



---

# DIAGNOSTIC SOCIAL

QUELS SONT LES PROBLÉMATIQUES ET CHAINONS  
MANQUANTS IDENTIFIÉS PAR LES ACTEURS DE  
TERRAIN AFIN D'OPTIMISER L'ACCOMPAGNEMENT  
DES SÉRÉSIENS ?

---

A PLACE TO  
**BE·COME**

**UIA**

JUILLET 2021

---

## TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
1. INTRODUCTION.....	4
2. CADRE THEORIQUE.....	5
2.1. Une recherche-action, c'est quoi ?.....	5
2.2. Le mapping social en lien avec la construction d'un État Social Actif.....	6
3. METHODOLOGIE.....	9
3.1. Question de départ.....	9
3.2. Portée géographique.....	9
3.3. Recueil des informations.....	10
3.3.1. Choix de la méthode qualitative.....	10
3.3.2. Construction de l'échantillon.....	10
3.3.3. Détermination de la modalité de passation.....	11
4. PROBLEMATIQUES IDENTIFIEES.....	13
4.1. Le logement.....	13
4.1.1. L'accès au logement.....	13
4.1.2. Les logements insalubres.....	14
4.1.3. Les logements et leur impact au niveau jeunesse.....	15
4.1.4. Les logements d'urgence et de transit.....	16
4.1.5. Le morcellement des services de logements existants.....	16
4.2. La santé.....	18
4.2.1. La santé de manière générale.....	18
4.2.2. La santé mentale.....	19
4.3. La précarité.....	21
4.4. L'insertion socioprofessionnelle.....	25
4.4.1. Le nombre d'emplois disponibles et la réalité des bénéficiaires.....	25
4.4.2. Les difficultés à se réinscrire dans la vie active.....	26
4.4.3. Le manque de formations et/ou d'instruction.....	27
4.4.4. La mobilité.....	29

---

4.5. Autres thématiques examinées.....	30
4.5.1. Les problématiques de séjour.....	30
4.5.2. La méconnaissance du réseau, le manque d'information.....	31
4.5.2. Le civisme .....	32
5. TRAVAIL PARTENARIAL ET RESEAU .....	33
6. CHAINONS MANQUANTS .....	38
6.1 Service à développer .....	39
6.2 Renforcement des structures existantes .....	40
6.3 Création de nouveaux services/projets .....	42
7. PROBLEMATIQUES IDENTIFIEES.....	48
8. CONCLUSION .....	49
9. BIBLIOGRAPHIE.....	50



---

# 1. INTRODUCTION

Dans le cadre du projet UIA « A Place to Be-Come », un mapping des associations et services accessibles aux citoyens Sérésiens a été réalisé avec l'objectif de rendre visibles les services d'accompagnement existants. Cet inventaire sera rendu disponible aux professionnels de l'action sociale et aux citoyens afin de permettre d'orienter et de connaître aux mieux les ressources du territoire. En parallèle de ce travail de mapping, le projet entend identifier les chaînons manquants sur le territoire afin d'impulser la mise en place de nouveaux services et/ou partenariats et répondre ainsi au plus près aux besoins d'accompagnement des citoyens à chaque étape de leur parcours de vie.

Un premier diagnostic social a été réalisé à l'occasion de la construction du nouvel abri de jour. Nous avons pour l'occasion ciblé les personnes précarisées, fréquentant ou non l'abri de jour, et les professionnels directement concernés par ce public. L'analyse qualitative des entretiens menés nous a permis d'établir des recommandations et des pistes d'action, afin d'améliorer l'accompagnement des personnes précarisées dans le cadre de la construction du bâtiment.

Le présent document s'inscrit donc dans cette même démarche, qui est d'optimiser la qualité des services proposés aux citoyens, à travers la mise en exergue des problématiques, et les chaînons manquants relatifs à la prise en charge de ces dernières, soulevées par les différentes structures, publiques ou privées, présentes sur le territoire sérésien. Ce diagnostic orientera par la suite trois recherches, lesquelles prendront la forme de recherches-actions et s'axeront sur les problématiques qui se seront révélées être les plus prégnantes à l'issue de notre analyse.

Enfin, il est à noter que ce travail est mené en parallèle à l'élaboration d'un mapping social, pour lequel nous sommes aussi mandatés. Effectivement, nous avons pour mission de mettre à disposition des acteurs de terrain une cartographie sociale permettant à chaque professionnel de cerner, comprendre, le champ social sérésien dans lequel il s'inscrit. La finalité étant toujours d'améliorer la prise en charge des citoyens.

Pour ce diagnostic, nous commencerons par développer différents concepts dans lesquels s'inscrit notre action. Nous présenterons ensuite notre démarche méthodologique ainsi que l'analyse des entretiens menés auprès des différents professionnels. Enfin, nous dégagerons les thématiques sur lesquelles s'axeront les trois prochaines recherches-actions.



## 2. CADRE THEORIQUE

Afin de comprendre le contexte dans lequel s'inscrit notre travail, nous commencerons par une partie plus conceptuelle dans laquelle nous développerons la recherche-action, qui sera menée pour nos trois prochaines études. Ensuite, nous mettrons en parallèle l'intérêt du développement d'un mapping social dans un Etat social actif.

### 2.1. Une recherche-action, c'est quoi ?

La recherche-action est une technique très utilisée pour la conception et le développement de projets d'action sociale. Effectivement, cette méthode vise à travers la réalisation d'une recherche permettant d'identifier les besoins ou les problèmes, de proposer des solutions concrètes répondant à la réalité de terrain.

Nécessitant une démarche méthodologique rigoureuse, la recherche-action s'appuie sur sept étapes<sup>1</sup> et peut être utilisée à différents moments, à savoir :

- La recherche « ante » : réalisée en amont du projet, elle permet d'identifier les besoins du terrain afin d'y apporter une/des réponses spécifique(s). Parmi les objectifs que l'on peut retrouver dans la recherche ante, citons : l'identification des besoins de la population, l'analyse de l'émergence d'un nouveau problème social et l'identification des problèmes rencontrés quotidiennement sur le terrain par les professionnels. C'est d'ailleurs dans ce dernier objectif que s'inscrit ce présent diagnostic.
- La recherche « post » : réalisée en aval du projet, elle consiste à évaluer la pertinence et les effets d'une action mise en place. Elle permet ainsi au professionnel d'ajuster au besoin ses actions afin de toujours correspondre à la réalité de terrain.

#### RECHERCHE « ANTE »

= Analyse  
(Diagnostic d'une situation)

#### ACTION

= Projet soit d'innovation,  
soit d'adaptation

#### RECHERCHE « POST »

= Évaluation  
(réalisation des objectifs ?  
Satisfaction des acteurs ?)



Dans la pratique, le professionnel passe constamment d'une recherche à l'autre.

<sup>1</sup> Les différentes étapes de la recherche sont : la formulation de la question de départ, l'exploration (théorique et pratique), la construction de la problématique, l'élaboration des hypothèses et la conceptualisation, le recueil des informations, l'analyse des informations et la rédaction du rapport de recherche proposant des actions concrètes à mettre en œuvre

# ÉTAT SOCIAL ACTIF

Introduite sous l'accord du gouvernement de la majorité arc-en-ciel du 14 juillet 1999, l'idéologie d'un État Social Actif est au centre du programme socio-politique impulsé par Franck Vandebroucke et Guy Verhofstadt. Cette notion d'État Social Actif s'oppose à celle de l'État providence jugée trop passive et intenable financièrement en raison du nombre important d'allocataires sociaux<sup>1</sup>.

## 2.2. Le mapping social en lien avec la construction d'un État Social Actif

Ce changement d'idéologie s'accompagne d'un nouveau paradigme de la participation active de chacun, lequel se traduit principalement par l'activation et l'autonomisation des citoyens, l'individualisation des interventions, la responsabilisation des acteurs et l'intervention préventive et proactive.

Le développement de cet État Social Actif est marqué par la multiplication des dispositifs, dont la plupart existaient déjà, destinés à intégrer socialement les individus, qui par manque de motivation et/ou de compétences, se retrouvent exclus du marché de l'emploi. Le déploiement de ces dispositifs s'effectue dans une série de secteurs disparates : éducation, formation et emploi, aide à la jeunesse, handicap, aide aux personnes, etc. Cependant, bien que ces dispositifs évoluent dans des secteurs divers, il n'en demeure pas moins qu'ils partagent "une série de caractéristiques transversales à cette fabrique contemporaine du sujet"<sup>2</sup> propre à cette idéologie :

<sup>2</sup> Franssen A., *Sociologie H.D. - De l'État providence à l'État social actif, Bruxelles ; Université Saint-Louis, 2012-2013*

L'« **autonomie du sujet** » comme principe de légitimité: tandis que hier, les institutions prenaient en charge et assistaient les individus, aujourd'hui, elles les guident, soutiennent et accompagnent à devenir autonomes afin qu'ils participent socialement par l'acquisition d'un emploi. Ainsi, l'individu est dorénavant sommé de se prendre en charge à l'aide des différentes ressources institutionnelles mises à sa disposition comme l'accompagnement, l'écoute, l'information, la formation, etc.

Le projet comme **vecteur identitaire** de la transformation de soi : le traitement individualisé va de pair avec l'élaboration d'un projet. En effet, celui-ci est établi dès le départ entre l'intervenant social et l'assujetti social sur base d'une part, de la situation "problématique" et, d'autre part, des aptitudes de ce dernier. Une fois élaboré, le projet conditionne l'action de chacun. Ainsi, "par son projet, ce dernier se manifeste comme "sujet" et comme "acteur", en devenir, de son devenir"<sup>3</sup>.

De la socialisation à la **subjectivation** : l'individu socialement intégré est un individu qui s'auto-construit. En effet, alors qu'auparavant, l'intégration résultait de l'acquisition des normes socialement partagées, elle provient désormais de la capacité à construire sa place par le biais de son autonomie et de sa flexibilité. Ainsi, la socialisation est maintenant associée à la personnalité de l'individu.

L'**individualisation** de l'intervention sociale : on constate des modifications dans le traitement des assujettis sociaux. Effectivement, alors que les individus appartenant à une même catégorie sociale recevaient un traitement standardisé, les individus bénéficient désormais d'un traitement personnalisé, prenant en compte leur singularité, présenté sous la forme d'un contrat, d'un projet ou d'un parcours.

