

# Contrat Local Social Santé Colignon

Résumé du diagnostic 2021

**EVE ALVAREZ**

*Référente du quartier Colignon ( Schaerbeek)  
dans le cadre du Contrat Local Social Santé  
(CLSS)*

COORDINATION DE L'ACTION SOCIALE DE  
SCHAERBEEK (CASS)  
CPAS de Schaerbeek

Contacts :

02/247.32.15

[eve.alvarez@cpas-schaerbeek.brussels](mailto:eve.alvarez@cpas-schaerbeek.brussels)



## Contrat Local Social Santé Colignon ; c'est quoi ?

Le **Contrat Local Social-Santé (CLSS)** du quartier Colignon a pour objectif d'améliorer la **qualité de vie et le bien-être** des personnes présentes dans le **quartier** par le renforcement des **liens** et des **collaborations** entre les acteurs issus de **différents secteurs formels et informels** et par un travail **intégré** et **centré** sur les **besoins** de la personne.

### Qui est concerné prioritairement ?

Publics en situation de fragilité sociale, économique et/ou sanitaire complexe et les personnes les plus éloignées des services présentes et usagers du quartier.

### Les objectifs généraux du Contrat local Social Santé



#### 1 Favoriser l'accès aux services existants tant sociaux que sanitaires

- Développer le réseau d'aide, social et de soins, ainsi que les réseaux informels au sein du quartier
- Visibiliser l'offre d'aide et de soins du quartier



#### 2 Renforcement de la prévention de la perte de logement et des expulsions et accompagnement des citoyens vers le (re)logement qualitatif

- Mettre en place divers instruments préventifs et d'accompagnement des personnes précarisées et en pauvreté, plus à risque d'expulsion de leur logement
- Favoriser l'accès à un logement de qualité. (Une attention spécifique pour les personnes en perte d'autonomie)

Ce document est une synthèse du diagnostic 2021 concernant le contrat local social santé Colignon. Il a été épuré de plusieurs parties (citations, détails, cadre, méthodologies,...).

*Pour consulter l'entièreté du diagnostic 2021 et avoir plus d'informations concernant l'appel à projet et le cadre CLSS, consulter la page :*



## Les valeurs du Contrat Local Social Santé du quartier Colignon

Le Contrat Local Social Santé Colignon souhaite se construire dans la durée, au fil des années, afin d'être représentatif du quartier et de ses habitants pour pouvoir ainsi **agir collectivement** et dans **l'intérêt général** des habitants du quartier et de son bassin de vie en vue d'améliorer l'accès aux services socio-sanitaires et lutter dans le cadre de la prévention à la perte de logement et le maintien dans un (re)logement qualitatif.

### *L'échelle locale comme échelle pleine de diversités*

Le **local** est **l'échelon fondamental** de développement de l'action sociale de proximité. Il se réalise au travers des actions de différents acteurs proches du quartier et de ses habitants, habitants eux-mêmes ayant des profils divers (au niveau des statuts, linguistiquement, culturellement, socio-

économiquement, ...) et chacun ayant une perception propre de ce qu'est un quartier (différente du quartier Colignon défini administrativement).

### *La volonté de la personne reste primordiale...*

Il s'agit aussi de **lutter contre la stigmatisation** dont certaines personnes sont victimes au quotidien tout en **respectant toujours leurs statuts et choix** en tant qu'individus.

### *Aller vers ... la diversité du quartier*

Pour cela, il s'agit, tant dans le processus que dans les actions qui seront menées, de donner la place aux personnes, **d'aller vers** elles et leurs espaces du quotidien, de faire avec elles, au plus proche de leurs réalités.

Il s'agit en outre de **rassembler les différents acteurs du quartier** qui ont développé, au fil du temps et de leurs expériences, un **lien de confiance et/ou une expertise** concernant les difficultés de certains habitants fragilisés du quartier. En ensemble, de construire une vision commune et d'agir concrètement via la mise en place de projets locaux sur les problématiques constatées dans le quartier.

### *Agir localement et collectivement*

Les questions abordées pouvant dépasser le cadre et le champ d'action d'un quartier, il est important **de faire émerger les enjeux sociaux et sanitaires** qui sont vécus dans le quartier, **de les mettre en lumière et en débat collectivement** au sein du quartier mais également d'en porter les résultats aux instances compétentes de constater les résultats positifs que les projets mis en place ont permis de réaliser et **de proposer des pistes d'amélioration** si certaines difficultés s'affichent, pour ainsi s'adapter aux réalités rencontrées dans le quartier.

## Cadre CLSS et méthodologie

### **Le niveau opérationnel du CLSS**

**CASS** : Dès mars 2021, la Coordination de l'Action Sociale Schaerbeekoise (CASS) pilote les CLSS Brabant et Colignon, projet initié par la COCOM. La CASS est un partenariat entre le CPAS de Schaerbeek et la Coordination Sociale de Schaerbeek (coordination associative de Schaerbeek regroupant une cinquantaine d'asbl et de services communaux). La CASS a pour objet social la réflexion commune et l'action concertée dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale à Schaerbeek.

**La cellule stratégique CLSS Brabant et Colignon** : Une cellule réunissant plusieurs acteurs institutionnels et associatifs se réunissent mensuellement pour soutenir et valider les différentes actions et la mise en place du dispositif des deux CLSS.

**Les G.R.A** : À partir de juin 2021, a été mis en place des moments de rencontres mensuels réunissant différents acteurs en lien direct ou indirect avec le quartier Colignon concernant les services socio-sanitaires et le logement.

**Groupe Recherche-Action (mal)Logement (GRAL)** : La situation en lien au logement étant complexe et dépassant l'échelle de proximité, un groupe spécifique a été mis en place. Intitulé GRAL, ce groupe différents professionnels associatifs et institutionnels fortement impliqué et expert sur la question du logement et ses problématiques s'est penché sur la situation du logement et sur les deux quartiers liés aux CLSS dans la commune de Schaerbeek, le quartier Brabant et Colignon.

**Groupe Recherche-Action Social Santé Colignon (GRASS Colignon)** : Plusieurs acteurs motivés et liés au quartier se sont réunis également mensuellement depuis juin 2021 Colignon (un groupe similaire ayant aussi pris place dans le cadre du quartier Brabant) pour échanger ensemble autant sur les situations et les préoccupations en lien aux habitants du quartier et des publics fréquentant les services socio-sanitaires que sur le processus mis en place par le contrat local social-santé.

**Le Forum Action CLSS Colignon** : Le 10 décembre 2021, une matinée de réflexion réunissant différents acteurs membres du GRASS et GRAL ainsi que d'autres acteurs du quartier a été mis en place pour se pencher en collectif sur les pistes d'actions de ce qui seraient intéressant de réaliser spécifiquement sur le quartier Colignon.

