il est situé à Verviers au croisement des quartiers de Spintay et Hodimont qui se caractérisent par une grande diversité culturelle mais où les problèmes en matière d'insertion socioprofessionnelle, de logement, de santé au sens large du terme sont nombreux.

Les activités principales du service sont :

- d'une part l'insertion socioprofessionnelle des personnes les plus fragilisées;
- d'autre part, la gestion et le développement de projets.

Comme prévu dans le projet, la collaboration avec le projet Interreg SUN (Sustainable Urban Neighbourhoods/quartiers Urbains Durables) axe cohésion sociale s'est avéré des plus intéressantes, puisqu'elle a favorisé la prise de contacts avec les habitants du quartier et que le responsable du projet SUN nous a soutenus dans le cadre de l'enquête réalisée sur le quartier (voir les résultats de l'enquête en annexe).

Parmi les autres partenaires réellement opérationnels l'ASBL « La belle Diversité » a pris en charge de relayer vers les groupes qu'elle encadre le projet/ diffusion et présentation de la brochure et d'organiser des animations sur les thématiques du projet. Les questions posées aux groupes pour ouvrir le dialogue étaient les suivantes :

- Qu'est ce qu'un bon logement ?
- Être en bonne santé c'est.... ?

Nous avons sous traité une partie des animations à l'ASBL « La belle Diversité » car elle est bien ancrée sur le quartier et les responsables de cette association sont « spécialisés » dans les formations du public d'origine étrangère (ce qui pour mémoire, constitue la majorité de la population du quartier d'Hodimont).

De son côté, le groupe de parole du service Défis-Vesdre (9 à 12 personnes selon les séances) qui s'est réuni le mercredi de 14h à 16h a travaillé sur le thème du logement et de la santé.

➤ Rappel des objectifs poursuivis par le projet

Dans le cadre d'un projet soutenu par la Fédération Wallonie – Bruxelles, le Service Défis-Vesdre, en collaboration avec plusieurs partenaires, a mis en place un projet santé logement. «*Un logement sain c'est bon pour la santé*». Les objectifs étant de dresser un état des lieux du logement sur le quartier d'Hodimont, de répondre aux attentes et aux questionnements du public réuni en groupes de paroles et de développer des actions, des rencontres, de la solidarité.

- Rappel des activités planifiées, des publics concernés et des lieux des activités.

Réunion du partenariat le 13 mars 2011 pour informer sur le projet, mettre en place un comité de pilotage restreint, répartir les différentes tâches.

16/10/2011 au 31/08/2012

1. Enquête

Pour actualiser les informations issues du projet SUN (cohésion sociale, verdurisation, énergie) et d'avoir les informations de base pour établir **le diagnostic** du quartier en matière d'environnement/ logement/ santé des habitants. La démarche proposée, s'est traduite par la réalisation d'une enquête sur le terrain directement dans les rues du quartier d'Hodimont.

Les résultats de l'enquête sont repris en annexe. Cette approche a permis de rencontrer en face à face **110 personnes**. En effet, l'enquête s'est déroulée dans la rue. Si d'un point de vue du contact avec le public, cette démarche est intéressante, elle a aussi pour conséquence plusieurs biais dont :

- le public n'est pas toujours à l'aise pour répondre aux questions et particulièrement les femmes (l'enquêteur était le plus souvent un homme et le problème d'une femme qui interview un homme est le même) dans le contexte multiculturel du quartier ;
- le risque de ne rencontrer que du public majoritairement sans emploi (enquête en journée) ;
- les propriétaires sont majoritairement des commerçants. Dans le cadre de leurs activités, répondre à une enquête n'est pas aisé.....
- année électorale.

Les résultats n'ont donc pas de valeur scientifique. Cependant, elle a le mérite d'avoir été réalisée et elle confirme des hypothèses que nous avons formulées (voir brève analyse en annexe).