Une **logique contractuelle** et une régulation normative « post-disciplinaire » : au centre de la plupart des dispositifs, la notion de contrat traduit un rapport social horizontal invitant l'individu à participer tant à la conception qu'à l'évaluation de son projet personnalisé. Ainsi, le contrôle social ne s'exerce plus sous forme de sanctions mais plutôt sous forme de médiations et de culpabilisations" au nom de l'autonomie de l'individu"<sup>4</sup>

Les **transformations des modes d'action publique** (de l'institution au dispositif) : les modes d'action publique ont connu des infléchissements suite à la mise en place de l'État social actif. Effectivement, l'État intervient désormais par le biais de politiques sociales et de dispositifs décentralisés au niveau local à l'égard de publics circonscrits. Par conséquent, cette décentralisation, qui s'effectue selon une logique contractuelle d'un financement par projet, se dissocie des politiques sociales classiques se diffusant ainsi sur l'ensemble du territoire national de manière homogène. Enfin, les dispositifs présentent l'avantage d'associer les actions publiques aux actions associatives<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> *Ibidem.*

<sup>4</sup> *Ibidem.*

<sup>5</sup> *En effet, ce sont les acteurs de terrains qui définissent les projets et les moyens sur base d'une législation définissant les objectifs généraux ainsi que les modalités de fonctionnement et de financement.*

---

Face à ce constat, le travail des intervenants sociaux devient de plus en plus complexe. Effectivement, bien que spécialisés dans leur secteur, les professionnels se retrouvent très souvent face à des individus présentant des problématiques multiples et variées pour lesquelles ils ne sont pas toujours compétents. De ce fait, ils sont régulièrement amenés à orienter vers d'autres services afin d'assurer une prise en charge globale respectant le projet individuel préalablement défini. Cette orientation nécessite donc que les travailleurs sociaux connaissent parfaitement l'offre des services disponibles sur le territoire. Or, ce n'est pas toujours le cas en raison de la multitude des services. Effectivement, maîtriser l'ensemble des structures disponibles ainsi que leurs spécificités (public cible, condition d'accessibilité, personnes de contact...) n'est pas une tâche aisée. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous mettons en place un mapping social qui permettra à chaque professionnel de détenir les informations nécessaires à la compréhension du champ social dans lequel il s'inscrit. Le professionnel disposera ainsi d'une base solide qui permettra, nous l'espérons, d'optimiser la qualité de prise en charge des Sérésiens.



---

## 3. METHODOLOGIE

### 3.1. Question de départ

Élaboré à travers les entretiens menés dans le cadre du mapping social, ce diagnostic s'articule autour de la question de départ suivante :

***Quels sont les problématiques et chaînons manquants identifiés par les acteurs de terrain afin d'optimiser l'accompagnement des Sérésiens ?***

Comme évoqué plus haut, nous tenterons donc à partir de ce travail de dégager les différentes problématiques, ainsi que les chaînons manquants relatifs à la prise en charge de ces dernières, soulevées par les différentes structures, publiques ou privées, présentes sur le territoire sérésien. Ce diagnostic définira ainsi les thèmes des trois prochaines recherches-actions, dans le but d'apporter des réponses concrètes aux problématiques abordées.

### 3.2. Portée géographique

Bien que notre champ d'action ne porte que sur les quartiers « Molinay » et « Centre », nous avons pris le parti d'étendre notre mapping à toutes les structures sociales sérésiennes, qu'elles soient privées ou publiques, susceptibles d'accueillir des citoyens habitant la zone circonscrite par le projet « A Place to Be-Come » (= 800m autour de la gare de Seraing-centre) pour différentes raisons à savoir :

Tout d'abord, nous ne voulions pas nous limiter à deux quartiers dans la mesure où nous serions passés à côté de nombreux acteurs. À titre d'exemple, les services publics ne sont pas tous situés dans notre périmètre d'action bien que la plupart accueillent pourtant l'ensemble des Sérésiens.

Ensuite, notre démarche s'inscrit en parallèle à la réalisation d'un mapping social, lequel doit permettre à chaque professionnel de cerner, comprendre, le champ social sérésien dans lequel il s'inscrit. Par conséquent, nous estimons qu'il est plus pertinent d'offrir aux travailleurs de terrain le répertoire social le plus étoffé possible.

De surcroît, nous nous devons de diversifier au maximum les acteurs de terrain afin de toucher le plus grand nombre de problématiques possibles. Effectivement, comme expliqué précédemment, le travail social s'est développé et s'est de plus en plus spécialisé à travers la création de secteurs disparates : éducation, formation et emploi, aide à la jeunesse, handicap, ... Par conséquent, la réalité de terrain vécue par les uns ne correspond pas forcément à celles des autres.

Enfin, la participation du plus grand nombre à ce diagnostic permet de lui donner une valeur commune validant ainsi la pertinence des thèmes choisis pour nos trois prochaines recherches-actions.

---

## 3.3. Recueil des informations

### 3.3.1. Choix de la méthode qualitative

Concernant le recueil des informations, nous avons décidé d'utiliser la technique de l'enquête qualitative pour deux raisons.

Premièrement, notre démarche tente de mettre en exergue les différentes problématiques, et les chaînons manquants relatifs à la prise en charge de ces dernières, soulevées par les différentes structures, publiques ou privées, présentes sur le territoire sérésien. Par conséquent, l'enquête qualitative représente ainsi la meilleure technique car elle permet de dégager le maximum d'informations par la réalisation d'entretiens approfondis.

Enfin, l'objet de notre démarche étant complexe, nous ne voulions pas perdre des informations essentielles en utilisant des questions fermées. La technique qualitative favorise en effet une compréhension plus fine que la technique quantitative. Bref, « Seule l'enquête qualitative autorise une analyse compréhensive approfondie du sens que les personnes donnent à leurs actions, avec leurs croyances, leurs systèmes de valeurs, leurs normes sociales, leurs interprétations des réalités sociales et leurs vécus »<sup>6</sup>

### 3.3.2. Construction de l'échantillon

Dans cette section, il s'agit de déterminer le champ d'analyse, la population et l'échantillon.

Tout d'abord, concernant le champ d'analyse, il reprend l'ensemble des structures, privées ou publiques, présentes sur le territoire sérésien. Effectivement, pour être pertinent à l'ensemble des acteurs de terrain, le mapping a pour objectif de recenser tous les services sociaux mis à la disposition des Sérésiens.

Ensuite, nous avons pris la décision de circonscrire la population aux structures susceptibles d'accueillir les habitants des quartiers « Molinay » et « Centre ». Effectivement, s'inscrivant dans le cadre du projet UIA, notre travail doit se concentrer sur la population de la zone circonscrite.

Enfin, concernant l'échantillon, il correspond à la population. En effet, en raison de la nature de notre démarche et des conditions sanitaires dans lesquelles elle s'inscrit, nous avons pris la décision d'envoyer à l'ensemble des structures, dont nous avons connaissance, une invitation à participer à notre diagnostic. Les personnes désirant ainsi y prendre part ont toutes participé à un entretien. Ainsi, notre échantillon est composé de 48 travailleurs issus de 47 services répartis comme suit :

48 travailleurs :

- 26 travailleurs issus de secteur associatif
- 12 travailleurs du CPAS de Seraing

---

<sup>6</sup> DISCRY A., *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative : Illustration par deux recherches : le sentiment de sécurité chez les séniors et le vécu du chômage*, Liège, Éditions du Céfal, , Coll. Céfal SUP, p.98 .

- 10 travailleurs de la Ville de Seraing

47 services :

- 21 services du secteur public : 12 CPAS, 9 Ville
- 26 services du secteur privé (associatif)

### 3.3.3. Détermination de la modalité de passation

Malgré la pandémie de COVID19, nous avons pris le parti d'utiliser la technique du face-à-face. Comme son nom l'indique, il s'agit pour l'enquêteur de poser directement ses questions en vis-à-vis lors d'une rencontre. Effectivement, bien que les rencontres physiques étaient majoritairement proscrites durant notre collecte d'information, les moyens technologiques actuels nous ont permis de réaliser cela en visioconférence.

Ainsi, 48 entretiens semi-directifs ont été menés sur base du plan d'entretien suivant :

## MAPING SOCIAL

Plan d'entretien

Nom de la structure :

Date :

Personne interrogée (fonction) :

### STRUCTURE

Pourriez-vous me parler de la structure dans laquelle vous travaillez ? Depuis combien de temps œuvre-t-elle sur le territoire sérésien ? Comment et pourquoi a-t-elle été fondée ?

Concernant votre mode de gouvernance, comment les décisions sont-elles prises et par qui ?

Quelles sont vos sources de financement ?

Quels sont les membres qui composent votre structure ? Quelle(s) formation(s) ont-ils ?

Travaillez-vous avec des bénévoles ? Si oui, quels sont leurs profils ? Comment intègre-t-on votre structure ?

### MISSIONS ET OBJECTIFS

Quels sont vos principaux projets ? Quels objectifs poursuivent-ils ? Quelles difficultés rencontrez-vous dans la mise en œuvre de vos actions ?

Quels sont vos leviers/freins dans la mise en place de nouvelles actions ?
<b>PUBLIC</b>
À qui votre structure s'adresse-t-elle ? Quelle(s) problématique(s) votre public rencontre-t-il ?
Pour quelles raisons les personnes sollicitent-elles votre aide ? Comment y répondez-vous ? Existe-t-il des demandes pour lesquelles vous ne trouvez pas de réponse ?
Quel est le service/projet qui rencontre le plus de succès ? (Participation et/ou résultat)
Quelles sont les modalités d'inscription et de participation ?
<b>PARTENARIAT</b>
Pourriez-vous me parler des partenariats existant au sein de votre structure ? De quelle manière ont-ils été créés ? Comment se traduisent-ils ?
Quels sont les moyens de communication entre les partenaires ? Existe-t-il un espace de réflexion commun entre les différents acteurs Sérésiens ? // vision stratégique
Pourriez-vous me parler des activités communes pour lesquelles vous collaborez ou avez collaboré ? À travers ces actions, avez-vous pu identifier des freins ou des leviers à la collaboration ?
Idéalement, quel(s) partenariat(s) mettriez-vous en place/accentueriez-vous pour améliorer/faciliter la réalisation de vos actions.
Quelles sont les problématiques pour lesquelles il n'existe actuellement aucune réponse sur le territoire ?

Ce plan d'entretien à « géométrie variable » permet à la personne interrogée de transmettre les informations dans l'ordre qu'elle le souhaite avec son propre langage.

Avant de commencer, rappelons, que cette analyse ne prétend pas à l'exhaustivité. Ce relevé des problématiques prégnantes existant au sein de la commune de Seraing n'est qu'une mise en lumière d'une réalité vécue par les travailleurs rencontrés. Dès lors, nous ne prétendons pas détenir de la réalité Sérésienne absolue et figée, mais nous attirons l'attention sur une photographie de cette réalité à travers une série de problématiques vécues par de nombreux professionnels de terrain.

Dans les chapitres qui suivent, l'analyse abordera d'abord les problématiques majeures regroupées en sept thèmes. Elle s'intéressera ensuite à la perception du réseau sérésien par les services et ASBL. Enfin, elle mettra en avant les chaînons manquants offrant une mise en perspective entre problématiques rencontrées et réalité de terrain.

## 4. PROBLEMATIQUES IDENTIFIEES

Parmi les thématiques évoquées, la thématique la plus prégnante sur le territoire sérésien est celle du logement. Elle est suivie de près, par la santé, la précarité et l'insertion socioprofessionnelle. Les trois autres thématiques arrivent ensuite bien après.