### Récolte de données et limites du diagnostic ...

Il est à noter que ce diagnostic de l'année 2021 n'est qu'un préambule et non un résultat final. Basés sur quelques données chiffrées et différentes rencontres et échanges, a pour but d'un peu mieux comprendre les acteurs et le quartier mais n'est ni exhaustif et possède bien des limites. L'idée est de réaliser ici une première photographie du quartier de quelque chose de mouvant. Il s'agira donc, tout au long du processus de continuer à alimenter, affiner et nuancer ce qui est présent.

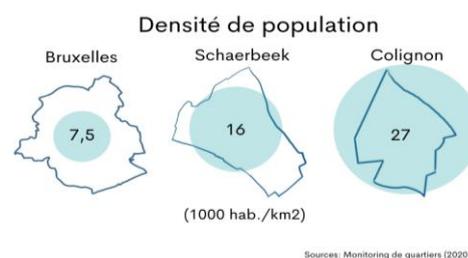
## Le quartier Colignon (lien vers la carte interactive : <http://u.osmfr.org/m/579759/>)

Excepté pour le secteur statistique Brusilia (situé à côté du parc Josaphat) plus favorisée, les autres secteurs, statistiques du quartier sont plus touchés par la précarité socio-économique et la présence d'écarts entre les habitants, écart visibles également dans le bâti du quartier.

### Quelques données chiffrées

#### *Densité et ménages privés présents à Colignon*

Le quartier Colignon est trois fois plus dense que la moyenne de la région bruxelloise et compte un nombre relativement important de familles avec enfants et a donc une taille moyenne de ménage nettement supérieure à la moyenne de la région bruxelloise.



#### *Écart socio-économique marqué dans un même quartier*

Dans son ensemble, les revenus sont faibles dans le quartier Colignon, les habitants du quartier ont généralement une situation financière précaire comparé à la moyenne régionale.

Cependant il est à noter qu'au sein la moyenne des revenus est nettement différente et plus exactement deux fois moindre entre **Brusilia** (16100 euros) et **Portaels** (8700 euros)<sup>1</sup>.

#### *Une précarité économique : instabilité de l'emploi et haut taux de personnes sans emploi*

La précarité économique touche particulièrement les jeunes. Une grande part d'enfants et adolescents grandissent en effet dans un ménage sans revenu du travail. Par ailleurs, le chômage touche beaucoup de jeunes<sup>2</sup>, 15,50% des jeunes entre 18-25 ans sont bénéficiaires d'un revenu d'intégration (dont la majorité est

<sup>1</sup> Informations datant de 2015 (Monitoring)

<sup>2</sup> Même s'il y a une augmentation de demandes de RI pour toutes les tranches d'âge depuis 10 ans, elle est plus forte chez les jeunes. On constate en effet en 08/2010 1045 RI 18-24 ans comparé à 2150 RI en 08/2020 soit le double en dix ans: [https://stat.mis.be/fr/dashboard/ris\\_age?menu=linecharts](https://stat.mis.be/fr/dashboard/ris_age?menu=linecharts)

un revenu d'intégration en tant que cohabitant<sup>3</sup>), ce chiffre est plus élevé que le pourcentage de bénéficiaires de RI en général dans le quartier qui représente 8,3% de l'ensemble de la population.

### **Les invisibles des chiffres**

Des difficultés cachées dans le cadre privé ressortent dans les lieux de confiance : tensions et violences intra-familiales, difficultés à tenir les fins de mois, difficultés d'accéder à des aides et un logement de qualité au sein du quartier, ...

Tous des éléments que constatent les acteurs présents sur le terrain en contact avec le public.

Les personnes en situation irrégulières sont un public en forte précarité de revenus (précarité augmentée avec le COVID et la restriction des possibles emplois au noir) et d'accès aux différents services (aides, formations fort limitées voire impossibles, ...) ; elles dépendent beaucoup de ressources familiales et informelles. Environ 370 personnes en situation irrégulière ont bénéficié d'une aide médicale urgente dans le quartier entre 2020 et 2021

### *Sans-abrisme et précarité cachée*

Si le sans-abrisme n'est pas visible en tant que tel dans le quartier, il n'est pourtant pas inexistant. Quelques lieux sont des points de chute cachés dans le quartier et certaines maisons sont occupées illégalement par des personnes, mais leur discrétion et leur instabilité rendent difficile l'offre d'une aide et d'un soutien.

## **Les Habitants du quartier Colignon<sup>4</sup>**

Le quartier est d'une forte mixité culturelle, socio-économique en son sein. Le rapport au quartier n'est pas une chose en soi et surtout ne se rattache pas aux frontières du quartier. Il y a plusieurs types de précarité présente, plus ou moins dissimulée. Ces différentes précarités impactent directement ou indirectement le bien-être des individus présents mais cela est moins visible en rue en tant que telle.

### **De nombreuses familles**

#### *Jeunesse dans le quartier*

Le public « enfance et jeunesse » est numériquement élevé au sein du quartier et une partie de cette jeunesse vit dans un contexte de précarité. Parallèlement, on retrouve aussi la présence d'un nombre assez conséquent d'écoles (maternelle, primaire et secondaire) et d'associations actives sur les thématiques de l'enfance et la jeunesse.

Différentes problématiques telles que le décrochage scolaire, les difficultés au niveau familial, les difficultés à se projeter et une jeunesse en errance sont indiquées par les différents acteurs.

Il n'y a pas d'occasion de rencontres et d'interconnaissance entre ces jeunes et les habitants du quartier ce qui amène parfois une perception assez négative de cette jeunesse et des turbulences au sein du quartier. Cette situation rend difficile la mise en place de projets et augmente le risque de difficultés mentales, d'assuétudes et de délinquance. Les multiples difficultés rencontrées par ces jeunes augmentent et s'accumulent, ce qui a un impact réel sur leur santé mentale et physique...

---

<sup>3</sup> Le taux cohabitant peut supposer que la personne ayant plus de 18 ans vit toujours dans le foyer familial mais l'option de vivre en couple ou cohabitation est aussi possible et n'est pas ici mesurable pour pouvoir s'en assurer.

<sup>4</sup> L'analyse réalisée n'est que sommaire et limitée de profils-typés présents dans le quartier, basée sur les résultats quantitatifs et des échanges, il est bien évident que les réalités des individus sont bien plus nuancées, variées et particulières.

## Age

Si le quartier Colignon était un groupe de 10, il y aurait ...



Sources: Monitoring de quartiers (2019)

## Ménages (privés)

Si le quartier Colignon était un groupe de 10, il y aurait ...



