

Collectifs d'habitants, de sans-papiers, de chômeurs, de femmes, d'habitants de la rue, espaces de débat ou de concertation, budgets participatifs, ateliers artistiques, ateliers urbains, groupes autour de l'économie solidaire, de l'environnement... Une centaine de collectifs et d'initiatives de tous horizons ont fait vivre et continuent d'alimenter la démarche Capacitation Citoyenne depuis les années 2000. Ce sont des groupes belges et français en majorité, mais aussi quelques-uns du Brésil, de Bolivie et du Sénégal, qui développent des actions collectives pour améliorer les conditions de vie sur leur territoire.

Capacitation, c'est la "mise en capacité". C'est l'idée que, par le collectif, on peut conforter et révéler des compétences. « *C'est aussi comprendre les raisons de sa situation pour mieux pouvoir la faire évoluer avec d'autres.* »

Capacitation Citoyenne n'est pas une marque déposée, une procédure figée, ni un réseau fermé. Il s'agit d'un programme d'actions qui repose sur la conviction que l'échange renforce.

Ce livret est disponible gratuitement  
et téléchargeable sur le site internet :  
[www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org)



## Quand les locataires de logements sociaux font bouger les politiques !

# **Quand les locataires de logements sociaux font bouger les politiques !**

**Le groupe Logement du Projet de Cohésion Sociale du Bempt**

# Prendre le temps de raconter et questionner son histoire

Élaboré collectivement, le livret “Capacitation citoyenne” raconte l'histoire du groupe, son parcours, ses actions, ses combats, ses façons de faire, ses réflexions, mais aussi ses doutes. C'est une forme d'auto-évaluation collective qui vise à mettre en relief les capacités citoyennes mobilisées par les personnes impliquées dans un projet.

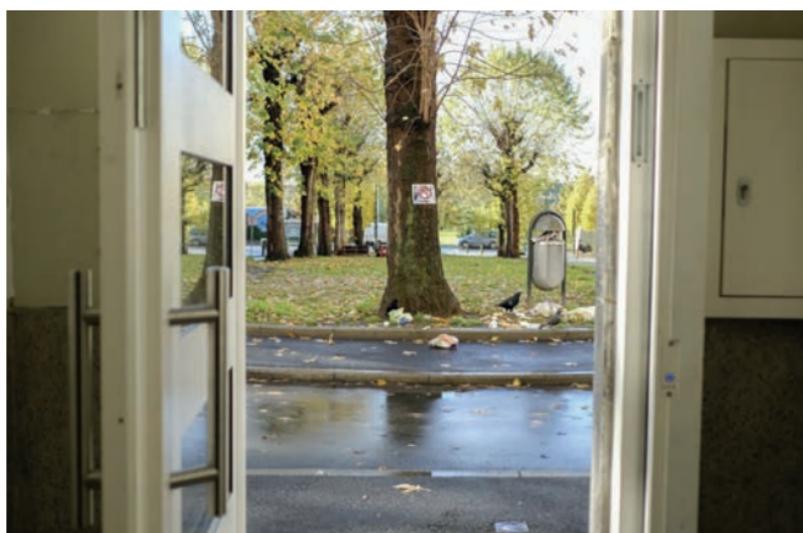
Chaque livret est élaboré dans un contexte particulier même s'il suit en général le même cheminement. Le groupe choisit les personnes invitées à construire le contenu du livret, en encourageant la diversité des participants (bénévoles, salariés, utilisateurs par exemple). Trois à quatre réunions permettent de décrire le groupe, son organisation, son action, puis de répondre collectivement à une série de questions ouvertes. Un ou deux animateurs de Capacitation Citoyenne rédigent un texte à partir de ces échanges. Ensemble, on prend le temps de débattre, creuser, questionner, modifier, préciser, améliorer la formulation jusqu'à la validation par tous. Enfin, on choisit les illustrations.

Les livrets de tous les groupes sont distribués gratuitement et téléchargeables sur : [www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org).

Bonne lecture !

## Quand les locataires de logements sociaux font bouger les politiques !

Prendre le temps de raconter et questionner son histoire	2
La cité des “blocs jaunes” à Forest	6
Le PCS Bempt : un dispositif au service des habitants	12
Le groupe Logement	15
Mais comment se faire entendre ?	25
Interpeller les responsables politiques	28
Une victoire, même si...	35
Quels messages transmettre ?	43



---

*Le quartier des "blocs jaunes" situé en face du parc du Bempt à Forest*

**D**es affiches de toutes les couleurs attirent le regard, contrastant avec les tons jaunes défraîchis des immeubles dont la plupart des fenêtres sont condamnées par des plaques de bois. Nous sommes à proximité du parc du Bempt dans la commune de Forest, au sud de Bruxelles et, plus précisément, dans le local du Projet de Cohésion Sociale (PCS) Bempt, une antenne de l'association "Habitat et Rénovation". Idéalement située en face de l'arrêt de tram, les vitres colorées du local en font un point de repère dans le quartier. On s'y arrête volontiers pour boire un café, prendre des nouvelles du quartier... Les enfants viennent pour des ateliers ou de l'aide au devoir.