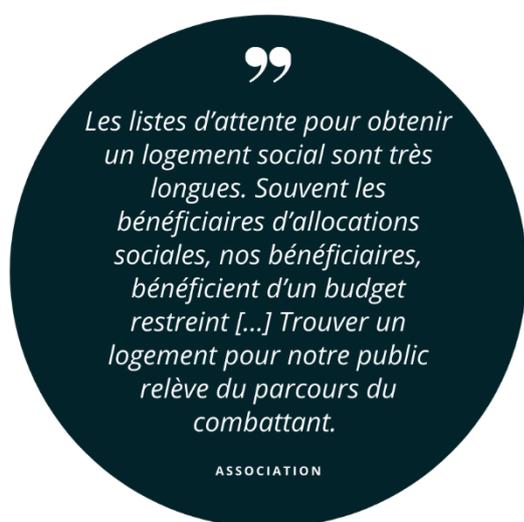
### 4.1. Le logement

L'ensemble des professionnels interrogés ont identifié la thématique du logement comme étant particulièrement prégnante et persistante.

Parmi cette thématique du logement, les professionnels ont relevé plusieurs dimensions, qui recouvrent chacune leur propre problématique et réalité. Vous les découvrirez ci-après :

#### 4.1.1. L'accès au logement

L'accès au logement est un véritable fléau vécu à la fois par les travailleurs et le public. Les listes d'attente pour les logements sociaux sont fort longues et malheureusement le public ne peut pas toujours se permettre d'autres logements où les loyers sont généralement plus chers.



Concernant les logements privés, peu sont les propriétaires ne faisant pas preuve de discrimination ou proposant des loyers à prix abordables. De plus, les propriétaires ont souvent peur de confier leur logement à un public issu du CPAS, endetté ou encore bénéficiant de l'aide à la jeunesse. Malgré l'intervention des professionnels et la mise en avant de garantie offerte par certains services, les propriétaires restent majoritairement peu enclins à louer leur bien.

”

*Dans le privé, plusieurs problématiques existent : les loyers sont excessivement élevés, la discrimination des propriétaires par rapport au statut d'allocataires sociaux, l'état des logements accessibles à petits budgets, ...*

ASSOCIATION

#### 4.1.2. Les logements insalubres

Quand un logement social ou privé est trouvé, les problèmes ne s'arrêtent malheureusement pas. Nombreux sont les professionnels qui constatent l'état déplorable des logements occupés par leurs bénéficiaires.

En effet, leur bas revenu ne leur permettant pas de se procurer facilement un logement, il arrive souvent que les propriétaires en profitent. Ainsi, ils proposent un loyer bas, mais pour un logement étant insalubre.

Les bénéficiaires, étant déjà fragilisés et rencontrant d'autres problématiques, n'ont pas la force pour entamer des démarches d'insalubrité. De plus, la peur de perdre le logement durement acquis, sans être certain d'en avoir un autre par la suite, les pousse à ne pas entamer ces démarches.

”

*Les démarches d'insalubrité sont longues et demandent de l'investissement à notre public qui rencontre des difficultés à se projeter à long terme.*

ASSOCIATIONS

Dès lors, la majorité des structures sérésiennes, assistent à des mouvements migratoires au sein des quartiers concernés par le projet. Ce roulement de population, peut être expliqué par l'insalubrité et la non-conformité de certains logements sérésiens vendus à bas prix.

La population précaire, possédant de bas revenus, « faute de mieux » accepte alors ce type de logement, avec une seule idée en tête : « Trouver mieux » par la suite.

---

Un projet de rénovation concernant ces logements, va d'ailleurs bientôt voir le jour. Mais dès lors, une question se pose : « *Les loyers, seront-ils toujours accessibles pour le public disposant d'un bas revenu ?* »

#### **4.1.3. Les logements et leur impact au niveau jeunesse**

La thématique du logement n'impacte pas qu'une population adulte, elle concerne l'ensemble de la population même si les problèmes rencontrés seront un tant soit peu différents si l'on se trouve au niveau des mineurs.

Par exemple, certains professionnels de l'aide à la jeunesse soulignent l'importance de s'intéresser aux problématiques rencontrées par les parents de leur public cible.

En effet, ces dernières ont bien souvent un impact direct sur l'ensemble de la famille et, par conséquent, sur les jeunes qu'ils suivent. Ainsi, un enfant dont les parents seraient dans l'incapacité de fournir un logement décent, pourrait se voir retirer du milieu familial.



Au-delà des répercussions sur le public de l'aide à la jeunesse, il existe une problématique de logement prégnante qui leur est spécifique. Cette dernière concerne les recherches de « logements autonomes ». Ces logements sont extrêmement compliqués à trouver, car en plus des différents problèmes rencontrés par le public adulte (accès, insalubrité, discrimination), viennent s'ajouter les problèmes liés à la minorité d'âge. En effet, on est face à des jeunes mineurs, dépendant du secteur de l'aide à la jeunesse, qui n'ont donc bien souvent pas droit à l'aide du CPAS. De surcroît, ils ont besoin de l'aval de leur(s) parent(s) pour signer certains documents essentiels (ouverture d'un compte, signature du bail, ...). Cela complexifie d'autant plus leur situation.

#### 4.1.4. Les logements d'urgence et de transit

La problématique des logements d'urgence et de transit fait partie des chaînons manquants qui seront abordés dans la suite de cette analyse.

Les professionnels soulignent dans ce cadre précis, non pas l'absence de ces logements sur le territoire sérésien, mais plutôt le manque de logements proposés. Il n'y en aurait pas assez par rapport à la demande rencontrée.

Pourtant, lors de nos entretiens, nous avons appris que l'offre sérésienne correspondait aux normes légales imposées par la législation belge.

Dès lors, peut-on en tant que travailleurs de terrain avoir un impact sur cette disponibilité ? Ou ne devons-nous pas plutôt relayer ce constat aux autorités compétentes ?

”

*Oui, alors, le manque de logements de transit parce qu'on a beaucoup de personnes sur liste d'attente mais pour cela, il faudrait agrandir l'équipe et revoir tout le système du service. Mais on est aux normes au niveau de la législation pour le nombre de logements de transit par rapport au nombre d'habitants sur la commune. Mais si on voulait plus répondre à la demande, on pourrait élargir le parc locatif de nos logements.*

CPAS

#### 4.1.5. Le morcellement des services de logements existants

Bien qu'il existe sur Seraing, divers services s'occupant de la problématique du logement, ceux-ci sont fort dispersés au sein de la commune. Si bien que la population sérésienne ne sait pas toujours vers qui se tourner. Il arrive également que les services traitant cette thématique partagent la même liste en matière de logements disponibles, tant est si bien qu'il est compliqué aussi bien pour les travailleurs, que pour le public de s'y retrouver.

De plus, les services et associations interrogés expliquent réorienter leur public lorsque la problématique du logement est avancée. Mais ils se demandent si un réel accompagnement en matière de logement est fait par la suite, ou si ces services n'ont en réalité qu'un rôle d'information.

”

*Il y a des gros soucis de logement aussi. Ce serait plus d'aller jusqu'à la création de services ou intensifier les services. En matière de logement par exemple, on a les sociétés de logements sociaux, l' AIS, mais on manque de gens qui ont été faire de la prospection pour trouver des logements pour les personnes qui sont en difficulté. On manque au niveau de la pro action.*

CPAS

Dès lors, une des idées avancées par les intervenants, serait de regrouper ces divers services afin de proposer un accompagnement qui soit le plus optimal possible.

”

*L'idée qu'il y avait eu à un moment donné, c'était de faire la « maison du logement ». Ça, je pense que ce serait bien parce que les gens, ce qu'ils ont beaucoup comme problème, c'est le problème du logement. [...] L'idée, c'était que tout soit regroupé dans un endroit et que les gens qui auraient un problème de logement iraient là.*

VILLE

La thématique du logement, quelles que soient ses dimensions, est donc identifiée comme étant la plus présente sur le territoire sérésien. Elle est également considérée comme étant celle ayant le moins de solutions à l'heure actuelle. Il n'est pas surprenant de la retrouver en tête de liste, puisqu'elle y figure déjà dans le diagnostic social, réalisé en septembre 2020 dans le cadre de la construction du nouvel abri de jour.

”

*J'aurais pu mettre les logements par exemple parce que les logements sont une grosse problématique sur le territoire, on en a fait le constat, mais on n'a pas choisi de le traiter parce qu'on n'a pas la possibilité humaine de le faire. On n'a pas la possibilité humaine, on n'a pas les subsides nécessaires.*

CPAS

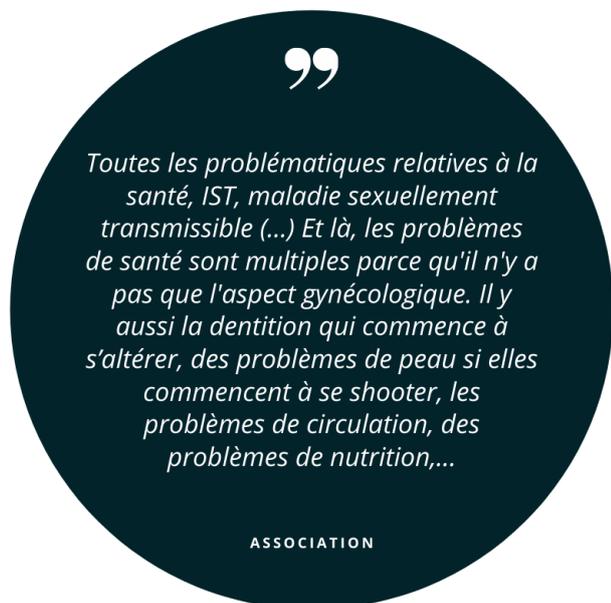
## 4.2. La santé

La thématique de la santé et plus particulièrement celle de la santé mentale, se trouve en deuxième position parmi les préoccupations des structures sérésiennes.

### 4.2.1. La santé de manière générale

Une minorité d'intervenants ont mis en avant la méconnaissance et le manque d'intérêt de leurs bénéficiaires par rapport à la santé dans son aspect global.

Néanmoins, bien que celle-ci n'intéresse pas l'ensemble du public en termes de priorité, les professionnels soulignent son importance. Selon eux, la santé est une problématique majeure qui peut s'aggraver et avoir des conséquences désastreuses si elle n'est pas prise en charge assez tôt.



Une autre dimension du problème réside dans l'accès aux soins de santé et dans le coût des médicaments. Ces derniers ne sont pas facilement accessibles par la population Sérésienne, possèdent de bas revenus, qui n'est pas affiliée à une maison médicale et/ou une mutuelle.

Outre son aspect plus médical, la santé touche également à l'alimentation, à la nutrition. En effet, certains publics n'ont pas les moyens de manger sainement, ce qui peut entraîner d'autres maladies et de l'obésité.