Sources: Monitoring de quartiers (2019)

### Familles et Mamans (solos)

Au niveau des chiffres, la population de ménages avec enfants est assez élevée. Dans le cadre des aides octroyées par le CPAS, on peut constater que 25% des bénéficiaires d'un RI à l'échelle du quartier sont des femmes recevant un taux famille.

En échangeant avec des mamans solos ou des acteurs du quartier, nous constatons la difficulté de mener des actions qui dépassent le cadre de l'éducation des enfants et de la vie quotidienne. L'emploi du temps de ces mamans est fort chargé, responsables de nombreuses actions familiales et démarches administratives, amenant stress et perte de repères. L'isolement est également important, puisque les activités qui peuvent être menées doivent se combiner avec la garde des enfants et les déplacements en rapport à leur mobilité avec une poussette par exemple. Quant au logement, il y a une grande difficulté de trouver un logement adapté au vu de leurs ressources et des discriminations actuelles au niveau du logement.

### Les habitants seniors du quartier

La population des +65 ans reste une part très faible au vu de l'ensemble de la population, mais près de 30% de ceux-ci dans le quartier ont le statut d'isolés. Dans le quartier, pourtant, plusieurs acteurs diversifiés en contact direct ou indirect avec ce public indiquent une inquiétude pour le public senior et aussi par la méconnaissance de leurs situations pour certains. Certains seniors semblent perdus et abandonnés, ayant perdues connections et repères avec les départs et les changements fréquents. Un état qui n'a qu'à augmenter avec l'isolement forcé et les peurs de contamination liés au COVID-19. La numérisation de nombreuses démarches augmente aussi la perte de pouvoir sur des actions quotidiennes qui avant ne nécessitent pas de soutien spécifique. En plus, certains seniors connaissant une perte d'autonomie physique et mentale mais pouvant encore vivre chez eux rencontrent des difficultés à trouver du soutien au sein du quartier.

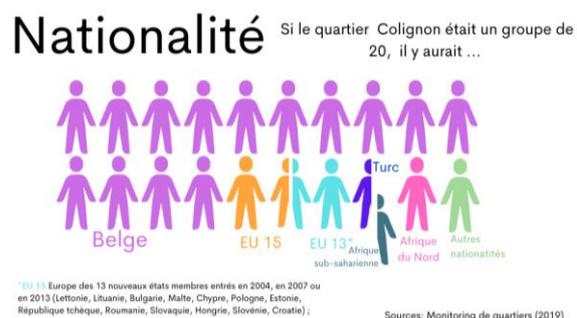
Même dans le cadre d'un soutien familial fort, la situation des aidants proches reste aussi difficile à gérer, source de stress et d'efforts. Les soutiens et aides possibles en tant qu'aidants proches sont peu connus, flous et difficiles à obtenir, ...

**Il n'y a pas la présence d'un service spécifique** pour les seniors mais plusieurs actions et espaces **sont présents autour du quartier**. La présence et fréquentation de services aux alentours (dans le quartier Brabant, Helmet, Terdelt ...) est par contre indiquée.

Il reste à voir s'il existe **un besoin d'aides spécifiques** (isolement, accès numérique, aides sociales et alimentaire, ...) dans le quartier **ou un besoin de faire le relais** si le service n'est pas de proximité, la visualisation du public senior au sein du quartier n'étant pas existante, cela reste des retours de situations au cas par cas.

### Les habitants allophones, des pays d'Europe de l'Est et primo-arrivants

On constate des changements depuis quelques années sur les nouveaux arrivants dans le quartier, constats partagés par les habitants qui sont depuis longtemps dans le quartier et les acteurs de quartier. Les nationalités turque et d'Afrique du Nord restent plus élevées que la moyenne régionale, mais sont en diminution. Le nombre de ressortissants de nouveaux États membres de l'UE5 est en croissance cependant dans ce quartier.



On constate une difficultés au niveau des différentes langues, des différents types de communication (écrit, parlé, lecture) avec **les personnes ne maîtrisant pas le français ou le néerlandais mais aussi de manière plus général concernant le langage administratif, numérique, sur l'utilisation des canaux de communication officiels** (mails, courriers recommandés, ...) et du nonaccès à la formation et à l'emploi sans la maîtrise de la langue.

A cela s'ajoute un sentiment de **grande précarité par rapport aux statuts et titres de séjour**, peu de soutien juridique dans les démarches, une lenteur administrative qui a de fortes conséquences et aggrave la situation de précarité des personnes. Ces difficultés impactent durablement leur bien-être mais peuvent aussi amener à des situations dramatiques telles que l'ordre de quitter le territoire, la perte des aides sociales, le nonaccès aux formations, ... qui à leur tour impactent le logement, l'accès aux droits et la santé mentale des personnes.

En terme de santé et de social, un constat indiqué par les acteurs scolaire est surtout visible pour certaines communautés roumaine, roms et doms, où le certificat médical permet une absence parfois total de l'enfant sans être décelé par la fédération Wallonie Bruxelles malgré l'obligation scolaire, l'absence dans ce cadre étant justifiée. Ce constat par **le corps enseignant est que certains enfants ne sont que peu présents durant toute l'année à l'école**, sans possibilité de pouvoir discuter avec les parents. Dans ce cas de figure, les enfants, lorsqu'ils reviennent à l'école, sont en difficulté : ils ne parlent pas français et n'ont pas pu apprendre à être dans un lieu autre tel que leur foyer, comparativement aux autres enfants, ils ont plus de mal à reprendre le rythme et apprendre.

## Un rapport au quartier différent selon les acteurs présents<sup>6</sup>

### Regard des habitants sur leur quartier

La vision de quartier pour ses habitants ne correspond pas aux limites du quartier Colignon. Il s'agit pour certains d'une zone plus proche et limitée, voire une vision inexistante pour certaines personnes isolées de leur quartier qui le considèrent alors uniquement comme lieu de sommeil ou qui ont perdu les repères présents dans le quartier avec le temps. La famille proche et dans les alentours est indiquée comme un levier fort de soutien mais aussi un élément de responsabilité.

*Il est à noter que nous ressortons ici rapidement quelques manquements évoqués en lien aux thématiques et non du discours global pour faire ressortir ce qui serait intéressant d'améliorer.*

### Manque de liens et d'animations et d'actions collectives au sein du quartier

<sup>5</sup> Europe des 13 nouveaux états membres entrés en 2004, en 2007 ou en 2013 (Lettonie, Lituanie, Bulgarie, Malte, Chypre, Pologne, Estonie, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Hongrie, Slovénie, Croatie).