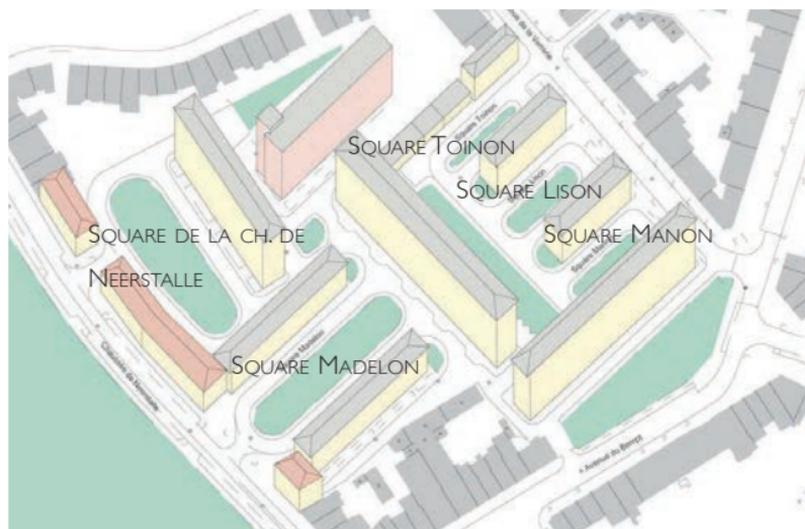
C'est là aussi que se réunit le groupe Logement chaque mois pour discuter des problématiques de logement dans le quartier. Après des années d'attente et de mobilisation, le groupe Logement est parvenu à obtenir la rénovation des logements. Une mobilisation que les participants ont eu envie de raconter et de transmettre à d'autres en guise d'inspiration et pour montrer que **« même lorsqu'on est locataires de logements sociaux, on peut faire bouger les choses ! »**

# La cité des “blocs jaunes” à Forest

## Un quartier vert et accueillant

Construits à la fin des années 50, les logements sociaux des “blocs jaunes” - en référence à la couleur des façades jaune pâle - comptent plusieurs bâtiments répartis autour de cinq squares : le square Madelon où se trouve actuellement le local du PCS, le square Toinon, Lison et Manon et enfin, le square de la Chaussée de Neerstalle.

Monsieur Jean - membre du groupe Logement - a fait partie des premiers habitants des blocs jaunes. Il nous raconte son arrivée en 1958 : « *C’était l’ouverture,*



---

La cité des blocs jaunes est réparti en plusieurs squares

*c'était le premier bâtiment. Pendant que j'étais ici, ils étaient occupés à construire les blocs 7-8-9.* » En effet, le quartier s'est construit en plusieurs phases. Il se rappelle qu'à l'époque, les loyers se payaient encore directement auprès du bailleur en liquide.

## **Une situation qui s'est dégradée avec le temps**

Si, au départ, le quartier bénéficiait de tout le confort et des commodités nécessaires, au fur et à mesure des années, l'état du quartier s'est fortement dégradé. À tel point que certains bâtiments, à la fin des années 90, étaient devenus complètement insalubres.

Il faudra cependant attendre les années 2000 avant que les choses ne bougent réellement : *« Il y avait d'autres priorités, notamment des habitations plus anciennes, datant des années 20 et qui ne disposaient même pas de salle de bain ! »* explique Stéphane Van der Cruyssen, co-directeur du Foyer du Sud, la société de logement qui gère les logements sociaux sur les communes de Forest et Saint-Gilles.

En 2008, une première phase de travaux est annoncée. Elle concerne seulement une partie des blocs. L'objectif, à l'époque, était de rénover en plusieurs

phases pour permettre aux habitants de rester sur le site. L'autre raison était budgétaire : les budgets ne permettaient pas de rénover l'entièreté des blocs.

C'est ainsi que les blocs situés chaussée de Neerstalle sont vidés de leurs habitants dans le courant de l'année 2008, en prévision des travaux de rénovation. On parle alors d'une fin de rénovation pour 2013.

## **Des retards en pagaille**

Sauf que le planning ne se passe pas exactement comme prévu : le budget de départ est largement sous-estimé par rapport aux rénovations nécessaires. La Région - qui finance les travaux - décide donc de reporter ceux-ci à plus tard.

En 2010, voyant que les retards risquent de se prolonger et que les bâtiments laissés à l'abandon continuent de se dégrader, le Foyer Forestois (ancien nom du Foyer du Sud avant la fusion avec le Foyer Saint-gillois), en concertation avec la commune de Forest, décide de mettre sur pied des occupations temporaires avec l'appui de la Fédération Bruxelloise de l'Union pour le Logement (FéBUL). *« Il fallait rendre utiles ces logements qui étaient vides. L'idée était d'avoir un projet "pilote". »* Ces occupations étaient destinées aux personnes "en

marge" du circuit locatif, avec des conventions qui ont été renouvelées plusieurs années...

En décembre 2012, la situation n'a toujours pas bougé. Les habitants sont alors informés que les travaux ne débiteront finalement pas avant fin 2015 ! C'est l'incompréhension et la colère chez les locataires qui vivent face à des logements qui se dégradent de plus en plus.



---

*Des bâtiments vides qui se dégradent au fil des années...*

## **Une accumulation de problèmes**

Les raisons de ces retards sont multiples. Le bourgmestre de Forest évoque les lourdeurs administratives dans une interview donnée à la RTBF en janvier 2017 : *« Ce dossier a connu de nombreux problèmes budgétaires, urbanistiques et de procédure. (...) La complexité des procédures est telle en matière de permis d'urbanisme, d'environnement ou de respect des lois sur les marchés publics, qu'il y a une lourdeur administrative démesurée. Si on rate une étape, on prend énormément de retard. »*

Sans compter d'autres "soucis" qui viennent s'ajouter à ces longues procédures : départ de l'architecte en charge du dossier, multiples allers-retours entre les différents services pour valider les changements...

En 2014, la fusion entre les sociétés de logement "le Foyer Forestois" et "le Foyer Saint-Gillois" va permettre de renforcer les équipes, et quelque peu améliorer la situation. Mais il faudra encore attendre jusqu'en octobre 2017 pour voir les premiers coups de pelles... C'est-à-dire près de 10 ans après le déménagement des premiers habitants !

Par contre, les habitants des blocs jaunes n'ont pas attendu le démarrage des travaux pour s'organiser et tenter d'améliorer leurs conditions de vie !



---

*La vue de chez Annie, membre du groupe Logement*

# Le PCS Bempt : un dispositif au service des habitants

C'est en avril 2001 que le Projet de Cohésion Sociale (PCS) du Bempt voit le jour, animé et coordonné par Habitat et Rénovation, une association bruxelloise qui agit « ***pour un habitat durable en améliorant le cadre de vie et en militant pour un logement décent pour tous.*** »

Les PCS sont des dispositifs d'action collective et communautaire subsidiés et encadrés par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) qui chapeaute les différentes sociétés de logements sociaux de la Région. Ils ont la particularité de réunir une association qui anime et coordonne les actions de terrain – dans ce cas-ci Habitat et Rénovation – et une Société Immobilière de Service Public (SISP) – dans ce cas-ci le Foyer du Sud. Dans certains cas, la commune est également associée au dispositif.