Un axe prévention, découverte et information est donc à privilégier du côté jeunesse. En effet, certains professionnels expliquent arriver à toucher de cette manière à la fois le public jeune et le public adulte.

”

*En animation, les enfants ne viennent plus avec du coca. Ils demandent à leurs parents de presser des jus de fruits frais. Il y a aussi des parents, qui par rapport au dentiste ont changé leurs habitudes, j'en ai vu et il y en a qui me l'ont dit. La méconnaissance à l'introduction des fruits et légumes dans l'alimentation, ça aussi.*

VILLE

#### 4.2.2. La santé mentale

Au sein des différentes problématiques liées à la santé, la santé mentale est majoritairement mise en avant par les professionnels rencontrés. C'est face à cette dernière qu'ils se retrouvent le plus souvent démunis.

Malgré l'existence et la connaissance des différentes structures traitant cette thématique sur le territoire sérésien, les problématiques liées à la santé mentale restent préoccupantes.

Cet état de fait pourrait être lié à un manque de communication et d'échanges de la part des intervenants autour de la thématique. En effet, ces derniers étant répartis en structures distinctes les unes des autres, les informations peuvent se perdre. De plus, le secret médical étant un sujet qu'il ne faut pas prendre à la légère, certains pourraient être « frileux » à l'idée de révéler les informations se trouvant en leur possession.

”

*Gros problème de santé mentale sur Seraing, il y a plein d'associations qui font des choses, mais il y a de gros problèmes au niveau de la santé mentale.*

CPAS

”

*Les chocs ont généré en fait des pathologies chez notre public, qu'on ne sait pas prendre en charge [...] et c'est dommage que des fois les informations concernant ces pathologies se perdent. De plus, les acteurs médicaux ne se concertent pas directement.*

CPAS

Les différentes structures sérésiennes concernées n'auraient pas toujours conscience de l'existence des unes et des autres. Ou encore seraient découragées par les débats tirés en longueur, ne proposant au final aucune action concrète. Le sentiment d'abattement et le manque d'emprise se sont faits grandement ressentir lors de nos entretiens.

Le manque de moyens mis à disposition des structures sérésiennes pourrait également expliquer, selon certains, cet état de fait.

En effet, les situations vécues par les personnes atteintes de troubles mentaux ne cessent de se complexifier, mais les moyens mis à disposition des structures restent maigres voir insuffisants. De plus, le manque de professionnels médicaux spécifiques, comme les psychiatres ou encore les pédopsychiatres, reste fort problématique. La majorité des structures sérésiennes n'en disposant pas, elles doivent faire appel aux professionnels travaillant dans le privé. Mais encore faut-il que ces derniers soient disponibles et en avoir les moyens financiers.

Au sein des problématiques de santé mentale rencontrées par le public, c'est le mal-être qui est majoritairement constaté par les services et associations. Ce dernier se révèle fort présent au sein de la population sérésiennes. De plus, découlant d'une panoplie de problématiques tout aussi complexes les unes que les autres, il est extrêmement compliqué pour les professionnels d'avoir une réelle emprise sur ce mal-être.

*Ça, le grand manquement à Seraing, c'est que les services ne se rencontrent pas autour de la table. Si, il y a le groupement de la Santé Mentale, mais à la Santé Mentale, tout le monde n'y va pas. On n'y va pas, parce que ce n'est pas une obligation et qu'on ne parle, que des problèmes de santé mentale. On ne parle pas de ce qu'on peut apporter aux bénéficiaires et comment on pourrait mieux se soutenir au niveau des partenaires.*

*Association*

“

*Il est clair que la plus grande difficulté, c'est le manque de personnel d'autant plus que la problématique de la santé mentale est de plus en plus présente. [...] La difficulté est aussi dans la coordination des soins autour de la personne. [...] La difficulté est de trouver des psychiatres notamment dans la problématique de la santé mentale.*

*Ville*

“

*La santé mentale des gens, ça oui, le bien-être. Je pense que c'est quelque chose où il n'y a pas encore assez de réponses pour tout le monde et où il y aurait plein de portes d'entrée possibles. C'est vraiment compliqué.*

*Ville*

“

---

Avec la crise actuelle que nous vivons, le mal-être s'est intensifié. Cela a d'ailleurs été constaté par les professionnels du secteur de l'aide à la jeunesse. Énormément de jeunes s'isolent, se replient sur eux-mêmes et se retrouvent médicalisés.

”

*On est de plus en plus face à des jeunes qui sont vraiment en mal-être intérieur, ils n'osent plus sortir, bouger, ils se retrouvent souvent médicalisés et ne trouvent plus goût à la vie.*

CPAS

Il est donc important de ne pas supposer que la santé n'est autre « *que l'absence de maladie* ». Elle est une problématique majeure, qui nécessite une prise en charge urgente et immédiate de l'ensemble de ses dimensions.

### 4.3. La précarité

Les thématiques de précarité, de pauvreté et de paupérisation sont revenues à maintes reprises au cours des différents échanges. Mais quelles dimensions renferment ces thématiques ? Et comment sont-elles perçues par les professionnels ?

Certains professionnels perçoivent l'origine de la pauvreté sénégalaise comme étant due à la fermeture des usines Arcelor. Cela a entraîné, entre autres, une perte d'emplois et le délabrement de certains quartiers. Au final, cette fermeture a engendré diverses problématiques auxquelles les politiques de l'époque ne s'attendaient sûrement pas.

---

En conséquence, on a assisté à une perte financière fulgurante : perte d'emploi, augmentation du taux de chômage, baisse de l'économie, des échanges, etc.

Ce manque de moyens financiers empêcherait la résolution des problématiques actuellement rencontrées par la population Sérésienne. Cela engendrerait donc encore plus de précarité et de pauvreté. On est face à un cercle vicieux, duquel il est compliqué de s'extirper.

”

*La problématique, c'est le manque d'argent. Je pense, qu'il y a beaucoup moins de problématiques quand le portefeuille est épais. Malheureusement, c'est une réalité et je ne sais pas si c'est dû à la commune de Seraing ou pas. Je pense que c'est dû un peu à toutes les communes, on est plutôt dans ce constat-là. On a un constat de la précarisation [...] et de tous les problèmes sociaux qui peuvent en découler sur Seraing.*

CPAS

Un autre constat est le manque de prévention et la peur de certains sérésiens à pousser la porte des structures d'aide. Pour beaucoup de personnes, se dire qu'on a besoin d'aide est une épreuve insurmontable. De ce fait, elles tardent à venir trouver les services et associations compétentes, ce qui engendre de nouvelles difficultés au sein de leur situation.

”

*La classe moyenne précarisée [...] n'ose pas pousser la porte par fierté. Et c'est ce public-là qu'on devrait essayer de toucher pour le moment, mais il est difficile de leur faire passer notre porte.*

ASSOCIATION

Les différents services et associations prenant en charge les problématiques liées à la mendicité, ont également constaté, qu'avec la COVID 19, une augmentation de la précarité et donc de la

mendicité. Le public change, ce n'est plus le public cible qui se retrouve en situation de besoin, mais la classe moyenne.

”

*Notre structure touche tout le monde, toute personnes précarisées ou très précarisées. [...] Néanmoins, avec la crise, ceux qui ont vraiment besoin d'aide, ce sont les familles monoparentales et les personnes en situation de chômage économique. La classe moyenne est devenue fort précaire et ils ont désormais bien plus besoin d'aide que nos SDF.*

Association

CPAS

Ce cercle vicieux existant entre précarité et manque de moyens financiers, entraîne la personne dans une multitude de problématiques plus complexes les unes que les autres, pouvant déboucher notamment vers des problématiques d'assuétudes, de prostitution... De plus, les professionnels constatent également dans ce cadre une nouvelle corrélation, plongeant les sérésiens dans des situations desquelles il est compliqué de s'extraire.

Les problématiques de surendettement sont également fréquentes chez les personnes touchées par la précarité. Les professionnels observent cependant que cette précarité touche de nouvelles catégories de la population.

“

*Le surendettement peut concerner les bas salaires qui n'arrivent plus à boucler leur mois tout simplement [...]. En effet, quand on parle d'endettement [...] on parle de charges, d'assurances, des taxes, etc., de choses du quotidien qu'on n'arrive pas à payer. [...] Il y en a beaucoup [...] qui ne savent pas boucler leur fin de mois et donc qui accumulent leurs taxes communales, leurs assurances ou des frais d'hôpital parce qu'ils n'ont pas d'assurance hospitalisation [...] Il y a aussi des gens qui travaillent et qui se retrouvent comme ça en situation de surendettement, alors qu'ils n'ont pas spécialement de prêts importants etc. Mais ils n'y arrivent simplement plus.*

CPAS

”

---

Les structures assistent également à des problématiques en matière d'énergie. Les travailleurs de terrains constatent majoritairement, que les personnes ayant déjà énormément de difficulté pour se loger, se nourrir, se soigner, etc. vont privilégier les problématiques qu'ils jugent comme étant les plus urgentes. Ils vont d'abord penser à répondre à leurs besoins fondamentaux, et à ceux de leur famille, avant de se soucier de payer l'eau, le gaz ou encore l'électricité.

“

*On a énormément de personnes qui sont sur le RIS [...] Quand tu vois [...] qu'une personne qui vit seule à 958 euros par mois avec un loyer à 500 euros, comment tu fais ?*

*CPAS*

”

La majorité des professionnels, travaillant dans le secteur jeunesse, constate que la précarité et la pauvreté entraînent aussi des problématiques de violence, de délinquance et de criminalité.

“

*Comme ce sont des jeunes très précaires et des familles très précaires, ils ont des faits de délinquances et en même temps, je me dis que des fois, comment font-ils pour s'en sortir autrement*

*Association*

”

Ces problématiques sont donc maintenues et perpétuées de génération en génération, via des schémas de reproduction.

Plusieurs intervenants ont également souligné une augmentation de l'isolement et du repli sur soi de leur public. Isolement découlant de la précarité, de la pauvreté et mis en exergue par la crise actuelle.

Certains intervenants font également part de leurs craintes quant à cette précarité grandissante et à la perte de liens, conséquences de la crise sanitaire.

“

*La précarité et l'isolement qui en découlent. Le problème d'endettement, de violence... Tout ce qui découle de cette précarité, de cette pauvreté et de cet isolement. Isolement, repli sur soi, intolérance, il ne faut pas grand-chose pour passer à côté... Et c'est vraiment dommage avec ce qui se passe – coronavirus – parce qu'on est en train de tout perdre. Il va falloir retravailler sur l'écoute, ré-approvoiser les gens et les réapprovisionner en liens.*

*Association*

”

#### 4.4. L'insertion socioprofessionnelle

Bien qu'il existe divers services et associations proposant des formations et des mises à l'emploi à la population Sérésienne, il existe divers facteurs, relevés par la majorité des professionnels de terrain, expliquant les difficultés rencontrées par le public lors d'un projet d'insertion socioprofessionnelle :

##### **4.4.1. Le nombre d'emplois disponibles et la réalité des bénéficiaires**

Une des grandes problématiques rencontrées par la majorité des professionnels, lorsque l'on parle d'insertion socioprofessionnelle, concerne le manque de places dans les formations proposées et le manque d'emplois disponibles. Il est donc impossible de proposer un projet d'insertion professionnelle à l'ensemble des Sérésiens. Mais dès lors, comment établir la sélection ?