<sup>6</sup> Une carte interactive des quartiers Colignon et Brabant a été réalisée pour représenter les différentes zones ainsi que les lieux-clés des quartiers, consultable sur : [http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/clss-brabant-et-colignon\\_579759#14/50.8633/4.4332](http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/clss-brabant-et-colignon_579759#14/50.8633/4.4332)

Les habitants interrogés indiquent qu'il y a peu d'activités, manque pour se sentir attaché au quartier et aux autres au sein du quartier, mais qu'ils ne voient pas comment mobiliser leur entourage et voisinage pour mettre en place quelque chose qui dépasse une activité dans leur rue . Une partie aussi de personnes présentes depuis de nombreuses années indiquent les changements et perte de repères, les personnes ayant quittés le quartier et les liens n'étant plus si évident (plus la même culture, langue, rapport, ...)

#### *Manque de connaissances de réseaux proches et des services*

Indication d'une méconnaissance des différentes ressources qu'on trouve dans le quartier. La connaissance ou la méconnaissance des services existants dans le quartier est liée aux besoins des personnes mais aussi à la visibilité des services ou à la connaissance de la part des habitants de leur présence.

#### *Non-mixité sociale et de genre*

Sans parler d'insécurité totale, l'espace est présenté comme peu agréable et ne donne pas envie de rester dans certains lieux, comme la place Verboekhoven.

La question de la mixité sociale peut aussi être avancée : les espaces semblent être fort marqués socio-économiquement et culturellement, mais une certaine mixité sociale réduit le contrôle social sur les individus dans le quartier.

Certaines communautés se rendent très peu visibles et présentes dans les espaces collectifs et associatifs, telles que les communautés Roms, Roumaine, Polonaise et Doms.

### **Le rapport au quartier des acteurs associatifs et institutionnels**

#### *Acteurs de terrain social-santé au sein du quartier*

Même si les différents intervenants réalisent un travail qui se base principalement dans un cadre de proximité, cela ne correspond pas exactement au territoire du quartier Colignon.

En effet, une partie des asbl présentes sur le territoire fonctionnent dans un cadre bruxellois autant que de proximité et accueillent donc le public de toute la région bruxelloise. D'autres acteurs peuvent garder contact et un lien avec des personnes qui ont quitté le quartier mais qui, pour différentes raisons, continuent à fréquenter leur service. D'autres réalisent l'accueil d'un public spécifique (jeunesse, ...) peu importe le quartier d'où viennent les usagers, l'accueil est basé sur le choix libre et volontaire des personnes concernées.

#### *Acteurs de proximité formels, de quartier réalisant des maraudes et une présence en rue*

Les zones d'action des travailleurs sociaux sont différentes de celles du quartier. Les travailleurs sont présents depuis plusieurs dizaines d'années pour certains dans le quartier. La réalisation de maraudes de contact permet un lien avec le public présent en rue. Les problématiques ainsi que les actions menées diffèrent selon les équipes mais on peut retrouver une certaine similarité dans les actions réalisées. Il s'agit la plupart du temps d'opportunités de contact avec les habitants au travers d'activités diverses (culture, loisirs et sport) qui attirent les enfants, les parents et/ou les personnes âgées. La situation COVID rend difficile la mise en place de ces activités et le maintien du lien.

#### *Rapport institutionnel face à un quartier- l'exemple du CPAS de Schaerbeek*

Grâce aux différents échanges avec les acteurs du CPAS, nous avons pu constater qu'il est difficile pour les travailleurs sociaux du CPAS d'avoir une vision à l'échelle du quartier, puisqu'ils ont pour mission d'agir sur l'ensemble de la commune de Schaerbeek.

Par ailleurs, les zones concernées pour les bénéficiaires du CPAS entre 26-64 ans sont différentes des zones de quartiers.

Comme on peut le constater, le grand nombre d'actions que mène l'institution et la multiplicité des besoins des différents publics bénéficiaires du CPAS complexifient le rapport entre institution et usagers. En effet, le CPAS propose tant des services liés à des publics spécifiques (jeunes étudiants et non-étudiants, personnes en situation irrégulière, personnes âgées), que des services spécifiques selon les besoins du public (insertion socio-professionnelle, service participation sociale) ou un accueil à l'échelle communale (logement, médiation de dettes, énergie, cellule COVID)



# Accessibilité des services sociaux sanitaires: barrières et stratégies dans le quartier

## L'accessibilité aux services sociaux et institutionnels



Des Constats de non-recours pour les publics vulnérables présents dans le quartier, elles sont principalement lié aux difficultés d'accès aux aides institutionnels, juridique et sociales. Entre autre :

**Non-connaissance**<sup>7</sup> : difficile compréhension de l'information, méconnaissance du fonctionnement institutionnel, échanges d'informations formelles et informelles parfois erroné ou inadéquate.

- ➔ Barrières linguistiques\* ; Personnes qui ne maîtrisent aucune des deux langues régionales, qui ont des difficultés avec la lecture, l'écriture et la compréhension des termes administratifs et juridiques ainsi que des publics peu habitués à fréquenter des services sociaux sont plus exposés à la non-connaissance. Méconnaissance de ce qu'on peut trouver dans son quartier en tant qu'habitant du quartier\*

**Non-demande** : perception négative des services sociaux et sanitaires, manque de confiance et d'échanges, débrouillardise

- ➔ **Méfiance** envers les institutions\* **Résignation** du public, épuisement des personnes qui ne formulent plus de demandes par expériences passées et retours de l'entourage , Manque de **relationnel** et de **lien de confiance** qui empêche la personne d'évoquer ses besoins spécifiques\*

**Non-proposition** : impactée par le dispositif et la capacité des services, manque de connaissances du réseau et d'échanges entre acteurs pour offrir

- ➔ Manque de connaissances de la part du travailleurs et/ou manque de temps, Manque de suivi des personnes\*

**Non-accès** : manque de repères pour le public et les intervenants de 1ère ligne, écarts espace-temps d'accès (horaires, temps de réponses, ...)

- ➔ Personnes entre deux statuts, Cumul des problématiques, Absence d'une personne de référence et de contact direct pour certains services\*

**Exclusion** : délais, documents et critères d'éligibilité, changement de statuts.

➔ Suppression d'un droit acquis, Durcissement de l'octroi de l'aide, Perte d'éligibilité, incapacité de pouvoir se déplacer  
Pouvoir agir sur ces différents constats, même dans un cadre de proximité de quartier, demande de pouvoir agir/réfléchir sur les différents niveaux (*individuel, quartier et supra-quartier*).