Pourquoi avoir choisi le quartier du Bempt pour implanter un PCS ? « ***En raison de l'état du quartier qui demandait un suivi et un travail d'accompagnement*** » explique le Foyer du Sud. Le PCS Bempt travaille donc en priorité avec les locataires des logements sociaux gérés par le Foyer du Sud, tout en restant ouvert sur le quartier et ses autres habitants. Il a pour mission d'améliorer la cohésion sociale et la qualité de vie des habitants, mais également la relation entre les locataires et la société de logement social.

Concrètement, l'équipe du PCS met en place un travail social de type communautaire et des actions collectives : réunions de concertation, école de devoirs, ateliers théâtre, cuisine, sorties... Néanmoins, chaque PCS développe des approches particulières pour s'accorder au mieux aux besoins du quartier. Ici, valoriser les ressources et atouts des habitants et de leur quartier est au centre de la démarche.



---

*Le local du PCS Bempt*



# Le groupe Logement

## **Partir des problématiques du quartier**

*« Il me semble que cela a commencé avec un diagnostic en marchant. On a invité les habitants à faire un tour dans le quartier pour relever les problématiques qui allaient un peu dans tous les sens... »* explique Camille, ancienne coordinatrice du PCS Bempt, revenue pour prendre part à l'écriture du livret. La discussion démarre en compagnie d'Aïcha, Eleazar, Geneviève, Noémie, Marco, Raymond ; Hafida est également présente par téléphone : *« elle aurait voulu être présente, mais n'a pas pu se libérer. Elle a déjà déménagé. »*

A cette époque, en 2012, Camille venait alors d'entrer en fonction et voulait comprendre les besoins et envies des habitants des blocs jaunes. C'est que les problèmes ne manquent pas dans le quartier : entre les squats dans les logements vides, les trous dans la voirie, les dépôts clandestins, les logements vétustes et dégradés... Et puis, *« il y avait ce problème de manque de liens avec tous les acteurs institutionnels de la commune de Forest »* se rappelle Camille. *« On a donc organisé des réunions avec la commune, le Foyer Forestois... Nous les avons organisées nous-mêmes, avec les habitants et le soutien du PCS. Au fil de ces rencontres, on a remarqué que la*

*problématique du logement prenait beaucoup de place dans la réflexion et les échanges. »*

### **« Si tu ne fais rien, rien ne se passe »**

*« Il fallait rassembler les forces vives du quartier dont le combat était le logement... C'était la priorité. »*

Le groupe Logement, comme son nom l'indique a, dès le départ, voulu se concentrer sur les problèmes relatifs au logement **« avec l'envie de se distinguer du Conseil du Quartier qui traitait de questions plus larges »**.

C'est en prenant le thé chez les voisins, en discutant dans le local avec les habitants, mais aussi en faisant du porte-à-porte, que la nécessité de s'organiser pour résoudre les problèmes individuels et collectifs des habitants est devenue une évidence. **« On a discuté avec Hafida qui était motivée, Aïcha aussi, puis Raymond et Geneviève membres du syndicat des locataires... »** Le bouche-à-oreille a fait le reste.

Partant du constat que **« si on ne fait rien, rien ne se passe »**, le groupe a commencé à se réunir régulièrement pour voir ce qu'il était possible de faire. **« Je savais qu'il y avait des problèmes et que si nous nous mettions ensemble, on pourrait quand même essayer de**

*faire changer les choses. »* A ce moment-là, le groupe, encore naissant, comprend la force qui peut émerger du travail collectif. « *Évidemment quand on est seul, on ne voit que les problèmes devant nous. Si l'on voit les autres, on se sent moins seul. S'ils se mobilisent, alors nous aussi !* »

Une fois par mois, le groupe se réunit pour partager les constats, échanger sur des trucs et astuces pour leur logement et imaginer des actions. Le point de départ des discussions, ce sont les expériences de vie et les témoignages de chacun. Très vite, une manière de travailler ensemble se dégage : constater les problèmes, analyser la situation pour comprendre pourquoi ce problème existe, se mettre d'accord sur la manière d'agir et élaborer un plan d'actions. Un "vrai" processus communautaire, même si au départ « *cela a pris du temps, beaucoup de temps, avant de poser des actions.* »

## **S'informer et questionner : les réunions annuelles avec le Foyer**

*« Les locataires ont souvent le sentiment d'être incompris par le Foyer du Sud. Et inversement, celui-ci est confronté aux plaintes de locataires qui ne se rendent pas toujours bien compte des limites et du cadre dans lequel le Foyer du Sud intervient. »* De l'avis du Foyer, les relations avec

les locataires ne sont pas des plus évidentes. Noémie abonde dans ce sens et explique que cette situation est due à plusieurs facteurs, notamment : **« la difficulté des habitants à comprendre les informations venant du Foyer, la longue attente pour une intervention du service technique, la méconnaissance du fonctionnement des logements sociaux de la part des locataires, ou encore le manque d'information... »**

Devant l'ampleur des problèmes des blocs jaunes et les difficultés à obtenir de l'information, le groupe



---

Réunion du groupe Logement au local du PCS Bempt

Logement comprend qu'il est nécessaire de travailler sur la communication entre locataires et propriétaire.