“

*La première chose, c'est par rapport au nombre d'emplois qui est limité. D'ailleurs, et ça, c'est valable même au niveau national, une étude a été réalisée pour calculer le nombre de candidatures envoyées pour chaque poste proposé au niveau régional. De cette étude, il est ressorti qu'il y a près de 400 personnes qui postulent pour un seul poste disponible.*

*CPAS*

”

Une autre dimension du problème, concerne la réalité des personnes fréquentant les services d'insertion socioprofessionnelle.

“

*Il y a aussi les difficultés qui s'ajoutent et qui sont liées à la personne. Cela fait que la personne n'est pas encore prête pour cet emploi.*

*CPAS*

”

Mais aussi, ce n'est pas parce que l'on participe à la formation et qu'on la réussit, qu'on obtiendra un emploi stable à la clé. Mais alors, certains travailleurs s'interrogent sur l'objectif de l'insertion socioprofessionnelle et son apport pour le public.

#### **4.4.2. Les difficultés à se réinscrire dans la vie active**

Selon la majorité des structures Sérésiennes, le public concerné par l'insertion professionnelle est un public habitué au chômage de longue durée ou n'ayant encore jamais eu d'emploi. Le projet d'insertion sociale représente donc bien souvent leurs premiers pas dans la vie active depuis de nombreuses années. C'est une population qui a besoin de retrouver ses repères, acquérir un rythme de vie et reprendre confiance en elle.

“

*Pour certaines personnes, elles viennent d'abord pour reprendre un train de vie normal, car étant déconnectées, elles ont perdu confiance en elles. On doit donc, leur redonner confiance et faire en sorte qu'elles s'habituent à respecter un horaire et à trouver un sens dans ce qu'elles font. Ce sont des personnes en général sous-qualifiées.*

*Association*

”

Néanmoins, c'est rarement simple, car de part ce décrochage sociétal, cette extraction du monde du travail, les personnes n'ont pas appris à gérer les contraintes de la vie professionnelle. De ce fait, les problèmes liés aux interactions sociales et aux frustrations sont nombreux.

“

*On aimerait pouvoir exprimer aux gens les frustrations existantes dans l'emploi, dans le mode du travail. Ces dernières sont multiples et constantes pour la plupart d'entre nous. On se réveille avec beaucoup d'envies, mais on sait qu'en passant la porte du boulot, on sera frustré par pas mal de choses et qu'on ne sera pas forcément entendu. Et ici, on est face à un public qui a très difficile de comprendre, de simplement concevoir une simple frustration.*

*Association*

”

Les structures et associations mettent donc en avant que la réussite, d'un projet d'insertion socioprofessionnelle, n'est possible qu'en prenant en compte le parcours de vie du public, ainsi que sa dimension privée et familiale.

Par exemple :

“

*Une maman qui était complètement dépassée avec une petite fille autiste ; En creusant, je me suis rendu compte qu'elle ne venait pas beaucoup à la formation et qu'elle était en décrochage à cause de la petite qu'elle ne savait pas garder. Étant donné qu'elle avait mis un terme à la relation avec son compagnon, elle n'avait plus du tout de solution de garde.*

*Association*

”

#### **4.4.3. Le manque de formations et/ou d'instruction**

On peut lier la thématique de l'insertion socioprofessionnelle à celle du décrochage scolaire. En effet, l'exclusion sociale peut également résulter du manque d'instruction et/ou de formation vécue par le public lors de son plus jeune âge. Dès le départ, on est donc face à une population ayant vécu une coupure avec le système, ou encore une perte de liens avec une figure de vie importante, provoquant un décrochage quel qu'il soit, et in fine une exclusion sociale ou professionnelle, volontaire ou non-volontaire.

Selon certaines associations et services, on pourrait être face à des schémas de reproduction « d'abandon » et de « rupture », qui freinent l'insertion socioprofessionnelle.

“

Pourquoi est-ce qu'il changerait parce qu'un éducateur ou un assistant social lui demande de changer ? Et donc les gens répètent des schémas d'exclusion, de départ inopiné.

*Association*

”

Mais alors ne faudrait-il pas axer la prévention en matière de scolarité pour pallier certaines problématiques rencontrées lors de projet d'insertion socioprofessionnelle ?

Pourtant, la thématique scolaire présente ses propres problèmes et semble elle-même insoluble au regard des structures sérésiennes. La situation sanitaire a eu une influence sur la perception de la situation des professionnels. Selon eux, elle serait également en train de se complexifier. En effet, le travail à distance des étudiants entraîne de plus en plus de décrochages et d'abandons même auprès des élèves ne présentant en début d'année aucune difficulté particulière. La majorité des partenaires soulignent également les difficultés matérielles et financières imposées par l'école à la maison, rendant la fracture numérique d'autant plus importante.

”

*Alors certes, on met en place des projets contre le décrochage scolaire, mais cela ne règle pas la problématique et on n'y arrivera pas. Dans 3 ans, on va refaire un diagnostic et la scolarité restera dedans. J'en suis certain. Et c'est encore pire avec la crise actuelle, parce que les jeunes se retrouvent en enseignement à distance et c'est hyper compliqué.*

CPAS

De plus, les jeunes n'étant plus insérés dans le système scolaire, finissent par s'isoler et décrocher institutionnellement.

”

*Notre structure touche tout le monde, toute personnes précarisées ou très précarisées. [...] Néanmoins, avec la crise, ceux qui ont vraiment besoin d'aide, ce sont les familles monoparentales et les personnes en situation de chômage économique. La classe moyenne est devenue fort précaire et ils ont désormais bien plus besoin d'aide que nos SDF.*

*Association*

CPAS

Et les parents dans tout ça ? Ils ont leurs propres difficultés face au système scolaire.

En effet, la majorité des professionnels relèvent la richesse de Seraing en termes de diversité culturelle. Néanmoins, cette richesse s'accompagne de difficultés de langage, notamment au niveau des rapports scolaires parents-enfants.

Cette exclusion sociale et professionnelle pourrait dès lors, également être facilitée par les difficultés de langage rencontrées. En effet, il est compliqué par exemple, de trouver un emploi, ou encore de s'intégrer à l'école, quand la plupart des personnes ne nous comprennent pas.

”

*Ce sont des personnes qui ne possèdent pas le niveau du CEB en français, mais qui n'ont pas été scolarisées où qui quand on les teste, avec un test de positionnement, n'ont pas les compétences en français ni à la lecture, ni à l'écriture du CEB.*

ASSOCIATION

Les professionnels ont également pu constater des problèmes d'analphabétisme et d'incompréhension du système belge nouvellement intégré, chez les parents d'enfants Sérésiens. Dès lors, comment ces derniers, pourraient-ils aider leurs enfants à s'intégrer au sein d'un système, scolaire, social ou encore professionnel, puisqu'ils ont eux-mêmes du mal à le comprendre ?

”

*Le besoin de l'enfant, c'est qu'un adulte s'occupe de lui et le besoin des parents, c'est d'avoir un soutien, vu qu'ils ne maîtrisent pas la langue française. De plus, certaines mamans, même dans leur pays d'origine, sont illettrées... (...)Dès lors, les parents ne savent pas aider leurs enfants au niveau de leur scolarité. Ils ont besoin de soutien. Néanmoins, certains enfants s'en sortent très bien malgré l'absence de suivi à la maison.*

ASSOCIATION

#### **4.4.4. La mobilité**

Une minorité de professionnels identifie la mobilité et son aspect financier comme étant un frein à l'insertion socioprofessionnelle.

“

*Ce qu'on rencontre comme problème, c'est que dans ces publics fragilisés, qu'est-ce qui est un frein à l'emploi, c'est qu'ils n'ont pas de permis de conduire [...] on a déjà eu des personnes qui disaient : voilà moi, il faut que je prenne le bus et je n'ai pas les moyens.*

*Association*

”

## 4.5. Autres thématiques examinées

Lors des différents entretiens menés auprès des services et associations sérésiennes d'autres thématiques ont été abordées. Il nous a donc semblé pertinent de les développer.

### 4.5.1. Les problématiques de séjour

Une autre problématique soulevée par les différents intervenants concerne la prise en charge des personnes se trouvant en séjour illégal sur le territoire belge. En effet, il existe très peu de structures pouvant accueillir de manière optimale ce type de public. Dès lors, les travailleurs se retrouvent bien souvent dans l'incapacité d'apporter leur aide aux personnes ou alors, doivent engager leurs fonds propres. Ce problème survient, notamment, en ce qui concerne la prise en charge des violences conjugales ou familiales

“

*Il faudrait un service psychiatrique, et même pour les personnes qui ne sont pas régulières. Un service qui pourrait accueillir même des cas psychiatriques. [...] Il faudrait quelque chose en parallèle pour les personnes illégales. Parce que pour les personnes en séjour légal, je n'ai pas trop de problèmes.*

*CPAS*

”

Ou encore pour les prises en charge psychiatriques

“

*On n'a bien souvent pas de solutions pour les personnes en séjour illégal qui sont victimes de maltraitance. De plus, comme il n'y a pas de subvention parce qu'elles sont illégales, si on intervient, c'est sur fonds propres.*

*CPAS*

”

Les travailleurs soulèvent donc un manque de moyens flagrant concernant cette thématique. Selon certains travailleurs, la thématique de la migration est mal perçue par la population. Les acteurs politiques seraient donc pris entre deux feux et leur marge de manœuvre s'en retrouverait limitée.

“

*On est dans un secteur qui est le vilain petit canard de l'action sociale puisqu'on travaille avec un public d'origine étrangère qui n'a pas forcément la cote dans l'action sociale politique pour l'instant.*

*Association*

”

#### **4.5.2. La méconnaissance du réseau, le manque d'information**

Cette thématique de la méconnaissance du public a été relevée par la majorité des associations et services sérésiens. Elle se compose d'ailleurs de différentes dimensions aussi importantes les unes que les autres.

La majorité de la population Sérésienne, issue de la migration et rencontrée par les professionnels, a des difficultés à remplir les démarches administratives quelles qu'elles soient. Il n'est donc pas rare pour eux de faire appel aux services et associations existantes uniquement dans le but d'avoir un soutien dans les démarches à effectuer. Pour certains, ces demandes peuvent être perçues comme de la paperasse supplémentaire, mais pour eux c'est une question de survie.