Les différents constats et besoins évoqués par les acteurs et les habitants n'ont pas de spécificités en lien au quartier mais **travers des différentes stratégies utilisées par les acteurs de quartier, on retrouve par contre plus de spécifiques**. Ces stratégies étant en dehors des missions premières des acteurs, sont souvent d'ordre de la **débrouillardise et de la spontanéité**.

## L'accessibilité des services sanitaires au sein du quartier



L'intérêt serait de pouvoir mieux connecter et agir sur la dimension sociale difficile dans laquelle se trouvent les personnes ainsi que de miser sur une action plus large du travail communautaire (étant actuellement réduite à la patientèle des maisons médicales).

Pas ou peu de médecins généralistes conventionnés semble pouvoir encore accepter des nouveaux patients malgré le nombre de médecins présents, tant à proximité que ceux plus éloignés.

<sup>7</sup> Grille d'analyse basée sur l'étude réalisée par l'OBSS sur la lutte contre le non-recours.

### *Des services de santé mentale présentes mais saturées dans le quartier*

Difficultés d'échanges dans le cadre de la santé mentale ou des bilans pluridisciplinaires, effort des acteurs scolaire et PMS pour aider au mieux.

### *L'accès aux médicaments et droits du patient et procédures et droits sociaux en termes de santé*

Beaucoup de personnes au sein du quartier sont inscrits au CPAS, AMU, un nombre plus réduit mais véritable challenge administratif pour les demandeurs d'asile (FEDASIL) et une partie lié aux mutualités.

Lorsque les médicaments sont trop chers ou non pris en charge par la carte santé ou un réquisitoire, les personnes ne les prennent pas. Le pharmacien regarde souvent d'abord s'il n'y a pas une alternative moins chère mais parfois il faudrait une nouvelle prescription par le médecin ce qu'il n'est pas toujours réalisé.

Lorsqu'un traitement est très cher mais nécessaire pour la santé de la personne, certaines personnes sont perdues avec les procédures (mutuelle ou CPAS) et parfois doivent payer l'entièreté des frais pour un problème de dates, de suivi ou d'urgence (temps d'attente de réponse trop long).

Parfois les pharmaciens rendent des petits services mais cela reste au vu des réalités limité. Il y a aussi un effort d'accès au niveau des langues pour s'assurer la compréhension.

**Besoins :** de plus de connexion avec le quartier et ses ressources- accès avec les procédures facilité pour certaines personnes en situation complexe- accompagnement dans le cadre des démarches- aide des personnes en difficultés de pouvoir se déplacer.



### **Stratégies à créer ou renforcer pour pallier le non-recours aux droits sociaux et sanitaire et pistes d'actions en lien avec le CLSS Colignon**

L'entourage de la personne et/ou les acteurs locaux tentent, déjà maintenant dans les limites de leurs moyens, dans un cadre tant formel qu'informel, de lutter contre ces différents problèmes et de revaloriser le pouvoir d'action et de décision de l'individu et du collectif.

**Maitrise de la langue :** Au niveau de la lutte contre les difficultés de langues et de communication, plusieurs formules sont pratiquées sur le terrain. Le plus souvent, ce sont les stratégies semi-formelles et informelles qui sont utilisées, car elles répondent à l'urgence et sont plus accessibles.

**Communication ;** Des outils réalisés dans le cadre individuel des services, adaptés à leurs publics et leurs moyens. Actions de multiplications des canaux par les acteurs dans les mesures de leurs moyens (souvent en interne et débrouillardise).

**Besoins :** Informer à travers différents canaux : modéliser les informations de premières lignes - Répertoire et ressources d'orientation-réorientation selon son public et ses besoins- Collaboration et orientation ciblée selon besoins et ressources.

#### **NB : La barrière de la langue et l'interprétariat à l'échelle quartier**

Pour tous les acteurs de quartier (pharmacien, école, associatif, communaux) le service d'interprétariat social est finalement peu sollicité dans les actions menées pourtant son utilité et sa qualité des services n'est pas remise en cause. Le problème tient plus de la formule proposée qui n'est que rarement adaptée aux besoins des personnes surtout dans le cadre de proximité, intégrant spontanée et cadre semi-formel des échanges. Ainsi les outils de traductions gratuits, les interprètes bénévoles, entourage, employés sont actuellement l'appui des acteurs du quartier. Mais ces solutions ne sont pas à prendre comme solution durable et suffisante, cela reste primordial de pouvoir avoir des acteurs/interprètes maîtrisant les langues et aussi avec une compréhension des réalités des personnes reste nécessaire pour travailler avec les personnes pour donner de l'information ou accompagner dans les procédures mais il faudra que cela soit le plus adéquat pour répondre aux obstacles actuels de la non-sollicitation d'interprètes sociaux.

**Réseaux formels et connexions informelles :** Déjà mis en place pour améliorer le travail de collaboration sur une thématique et un public, participation à des espaces réunissant des acteurs du réseau et de Schaerbeek et acteurs spécifiques (jeunesse, santé, ...). Mais même s'il est possible de passer l'étape de la non-connaissance, donner l'information seulement ne suffit pas.

**Lieux de référence :** Un lieu ou une activité-clé répondant à un besoin de la personne mais qui permet aussi de venir poser ses questions et être orienté si nécessaire :

**Un lieu pour venir poser ses questions et être orienté si nécessaire :** Différentes permanences sociales de différents organismes permettent un service de relais de qualité et de soutien, mais ce type d'initiative reste limité par les capacités du service et le réseau (formel et informel) des professionnels qui y travaillent.

**Offrir plusieurs services au sein d'une même organisation permet aux personnes de ne pas multiplier les portes à franchir :** La multidisciplinarité qu'on peut retrouver dans les services pour répondre aux besoins de la patientèle/des usagers des espaces (accueil et écoute, social, santé physique, activités communautaires, lutte contre l'isolement, santé mentale...) offre une réelle complémentarité et permet de retrouver dans un même espace plusieurs ressources, ce qui réduit le risque de non-recours.

**Besoins :** accès et le nombre de ces espaces (comme les maisons médicales et un centre de santé mentale) - offres de services qui permettent la mise en place d'un lien de confiance aussi, comme les écoles de devoirs et cours de français.

**Un service d'accueil de qualité :**

**Des portes d'entrées dans le cadre de la détection et du lien de confiance :** La réponse à un besoin de la personne permet le premier contact et le lien qui peuvent par la suite mener à un soutien pour répondre à des difficultés ou besoins spécifiques.

**Différentes activités-clés sont des portes d'entrées :** cours de français, école de devoirs, aide alimentaire et réponses aux besoins matériels, ...

Autant d'actions qui sont intégrées dans un processus d'aide et l'application d'un service : venir dans les logements pour déposer les colis alimentaires, activités "portes d'entrées" telles que l'activité sportive ou le soutien scolaire qui permettent de construire une relation de confiance et de déceler un problème.