Enfin, sur base des informations recueillies lors de l'enquête, il a été plus facile de cibler les attentes, les sujets des groupes de parole. De plus les informations pourront être utilisées ultérieurement ou dans les prolongations possibles de ce projet. En effet, nous savons que le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Verviers mène actuellement des actions dans le domaine du logement (création d'un jeu, outil le Tam Tam du logement à l'usage des professionnels)

2. Rencontre avec la Régie de quartier d'Ensival

Une réunion de travail le 25 juin avec la responsable de la régie de quartier d'Ensival et une personne du Relais Social, le PAC (Présence et Actions Culturelles) ayant travaillé sur le projet de la régie de quartier pour les aspects méthodologiques et la programmation d'une visite des groupes de parole d'Hodimont à la Régie de Quartier (thème la propreté)

D'un point de vue méthodologie, si les préoccupations concernant l'environnement sont communes aux deux quartiers. Plusieurs différences existent entre ces deux quartiers :

- Ensival : motivation des propriétaires pour prendre « soin » de leurs logements.
Hodimont : peu d'intérêts des propriétaires, majoritairement des commerçants. Ce qui aura comme conséquence une réponse négative pour participer aux groupes de parole. Ils n'ont pas le temps !!!;
- Ensival : dans le quartier les citoyens veulent préserver le caractère « village ». tandis que dans le quartier d'Hodimont, traditionnellement commercial, les préoccupations sont d'un tout autre registre car le projet ForumInvest nécessite une rénovation totale du quartier. Une partie des habitations (les plus anciennes, les plus insalubres) situées le long des quais de la Vesdre ont été expropriées et démolies pendant la durée du projet ;
- Le caractère multi culturel du quartier d'Hodimont n'est pas, dans ce contexte, un facteur de solidarité (esprit de « groupe ») ce qui rend difficile la mise en place d'objectifs communs ;
- Une problématique commune aux deux entités est la qualité de l'environnement, la propreté des espaces publics. Globalement les habitants (propriétaires et locataires confondus) formulent que c'est à l'extérieur que se situent les principales pollutions nuisibles pour la santé à savoir : les nuisances sonores, les déchets, les comportements inciviques (crachats, déjections canines), les toxicomanes...

3. Travail avec les groupes de parole

Suite aux difficultés (voir ci-dessus) de mobiliser les propriétaires, ce groupe de parole n'a pas été mis en place. Mais nous avons exploité les résultats de l'enquête soit : 24,4% des personnes interrogées qui sont des propriétaires et 75,6% de locataires (N=110)

Le groupe de parole principal est celui mis en place par le service Défis-Vesdre dès le départ du projet au rythme d'une réunion de maximum 2h/ semaine à l'exception des vacances scolaires.

Une partie des animations ont été sous traitées à l'asbl « La Belle Diversité » qui s'est également chargée de relayer le projet auprès de leurs groupes et des associations actives à Hodimont.

4. Résultats issus des groupes et relais vers les instances communales

a) Livret

A la suite du travail avec les groupes, un livret sur le thème de la santé et du logement a été réalisé. Celui-ci reprend les thèmes que le public a souhaité aborder pendant les animations. Il sera distribué à tous les habitants du quartier d'Hodimont (voir en annexe). Un bon moyen pour sensibiliser l'ensemble du public puisqu'il contient à la fois des conseils en matière de santé, des informations pratiques sur les logements, des adresses utiles. Le tout étant issu des préoccupations apportées par les participants (es) des groupes de parole. Ce livret a fait l'objet d'une communication au Collège Communal. Il sera également disponible dans les

associations présentes sur territoire du quartier d'Hodimont. En matière de diffusion, c'est plus ou moins **1800 personnes**.

b) Site de la Ville de Verviers : www.verviers.be

Mise à jour du site qui est très complet au niveau des informations communiquées tant aux propriétaires qu'aux locataires (permis de location, insalubrité...). Cette amélioration n'est pas directement due au projet c'est le résultat d'une volonté politique et des informations issues des projets logements et des acteurs de terrain.

