

DYNAMIQUES

HISTOIRE SOCIALE EN REVUE



LA CRISE DU COVID : LE TRAVAIL SOCIAL, UN SERVICE DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ. L'EXPÉRIENCE DE CAROLE BARBÉ.

Témoignage et réflexions recueillis par Marie-Thérèse Coenen (CARHOP asbl)
21 août 2020, Place des Libertés, 1000 Bruxelles

De formation, Carole Barbé est assistante sociale, avec une licence en travail social communautaire. Après un remplacement en cours de méthodologie, elle accompagne les étudiant.e.s dans la démarche des travaux de fin d'étude à l'Institut Cardijn (HELHa - site de Louvain-la-Neuve). C'est à ce titre que nous nous connaissons.

Au plan professionnel, Carole Barbé est coordinatrice de l'asbl Picol¹ et présidente de la Coordination sociale de Laeken. De ce poste, elle observe le chamboulement que provoquent les mesures sanitaires pour lutter contre l'épidémie et elle agit. Fin mars 2020, elle envoie aux membres de la coordination sociale de Laeken, un appel à revenir de toute urgence sur le terrain : la crise sanitaire se double d'une crise sociale et économique qui prend de l'ampleur tous les jours. En 2020, des gens ont faim et ont un urgent besoin d'aide. Où êtes-vous ?

Cet appel largement diffusé se retrouve à sa grande surprise sur les réseaux sociaux, dans les boîtes courriels de ses collègues de l'Institut Cardijn : stupeur et questionnement pour nous, formateurs et formatrices dans le champ du social qui étions derrière nos écrans à tenter d'accompagner le mieux possible nos étudiant.e.s. Cette lettre nous a bouleversés et a suscité des réactions sur l'engagement.

¹ Le CARHOP, comme centre d'archives privés, est attentif aux archives des militant.e.s. Dans ce cas, Jacques Hanon, un des fondateurs de l'association Picol, a déposé les siennes au CARHOP. Il en a retracé l'histoire : *Historique du développement d'un réseau d'initiatives citoyennes à Laeken, 1992-2010. Témoignage de Jacques Hanon*, Laeken, 2011. Ce document est disponible sous format PDF sur le site de Picol. URL : http://www.picol.be/IMG/pdf/historique_du_developpement_de_l_associatif_laekenoistemoi_n_jh_version_2_fevrier_2011-2.pdf

**COVID-19 ET
CONFINEMENT.**
Regard de l'histoire
sur des mobilisations
actuelles

**Revue n° 12,
Septembre 2020**

MOTS - CLÉS

- Coordination sociale
- Laeken-Bruxelles
- Travail social

COMITÉ DE LECTURE

Anne-Lise Delvaux
Renée Dresse
Claudine Liénard
Amélie Roucloux
Camille Vanbersy

CONTACTS

Éditeur responsable :
François Welter

Coordinatrices n° 12 :
Louise Di Senzo
louise.disenzo@carhop.be

Amélie Roucloux
amelie.roucloux@carhop.be

Support technique :
Neil Bouchat
neil.bouchat@carhop.be

Claudio Koch
claudio.koch@carhop.be

www.carhop.be

**Tél : 067/48.58.61
02/514.15.30**

LETTRE OUVERTE AUX ASSOCIATIONS, MEMBRES DE LA COORDINATION SOCIALE DE LAEKEN, MARS 2020

Où êtes-vous ?

Depuis, le début du confinement, j'ai fait le choix de demeurer présente sur le terrain et d'aller à la rencontre des Laekenois les plus fragilisés.

J'ai croisé de magnifiques personnes qui assument les missions, que certains d'entre nous se sont vus confiées, parce que les travailleurs sociaux ne sont plus à leurs postes.

J'ai rencontré des habitants, concierges, bénévoles, associations qui se retrouvent à faire notre job et se sentent seuls sur le terrain.

Ces « travailleurs sociaux » improvisés sont en train de s'épuiser et me font part à quel point ils ont besoin de nous, de notre présence, de notre soutien. Ils ne peuvent plus orienter car des services sociaux sont absents.

Les travailleurs du CPAS qui ont accepté de veiller en première ligne, tiennent, mais pour combien de temps ? Ils sont débordés. Les demandes explosent. Ils sont témoins d'une misère de plus en plus grande.

Les équipes des centres de distribution de colis alimentaires voient des familles qui n'attendent pas d'arriver chez eux pour dévorer le contenu de leur colis tellement elles sont affamées. Les files d'attentes s'allongent.

Des familles ne pourront pas payer leur loyer ce mois-ci...

Certains parents sont face à un dilemme : dois-je rester dans mon logement qui rend malade mes enfants ou dois-je prendre le risque d'attraper le coronavirus et sortir ?

Ce mois-ci, une famille ne pourra que compter sur le revenu d'un chômage temporaire (...) et on ne pourra pas compléter celui-ci par des extras dans l'HORECA... Qui va payer les soins de santé ?

Des parents pétent les plombs... Les gens n'ont pas le temps d'appeler leur thérapeute...

L'école donne des devoirs via internet... et les parents n'ont pas d'ordinateur...