**Besoins :** Des jonglages entre des espaces collectifs et individuels qui permettent à la personne différentes formules et moments d'échanges apportent de nouvelles perspectives

**Accompagnement et soutien :** Il correspond aux demandes et besoins des personnes mais dépend aussi des possibilités des acteurs sollicités.

**Soutien pour l'éligibilité aux droits :** Préparation en amont de la personne ayant besoin d'accéder à une aide et soutien lors des différentes procédures pour l'aider à avoir son droit, voire accompagnement physique de la personne vers les différents services.

Cette action peut prendre différentes formes : accompagnement dans les lieux, maintien du lien durant la procédure de la personne, s'adapter et offrir à certains participants des activités qui sont hors cadre législatif, offrir la possibilité de participer à des formations pour ne pas limiter la personne et la motiver à l'accès à ses droits, ...

En plus du soutien lié aux connaissances linguistiques et numériques des personnes, il est étonnant de voir que cette action est aussi réalisée pour des personnes qui sont "théoriquement" très autonomes dans le cadre de la vie quotidienne mais qui se retrouvent dépassées par le nombre d'actions à réaliser ou le fait de ne pas être habituées à faire les demandes.

**Besoins :** Accompagnement plus qu'uniquement informel ou hors du cadre des missions des acteurs présents dans le quartier- temps et de la présence auprès de la personne - création d'un lien de confiance avec le public.

### L'Exclusion numérique au sein du quartier

Il y a plusieurs EPN présents dans le quartier mais il semble resté peu connu ou public moins de quartier que fréquentant ces espaces (demandeur d'emploi, école, ...)

*Des démarches administratives-clés de la vie quotidienne et intimes*

Les démarches citées sont diverses, elles sont différentes selon les personnes, leur période de vie et leur situation actuelle. Elles représentent ainsi une multitude de démarches qui traversent la vie des personnes, entre autres : *Procédure de reconnaissance de handicap, Demande d'allocations chômage, d'aide sociale, familiales, indemnités d'invalidité, dossier Actiris et actions de recherche emploi, actions bancaires et factures diverses, recherche d'information, inscription crèches, écoles, formations, déclaration d'impôts...*

La question de l'estime de soi et du sentiment d'autonomie ou de perte de celle-ci est évoquée par des répondants dans les deux questionnaires : honte, peur, besoin de respect et de patience. En effet, il s'agit pour la plupart d'actions de la vie quotidienne qui deviennent impossibles à réaliser pour eux et qui avant étaient pourtant en partie réalisables.

La question de la confiance dans le cadre de l'aide est également abordée

**Besoins :** Formation et découverte sur le numérique au quotidien - accessibilité de services et de personnes-clés dans l'aide dans les démarches numériques et maintien de services avec des alternatives au numérique- accessibilité financière et stabilité de connexion pour les publics touchés par l'exclusion numérique- fluidité et coordination- réflexion avec acteurs institutionnels- solutions concrètes pour les aspects de matériel et compétences des publics en question

### Stratégies et pistes (dans Schaerbeek) en lien avec la fracture numérique



- Actions dans l'espace public pour soutenir dans les démarches (à noter actuellement : action Croix Rouge, projet ALCOV, actions d'aide et de sensibilisation dans l'espace public).
- Atteindre les personnes chez elles pour les démarches administratives (à noter : au niveau communal, une cellule de soutien agit pour des personnes en incapacité de se déplacer pour faire les démarches en lien avec la commune.)

- EPN plus visibles, connus par le public<sup>8</sup> et nombreux (EPN mobile et souhait nouveaux EPN dans Schaerbeek)
- Implication des services institutionnels concernés dans la réflexion et échanges sur les problèmes rencontrés sur le terrain dans les démarches en ligne

## Le (mal)logement



Le logement est une problématique éminemment politique. Le nonaccès au parc locatif pour les personnes vulnérables et la tendance à une certaine gentrification au sein du quartier poussent à un (mal)logement dans des situations parfois abusives. Tout service généraliste de première ligne et de proximité est confronté à ce problème. Les besoins sont nombreux, tant pour donner la bonne information que pour du soutien juridique pour les locataires et propriétaires précaires situés dans le quartier.

### La situation du logement au sein des quartiers Brabant et Colignon

#### *Le logement, une problématique intersectorielle: "On est tous confrontés à ce problème"*

*"Tout service de première ligne est confronté à des problématiques de logement et ceux-ci se sentent démunis quant aux solutions qui peuvent être apportées à ce sujet"*

Un constat a pu se faire ressentir très rapidement lors des échanges que nous avons réalisés avec tous les acteurs, tant habitants, associatifs, santé physique et mentale qu'institutionnels : la situation du logement au sein de Schaerbeek, de Saint-Josse, de Bruxelles est catastrophique. Les différents acteurs, qu'ils soient associatifs ou institutionnels, se sentent noyés et abandonnés face à cette situation de crise.

En attente d'un logement de qualité dans le privé (inaccessibilité financière) ou d'un logement social (inaccessibilité temporaire), les options sont limitées : Le mal logement (hors normes, insalubre et/ou inadapté), les logements de transit du CPAS (maximum de 18 mois)<sup>9</sup>, les hébergements d'urgence (ponctuels et saturés) ...

### État actuel du logement dans le quartier Colignon



Les logements présents en général dans Schaerbeek sont des maisons à 2 façades<sup>10</sup>.

Les diagnostics réalisés dans les différents Contrats de Quartiers Durables expliquent que la densité de population entraîne la mise en place d'appartements dans des logements unifamiliaux, action qui dégrade plus rapidement la qualité des logements. Dans le cadre du contrat local social santé de Colignon, nous allons nous pencher sur les logements concernés par les questions de salubrité et de qualité, ainsi que sur la situation des locataires et de certains propriétaires plus vulnérables.

### Gentrification dans le quartier

Le quartier Colignon est marqué historiquement avec différentes périodes passées et actuelles d'appropriation et de dépossession des logements par des classes moins aisées. Historiquement, des luttes

<sup>8</sup> Dans le questionnaire citoyen, plus de 40 % des personnes interrogées disent ne pas connaître ces espaces publics numériques.

<sup>9</sup> Ces logements appartiennent à la commune et sont gérés dans le patrimoine de l'une des Agences Immobilières Sociales. A ce sujet, le Service logement de Schaerbeek se charge uniquement de l'accompagnement social des personnes et ne dispose d'aucune marge de manœuvre sur ces logements

<sup>10</sup> Données IBSA parc de bâtiments résidentiels et non résidentiels.

diverses ont eu lieu contre l'aménagement et la construction de logements au sein du quartier. Le maintien de logements de qualité architecturale uniquement accessibles à un public avec des ressources économiques fortes. D'autres logements sont de qualité moindre et ont besoin de travaux pour améliorer leur qualité et c'est avec ce type de logement qu'on retrouve un mouvement de gentrification.