(plan de cohésion sociale, relais social, DUS...) concernés par cette problématique.

c) Sollicitation

Suite au projet mis en place sur le quartier d'Houdimont, le service Défis-Vesdre été sollicité comme service ressource par l'ASBL « Li Cramignon » par rapport à leur projet : alimentation et santé qui vise un public « fragilisé »

d) Rapport final

Comme prévu dans le projet, celui-ci sera présenté aux pouvoirs locaux et diffusé aux partenaires actifs du projet.

e) Article dans le journal du quartier «Hodimont'zine »

Cet article sur le projet et la réalisation d'une brochure paraîtra dans le prochain numéro prévu en Novembre 2012.

➤ Description des activités

Les activités effectivement réalisées et leur évolution :

- réunion pour constituer le comité de pilotage ;
- rencontres avec les partenaires (ressource) pendant la durée du projet ;
- **enquête** pour le diagnostic en matière de logement 110 personnes interrogées (voir ci-dessus et résultats en annexe) ;
- contact avec les propriétaires de logement ;
- mobilisation du groupe des locataires et mise en place des groupes de parole ;
- visite du quartier dans le cadre de la collaboration avec le projet SUN ;
- rencontre avec la responsable du Sac d'Ensival (aspects méthodologiques) ;
- visite Sac d'Ensival : santé, propreté ;
- réflexion sur la pyramide alimentaire (bien manger) avec le public cible ;
- semaine de la propreté du 19 au 21 avril (initiative du service de prévention) ;
- observation des comportements des clients dans une des pharmacies du quartier. Cette activité n'était pas prévue dans le cadre du projet, mais elle est révélatrice des difficultés santé du public d'Hodimont
- assemblage des informations pour réaliser la brochure ;
- élaboration de la brochure ;
- contacts pour diffusion.

La chronologie du travail telle qu'elle était prévue dans le projet a été respectée.

L'adaptation éventuelle des activités à certains groupes de participants en raison des inégalités sociales de santé qui les touchent

La plupart des habitants du quartier sont victimes d'inégalités sociales d'accès aux soins de santé (pas les moyens d'aller à l'hôpital, pas les moyens d'acheter tous les médicaments prescrits par le médecin) pas les ressources financières pour une alimentation « saine ». Deux maisons médicales sur Verviers qui ne peuvent plus accepter des patients. Multiplication des facteurs de risques de problèmes respiratoires et des pathologies respiratoires en raison de l'insalubrité des logements (manque d'aération, humidité, chauffages d'appoint coûteux, peu efficaces, dangereux). Le public ne peut à la fois investir son logement et sa santé ! A ceci il faut ajouter des problèmes « santé mentale ». Nous avons du nous adapter aux fluctuations du public (pas toujours les mêmes personnes). Enfin, le logement et la santé sont des matières du domaine privé sur lesquelles les personnes se livrent peu. Besoin d'un climat de confiance. Projet trop court pour y arriver. Nous avons réglé des situations personnelles, concrètes (prise de rendez-vous, visite de l'infirmière du relais social suite à une suspicion de tuberculose...)

Les activités qui n'ont pu être réalisées et pourquoi

Pas de mobilisation au niveau des propriétaires principalement pour deux raisons : le manque de disponibilité (ce sont des commerçants) et craintes car il y a encore sur le quartier des « loueurs de sommeil ».

➤ Description du ou des publics

Le ou les publics qui ont été touchés par les activités et leur évolution au cours du projet (caractéristiques et nombre)

Public fragilisé du quartier d'Hodimont. Si l'on tient compte de la diffusion de la brochure 1800 personnes. Evolution : public mieux informé sur ses droits et devoirs. Public qui a des repères (adresses, contacts) tant dans le domaine du logement que de la santé. Visibilité des ressources de la Maison de l'Egalité des chances et des services qu'elle met à disposition (plaintes pour discriminations, recherche d'un logement adapté, aide administrative, prise de rendez-vous,...). Le projet a permis au public d'identifier les acteurs de terrain par rapport aux problèmes de santé et de logement. C'est une évolution.