Au départ, le Foyer du Sud organisait une assemblée générale tous les ans avec l'ensemble des locataires, pour permettre aux habitants de poser leurs questions. Mais Hafida se rappelle des difficultés rencontrées : *« Il y avait des gens qui venaient aux réunions avec des questions que le Foyer ne pouvait pas prendre en considération. C'était difficile de rassembler les gens autour de choses essentielles, comme la porte d'entrée ou la vétusté. Des petites questions, comme mon tuyau est bouché, étaient posées. Alors qu'il faut aller au service technique pour ça. Si le directeur est là, je ne vais pas lui parler d'un petit tuyau qui est bloqué. Je préfère viser plus haut. »*

L'expérience des assemblées annuelles va amener le groupe à proposer des rencontres structurées autour des questions rédigées préalablement par les habitants, avec l'appui du groupe Logement. Les "réunions annuelles" deviennent l'occasion de rassembler davantage de monde et de faire le point sur un certain nombre de questions que le groupe se pose.

## **Le Festival à Habiter : une autre manière d'aborder la thématique du logement**

En août 2012, à partir des réflexions menées avec le groupe Logement et plus largement de la volonté des habitants du quartier de favoriser le dialogue intergénérationnel, un festival est mis sur pied dans le quartier en partenariat avec d'autres associations : le Festival à Habiter. L'événement se tient au cœur du quartier, au square Madelon. Dès le départ, une attention particulière est portée à la thématique de l'habitat et à la participation de personnes isolées.

Les habitants se rencontrent autour de plats préparés ensemble et discutent de sujets qui touchent à l'habitat. Des ateliers sont organisés pour permettre aux habitants d'explorer des questions plus spécifiques autour du logement, comme les occupations temporaires avec des membres de l'association Woningen 123 Logements. Un autre atelier aborde "Quels outils détenons-nous pour revendiquer nos droits ?". Ces moments de réflexion permettent aux habitants de déposer leurs difficultés quotidiennes et de créer une véritable parole collective, en lien avec les autres groupes d'habitants présents pour témoigner. Enfin,

c'est aussi l'occasion de valoriser les savoir-faire des habitants au moyen d'ateliers créatifs.

Depuis lors, chaque mois d'août, le Festival à Habiter est devenu le moment annuel qui permet de réfléchir, consolider et concrétiser les actions possibles autour du logement.



---

*Festival à Habiter sur le square Madelon en 2012*

## **“ Confort mon logement “ : des actions pour pallier au plus pressé**

*« Au vu des nombreux problèmes techniques observés dans les logements et l'incertitude des délais pour le début des rénovations, il fallait aussi agir. Plusieurs petites actions ont été mises en place pour améliorer sensiblement le confort de certains appartements jusqu'au commencement des travaux. »*

C'est ainsi qu'en 2013, plusieurs actions sont mises en place pour permettre aux locataires d'effectuer des petites améliorations temporaires en attendant les travaux de rénovation plus lourds. Les ateliers “énergie” et l'action “châssis” sont lancés !

C'est dans ce cadre qu'Eleazar a rencontré le groupe Logement. *« Quelques temps après être entré dans mon appartement, j'ai vu des gens qui étaient en train de peindre les châssis. J'ai approché le voisin et j'ai demandé : “ Est-ce que le Foyer est en train de renouveler ça ? ”. Mon voisin m'a répondu : “ Non, c'est une association qui s'appelle Habitat et Rénovation “. Il m'a indiqué le local et j'y suis allé. Hugues et Camille m'ont dit qu'ils avaient les moyens de m'aider. Ils sont venus ici, ils sont restés toute la journée. C'est après ça qu'ils m'ont demandé si j'étais intéressé de venir à leurs réunions,*

*et je me suis dit que si je pouvais aider en quoi que ce soit, je viendrais. »*



---

Atelier énergie en 2016

**« Aux blocs jaunes, parfois on rit jaune,  
L'état des châssis est un peu pourri,  
et encore on est gentil,  
Au niveau tuyauterie, on n'est pas à l'abri.  
Pour le carrelage, il n'est pas vraiment  
à la page,  
L'humidité, on en a plus qu'assez.  
On finit par se lasser, voire même  
se noyer !  
Et avec les chambres sans chauffage,  
on dort dans le salon, pas de chipotage.  
Pour les blocs sans ascenseurs,  
utilisez vos adducteurs.  
Et pour les personnes sans mobilité,  
désolé !  
Dans les logements sous-adaptés,  
on est tous entassés,  
Le logement social,  
c'est génial ! »**

# Mais comment se faire entendre ?

## Élargir la réflexion et aller voir ailleurs

*« Quand on discutait ici au Bempt, on se sentait seul. »* Au fil des réunions, l'envie de sortir du quartier est née pour *« continuer à s'informer sur la problématique à Bruxelles, et en Belgique. »* Mais aussi pour *« participer à des actions plus larges comme un événement du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH), une marche pour le logement... »* Pour cet événement, le groupe se lance dans la construction d'une maquette qui *« symbolise la disposition des logements et tous les problèmes que nous avons. »* Au centre, ils choisissent de placer un poème pour expliquer de façon humoristique la situation qu'ils vivent. *« C'était une forme de jeu, les maisons étaient remplies de mots d'humour et d'objets symboliques. Pour les tuyauteries, par exemple, on a pris des pailles... On l'a utilisée pour aller à la rencontre d'autres collectifs, pour expliquer nos problèmes. »*

Ces rencontres permettent au groupe de se rendre compte qu'il n'est pas un cas isolé en région bruxelloise, mais surtout qu'il est possible de faire bouger les choses. *« Lorsqu'on rencontre d'autres collectifs, on se dit que nous aussi, on peut y arriver ! »*

« *Cela nous a donné des forces pour mieux cibler nos actions.* »

## **Passer à l'action plutôt que râler**

Le temps passe et les réunions annuelles n'apportent guère de réponses concluantes. La situation sur le terrain ne bouge pas : le début des travaux est sans cesse reporté. « *Chaque année, on revenait avec les mêmes revendications. Et on nous répondait la même chose : il n'y a pas de sous pour les logements sociaux...* »

« *C'était un ras-le-bol, il fallait passer à l'action plutôt que de râler.* » Oui, mais comment et quelles pistes privilégier ? « *On a proposé beaucoup d'idées : organiser une manifestation, un boycott des loyers, réaliser un film ou encore inviter la ministre à venir vivre une semaine dans les logements.* »

Et puis, un jour, lors d'une réunion du groupe, Camille a mis une nappe en papier sur la table en proposant à chacun d'écrire ce qu'il avait en tête. Geneviève raconte : « *Ma voisine et moi, on s'est mis à écrire sur cette nappe ce qu'on pensait. Elle nous a ensuite dit : " On va rassembler tout ça et l'envoyer à la ministre ! "* »

« C'est ainsi qu'on est parti sur le fait d'écrire une lettre à la ministre du logement, Madame Frémault, et une pétition. » Si le Foyer ne pouvait agir, il fallait viser plus haut.