### *L'émigration des personnes en dehors de Bruxelles*

De nombreuses personnes quittent leur logement pour aller en dehors de Bruxelles, s'installent en Flandre,. En effet, ayant un peu de stabilité, ils ont pu trouver un logement plus abordable et plus grand. Ces changements se font ressentir de la part des habitants qui sont présents ou connaissent le quartier depuis longtemps.

### *Manque d'habitations accessibles à Colignon*

Faible parc locatif social à Colignon Les agences immobilières sociales sont des partenaires des différents contrats de quartiers durables mis en place, dont POGGE.<sup>11</sup> Peu d'habitats vides et de solutions alternatives dans le quartier

### *Surpeuplement et vétusté des logements dans le quartier Colignon : invisibilité de la situation*

Il y a plus de locataires que de propriétaires et la dimension de 67% des logements privés du quartier fait moins de 84 m<sup>2</sup>. Sachant qu'un nombre conséquent de familles avec enfants vivent dans le quartier, **l'espace intérieur des habitations semble ne pas correspondre aux tailles des foyers** et augmenter la forte densité au sein du logement privé.

La question de la surpopulation dans les logements ne concerne pas uniquement les locataires.

Le constat est aussi que, pour les familles en question, **il ne s'agit pas d'une situation idéale mais d'une réalité due à la situation du logement qu'ils ne peuvent changer**. Ils doivent "vivre avec". Diverses conditions poussent les familles à être nombreuses dans les logements.

**La procédure de plainte reste complexe et encore fort incertaine pour les locataires** qui ont évoqué le sujet, les craintes (expulsions, mésentente avec le propriétaire) étant trop grandes face aux avantages à réaliser ce type de démarches. Une action qui est aussi limitée dans sa réalisation par les autorités compétentes qui "engagent rarement ces procédures même si une situation d'insalubrité du logement a été constatée"<sup>12</sup>.

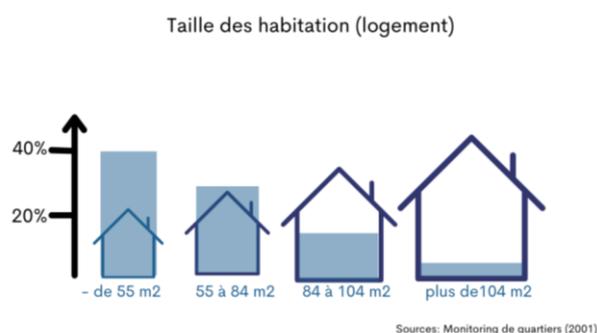
### **Le (non)accès au parc locatif : Les difficultés des locataires en situation de précarité**

Pour les locataires mal-logés en situation de précarité, les solutions existantes restent bien souvent inappropriées. Elles sont trop longues pour être mises en place (logements sociaux) ou inadéquates face à leurs réseaux et souhaits de vie (un logement hors Bruxelles par exemple).

Les personnes sont alors obligées de chercher dans le domaine privé et de subir les différentes discriminations et inégalités face à l'accès aux logements.

**Barrières structurelles à l'accès au logement locatif** : La temporalité et l'implication dans le parcours de la recherche de logement

Prix des loyers depuis plusieurs années dans les quartiers ainsi que par des habitants de longue date.



<sup>11</sup> idem

<sup>12</sup> Indication dans le pré diagnostic CLSS de l'OSSB

Pénurie de logements privés et sociaux

**Méconnaissance du système et de ses droits et devoirs :** En plus de la recherche en tant que telle, le statut de locataire et de propriétaire est régi par une série de lois et d'obligations qui ne sont pas identiques dans les autres pays ou même les différentes régions du pays.

La connaissance du fonctionnement en matière de logement en général est nécessaire, surtout pour les personnes débutantes en tant que locataires (comme les primo-arrivants et les jeunes, qu'ils soient isolés ou non), et reste insuffisamment abordée dans le contexte d'un emménagement.

**Barrières à l'autonomisation de la recherche de logement :** Barrières de la langue, barrières numériques, sélections de locataires, discriminations dissimulées, les sources de revenus, la taille des ménages, les origines culturelles

**Un sentiment d'un pouvoir d'actions limité pour le locataire en tant que personne :** Même si une certaine méconnaissance des rouages et du fonctionnement au niveau du logement est présente, ainsi que des moyens de se défendre face aux inégalités et irrégularités, la non-application des droits du locataire n'est pas toujours due à ce seul facteur. Pour accéder ou maintenir son droit à jouir de son logement et même en sachant que le propriétaire ne respecte pas ses droits et devoirs, le locataire est prêt à accepter bien plus d'irrégularités du propriétaire et ne se défendra pas à ce sujet.

A noter que le travailleur social qui accompagne ce public ne peut entreprendre des démarches vis-à-vis du bailleur sans accord préalable du locataire. Les situations de défense sont rares.

**Face à ces réalités... l'abus et l'instabilité? Les risques d'expulsions :** Les personnes en risque de perte de logement se trouvent face à différents scénarios (OBSS 2018): Les expulsions judiciaires (par suite d'une démarche auprès de la justice de paix le plus souvent entamée par les propriétaires, causes : cumulation de loyers non-payés, dégradations, ...), Les expulsions administratives (dues à l'insalubrité du logement) ; les expulsions illégales (faites hors du cadre). Même s'il y a des recours judiciaires pour faire face à celles-ci, ils sont très peu utilisés dû au fait qu'il s'agit le plus souvent de personnes en grande fragilité.

Face à ce risque de perte de logement, la détresse des personnes pour se reloger est grande et le risque d'accepter des conditions moins favorables grandit sans parler de la violence de l'acte d'expulsion même pour ceux qui n'ont pu trouver une solution.

### **Des propriétaires en situation de précarité, habitants d'un logement qui se délabre ...**

Les propriétaires précaires bailleurs sont incapable de pouvoir payer les coûts des travaux sans avoir comme conséquence la perte de leurs logement .

### **Stratégies à créer pour soutenir les locataires et propriétaires des quartiers Colignon et Brabant**



**Accès à l'information pour les locataires/propriétaires et travailleurs du quartier**

**Mise à disposition de l'information pour le locataire (socle commun dans l'accessibilité aux services : prise de connaissance des droits)**

**Mise à disposition de l'information pour les travailleurs généralistes et renforcer**

**l'interconnaissance des services :**

#### **Médiation et justice**

**Le conflit propriétaire/locataire :** Plus de possibilité de réaliser une médiation quand le conflit est pris à son début (en amont de la procédure judiciaire). Après, il est souvent trop tard.