Les commerçants se demandent comment ils vont faire demain ... s'ils pourront garder le personnel...

Certains flics arrêtent les jeunes... d'autres sont à l'écoute et sont dépassés parce qu'ils ne savent plus où réorienter...

Et les sans-abris... ?

Et les sans-papiers... ?

La solitude s'est installée... et puis le pire du pire la peur... peur de sortir, peur du complot, peur de demain, peur de son voisin, de son enfant, de tuer ses parents...

La crise sanitaire que nous traversons, a pour conséquence de révéler une crise sociale, déjà présente, qui s'accroît et qui ne s'arrêtera pas avec la disparition du virus.

Dans une crise sanitaire, le corps médical est au front.

Dans une crise sociale..., ne devrions-nous pas être au front ?

Ne sommes-nous pas avant tout des acteurs politiques, des acteurs de changement ?

Partir au front, ce n'est pas prendre des risques inconsidérés par rapport au covid-19... mais des risques pour entendre les cris sourds des plus fragilisés et y répondre. Prendre des risques inattendus et (...) bousculer les cadres !

Nous nous rassemblons régulièrement dans le cadre de la CSL.

Faut-il le rappeler ce **S** veut dire **Social**.

Nous nous qualifions souvent de services essentiels à la population ! Soyons-le vraiment. Sortons du confort de nos discours sur le pourquoi des choses mais entrer dans le comment ? Comment agir ? Ainsi nous répondrons de façon juste au S qui nous unit.

Je vous propose de réinventer nos pratiques pour être sur le terrain aujourd'hui, demain et les autres jours, parce que notre présence est indispensable.

Redéfinissons notre travail avant que l'on ne le fasse pour nous.

Affirmons que celui-ci ne peut pas se transformer en télétravail.

Nous sommes des transformateurs de lien.

Si ce n'est pas nous, c'est qui ?

Si ce n'est pas maintenant, c'est quand ?

Un souhait au moment où je termine ce courrier : vous envoyer dans les jours qui viennent une autre lettre ouverte qui s'intitulera « Je sais où vous êtes ».

Carole, présidente de la Coordination sociale.

À mon invitation, Carole Barbée accepte de témoigner sur sa posture pendant la période Covid. Elle clarifie le contexte et la portée de son appel². Nous la rencontrons, après cette période éprouvante tant au niveau professionnel que personnel, pour comprendre ce « cri » qui nous est parvenu, hors contexte. Carole nous livre ses réflexions et tire la sonnette d'alarme : dans quelle société évoluons-nous si nous restons masqués, blindés dans nos peurs, sans aucun lien avec les autres ? Ce lien qui est l'ADN de son engagement et de son humanité.

LE CONFINEMENT À LAEKEN, MARS-JUIN 2020 : UNE MISE EN RÉCIT

Faire réseau, mes priorités professionnelles

Je travaille dans l'asbl Picol, ce qui veut dire : Partenariat intégration cohabitation à Laeken. C'est une association sans but lucratif, active dans la cohésion sociale et l'éducation permanente, ciblée sur Laeken.

Nous avons deux axes de travail : la gestion de la Coordination sociale de Laeken (CSL) que je préside pour le moment. Tous les six ans, au moment des élections communales, nous rédigeons un « Plan global de revitalisation »



Bruxelles, 21 août 2020.

² Nous avons retranscrit le témoignage de Carole Barbée et mis en forme ses propos qu'elle a validé.

que nous présentons au nouveau collègue. Nous les informons des besoins, des ressources et des pistes d'action définies avec les habitants de Laeken. En retour, nous attendons un soutien pour les réaliser. Cette coordination a déjà une longue histoire (depuis 1994). Moi-même j'y travaille depuis 2007. La CSL, dans une entité urbaine comme Laeken, permet aussi d'accueillir les nouveaux intervenants et de faire connaître les quartiers, tisser un réseau entre associations, créer des synergies.

Le Plan est réfléchi et mis en œuvre en concertation avec les habitants. Cette écoute du terrain nous permet de cibler des besoins comme la demande et la mise en place d'un planning familial par exemple. Depuis 2013, nous mettons en questionnement le sens même de notre action. Nous avons fait une analyse sur les causes des situations que nous observons. À titre d'exemple, d'un côté, nous développons des écoles de devoirs qui font du soutien scolaire et, de l'autre, l'école continue à faire de la sélection. Ce que je veux dire, c'est que le problème est structurel et toutes nos actions concrètes doivent s'inscrire dans un cadre.

Désormais, notre mode d'interpellation du politique n'est donc plus tout à fait le même. Nous demandons aux autorités publiques davantage de soutien parce que les leviers de l'action ne se situent plus nécessairement au seul niveau local, mais à un autre niveau institutionnel. Il nous faut agir sur d'autres leviers de changement et, là, les autorités locales peuvent nous aider.

Le deuxième axe de l'association est de créer du lien, promouvoir les initiatives locales et de favoriser la participation démocratique. Nous coordonnons le projet de cohésion sociale du square Prince Léopold, un partenariat entre la Société de logement de la Région bruxelloise (SLRB) et la SISP (société immobilière de service public), Le Foyer laekenois.