Présentation de la maquette lors d'un événement du RBDH

# Interpeller les responsables politiques

**« Nous n’attendrons pas que le ciel nous tombe sur la tête car le plafond, lui, a déjà commencé. »**

En 2014, le groupe se lance dans la rédaction de la lettre pour la ministre. Ce ne fut pas sans peine : *« Ça a été un travail de fou. Vous vous imaginez écrire une lettre à 20 ! On se réunissait et à la fin de la réunion, on n’avait même pas tranché sur la première phrase. L’un voulait la tourner dans un sens, l’autre dans l’autre sens. Mais on ne s’est pas découragé, on a travaillé sur le style. Dans ce genre de situation, on doit trouver les mots souples mais assez parlants, assez forts pour que cette “dame-là” puisse voir que notre problème est sérieux. »*

Et de fait, il a fallu plus d’un an avant d’arriver à finaliser la lettre dont voici quelques extraits.

## **Des problèmes de chauffage**

*« La plupart de nos logements ne disposent pas de chauffage central. Nous avons un convecteur dans le salon et c’est tout. Les chambres sont donc très froides et en hiver, plusieurs familles dorment dans leur salon. Un budget est prévu pour installer le chauffage central dans certains logements mais pas dans tous. »*

## **Une isolation désastreuse**

*« Les châssis sont vétustes, poreux, voire pourris. Nous sommes souvent obligés d'éponger l'eau de pluie qui s'infiltré sur l'appui de fenêtre. Le simple vitrage provoque un inconfort, des courants d'air et a un impact sur la santé. Avec l'absence de chauffage dans plusieurs pièces et la mauvaise isolation, cela contribue à créer de l'humidité qui ne peut que s'installer de manière structurelle. Il n'est pas possible de lutter contre la condensation dans ces conditions. Nous parlons d'humidité, de moisissures, de champignons,*



*Un châssis abîmé dans la cité*

*d'asthme, de rhumatismes, etc. On doit aérer le plus possible mais en hiver, ce n'est pas possible d'aérer toute la journée. »*

### **Évoquer les tracas du quotidien**

*« Pour améliorer notre situation et notre confort, nous suivons les conseils du Foyer : aérer, frotter les murs, laisser sécher... Mais ça ne suffit pas toujours. Certains d'entre nous ont développé une tradition annuelle qui consiste à détapisser, frotter les murs, les laisser sécher plusieurs jours et repeindre. Ce*



---

*Problème d'humidité chez Monsieur Eleazar*

*procédé permet d'être quitte des taches d'humidité jusqu'au printemps suivant. Vous imaginez bien les frais, tant d'un point de vue financier que du temps ou de l'énergie dépensée. »*

### **Des logements inadaptés**

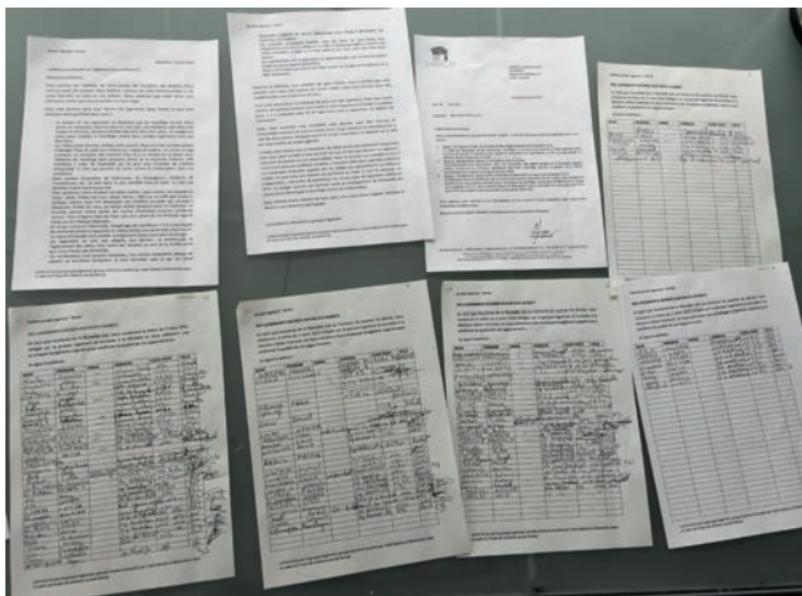
*« Les logements ne sont pas adaptés aux familles. La promiscuité et l'agencement des pièces font naître des tensions au sein de la famille parce que nous n'avons pas d'intimité. »*

### **Chercher des appuis**

Après l'écriture, une deuxième étape a demandé également du temps et de l'énergie : rassembler les signatures d'un maximum d'habitants pour soutenir la démarche. Eleazar souligne : *« Les gens viennent se plaindre, mais quand vous appelez pour inviter à une réunion pour discuter du problème, ils ne viendront pas. Alors, on est allé de porte en porte... Il y avait des gens qui n'étaient même pas au courant de ce qui s'était passé alors que ça faisait peut-être une année qu'on travaillait sur cette lettre ! Il a fallu leur expliquer depuis le début ce qui nous amenait chez eux. A la fin, nous avons récolté une très grande liste de signatures. Nous*

*étions prêts. Nous pouvions maintenant adresser la lettre à la ministre. »*

*« Quand la lettre était prête, nous nous sommes dit que nous ne pouvions pas l'envoyer sans informer le Foyer du Sud. »* Le groupe se tourne alors vers le Foyer pour les informer de la démarche et voir s'ils d'accord de les rencontrer pour prendre connaissance du contenu de la lettre. Ce qu'ils ont accepté. *« Ils ont décidé d'écrire également une lettre pour l'adosser à celle-ci,*



*Le courrier pour la ministre et des signatures rassemblées*

*pour dire que les revendications qui étaient présentées étaient valables et se justifiaient ; et que s'ils avaient les moyens, ils feraient quelque chose. »*

*« Le Foyer du Sud n'avait pas le choix. Il n'allait pas enlever l'argent de ses poches pour rénover. On le savait. Et donc, on voulait qu'ils soient avec nous pour qu'ils nous aident. Et ils l'ont fait. »* explique Hafida.