“

*Donc sur le terrain, on va leur apprendre à comment est-ce qu'on paye une facture, apprendre le système belge, donc voilà, c'est ça qu'on fait : du maintien de survie.*

*Association*

”

---

Seraing se retrouve également de plus en plus confronté à une population mal informée. Effectivement, cette dernière n'aurait pas connaissance de ses droits les plus fondamentaux et des services existants pouvant lui accorder ces droits. Cette méconnaissance peut entraîner une perte de droit lorsque les aides légalement obtenables se retrouvent obsolètes en raison d'une date limite dépassée ou d'un formulaire mal rempli par méconnaissance des démarches administratives préétablies ou de la structure sérésienne à consulter.

“

*Le non-recours au droit, les personnes ne sont pas informées des droits qu'elles peuvent avoir et sur base de la non-information, ne viennent pas demander l'aide à laquelle elles pourraient prétendre.*

CPAS

”

La majorité des professionnels sont donc d'accord pour dire que la connaissance du réseau par le public est primordiale. La population Sérésienne doit pouvoir être réorientée et connaître les services et associations pouvant l'aider en cas de besoin.

“

*Le réseau social, parce que je pense que sans réseau, ce n'est pas possible d'avancer. Dans la vie, il faut utiliser le réseau et ça, c'est quelque chose qu'ils ont difficile à faire. A l'école, on va leur dire d'aller acheter un livre, eux ne vont pas penser à aller s'inscrire à la bibliothèque et d'aller l'emprunter.*

CPAS

”

Enfin, notons tout de même que lorsque la personne est en séjour illégal, il existe très peu d'associations capables de la prendre en charge et de l'insérer dans la société.

#### **4.5.2. Le civisme**

Les quartiers ciblés par le projet, et plus particulièrement les parcs, sont perçus par la majorité des professionnels comme étant insécurisant et insalubre. Certes des initiatives sont constatées, mais elles sont jugées insuffisantes et ne prennent pas en compte l'ensemble de la population.

“

*Au niveau du quartier de Seraing-centre particulièrement, il règne toujours un climat d'insécurité relaté par les habitants du quartier. Le Parc des Marêts et l'esplanade de l'Avenir sont identifiés comme points particulièrement sensibles. Au niveau du Parc, des initiatives sont prises et une amélioration est constatée mais par contre, l'esplanade de l'Avenir reste à notre sens un endroit peu sécurisant.*

*Association*

”

Ce sentiment d'insécurité et ce constat d'insalubrité sont d'autant plus renforcés par l'ensemble des déchets que l'on peut trouver un peu partout sur la commune.

“

*Les dépôts clandestins restent un véritable fléau même si la Ville met en place des tentatives de solution. Ces dernières n'apportent pas une amélioration.*

*Association*

*CPAS*

”

La commune de Seraing est donc confrontée à un manque de civisme causé par une partie de sa population. Selon certaines structures, ce manque de civisme, de citoyenneté pourrait être dû aux manques de valeurs partagées par les citoyens.

## 5. TRAVAIL PARTENARIAL ET RESEAU

La deuxième partie de cette analyse va s'intéresser aux diverses dynamiques partenariales existantes sur la commune.

Nous avons jugé important de comprendre comment les structures sérésiennes collaborent entre elles et comment cette collaboration peut être favorisée ou au contraire être mise en défaut.

L'enquête menée auprès des professionnels de terrain a majoritairement mis en avant, un réseau partenarial dense où la réorientation et la collaboration sont les maîtres mots.

“

*Vraiment au niveau institutionnel, Seraing est très bien fourni. C'est rare une commune comme Seraing franchement. Maintenant, sur la province de Liège, on est la deuxième plus grosse commune donc ce n'est pas étonnant non plus que Seraing soit aussi bien fournie. Donc c'est relativement rare qu'on ait des situations qu'on ne puisse pas gérer sur le territoire...*

*CPAS*

”

La majorité des services et associations rencontrés ont l'habitude de fonctionner entre eux depuis des années. Cela facilite donc les échanges.

“

*Je connais les partenaires depuis longtemps et je peux dire qu'on travaille vraiment main dans la main. « Ne t'inquiète pas, on va trouver une solution ensemble ! » et c'est vraiment une collaboration efficace donc je ne me suis jamais retrouvée avec des gens qui m'ont planté dans un mauvais esprit ou qui s'en foutaient quoi que ce soit donc... Non, c'est assez positif. Je trouve que le tissu associatif sérésien est dynamique, efficace...*

*Ville*

”

Leur mode de fonctionnement nécessite rarement une convention (partenariats officiel). Ils préfèrent fonctionner en termes de collaboration (partenariats officieux), car celle-ci engendre moins de contraintes et permet plus d'échanges autour de la table. L'important est que chacun s'écoute et se respecte.

Sans surprise, les différents leviers mis en avant par les professionnels sont : l'investissement des partenaires, la connaissance que ces derniers ont du quartier, le partage de valeurs communes, les réunions, la communication, la pluridisciplinarité permises par la complémentarité de chacun, le soutien de la hiérarchie et bien d'autres encore.

Au niveau des freins, nous constatons une récurrence au niveau du morcellement administratif par rapport aux différentes structures que sont la Ville et le CPAS. De ce fait, bien que la communication ait été citée plus haut comme un levier, elle constitue pour la plupart des associations un frein. Ces dernières ont majoritairement du mal à percevoir la différence entre les services Ville et CPAS. Mais plus encore, il est extrêmement compliqué pour elle de cerner une personne de contact ainsi que d'obtenir les informations demandées.

“

*Quand on a un problème et qu'on aimerait pouvoir en discuter ensemble. Là, on n'a toujours pas de contact CPAS. On n'a pas de nom, pas de numéro de téléphone etc. De plus, il y a eu plusieurs démarches, notamment des mails qui ont été envoyés au CPAS mais qui sont restés sans suite.*

*Association*

*Je trouve aussi que la coordination avec les services du CPAS (les antennes), même certains documents dans le cadre de certaines démarches les formulaires et/ou les informations donnés, sont obsolètes.*

*Association*

”

Cette méconnaissance, du rôle de chacun et des tenants et aboutissant de l'ensemble des services, semble être partagée par certaines structures du CPAS

“

*Moi par exemple j'ai beau être depuis 20 ans ici sur Seraing, à travailler sur Seraing, j'ai quand même une méconnaissance de ce qui existe clairement sur Seraing par rapport à des problématiques plus spécifiques quoi. Parfois je renvoie aussi bêtement je dis "voilà, il faudrait en parler à votre AS d'antenne ou quoi" qui a peut-être plus le panel que moi sur certaines problématiques.*

*CPAS*

”

De ce fait, la constitution d'un recensement des services et associations sérésiens aussi bien à destination du public, que des partenaires est vu d'un très bon œil par les professionnels de terrain. Cela permettra d'y voir plus clair dans ce réseau, de savoir exactement qui contacter et de connaître les missions de chacun.

Un autre frein important concerne les missions et décrets qui cloisonnent le travail.

En effet, il existe une partie du public qui ne rentre pas dans les cases définies par la société, à travers les politiques sociales en vigueur. Dès lors, les structures se retrouvent perdues, démunies face à certaines situations. Il est alors compliqué d'orienter la personne ou encore de savoir vers quel partenaire se tourner pour échanger.

“

*Des jeunes, des « incasables », on dit ça entre guillemets mais ils ne peuvent aller nulle part et pourtant ils ont besoin tellement d'aide et personne ne sait les prendre parce qu'ils ne rentrent dans aucune case donc ça, c'est vraiment très compliqué parce qu'on se retrouve vraiment de plus en plus souvent avec des cas comme ça.*

*CPAS*

”

Certains services mandatés se demandent même si le partenariat est profitable dans la mesure où il ne peut aller que dans un sens, en raison des limites imposées par les missions et le secret professionnel.

“

*Des jeunes, des « incasables », on dit ça entre guillemets mais ils ne peuvent aller nulle part et pourtant ils ont besoin tellement d'aide et personne ne sait les prendre parce qu'ils ne rentrent dans aucune case donc ça, c'est vraiment très compliqué parce qu'on se retrouve vraiment de plus en plus souvent avec des cas comme ça.*

*CPAS*

”

Parmi les freins les plus récurrents, on retrouve également le manque de moyens, qu'il soit humain, financier ou temporel. Ainsi, que le roulement incessant des travailleurs.

“

*Le temps car malheureusement, il y a des projets qui sont énergivores. On peut se permettre sur l'année d'en réaliser 1 ou 2 mais pas 3 par exemple. Il faut que notre public reste notre priorité et non les partenaires...*

*Association*

”

Néanmoins, de manière générale, le partenariat est vu comme étant positif et permet à la fois de se faire connaître, d'élargir son public, de mener des projets de grandes envergures, mais aussi d'échanger sur des thématiques communes qui posent problème.

“

*Le partenariat est un levier dans la construction de nos projets. Il nous permet de construire de nouveaux projets, de partager l'expérience, de mettre en commun les moyens de nos services, de développer des projets de plus grande ampleur qui touchent davantage le citoyen.*

*Association*

”

Nombreuses sont donc les structures à nous avoir fait part de leur souhait concernant le développement du partenariat avec les services et associations présents sur le territoire sérésien. Et plus particulièrement une augmentation de l'échange avec les services Ville et CPAS.

“

*Tous les services de la ville et du CPAS, ça m'intéresse de pouvoir plus se rencontrer et d'avoir des infos pour pouvoir collaborer ensemble. Ça, ça me serait super utile, ça c'est sûr.*

*Association*

”



---

## 6. CHAINONS MANQUANTS

Cette troisième partie, va mettre en avant les divers éclairages apportés par les thématiques prégnantes et la mise en réseau. En effet, la compréhension du fonctionnement partenarial sérésien, en parallèle des problématiques rencontrées, a permis un éclairage nouveau sur les chaînons manquants de la Ville de Seraing.

Néanmoins, notons que lors des entretiens, une minorité de travailleurs n'a pas souhaité répondre à la question concernant les chaînons manquants sérésiens, de par sa méconnaissance du réseau.

“

*Étant moi-même peu, voire pas, informée de ce qui existe sur le territoire et de ce qui est possible d'accès pour notre public, je ne vais pas me permettre de répondre à cette question.*

*Association*

”

La majorité, quant à elle, a connaissance de ce réseau et pense que Seraing n'est pas à plaindre en termes de services sociaux prenant en charge les problématiques. Néanmoins, même si ce réseau est dense, les travailleurs déplorent le manque de places au sein des structures existantes. De ce fait, selon la majorité d'entre eux, il ne faut pas créer de nouveaux services, mais plutôt créer davantage de places dans ceux existant déjà.

“

*Ce ne sont pas des nouveaux services qu'il faut créer, c'est plus de place dans les services existants...Un peu tous. Plus de travailleurs chez moi, plus de travailleurs à la réinsertion parce qu'il y a énormément de gens qui dépendent du RIS, plus de places à la maison de l'enfant parce qu'il y a tellement de demandes de placement, plus de place à droite et à gauche, plus de services qui développent des projets, c'est vraiment un peu tous les services. Je n'arrive pas à référencer un service qu'il manque réellement...*

*CPAS*

”

---

## 6.1 Service à développer

- **La thématique du logement**

Comme précédemment explicité, la thématique du logement a été abordée, que ce soit l'accès, le coût, la recherche ou encore les services à contacter.