L'asbl Picol est aussi reconnue par la Fédération Wallonie-Bruxelles en éducation permanente. Plusieurs actions découlent de cette dynamique et prennent diverses formes : les petits déjeuners, la fête de la soupe annuelle et des projets avec les habitants, avec la Cité modèle entre autres. Laeken est un territoire étendu et nous ne sommes pas une grande association : sept travailleurs dont deux administratifs et cinq animateurs sur le terrain.

Coordination sociale de Laeken

La Coordination sociale de Laeken (CSL - Page Web : <http://www.picol.be/-CSL->) est un réseau constitué des acteurs locaux qui ont développé une dynamique « inter associative », reconnue et subventionnée par les autorités de la Ville de Bruxelles et par la Région. Les membres sont les organisations situées et actives sur le territoire de Laeken. Celles-ci exercent dans le champ du social, médical, socio-culturel, éducatif. Au sein de la CSL, elles sont représentées par leurs collaborateurs, salariés ou bénévoles et les « concernés actifs », qui peuvent apporter la voix spécifique des habitants, des parents, des usagers.

La CSL veut être une plateforme de rencontre, d'échanges et d'actions en partenariat pour faire avancer le développement, la revitalisation des quartiers laekenois en dépassant un certain nombre de cloisonnements (entre organisations, entre acteurs locaux, entre « public » et « privé », entre Néerlandophones et Francophones, entre adhésions idéologiques ou politiques différentes, entre travailleurs et habitants). Son référentiel de base est le plan global de revitalisation de Laeken, fruit d'un travail collectif et actualisé tous les six ans dans une démarche participative impliquant tous les acteurs locaux, travailleurs et habitants.

Le bureau de la CSL, dont les membres sont désignés par cooptation, assure la bonne marche de la coordination ainsi que l'organisation et l'animation des actions spécifiques : assemblées et journées de rencontre. La présidence est désignée parmi les représentants des associations d'initiative citoyenne situées et actives sur Laeken. Picol assure la gestion de la CSL. Elle est d'office membre du bureau.

L'asbl Picol-Partenariat Intégration Cohabitation à Laeken (Site web : <http://www.picol.be/>) a pour but social de développer des synergies dans les quartiers de Laeken et de contribuer ainsi à leurs revitalisations et leurs développements. Elle a pour but particulier de développer toute action de lutte contre l'exclusion sociale et culturelle en favorisant une meilleure cohésion sociale ainsi qu'une meilleure cohabitation entre les différentes communautés, cultures et générations.

L'asbl Picol a un rôle historique de pilote du réseau associatif au sein de la coordination sociale de Laeken et des comités d'action. À ce titre, elle est membre du bureau et assure la gestion de la CSL. Elle développe des partenariats ou des réseaux en insufflant des dynamiques collectives auprès des acteurs locaux par l'initiation et/ou l'animation de groupes de réflexion et d'action sur les enjeux économiques, sociaux, culturels, environnementaux.

L'asbl développe des actions qui lui sont propres dans le cadre de la Cohésion sociale (Programme de lutte contre l'exclusion sociale de la Région Bruxelles-Capitale) et est reconnue comme organisation d'éducation permanente (Décret de la Fédération Wallonie-Bruxelles). Le Picol mène des actions, en tant que protagoniste, dans l'ensemble d'un processus, allant de l'élaboration à la réalisation. L'orientation du travail dans le Projet de cohésion sociale (logement) et l'attention portée à l'implication des habitants dans les processus d'appropriation et de changement de leur réalité constituent les priorités de l'action du Picol. Son fil rouge philosophique et méthodologique serait « la place des habitants du quartier dans le processus que nous voulons mettre en avant », en accord avec les principes de la Cohésion sociale de Laeken et de l'éducation permanente.

Le confinement Covid-19

Le jour de l'annonce du confinement, nous avons une réunion d'équipe. Certains sont hyper angoissés et stressés : que faire ? Comme coordinatrice, je prends contact avec mon conseil d'administration qui donne la liberté à chacun.e de se positionner. Les uns demandent de passer en télétravail. D'autres souhaitent venir travailler dans les locaux de l'association.

Semaine n° 1

La première semaine, je me retrouve seule de l'équipe d'animation avec les deux membres administratifs. Le téléphone n'arrête pas de sonner. De tous côtés, on me demande ce qui se passe : Carole, comment savoir qui travaille ? Si ma fonction de coordinatrice est assez récente, je travaille dans l'association depuis 2007. Et même avant, car j'y ai fait mes stages. Je la connais donc bien.

Je décide de faire le tour des associations laekenoises, à la fois comme présidente de la Coordination sociale et permanente de Picol pour voir qui est actif sur le terrain. Plusieurs continuent leur travail avec des mesures adaptées : l'ONE (Office national de la naissance et de l'enfance), les maisons médicales, etc. Tous sont débordés par les demandes des personnes qui ne savent plus à qui s'adresser et qui recherchent des informations auprès des quelques services de première ligne qui répondent encore. La crise sanitaire se conjugue avec une crise économique et sociale sans commune mesure avec ce qui existait au préalable. C'est terrible.