C'est finalement en juin 2015, après avoir récolté une centaine de signatures, que la lettre est envoyée à la ministre du Logement.

## **Une décision inespérée**

Huit mois plus tard, le groupe n'a toujours aucune réponse... *« On rageait pendant tout ce temps-là ! »* Entre temps, Noémie reprend le poste de Camille à la coordination du PCS. Le groupe rédige alors une seconde lettre de rappel.

Dans le courant de l'année 2016, la ministre donne la possibilité aux sociétés de logement social de la région bruxelloise de déposer une demande de subsides supplémentaires pour des grands chantiers. Le Foyer du Sud introduit une demande pour l'ensemble des "blocs jaunes", sans espoir d'obtenir quoi que ce soit.

Finalement, la décision tombe : la ministre attribue un budget supplémentaire de 2,8 millions pour permettre la rénovation de tous les blocs jaunes ! Par contre, aucune réponse ne sera apportée directement par la ministre au groupe. C'est donc le Foyer du Sud qui informera officiellement de la bonne nouvelle lors d'une réunion organisée en décembre 2016 avec tous les locataires. « *Madame Frémault n'est pas venue, malgré notre invitation.* »



Première action embellissement lors du Festival à Habiter

## Une victoire, même si...

L'arrivée de budgets supplémentaires a eu des conséquences moins prévisibles. « *Tout s'est emboîté et on a été pris de vitesse. On n'imaginait pas faire toutes les phases en même temps. On a été très surpris et cela a eu un impact sur notre planning.* » explique la direction du Foyer du Sud. Si ce budget de 2,8 millions d'euros est une manne inespérée et bienvenue, il a aussi eu pour conséquence de bouleverser les plans de rénovation...

« *Ce qui est paradoxal, c'est que l'arrivée des budgets supplémentaires a empêché l'opération "tiroir".* » La rénovation "en tiroir" consistait à attendre la fin des travaux d'un bloc avant de démarrer la suite des rénovations, ce qui aurait permis le maintien des habitants sur le site. Les budgets devant être liquidés dans un certain délai, il n'était plus possible de procéder par phases.

### **Des travaux qui ne profiteront pas aux habitants actuels**

Lors de la réunion organisée en décembre 2016 pour informer les habitants de l'octroi des budgets et présenter le projet de rénovation pour l'ensemble de la cité, deux architectes sont là pour présenter les plans : « *tout le monde était "Waouaw", ça va être magnifique !* »

Après la présentation des architectes, la présidente du Foyer du Sud a pris la parole. « *Elle nous a dit que les 67 ménages des bâtiments Manon et Madelon 10-12 devaient déménager et que nous ne pourrions pas revenir. Qu'ensuite, ce serait le tour des bâtiments Lison et puis du Madelon 5-9.* »

**« C'était la douche froide. On était tétanisés. »**

« *Les personnes ont été tellement bouleversées qu'elles n'ont pas bougé.* » Le groupe Logement qui a pour habitude de préparer des questions à l'avance, a été pris de court. « *Beaucoup d'habitants ne voulaient pas partir.* » Certaines personnes habitent le quartier depuis longtemps et la perspective de déménager leur fait très peur. « *Ca fait des années que j'habite ici à Forest, moi, je ne connais pas Saint Gilles.* »

**« On s'est battu pour d'autres. »**

Du côté du Foyer du Sud, on explique qu'il est impossible de rénover tout en laissant les habitants dans leur logement pour des questions pratiques et financières. D'une part, il est beaucoup plus simple de coordonner et réaliser les travaux sans la présence d'habitants.

Et d'autre part, « *dès qu'on déménage des personnes, cela représente un coût* » élevé pour le Foyer du Sud.

L'autre point qui pose problème pour les habitants, c'est l'impossibilité de choisir où ils seront relogés, même si chaque locataire a été consulté par le service social du Foyer afin de proposer le logement le plus adapté par rapport aux difficultés rencontrées par les personnes (mobilité, relations familiales...).



---

2016 : Réunion annuelle "exceptionnelle" pour présenter le projet de rénovation

# LES DÉMÉNAGEMENTS

VOTRE RESSENTI <sup>②</sup> LE NÉGATIF

- ① "On se sent comme des zozos"
- ② "On se sent pour des pannes"
- ③ "C'est des chaises!"  
On se sent rien
- ④ "L'absence d'un animal appartenant au propriétaire de celui qu'on quitte"
- ⑤ "On se sent rien"
- ⑥ "Petites ruses de l'opéra!"
- ⑦ "Ma sœur a déposé!"
- ⑧ "C'est de la..."

Cette situation est vécue différemment par les familles : certaines sont déçues de la situation, d'autres sont heureuses d'avoir pu déménager ailleurs, dans des logements déjà rénovés. « *C'était vraiment pas facile. Avec l'humidité, les enfants étaient toujours malades. C'était une période difficile. Et maintenant, ça va, on a 4 chambres, un grand salon, il y a deux salles de bain, avec toilettes et douche. Quelle différence entre cet appartement et l'autre.* » explique Naïma.