**Procédure légale avec le soutien d'aides sociales et judiciaires pour un accompagnement de qualité :**  
Justice de paix : 93% des cas se font à l'initiative des propriétaires, et 1 locataire sur 2 ne se présente pas à

l'audience, il y a donc rupture de contrat à ses torts. Constat confirmé par les deux juges de paix de Schaerbeek.

*En justice de paix, on obtient gain de cause avec des dossiers bien préparés* : lorsque le dossier est réalisé comme il faut et qu'il y a les éléments pour se défendre, le gain de cause est vraiment possible.

*L'accompagnement juridique et le lien entre les juristes et les associations* : Les associations communales qui ont des juristes dans leurs équipes sont débordées (Soleil du Nord...). Il y a trop peu de services d'aide juridique de première ligne pour répondre à la demande et aux besoins. Les permanences actuelles réalisées par le barreaux sont réduites, peu connues et peu accessibles. Plusieurs associations réalisent des permanences une fois par mois dans leurs locaux, souvent réalisé par un juriste bénévole, cependant, ces permanences sont souvent assez spécifique, lié au domaine d'expertise<sup>13</sup>.

Lors d'une rencontre avec les juges de paix de Schaerbeek organisée par la CASS<sup>14</sup> avec des acteurs sociaux, ceux-ci indiquent en effet l'absence des locataires et de défense dans la situation, et donc l'importance que quelqu'un soit aux côtés des locataires en procédure.

### **Soutien global autour de la personne et actions de prévention en matière de logement**

Au sein du quartier Colignon, il s'agit de besoins peu détectés et visibles et pour soutenir les personnes peuvent compter sur un informel et de débrouillardise mais limité et incertain.

La source d'un conflit locataire-propriétaire peut se voir dès les conditions de départ du bien et du bail, elle peut également dépendre de la relation propriétaire et locataire<sup>15</sup>, pourtant peu d'acteurs ont la possibilité et les outils nécessaires pour pouvoir détecter et soutenir les personnes dès ce point de départ.

Il faudrait un travail concerté avec la famille, avec des psychologues, des assistants sociaux, médecins et autres... avec une formation sur le traitement de données confidentielles pour des situations qui ne sont pas bloquante mais qui sont complexes. Le paiement des loyers via le CPAS ou via un administrateur de bien contribue à la prévention des expulsions, cependant les conditions d'accès sont spécifiques et demandent un accompagnement de confiance pour sa potentielle réalisation.

**Maintien au logement et perte d'autonomie** La volonté de la personne reste primordiale dans le cas de l'aide à domicile. Comment travailler à la détection des problèmes d'insalubrité dans les logements avant qu'ils occasionnent de trop gros travaux qui demandent un relogement ?

*Soins à domicile dans le quartier et services à domicile non médicalisés* : Au niveau des acteurs d'aide à domicile non médicalisée et médicalisée, nous constatons qu'une partie des aides sont fournies par des services actifs au niveau régional et différents services.

Il est difficile pour les familles de soutenir la personne en perte d'autonomie et le logement devient alors inadapte pour la personne, il est nécessaire de répondre à des besoins spécifiques.

Les personnes plus âgées peuvent se retrouver isolées dans le quartier il devient alors difficile pour ces personnes d'avoir du soutien dans le quartier. Sujet qui ne peut être seulement vu dans le cadre d'offrir

---

<sup>13</sup> Comme exemple, la permanence mensuelle réalisée à la Maison des femmes est accessible aux femmes en ce qui concerne la famille.

<sup>14</sup> Rencontre organisée par la CASS le jeudi 21 octobre 2021 avec la présence de plusieurs travailleurs sociaux de Schaerbeek qui ont suivi en amont une formation sur les droits et devoirs des locataires et les conflits de logement locatif dispensée par les ateliers des droits sociaux.

<sup>15</sup> Rapport Bruxellois sur l'État de la pauvreté 2018 de l'Observatoire de la santé et du social Bruxelles " Précarité, mal-logement et expulsion domiciliaires en Région bruxelloise"

besoins intrinsèquement lié aux dimensions culturelles et sociétales ; rôle de support que la famille, la confiance et la proximité dans le cadre d'aidants proches, rôle de parents et enfants.

### **NB : Points d'attentions et pistes nouvelles dans le cadre d'actions liées au logement**

*Le logement reste un secteur éloigné pour les services généralistes et acteurs de proximité* : Il reste encore un fossé entre les acteurs logement et hors logement, les acteurs respectifs ne se connaissant que très peu et ont peu d'occasion de se rencontrer.

*L'approche quartier dans le cadre du logement* : sous le prisme de la confiance, de la détection et de l'orientation, l'approche de proximité a tout son sens. Mais dans le cadre de l'accompagnement en justice, la médiation et l'aide à la recherche d'un logement, la limitation à un quartier semble moins pertinente.

*Des portes d'entrées pour s'ouvrir à la question du logement ?* Comme indiqué précédemment, des personnes même en difficultés dans le cadre du logement ne vont pas pour autant solliciter des services pour les aider à ce sujet ; refus d'aller chez eux, craintes des conséquences, perte de temps, ... Il est donc difficile, sachant que cette problématique touche l'intérieur et le foyer de pouvoir connaître la situation réelle des logements dans le quartier et surtout de pouvoir faire en sorte que les personnes fassent certains types de démarches ou demande d'aide.

*Où ? Dans le secteur de la santé ?* lors de visites à domicile et des échanges spécifiques sont réalisés lors des consultations qui peuvent ressortir des points importants.

*La jeunesse et l'enfance comme une porte d'entrée pour la question du logement ?* L'enfant et le jeune fait transparaître la situation des parents et de la famille en matière de logement, la relation que celui-ci peut avoir des acteurs peut-elle aussi être un levier dans la discussion et dans les solutions qui peuvent être apporté ?

*Lieux d'échanges et de confiance existants ?* Lors de moments d'échanges plus informels ou dans un cadre de partage, les personnes peuvent plus facilement prendre du recul et discuter voir constater des situations différentes dans un cadre de confiance et d'écoute.

*En répondant et agissant à des questions plus générales sur le logement ?* Lors des échanges avec des habitants, en plus des questions de recherche ou de droits, venaient souvent les éléments connectés au logement ; difficulté de payer le loyer, les charges, les factures d'énergies, le cadastre, problèmes de nuisance, le voisinage, la propreté dans leurs rues ...