D'autres associations de première ligne ont basculé en télétravail ou ont mis leurs équipes en chômage technique. Les gardiens de la paix, que je rencontre, disent leur inquiétude. Ils sont dans la rue, n'ont aucune information, ne savent pas comment agir et réagir aux multiples sollicitations des gens.

Face à cette situation, que faire ? Comme présidente de la Coordination sociale de Laeken, je lance un premier appel aux membres du bureau que j'informe de cette situation inusitée et où je pose la question du soutien à apporter aux associations de première ligne qui sont débordées alors que les demandes affluent.

Dès la première semaine, je prends aussi contact avec les centres de distribution de colis alimentaire. Cela me tracassait, car ces services fonctionnent avec des bénévoles âgés étiquetés « personnes à risque ». Plusieurs associations réduisent leurs interventions à leurs seuls habitués. Seule l'association Les Colis du cœur (colis alimentaires) continue ses distributions, voire en élargit l'accès. Vu l'arrêt des services sociaux et la difficulté d'obtenir une attestation pour pouvoir se présenter à la distribution de colis, la responsable des Colis du Cœur négocie et obtient que les bénéficiaires n'aient plus besoin d'attestation pour se présenter à la distribution de colis. « Carole », me dit-elle, « tu peux m'envoyer qui tu veux, la démarche administrative n'est désormais plus nécessaire et des fonds financiers sont débloqués »³. Les sans-papiers, mais aussi des personnes qui n'avaient jamais cru devoir faire appel à l'aide alimentaire, vont arriver, semaine après semaine, par vagues successives.

³ La Fondation Roi Baudouin a accordé, dès la seconde semaine, un budget de 10.000 euros aux associations de distribution alimentaire.

Semaine n° 2 : Carole au secours !

Tout le monde manque de repères et de relais. Quand tous les services administratifs sont fermés ou travaillent au ralenti, les gens se retrouvent avec des problèmes alimentaires, de santé, de chômage, d'obtention de papiers... Et tout cela arrive à la Coordination sociale de Laeken. Finalement, je décide de faire tous les jeudis le tour des associations qui restent disponibles sur le terrain et de mettre en place un partenariat entre elles, pour voir les besoins et les soutenir du mieux possible.

Mon collègue, François, me rejoint. Il est mal de rester chez lui. Sa copine travaille en boulangerie « pour donner à manger aux gens », et lui, qui est dans le social, ne peut plus rester sans réagir. Cela n'a aucun sens. Je l'accueille avec plaisir. Je dirais même plus, que je suis hyper contente et même émue, les larmes me viennent. Sa démarche me touche et j'avais vraiment besoin d'un coup de main. J'avais l'impression d'être seule à devoir affronter cette crise, seule à devoir gérer une situation dont personne ne prenait la mesure.

L'urgence, c'est d'apporter une réponse aux personnes et aux professionnels. Beaucoup me disent : « nous ne savons pas quoi répondre ni comment orienter toutes ces demandes ». Avec mon collègue, après enquête auprès des associations, nous dressons une liste des numéros de téléphone utiles pour informer, orienter, guider. Nous imprimons de flyers, des affiches, que nous distribuons dans un maximum d'endroits : les pharmacies, les commerces qui sont ouverts. Beaucoup nous remercient, ils peuvent enfin proposer quelque chose face aux inquiétudes de leurs clients.

Cette tournée des commerçants nous permet de rencontrer les professionnels qui partagent avec nous leurs propres incertitudes et leurs peurs. Beaucoup se questionnent sur leur avenir économique. Plusieurs savent qu'ils ne pourront pas en sortir. Beaucoup se demandent comment maintenir l'emploi. C'est un peu le mode de la débrouille qui s'impose. Les snacks, par exemple, ne savent plus comment gérer cette crise sanitaire ni comment maintenir l'emploi et payer leurs travailleurs ? Nous rencontrons beaucoup de commerçants inquiets pour l'avenir.

Ailleurs, la responsable de la distribution des Colis du cœur est en colère : « Je suis fâchée ! », me dit-elle. « En 2020, des gens ont faim. Les médias font peur à tout le monde. Les personnes sans papiers n'osent pas venir chercher les colis » par peur des contrôles policiers. Des personnes avec enfants parfois attendent la dernière minute pour venir chercher un colis au centre. Ils ont tellement faim qu'ils n'attendent pas d'être chez eux pour manger. Ils mangent ainsi dans la rue tellement ils sont affamés. « Je n'ai jamais vu cela », me dit-elle ! « C'est terrible ». Parmi ces personnes qui hésitent à faire le pas, beaucoup de femmes de ménage qui repoussent ce moment. Elle me dit : « je suis débordée. C'est le service social qui devrait les accompagner ! » La distribution des colis est difficile. La responsable doit affronter la plainte des voisins qui, sans doute par peur de la contagion, dénoncent, alors que tout était bien organisé. Chacun vit sa réalité, son histoire.