Pour Aïcha, c'est le quartier qui importe. « *Pour moi, le quartier c'est très important. On dirait que j'ai grandi ici. Je n'ai jamais déménagé depuis 1997. Les voisins, c'est comme ma famille.* »

Pour d'autres, le déménagement n'est qu'un changement de plus : « *j'ai appris à abandonner et à recommencer.* »

## **Malgré les craintes, le positif reprend le dessus**

En août 2017, quelques membres du groupe se retrouvent lors du "Festival à Habiter". Un atelier est consacré aux déménagements et aux suites à donner, mais aussi aux idées pour continuer à animer le quartier : « *on pourrait mettre des photos plutôt que*

*des panneaux aux fenêtres pour rendre les lieux plus animés, le temps des déménagements. »*

Le Festival est aussi l'occasion de rencontrer la commune de Forest et d'évoquer de possibles aménagements autour du square Madelon. Habitat & Rénovation et le service environnement de la commune de Forest ont réussi à obtenir un budget pour rénover et investir les lieux. Qu'en sera-t-il après les rénovations ? Rien n'est certain mais lorsqu'on évoque la suite, un habitant répond spontanément « **la suite, pour moi, c'est de revenir !** »

## **La difficulté d'informer “correctement”**

A l'heure d'écrire ces lignes, tous les habitants n'ont pas encore été relogés. Actuellement, il reste environ la moitié des habitants sur le site. Mais pour ceux qui restent, c'est l'attente : « **Le problème est que nous n'avons aucune information concernant les prochains déménagements. Pour nous qui restons ici, nous sommes dans l'incertitude la plus totale. Nous ne savons même pas quand les travaux vont démarrer, si le timing sera respecté...** »

Et puis, le quartier est de plus en plus désert au fur à mesure des déménagements. **« Tout se vide, on sera seul, est-ce qu'on se sentira encore en sécurité ? »**

Du côté du Foyer du Sud, on explique qu'il n'est pas évident de savoir quand et comment communiquer sur un projet dont les échéances évoluent au fil des jours et dont le Foyer ne maîtrise pas tous les éléments (procédures, appels d'offre, délais de validation...) puisque c'est la société régionale SLRB qui a repris la gestion du chantier et donc aussi des informations...

Néanmoins, au vu de l'insistance du groupe Logement, les directeurs du Foyer accepteront de venir expliquer l'état de la situation début 2018. Si la réunion permettra de communiquer sur l'état d'avancement du projet, elle provoquera aussi, du point de vue du Foyer, de la confusion et de l'incompréhension : **« Même lorsqu'il n'y a "rien" à dire et qu'on communique, ça cause des soucis. On est venu à une réunion du groupe Logement et visiblement les personnes qui n'étaient pas présentes n'ont pas compris notre message. On se retrouve par la suite avec des personnes affolées qui nous appellent pour prendre rendez-vous. »**

**« Comment faire lorsque l'information n'est pas définitive pour ne pas laisser les gens dans l'incertitude ? »** se

demande Noémie. Surtout lorsque le sujet touche directement les personnes et que cela a un impact important sur leur vie, comme dans le cas des déménagements.



---

*Etat des lieux et remise des clés d'un appartement*

# Quels messages transmettre ?

## **Interpeller directement les personnes qui ont le pouvoir de faire changer les choses**

*« C'est une chose qui était pour moi impossible. »* Naïma voit positivement cette expérience de mobilisation. Elle souligne aussi que *« dans un combat comme celui-ci, il ne faut jamais désespérer. Il faut persévérer. Si une porte se ferme, il ne faut pas dire que c'est perdu. Il faut frapper à une autre. C'est ce que nous avons fait. En contournant les premières portes fermées et en allant directement chez la ministre, on a pu viser là où il fallait. »*

En visant "plus haut" et en interpellant directement la ministre, le groupe Logement a démontré qu'il était possible d'obtenir des victoires, à condition de cibler les "bonnes personnes", ceux qui détiennent le pouvoir de faire évoluer la situation. Sachant que le Foyer du Sud ne pouvait pas faire grand-chose par rapport à ses revendications, le choix de s'associer pour interpeller la ministre a permis au groupe d'être davantage entendu.

Cela montre aussi une réelle conscientisation du groupe Logement sur les enjeux du secteur du logement public et les difficultés auxquelles les SISP (sociétés immobilières de service public) sont confrontées. *« Les arbitrages se font au niveau de la Région (SLRB et cabinet*

de la ministre). Les sociétés de logement envoient leurs demandes de financement, puis, c'est le "financeur" qui décide, en l'occurrence ici, la Région bruxelloise à travers sa ministre du Logement. »

## **Une collaboration inédite entre des locataires et un bailleur social**

De l'avis de tous, le soutien du Foyer du Sud a fait avancer le dossier mais a surtout démontré qu'il était possible de mener un combat commun entre des locataires et une société de logements sociaux. « *La pétition a aidé à recevoir le budget. Ce n'est pas dit qu'on aurait obtenu les budgets à ce moment là* » confirme un des directeurs du Foyer.

Son collègue directeur rappelle que, souvent, les relations sont faites de tensions : « *il y a une incompréhension mutuelle. Je pense que souvent les locataires ont l'impression qu'on ne les prend pas en considération et, de notre côté, on a parfois l'impression que les locataires se moquent de nous en saccageant leur lieu de vie.* »

Pour Habitat et Rénovation, cette collaboration originale entre des locataires et un bailleur social est déjà une réussite en soi.

## **Et une envie de renforcer les liens**

Une fois la rénovation des blocs jaunes terminée, la dynamique va sans doute changer car « *à partir du moment où la qualité du bâti est bonne, le travail avec les habitants est différent. On peut travailler d'autres dimensions comme la convivialité, les espaces publics...* » explique Noémie. Cette réflexion est déjà en cours avec le nouveau projet de rénovation des squares qui devrait se concrétiser après la rénovation des bâtiments.

L'expérience du groupe Logement démontre qu'il est possible de travailler main dans la main entre locataires et propriétaire. « *On essaie au maximum d'avoir un dialogue avec les locataires. On ne refuse pas de les rencontrer, on va voir les logements et on rencontre les habitants.* »

## **Pas évident de mobiliser**

Cette mobilisation n'était pas gagnée d'avance...