Le ou les publics qui n'ont pu être touchés et pourquoi

Principalement le groupe de parole des propriétaires comme expliqué dans la partie : les activités qui n'ont pas pu être réalisées et pourquoi.

Les niveaux et les lieux de participation du ou des publics

Les activités se sont déroulées dans la rue lors de la phase d'enquête. A la maison de l'égalité des Chances pour les groupes de parole. Dans les commerces du quartier pour tenter de mobiliser les propriétaires. A l'asbl « La belle Diversité » située sur le quartier pour des séances d'informations sur projet. Activités au niveau local sur le quartier.

➤ Description du ou des partenariats

Principal partenaire, le projet SUN qui travaille sur le quartier depuis trois ans. Ce qui nous a permis en plus d'avoir le soutien de l'ULG pour la réalisation de l'enquête diagnostic sur le quartier. Organisation de la Balade pédestre dans le quartier

La **régie de quartier d'Ensival** (volet méthodologique et visite avec le public)

L'ASBL « **La belle Diversité** » animations des groupes, relais sur le terrain auprès des associations

Plan de cohésion sociale qui organise la semaine de la propreté (avril) sur le quartier d'Hodimont.

Relais social santé pour orienter le public confronté à des problèmes de santé/santé mentale à risque.

La mise en place du partenariat telle que prévue dans le projet a été respectée.

➤ Effets observés

Pour les participants plus de solidarité, des échanges, des rencontres. Le projet a créé du lien et de la solidarité ce qui était un des objectifs du projet. Certains professionnels comme ceux de l'ASBL « La belle diversité », les travailleurs de la Maison de l'Égalité des Chances sont clairement identifiés par le public comme personnes ressource de première ligne qui peuvent intervenir comme relais vers d'autres structures (maison médicale, justice, hôpitaux...)

Les professionnels se connaissent, nous avons l'habitude de travailler en réseau. Une question importante a été soulevée : les présentations des professionnels sur la santé, le logement sont parfois en profond décalage avec celles du public. Être en bonne santé pour un professionnel ne correspond pas à être en bonne santé pour le public fragilisé. Il est donc parfois vain de vouloir agir, tenter de convaincre. Le changement prend du temps surtout lorsque les projets touchent directement « l'humain ».

➤ Le processus

Globalement : la mobilisation du public et plus particulièrement les propriétaires est difficile.. Le public reste très réservé sur les situations logement et santé. Le plus souvent, il préfère évoquer l'environnement le manque de propreté des rues, les débris, les déjections canines, le manque d'espace verts, d'endroit pour que les enfants puissent jouer. De plus, il y a une véritable « tournante » de la population sur Hodimont, ce qui a pour résultat un faible investissement dans le logement. Les mesures prises par la ville en matière de lutte contre l'insalubrité sont nécessaires mais elles mettent parfois ce public fragilisé dans des situations encore plus précaires car les familles (surtout les familles nombreuses) ne retrouvent pas de logement. Les inscriptions à Logivesdre (société de logements sociaux) se suivent mais n'aboutissent pas. Résultat : les locataires ne dénoncent pas les propriétaires qui louent des habitations insalubres par crainte de se retrouver à la rue. Les projets sont nécessaires, mais avec une durée plus longue. 1 an ce n'est rien à l'échelle du travail et des relations de confiance à construire avec le public. Juste un petit pas. Nous devons nous satisfaire d'une série de petits pas pour changer la situation. Ceci est valable pour le public et les intervenants sociaux. Dans la continuité du projet, le service Défis-Vesdre, va renforcer les accompagnements individuels, collaborer au projet santé alimentation mis en place par « Li Cramignon ». D'ici 2014, le quartier devrait être entièrement rénové en tant que service Ville, il nous est plus aisé d'avoir des informations, d'évaluer et d'attirer l'attention des politiques sur les impacts pour la population qui réside actuellement dans le quartier (ex : hausse de loyer, expropriations...)