Tous les jeudis, lors de notre tournée des associations, nous les rencontrons et échangeons sur leur situation et leurs besoins. La responsable de l'association Colis du Cœur appelle à nouveau au secours :

« Malgré l'interdiction, des propriétaires menacent, et certains ont mis des personnes dehors. Je ne sais pas comment faire ». Du côté du CPAS⁴, personne ne répondait plus, sans doute débordé. J'informe l'association Convivence⁵ ainsi que l'assistante sociale de la maison médicale qui peut accompagner ces personnes. Les partenariats se sont organisés avec ceux et celles qui répondaient présents.

Avez-vous un masque ?

Au bureau, de nombreuses personnes nous téléphonaient et proposaient leur aide bénévole. En temps normal, nous travaillons beaucoup avec les habitants. Chaque année, nous organisons une fête de la soupe. Dès le début du confinement, certains nous proposaient de faire un bar à soupe à distribuer aux personnes dans le besoin. Vu l'arrêt des distributions de repas chauds, une distribution de plats surgelés a été tentée mais les personnes n'avaient pas de quoi réchauffer ces plats... Cela n'a pas fonctionné. C'est là que nous mesurons que la crise sociale était déjà bien présente et que la crise sanitaire ne fait que renforcer une précarité existante mais cachée. Finalement, ces groupes de bénévoles ont cousu des masques que nous avons mis dans les colis alimentaires du Colis du cœur. Ainsi chacun avait un masque. C'était une manière efficace de les distribuer.

La fracture numérique

Au sein de la CSL, nous avons un groupe de parents/écoles qui se réunit régulièrement et qui sollicite notre aide. Nous prenons rapidement conscience que pour eux aussi, le confinement est une catastrophe. Ils ne savent pas quoi faire : l'école fonctionne par Internet. Tout passe par l'ordinateur et ces familles n'ont pas d'ordinateur.

Pour répondre à ce problème, au début, l'équipe administrative de Picol imprime les devoirs et les leçons et les distribue dans les boîtes aux lettres. Souvent, les parents viennent les chercher. Nous comprenons qu'ils prennent le temps de souffler avec nous. Ils sont non-stop avec leurs gosses et n'en peuvent plus. Ils expriment leur peur de l'avenir ainsi que les autres problèmes, qui, eux, sont toujours là, voire se sont aggravés : la précarité, les problèmes de santé, etc. On observe une tendance récurrente des personnes de reporter à plus tard leurs soins.

Pour lutter contre la fracture numérique et donner des outils informatiques aux enfants et aux jeunes, nous essayons de démêler ce dossier complexe. Nous négocions avec BruRec, une entreprise de recyclage d'ordinateurs de seconde main, interpellons la Ville de Bruxelles pour savoir qui a droit à quoi, quelles écoles sont concernées, ce que la Ville a mis en place... Ce fut une saga : faire l'état du dossier, comprendre qui avait mis quoi en place, qui avait droit à un équipement, etc. Pour qu'un maximum de parents et de jeunes puisse bénéficier d'ordinateurs, nous allons chercher 50 ordinateurs que nous avons distribués. Chaque famille a été invitée à venir prendre l'ordinateur. Nous les avons initiés au fonctionnement avec une rapide petite formation. Ce n'est pas tout d'avoir un ordinateur, il faut savoir

⁴ Centre public d'action sociale.

⁵ Convivence asbl : Convivence/Samenleven est une association d'aide au logement et de conseil à la rénovation et en énergie. Les services s'adressent aux locataires et aux propriétaires bailleurs et/ou occupants de la ville de Bruxelles. Voir URL : <https://pro.guidesocial.be/associations/convivence-samenleven-asbl.15719.html>

s'en servir. Les parents, les enfants et les jeunes peuvent ainsi les utiliser comme ils peuvent, mais nous restons disponibles. Désormais, chaque semaine se déroule une formation d'initiation à l'informatique. L'action continue.

Urgence : une nouvelle vague arrive !

Depuis le début du confinement, nous (mon collègue et moi-même) passons chaque semaine au service d'accueil du CPAS. Nous sommes informés des nouvelles demandes d'aide : les personnes en contrats précaires, celles qui travaillent au noir, des indépendants, les artistes, etc. Chaque semaine, j'avais une idée des groupes « en difficulté » et je constatais cela aussi au niveau de la distribution des colis alimentaires. C'est là que je me suis dit, ce n'est pas possible de continuer ainsi sans réagir : où sont les services sociaux ? Où sont les travailleurs sociaux ? C'est le moment où j'appelle au secours : « parce qu'il leur manque un papier, des gens ne mangent pas. Cela se passe tous les jours. Les services doivent fonctionner. La mutualité ne suit pas. La CAPAC⁶ ne suit pas. Cela ne va pas du tout ».