“

*La problématique de base est qu'il n'y a pas assez de place d'accueil d'urgence pour le moment.*

*Association*

”

- **Les thématiques de la précarité et de l'insertion socioprofessionnelle**

Concernant ces thématiques, notons particulièrement le manque flagrant d'offres proposées pour les cours d'alphabétisation, et de Français Langue Étrangère, permettant une amélioration de l'insertion socioprofessionnelle. Mais aussi le manque de places au sein des structures sérésiennes prenant en charge les assuétudes, ou encore la prostitution. Notons que Liège est souvent pris en référence par les professionnels.

“

*Il y a des difficultés par rapport au nombre de places par exemple. Je vais prendre l'exemple de l'alphabétisation, on n'a pas toujours trouvé place sur Seraing. Il y a des services mais pas toujours des places. Au niveau des assuétudes aussi, il y a des services bien particulier mais qui sont sur Liège, la traite des êtres humains, problèmes liés à la prostitution, il y a plein de services sur Liège, Sur Seraing, je ne vois pas. Maintenant, on est bien entouré aussi et c'est difficile d'avoir tout sur Seraing.*

*CPAS*

”

- **Le secteur de la jeunesse**

Le secteur de la jeunesse de manière générale revient fréquemment en matière de structures d'accueil. Cet accueil concerne aussi bien les garderies, les écoles de devoirs, l'aide en milieu ouvert, ou encore les lieux d'accueil en matière d'aide ou d'aide urgente. La demande surpassant une nouvelle fois l'offre sérésienne, cela limite grandement l'accès aux structures. Certaines refusant même les listes d'attente.

“

*Et cette année encore, j'ai eu une cinquantaine de demandes en plus des 60 enfants qu'on accueille. Donc, je ne fais plus de liste d'attente parce que je ne sais reprendre personne et je n'ai pu reprendre personne cette année*

*Association*

”

## ● L'accès au sport, à la culture et aux divertissements

Même si Seraing met à disposition de sa population une offre culturelle non-négligeable, cette dernière est souvent méconnue ou inaccessible. De plus, bien qu'elle existe, le constat général est qu'elle n'est pas assez présente sur le territoire. Notons également le peu de salles sportives accessibles aux publics précarisés ou encore le manque d'espaces verts (parcs, esplanades, agoras) à destination des Sérésiens.

“

*La démocratisation de la culture, c'est à dire de donner accès à la culture à des prix qui sont très peu élevés car nous savons que l'argent est un frein énorme pour le citoyen. Et même quand on fait du bon marché ce n'est souvent pas assez.*

*Association*

*Le manque de divertissements, d'activités, d'endroits où ils peuvent se défouler... Que ce soit des endroits, des salles de sport gratuites mais quelque chose pour la jeunesse car on oublie souvent que cette jeunesse a énormément d'énergie.*

*CPAS*

”

On constate donc, que même si Seraing est bien fourni, la demande citoyenne surpasse largement l'offre proposée par les structures sérésiennes. Les professionnels font également souvent référence à la Ville de Liège qui possède un plus large de services qui sont bien souvent également accessibles aux Sérésiens.

## 6.2 Renforcement des structures existantes

En parallèle à ce manque de places, les professionnels de terrain ont également mis l'accent sur la nécessité de renforcer les structures existantes, que cela soit en termes de

---

- **Diversité des travailleurs**

Pour favoriser la prise en charge des situations, toujours de plus en plus complexes, les professionnels ont exprimé la nécessité d'avoir une équipe pluridisciplinaire ayant différentes casquettes. Par exemple, concernant la thématique du logement, il serait intéressant d'avoir en plus des travailleurs sociaux, un technicien capable d'agir directement lorsqu'une perte d'énergie est constatée ou encore pour donner des trucs et astuces en matière de réparation, etc. Ceci permettrait à la personne d'avoir un réel accompagnement dans ses différents besoins et une prise en charge globale de la thématique.

- **De communication**

Le manque de communication et de coordination entre les structures sociales sérésiennes est un des freins majeurs à la bonne utilisation du réseau, et donc à la prise en charge idéale des problématiques. De ce fait, bon nombre de structures ont émis la demande de favoriser la communication entre les structures sérésiennes, et plus particulièrement entre les associations et les services Ville et CPAS. Dès lors, nous nous demandons, si la mise en place du mapping social et de l'application ne pourrait pas déjà répondre en partie à cette demande.

“

*C'est bizarre à dire mais c'est vrai qu'une coordination de l'ensemble des associations, c'est sûrement quelque chose qui a son utilité et rien n'est fait pour promouvoir le vivre ensemble [...] Personnellement, j'ai repris pieds il y a seulement 3 ans dans la vie associative sérésienne et je ne connais pas tous les services sérésiens, c'est dommage.*

*Association*

”

Soulignons également que le développement de la communication entre les associations et les services Ville et CPAS permettrait une meilleure prise en charge des problématiques sérésiennes en regard de la réalité de terrain.

“

*On aimerait pouvoir travailler avec le CPAS, nous sommes plus nombreux que le CPAS sur le terrain et nous connaissons l'évolution actuelle des choses. Si on connaît l'évolution on peut travailler. Par exemple, quelle est l'évolution avec le coronavirus : les problématiques de suicide, de mal-être et de violence intrafamiliale augmentent. Si on travaille dans notre coin, on ne sait pas tout faire. Mais si on pouvait avoir des conventions et des gens capables de travailler avec nous sur les problématiques, on pourrait peut-être avancer plus facilement.*

*Association*



”

---

- **De partenariat**

La création de collectifs, de groupements sociaux dans le quartier (Cf. médibus) a été avancée pour pallier le manque de communication et enrichir le travail partenarial. Une des idées avancées est la création d'un collectif spécialisé sur un quartier. Ce collectif, ne servirait pas qu'à transmettre l'information, mais permettrait de travailler ensemble autour de projet et thématique concrets. Chacun pourrait alors mettre à disposition ses ressources dans le but d'avancer ensemble.

“

*La création d'un collectif associatif dans le quartier mais avec juste un objectif et que tout le monde essayerait d'y aller. (...) Ce n'était que transmettre l'information et cela ne servait à rien car on possédait déjà les infos. Mais si on créait un collectif – on a déjà fait ça, on a déjà essayé pour la sécurisation du quartier – avec un objectif commun où tout le monde met ses ressources sur la table pour pouvoir aller vers cet objectif-là, cela m'intéressait vraiment plus !*

*Association*

”

### 6.3 Création de nouveaux services/projets

Il existe également des professionnels qui pensent à la création de nouveaux services, associations, projets comme :

En matière de **logement** :

- La création d'une **maison du logement** :

Comme vu précédemment, le logement est la thématique sérésienne la plus prégnante. Dès lors, une des idées avancées par les intervenants serait de regrouper les divers services, prenant en charge la thématique, afin de proposer un accompagnement qui soit le plus optimal possible.

“

*L'idée qu'il y avait eu à un moment donné, c'était de faire la maison du logement. Ça je pense que ce serait bien parce que les gens, ce qu'ils ont beaucoup comme problème, c'est le problème du logement. [...] L'idée, c'était que tout soit regroupé dans un endroit et que les gens qui auraient un problème de logement iraient là.*

*Ville*

”

- 
- La création d'un projet favorisant l'obtention de **logements autonomes** :

Comme vu précédemment, la recherche de logement et plus particulièrement de logement autonome est un vrai parcours du combattant. Un projet est donc en cours d'élaboration avec la Ville de Liège afin de pouvoir obtenir 6 logements autonomes sur le territoire sérésien.

“

*Donc à ce niveau-là, on est en train de monter un projet avec Liège, les pouvoirs politiques fédéraux et tout ça, un projet qui nous permettrait peut-être d'obtenir des logements sur Seraing pour 6 jeunes à un moment donné ou quoi que ce soit. Ce n'est pas encore fait, pas encore totalement pas fait, donc c'est vraiment en cours et cela pourrait être un service qu'on rend...*

CPAS

”

En matière de **mendicité** et **d'assuétude** :

- La création d'un service proposant un **comptoir d'échanges de seringues** et une **cabine d'injection**.
- La création d'un **Médibus** avec une équipe paramédicale connaissant le public, et pouvant agir sur la prévention de la toxicomanie de manière pratico-pratique.

La mendicité, les assuétudes et la prostitution font partie des problématiques majeures composant la thématique de la précarité, de la pauvreté et de la paupérisation. Une des idées avancées par certains professionnels est la création d'une structure prenant en charge ces différentes thématiques dans leur ensemble. En effet, il n'existerait à proprement parler, sur le territoire sérésien, aucune structure proposant « ce type de service ». Comme pour le logement, l'idée serait donc de regrouper les différents professionnels prenant en charge la thématique principale. Mais attention, la thématique étant délicate et le public peu sujet à la confiance, la structure devrait être composée de divers professionnels originaires de structures différentes. Ces derniers connaîtraient donc parfaitement le public ciblé.

“

*Il n'y a pas de structure dédiée à la toxicomanie en tant que telle. Il n'y a pas de structures qui permettent d'échanger le matériel de seringues. Il n'y a pas une structure qui permet d'expliquer ou de donner des petits cotons désinfectants ou des petites casseroles pour fumer leurs produits. Il n'y a pas tout ça à Seraing or, la toxicomanie existe aussi à Seraing. Je pense que si vous instaurez un médibus, il faut du paramédical et du paramédical qui connaisse les gens de la rue. Par exemple, [...] un infirmier de je ne sais pas quelle structure, [...] une psychologue, il y a peut-être moyen d'en détacher une du collectif à Seraing. Ça je trouve que ce serait super intéressant d'avoir une pluridisciplinarité dans ce petit bus alors là, il faut que les gens de la rue, connaissent et identifient les travailleurs qui sont déjà là. Mais il faut pour moi intégrer un paramédical, ou un médecin qui ferait des petites consultations ou en tout cas quelque chose d'ordre médical ou psychomédicosocial dans ce petit bus. [...] Il faut vraiment avoir une vision globale et comme ça, je pense que la Ville peut alors choisir son alternative, qui correspondra le mieux à ses besoins.*

*Association*

”

En matière de **jeunesse** :

- La création d'un **service relais** entre aide à la jeunesse et passage à l'âge adulte

Un des constats des structures sérésiennes côtoyant le secteur de l'aide à la jeunesse, est que les jeunes Sérésiens passent de manière assez brutale du secteur de l'aide à la jeunesse à la vie adulte dans la mesure où ils n'y sont pas toujours préparés. Dès lors, une des idées avancées serait de créer un service destiné à assurer la transition. Un service qui leur apprendrait les diverses démarches administratives à réaliser quand on atteint la majorité, quand on loue son premier bien, etc. Un service composé de travailleurs sociaux qui seraient disponibles à la demande et qui ne seraient donc pas dans une relation coercitive avec les jeunes.