J'écris ma lettre qui est un appel à l'aide et l'envoie à la coordination sociale regroupant les travailleurs sociaux de Laeken, pour que les associations reprennent leur place sur le terrain. Cela a marché. Les centres de santé mentale se sont réorganisés et m'ont remercié, le planning familial aussi. Plein d'associations ont réagi positivement, mais cela n'a pas marché chez tout le monde : on me répond « ah oui ! très belle lettre... mais mesures sanitaires obligent ! »

Cet appel a été largement diffusé, au-delà de moi-même, sans que j'en sois responsable. Mais si nous ne décidons pas que le social est un service de première nécessité comme les infirmières et les médecins, comme l'aide alimentaire et le pain, qui d'autre pourrait le reconnaître ? Personne. Or, ce n'est pas qu'une crise sanitaire, elle est économique, mais aussi sociale et culturelle ! C'est à nous, travailleurs sociaux, d'affirmer cette position haute, en étant présents à côté des gens et des associations. Ma lettre a suscité énormément de réactions. Certaines positives, c'est-à-dire, en revenant sur le terrain.

Faire réseau

Nos tournées du jeudi étaient attendues. D'un côté, être confrontée tous les jeudis à une précarité qui s'approfondissait, à des travailleurs qui n'en peuvent plus (...) c'est difficile à vivre. J'ai rencontré des travailleurs en pleurs, épuisés, témoins de situations dramatiques qui se questionnaient sans cesse : « où va-t-on ? Quand est-ce que cela s'arrêtera ? »

D'un autre côté, le jeudi était aussi un temps d'échange : les professionnels déposaient leurs émotions, les partageaient en tout cas. Nous repartions avec ces récits, ces appels à l'aide. À côté de ce volet obscur, il y avait aussi de vraies rencontres : les masques tombaient.

Ma lettre a suscité parfois une exaspération : « Carole, tu exagères ! ». Quand ils sont revenus sur le terrain, ils ont compris combien la situation était grave, mais il a fallu qu'ils reviennent pour comprendre ma lettre.

⁶ Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage.

Le service de l'ONE fonctionnait. Si les visites à domicile n'étaient plus permises, les consultations et les vaccins se poursuivaient. Certaines travailleuses, un peu contraintes, découvrent les besoins criants des familles, provoqués par la crise du Covid. Elles me disent : « tu as peur, mais une fois sur le terrain, tu te rappelles pourquoi tu es là. Les mesures Covid sont nécessaires, mais ne peuvent pas prendre toute la place dans la vie des gens ». Les histoires de vie entendues pendant cette période de confinement ne sont pas amusantes : des femmes accouchent seules sans leur compagnon. Quand elles sont soupçonnées d'avoir le Covid, elles sont séparées de leur nouveau-né, de peur de la contagion. Quand on sait l'importance du lien dès la naissance, quelle génération préparons-nous ? Un nouveau-né sans interaction humaine meurt. Alors, j'ai envie de crier NON, pas ce modèle de société !

Ouvrez vos fenêtres !

La situation de confinement a été une opportunité que nous avons saisie pour développer un projet fou et qui, dans la période Covid, a été incroyable.

Le quartier du Mellery est un quartier qui est isolé du vieux Laeken Est par l'avenue de la Reine et l'avenue du Parc royal. Il concentre de nombreux logements sociaux du Foyer laekenois où résident beaucoup de personnes âgées. Ils appellent eux-mêmes ce quartier « le mouiroir ». Aucun service n'était disponible. Le concierge était en première ligne. Il était sur le pont et gérait non seulement les services techniques, mais aussi, la désinfection des espaces collectifs encore plus que d'habitude. Il jouait le rôle du service social auprès des habitants et devait même gérer des situations de crise qui n'étaient pas de son ressort. Le service social n'était pas présent, ils étaient en télétravail. Il (le concierge) a été confronté à des décès (non liés au Covid) de personnes : il fallait appeler la police, appeler la famille, gérer une situation inhabituelle pour lui, s'occuper de l'appartement, etc. Il a pris un rôle énorme. C'est ce que je dis aussi dans ma lettre : des gens, des habitants ont endossé nos rôles. Certains ont fait les courses pour les autres, ont aidé pour les papiers. Cela crée de nouvelles solidarités. Mais nous alors ? Nous le rencontrions régulièrement.

Normalement au printemps, nous organisons la fête de la soupe avec les habitants de Laeken et invitons des artistes pour l'animation. Par mes tournées du jeudi, je savais que les artistes glissaient dans la précarité (...) et s'adressaient à l'accueil du CPAS, à la distribution des colis, etc.

D'un côté, ces artistes sont empêchés de travailler. Faute de contrat, ils sont en train de tomber dans une précarité. D'un autre, les habitants se sentent seuls et abandonnés, ce qui ne fait que renforcer le sentiment d'abandon qu'ils ont déjà.

Je propose que des artistes fassent des animations au pied de chaque immeuble : l'artiste invite un à un les habitants à ouvrir les fenêtres, et nous, qui les accompagnons, dialoguons avec les habitants. C'est une manière de connaître leurs besoins et de retisser du lien avec ceux qui sont là.

OUVREZ VOTRE FENÊTRE !

... et laissez-vous emporter par les rythmes et danses d'Afrique (Congo)...



Flyers « Ouvrez vos fenêtres ! »

Cette expérience a été magnifique. Les autorisations ? Personne ne savait ce qu'il fallait faire. Personne ne savait si c'était autorisé ou non. J'appelle le Foyer laekenois via son service social parce que cela se déroule sur son site. Le directeur me soutient et m'accorde son partenariat : il trouve l'idée superbe. La date est fixée et on voit ce que cela donne. Nous imprimons nos flyers et invitons les habitants à être à leur fenêtre, tel jour, telle heure.



Animation « Ouvrez vos fenêtres ! », image de Marie-Thérèse Coenen.

Les artistes passent de fenêtre en fenêtre. J'ai vu des gens en larmes, émus. C'était une expérience humaine magnifique où beaucoup nous remerciaient simplement d'être là. J'ai rarement vécu une telle intensité dans la relation avec les habitants. D'habitude, ils râlent sur leurs voisins et glissent souvent vers des discours racistes, mais là ils étaient pleins d'amour : ils avaient accroché des cœurs aux fenêtres.

Les artistes brillaient dans leur représentation et trouvaient du sens à être là. Les habitants étaient

enthousiastes. On a fait l'action dans ce quartier et puis dans une autre partie. Partout, c'était le même accueil. Ensuite, nous avons été dans un autre ensemble de logements sociaux, à la Cité modèle. C'était un peu fou. Il y a 22 tours ! Il fallait s'organiser pour que les gens aient leur artiste et ne descendent pas (...). Le résultat : une Cité modèle pleine d'artistes, avec mon collègue et moi, mais aussi des personnes qui étaient en télétravail pour leur entreprise et qui sont venus nous aider pour accompagner chaque artiste. C'était magnifique.

Magnifique moment aussi avec le directeur du Foyer laekenois. Il partage nos préoccupations et nous soutient. Lors d'une conversation, il me dit son inquiétude : « Je n'ai pas de décès liés au Covid, mais j'ai un taux de suicide anormal, des problèmes de santé mentale qui augmentent, des situations économiques des familles qui s'aggravent. Personne n'en parle ». Il constate l'impact du Covid. Dans son bureau de la Cité modèle, je le soupçonne aussi de monter sur son armoire pour voir et entendre nos artistes : l'accordéoniste entre autres !



Animation « Ouvrez vos fenêtres ! », image de Marie-Thérèse Coenen.

Sortir de l'isolement

La rencontre de fenêtre en fenêtre a été incroyable. À chaque fenêtre, nous demandions : « Comment allez-vous ? » Plusieurs ont pu exprimer leurs angoisses : « Carole, je suis inquiète ma fille a perdu son job ». L'isolement pèse sur les habitants. Sur base des demandes des habitants, j'ai proposé une boîte à livre à désinfecter régulièrement, pour sortir de l'isolement. Au fur et à mesure des semaines, nous avons pris un rôle. Ils nous disaient : « Vous êtes notre famille », et quand est arrivé le moment où les familles ont pu se retrouver, ils nous disaient leur bonheur de pouvoir revoir leurs proches, leurs petits-enfants.

Dans le quartier Mellery, une dame âgée, à qui on rappelait les règles de distance sociale, me disait : « Carole, laisse-moi mourir vivante. Moi, je veux des liens. Je veux serrer mes petits-enfants dans mes bras. Si je dois mourir plus tôt, c'est mon problème, mais je veux les embrasser ». Le confinement a privé des centaines de gens de contacts sociaux. C'est pourtant essentiel. C'est comme si on pouvait maîtriser la mort ou la maladie. Vivre sans risque, cela n'existe pas. Qu'est-ce que cela dit sur notre société ? On a peur de la mort, mais maintenant, on a peur de vivre.

LA COMMUNE EST AVEC NOUS

Pendant la période de confinement, l'échevine de la Culture, Delphine Houba⁷, m'a confirmé que nous gardions le subsidé de la fête de la soupe. Je lui ai alors parlé du projet « Ouvrez votre fenêtre », qu'elle a soutenu. Elle est venue avec nous en bas des fenêtres et nous a facilités l'obtention des autorisations administratives.

Nous sommes au Mellery. Les artistes font le lien de fenêtre en fenêtre, les habitants jouent avec leur foulard. C'était très beau. Une première voiture de police s'arrête, j'explique le projet et l'équipe continue son chemin. Une deuxième voiture de police arrive. Tous les habitants crient : « Non, laissez-faire ! ». Les deux policiers constatent qu'il n'y a pas de rassemblement – nous étions 4 – et qu'il n'y a aucune précision dans les protocoles pour ce type de situation : « Votre initiative est super belle mais nous avons appelé le commissaire ».

De la discussion avec les policiers, j'apprends qu'ils ont constaté une amélioration dans les relations entre les gens : « Vous nous aidez. Nous avions plein de problèmes avant que vous ne mettiez cela en place. Maintenant, les tensions semblent s'apaiser ». Ils nous remercient aussi pour l'affiche avec les numéros d'appel, qui a été une aide pour informer les gens qui s'adressaient à eux.

Pourquoi sont-ils présents ? La police nous informe qu'une plainte a été déposée par les jeunes qui reprochent l'inégalité de traitement entre eux et nous : « Vous nous arrêtez tout le temps et vous acceptez d'eux, la musique et vous ne dites rien ».