“

*J'avais pensé à un projet concernant le problème de la transition entre l'aide à la jeunesse et je vais dire l'âge adulte. [...] Surtout, que je suis sûr qu'il y a quand même pas mal de jeunes, [...] qui seraient demandeurs justement de cette aide-là.*

*CPAS*

”

- La création d'un **service pluridisciplinaire** prenant en charge les troubles psychiatriques et ayant une double reconnaissance (AVIQ et Aide à la jeunesse)

---

Comme relevé lors de cette analyse, la thématique de la santé mentale touche l'ensemble de la population. Elle concerne donc également la population mineure et plus particulièrement, celle placée en institution d'aide à la jeunesse. Dès lors, en plus du manque de places souligné précédemment, les logements « jeunesses » font face à une population qui n'est pas adaptée à l'encadrement proposé. Un des intervenants relève la nécessité et l'urgence quant à la création d'un service alliant à la fois jeunesse et santé mentale. Ce service, bien qu'utopique, permettrait une réelle prise en charge des jeunes et leur éviterait de tomber dans le cercle vicieux des schémas de reproduction et d'autodestruction.

“

*L'idéal serait de créer un service qui s'occupe des jeunes qui ont des troubles du comportement. Un service qui allie la santé mentale et l'aide à la jeunesse. [...] De plus, je suis sûr que si on ouvre 10 places, 7 ou 8 places seront réservées uniquement aux enfants de Sérésiens, je suis sûr qu'il ne me faut pas 1 heure pour le remplir. [...]*

CPAS

”

En matière de prise en charge des **personnes en séjour irrégulier** :

- La création d'un **service psychiatrique** prenant en charge les personnes en séjour illégal sur le territoire

Comme énoncé précédemment, une des grandes problématiques soulevées en matière de multiculturalité concerne la prise en charge des personnes en séjour illégal sur le territoire belge. En effet, il existe très peu de structures pouvant accueillir de manière optimale ce type de public. Et cela est encore plus complexe lorsqu'il s'agit de troubles psychiatriques. L'idée avancée, serait de créer soit un service psychiatrique spécialisé à l'attention de ce public en particulier, soit une collaboration avec les hôpitaux belges afin qu'ils prennent en charge les personnes se trouvant en séjour illégal sur le territoire belge.

“

*Il faudrait un service psychiatrique et même pour les personnes qui ne sont pas régulières. Un service qui pourrait accueillir même des cas psychiatriques. Je pense que les hôpitaux pourraient être créés avec des places d'urgence pour ce type de population. [...] Il faudrait quelque chose de parallèle pour les personnes illégales. Parce que pour les personnes en séjour légal, je n'ai pas trop de problème.*

CPAS

”

---

En matière de **mobilité** et d'**aide à l'insertion** :

- La création d'un service prenant en charge le transport collectif des citoyens à mobilité réduite durant le week-end et jours fériés.
- La création de ce service, pris en charge par une structure déjà existante ou à créer, permettrait aux personnes à mobilités réduite de participer aux différentes activités organisées au sein de la commune (marchés, brocantes, ateliers, etc.) sans devoir passer par des sociétés de consommation pratiquant des prix élevés.

“

*Ce qui serait bien, c'est d'envisager un transport collectif quand la situation actuelle sera terminée. Mais peut-être aussi de réfléchir déjà comment on pourrait imaginer ce transport-là, vers quelles destinations. Il y a des besoins qui ne sont pas couverts par des personnes qui sont à mobilité réduite durant le week-end, il y a des autres déplacements qui pourraient créer du lien sans pour autant passer par la société de consommation.*

CPAS

”

En matière d'**aide à l'insertion** :

- La création d'une **halte-garderie**

Un des grands freins à l'insertion socioprofessionnelle concerne la dimension privée et familiale du public, notamment en matière de garde d'enfant(s). Dès lors, la création d'une halte-garderie serait un atout conséquent pour l'ensemble de la population fréquentant les différentes structures ayant en charge l'insertion socioprofessionnelle. Néanmoins, ce type de service avait déjà été envisagé par certains professionnels et abandonné en raison des normes plus que contraignantes.

“

*On avait même déjà pensé dans les anciennes programmations de faire un projet comme ça, de faire une forme d'halte-garderie mais le problème, c'est que les conditions d'hygiènes. Déjà à l'époque avant le covid, ce n'était pas évident. Maintenant avec le covid, c'est presque impossible.*

CPAS

”

---

En matière d'accompagnement :

- La création des **services d'accompagnement** sur les quartiers, avec des groupes de travailleurs de terrain de confiance et connus du public.

L'un des freins à la mise en place d'un partenariat peut être la méconnaissance de la structure sociale que l'on aimerait solliciter ou encore des travailleurs qui la composent. Afin de pallier cet obstacle, un professionnel a émis l'idée de créer un service spécialisé dans l'accompagnement du public. Ainsi, les structures pourraient être rassurées quant à la qualité de suivi de leurs bénéficiaires. On pourrait également imaginer que ce service garantirait la poursuite des démarches en assurant le suivi.

“

*Il faudrait créer un service d'accompagnement. Une mission d'accompagnement avec des gens qui accompagneraient car cela prend du temps d'accompagner.*

*Association*

”



---

## 7. PROBLEMATIQUES IDENTIFIEES

Quatre problématiques majeures se dégagent de notre analyse soit : le **logement**, la **santé**, la **précarité** et **l'insertion socioprofessionnelle**. Effectivement, celles-ci sont particulièrement prégnantes dans la plupart des discours formulés par les professionnels de terrain. Cette analyse fait d'ailleurs écho à la première étude, menée dans le cadre de la construction du nouvel abri de jour, qui présente un constat similaire.

Dans la mesure où ce présent diagnostic devait définir les thèmes des trois prochaines recherches-actions, nous avons donc été contraints de faire un choix parmi les quatre thématiques préalablement citées. Par conséquent, nous avons pris la décision d'exclure la précarité pour différentes raisons à savoir :

- Tout d'abord, la mise en place d'actions tentant de répondre aux problématiques du logement, de la santé et de l'insertion socioprofessionnelle aura automatiquement une influence positive sur la précarité. En effet, trouver un logement décent, développer un capital social, participer à une formation, obtenir un emploi, prendre soin de soi, se soigner, sont autant de moyens de lutter contre la précarité.
- Deuxièmement, cette thématique est caractérisée par un manque d'emprise réelle des travailleurs. Effectivement, il est très compliqué de pouvoir agir sur la précarité au sens large dans la mesure où elle est la conséquence de multiples échecs (professionnels, familiaux, conjugaux, ...). Ainsi, pour agir sur celle-ci, il faut travailler sur les causes et non sur la conséquence elle-même.
- Troisièmement, bon nombre de services et d'associations, concernées par les trois problématiques choisies, ont mis en exergue tant l'intérêt de notre intervention que la volonté d'y participer. Nous espérons pouvoir ainsi les intégrer à nos recherches, lesquelles devront pour rappel être traduites sur le terrain par la mise en place d'actions concrètes.

Enfin, notre équipe participe également à un projet sur la mendicité, notamment par la mise en place d'un Médibus en collaboration avec les acteurs experts de la thématique qui développent déjà des projets dans cet axe.

---

## 8. CONCLUSION

Réalisé en parallèle à la création d'un mapping social, ce diagnostic avait pour objectif de mettre en exergue les problématiques et chaînons manquants présents sur le territoire sérésien. De ce fait, 48 professionnels, issus de structures privées ou publiques, ont été interrogés afin de partager leurs réalités de terrain bien souvent différentes.

L'analyse qualitative des entretiens menés a permis de dégager différentes problématiques majeures. Parmi celles-ci, nous en avons sélectionnée trois à savoir : le logement, la santé et l'insertion socio-professionnelle. Celles-ci feront chacune l'objet d'une recherche-action organisée dans le cadre du projet UIA « A Place to Be-Come ». Effectivement, pour que notre action soit pertinente et validée par les professionnels, il est indispensable que l'objet de nos recherches corresponde à leur réalité de terrain.

La réalisation du diagnostic ne constitue donc pas une fin en soi mais plutôt le commencement d'un travail de recherche-action qui permettra de mettre en place des actions concrètes sur le terrain répondant à des besoins identifiés. Notre but étant toujours d'optimiser la qualité de prise en charge des sérésiens. Ce travail représente donc un socle commun sur lequel s'inscriront nos futures actions.

De surcroît, issue de la réalité de terrain, notre analyse nous permettra d'impliquer les nombreux acteurs motivés que nous avons rencontrés. Effectivement, ces derniers sont indispensables dans la réalisation de nos actions. Notre rôle est ici d'explorer le champ des possibles, rassembler les acteurs, initier la réflexion, participer à la conception et l'impulsion d'actions concrètes mais en aucun cas de porter un projet. Notre présence étant circonscrite à la durée du projet, notre action nécessite donc l'implication des acteurs concernés par nos problématiques.

Notre démarche s'inscrit ainsi dans la philosophie du Master Plan Social qui consiste à « insister sur l'importance du maillage et de la construction de réseaux pour appuyer les parcours de vie, leur permettre de se déployer pleinement dans la ville dans le respect des appartenances et des différences »<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> *Seraing , Parcours de Ville, Parcours de Vie. Master plan social de la ville de Seraing, 2014, p45*

---

## 9. BIBLIOGRAPHIE

### Livres

ALBARELLO L., Devenir praticien-chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale, Bruxelles : De Boeck, 2004.

DISCRY A., Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative : Illustration par deux recherches : le sentiment de sécurité chez les séniors et le vécu du chômage, Liège, Éditions du Céfal, , Coll. Céfal SUP, p.98 .

VRANCKEN D., Social barbare, Bruxelles, couleurs livres, 2010, coll. Question de société

### Cours

DISCRY A., MIAS – Méthodologie de la recherche en sciences sociales, Jemeppe – Liège, Haute École de la Province de Liège et Haute École Libre Mosane, 2020 – 2021.

Franssen A., Sociologie H.D. - De l'État providence à l'État social actif, Bruxelles ; Université Saint-Louis, 2012-2013

### Conférences

VRANCKEN D., Les effets des nouvelles politiques publiques sur le champ de l'action sociale : Conséquences de l'extension et de la banalisation du champ social sur ses professionnels et leur pratique. Dans : CALIF, 2ème conférence, le 21 Novembre 2013, Liège

### Document inédit

Ville de Seraing, Seraing : Parcours de Ville, Parcours de Vie. Master plan social de la ville de Seraing, 2014, p45

### Site Web

SCRIBBR, Recherche-action : définition et étapes, récupéré sur <https://www.scribbr.fr/methodologie/recherche-action/> le 5 mai 2021