Là encore, j'ai une superbe discussion avec le commissaire et avec des membres de la police. « Mettez-vous à la place des adolescents. Ils ont raison ces jeunes : pourquoi les harceler ? Ils n'ont plus d'écoles, plus de centres de jeunes, leurs éducateurs de rue sont au chômage technique. Ils n'ont plus rien. Les mesures de confinement dans un grand jardin et une grande maison, c'est tenable, mais ici dans les logements sociaux qui font quelques mètres carrés et les familles toujours trop nombreuses pour ces espaces, c'est difficile. Les inégalités se creusent ».

Pendant cette discussion, les habitants insistent pour que le spectacle continue (...). Le commissaire me propose de demander au bourgmestre les autorisations officielles, ainsi personne ne peut plus interdire l'activité. L'échevine fait le relais et le bourgmestre donne son accord. Le service des autorisations nous aide à préciser les dispositifs pour respecter les mesures tout en continuant l'opération « Ouvrez vos fenêtres » qui s'est prolongée jusque fin juin, trois fois par semaine, dans un quartier différent.

CETTE AVENTURE LAISSE DES TRACES. ON N'EN SORT PAS INDEMNÉ

Tout cela a touché mon humanité profonde. Qui sont ceux qui décident de ces mesures ? Elles sont peut-être nécessaires, peut-être pas ! Personne ne le sait pour le moment, mais priver toute une société, de liens sociaux et familiaux est grave. La question du lien reste pour moi essentielle. Aujourd'hui, on

⁷ La socialiste Delphine Houba est échevine de la Culture, du Tourisme, des Grands événements et du Matériel communal de la Ville de Bruxelles.

vit masqué, muselé. Beaucoup préféreraient choisir pour eux-mêmes. C'est notre liberté qui est en jeu. Pendant la période de confinement, à Picol, nous avons suspendu toutes nos missions, mais nous les avons redéployées d'une autre manière. Nous sommes en deuxième ligne et nous avons pu soutenir la première ligne, en restant dans la complémentarité et en faisant le lien. L'équipe administrative était parfois angoissée et m'interpellait sur la peur du Covid. Je répondais : « Il y a les médias et les chiffres, c'est une chose. Il y a mon entourage, les 3 789 logements sociaux au Foyer laekenois, sans aucun décès «Covid». Mon réseau va bien. Je le maîtrise et j'en prends soin, car cela me permet d'être suffisamment sereine dans mon action. Pour le reste, je ne sais pas ». Mais qu'est-ce qu'on peut maîtriser ? C'est quoi cette société qui veut tout maîtriser ? Ce n'est pas possible et donc très angoissant.

Dans toutes les associations, les équipes vivent une fracture : entre ceux qui étaient sur le terrain et les autres, des clans se sont formés. L'après-Covid sera difficile dans toutes les équipes et la peur est toujours présente. Pourtant, de nombreux travailleurs et travailleuses ont été à leur poste : les balayeurs de rue, les épiciers et boulangers, les chauffeurs de bus... Si comme travailleur social, nous n'arrivons pas à nous définir comme service essentiel, personne ne le fera à notre place. C'est vrai que l'État n'a rien mis en place pour nous, comme des garderies ou des crèches spéciales. On aurait pu développer une réponse solidaire par rapport aux enfants.

Ces questions, je me les suis, à un moment donné, posées. Il faut composer avec la crise sanitaire tout en étant conscient que le problème social augmente les inégalités entre les gens. Les mesures ont été fortes. Les gens ont eu faim. Ils ont eu des soucis de santé, souffert de solitude, vécu des ruptures scolaires, supporté des situations familiales très difficiles, sans beaucoup d'espace et de soutien. La violence conjugale et familiale s'est encore amplifiée. Cette crise est sociale. Normalement, notre poste est aussi essentiel que les infirmières et les médecins dans la crise sanitaire. C'était cela mon appel au secours : nous définir comme acteur de première ligne dans la crise sociale à côté des gens !

CONCLUSION

Si Carole Barbé a pu développer cette présence active sur le terrain, c'est qu'elle pouvait aussi capitaliser sur une longue collaboration entre les associations de Laeken et une pratique de relais avec les mandataires publiques (commune, police, logements sociaux, etc.). Cela ne s'improvise pas. Au-delà de son témoignage sur les actions menées pour répondre aux urgences sociales et aux besoins socio-culturels provoqués par les mesures de confinement, Carole Barbé nous invite à réfléchir à la place du travail social et de ses travailleurs dans la société et à se réapproprier le sens même de l'intervention sociale : faire du lien social, une priorité. La crise du Covid a mis en avant l'intérêt d'un tissu associatif fort, travaillant en réseau, comme relais efficace entre les besoins du terrain et les décisions prises aux différents niveaux institutionnels. Cet investissement dans la cohésion sociale et dans la coordination des acteurs du terrain s'inscrit dans le moyen et long terme. À ce titre, « l'Appel » de Carole Barbé a aussi une dimension politique.

POUR CITER CET ARTICLE

COENEN M. -TH., « La crise du Covid : le travail social, un service de première nécessité. L'expérience de Carole Barbé », *Dynamiques. Histoire sociale en revue*, n° 12, septembre 2020, mis en ligne le 15 octobre 2020.

URL : <https://www.carhop.be/>