« *C'est un sujet qui est à la fois central pour les habitants et en même temps, c'est difficile de se mobiliser car tout le monde était très découragé. On avait des échos du Foyer qui nous disait : "vous pouvez toujours faire des choses mais..."* » se rappelle Eleazar. « *Dans ces quartiers de*

*logements sociaux, tu n'as pas l'impression que tu peux avoir du pouvoir sur quoi que ce soit. Et le contexte te maintient dans cette idée-là... »* Et puis, il est difficile de convaincre les personnes que cela vaut la peine de se bouger, que leurs actions peuvent avoir un impact.

*« Mais, l'équipe du PCS est parvenue à constituer un petit groupe un peu stable, une dizaine, qui sont toujours présents. »* Leur soutien a été central pour accompagner les démarches et faciliter l'organisation du groupe. Elle a joué le rôle de “catalyseur” en rassemblant les personnes autour de la table, en offrant un espace pour échanger sur les problèmes rencontrés et en apportant un soutien au groupe dans ses actions.

## **Un lieu où on se sent bien**

Le local est ouvert à tous, sans contrainte particulière. Chacun peut y passer. *« On ne doit même pas demander de rendez-vous ! »* se réjouit Aïcha pour qui le local est presque devenu une seconde maison. *« Je m'y sens bien : ici, c'est comme ma famille. On me comprend facilement. Je peux partager ma vie privée. »*

Noémie explique qu'ici, *« on fait un peu de tout : on joue un rôle d'assistant social, psychologue, juriste... »* Et puis, au delà de l'aide concrète, *« faire des démarches,*

*c'est une première étape pour créer de la confiance. Cela permet de commencer une démarche collective. Faire relais. »*

Lorsqu'on évoque les déménagements, pour beaucoup, c'est perdre bien plus qu'un logement : « **Est-ce qu'on pourra retrouver un autre endroit comme celui-là. Nous aurons perdu deux fois : nous aurons perdu notre habitat et nous aurons perdu aussi notre endroit où on se rencontre. »**

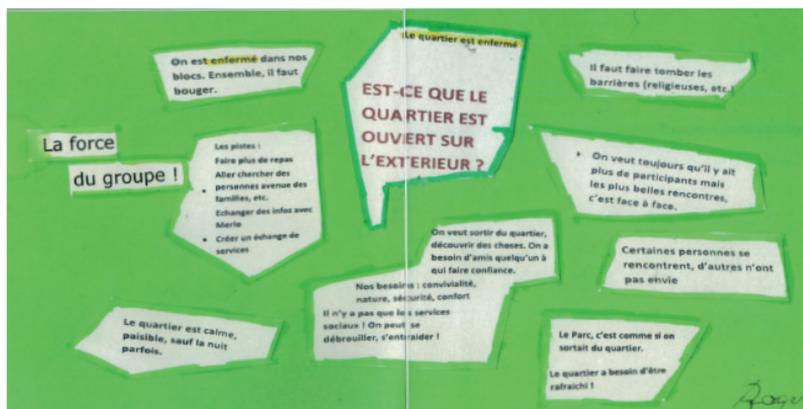


Le point positif, c'est que ces relations perdurent même lorsque les personnes ont quitté le quartier. « **Depuis que les personnes sont parties, certains viennent plus souvent qu'avant !** »

## **Une reconnaissance individuelle et collective**

« *Si on n'arrive pas à sortir les personnes de la précarité, il est difficile de proposer des projets collectifs. On ne peut pas dissocier le travail collectif de l'individuel.* » Cette idée est défendue tant par le Foyer du Sud que par le PCS : il faut travailler à la fois la dimension individuelle et collective. Il peut s'agir d'un appui pour rédiger des lettres, la préparation des rencontres ou des soutiens plus individuels. « **Il faut pouvoir aider les locataires à devenir autonomes. Et les assistants sociaux sont là pour faciliter cela.** » Quand le confort de vie est meilleur, cela permet la mobilisation des habitants sur d'autres choses : la convivialité, des projets artistiques...

Au-delà de ce soutien, l'accompagnement permet aussi une certaine forme de légitimation de la parole des habitants. « **En travaillant avec le PCS, on se sent couvert, on a de plus en plus de poids.** » C'est aussi une forme de reconnaissance de chacun. « **Comme ça j'ai l'impression d'exister.** »



Extrait du livret produit lors du Festival à Habiter 2015

## **Ont participé aux séances qui ont permis la réalisation de ce livret :**

Aïcha Al Hamouti, Alixe Anciaux, Annie Gonda, Arnaud Bilande, Camille De Monge, Christian Vanden Eijnde, Eleazar Habiyakare, Geneviève Lourtie, Hafida, Irène Missoten, Jean Michotte, Marnia Kadouri, Naïma Rakil, Noémie Picavet, Marco Monta, Raymond Grégoire et Roger Van Den Boosche.

Une rencontre avec Noémie et les deux co-directeurs du Foyer du Sud, Pierre Genot et Stéphane Van der Cruyssen, a aussi été organisée pour compléter le récit.

## **Crédits photos :**

Habitat et Rénovation asbl  
Elsa Franceschetto  
Nuno Ferreira Duarte  
Periferia aisbl



Ce livret est financé par le Service de l'éducation permanente

## Contacts

### Habitat & Rénovation asbl

Avenue de la Couronne 340

1050 Ixelles

Tél. : 02 639 60 80

E-mail : [habitat.bempt@misc.irisnet.be](mailto:habitat.bempt@misc.irisnet.be)

Web : [www.habitatetrenovation.be](http://www.habitatetrenovation.be)



### Periferia aisbl

rue de la Colonne, 1

1080 Bruxelles

[contact@periferia.be](mailto:contact@periferia.be)

Tél. : 02 544 07 93

Web [www.periferia.be](http://www.periferia.be)

### Foyer du Sud

Rue de la Source 18

Saint-Gilles

Tél. : 02 563 27 27

E-mail : [fds@foyerdusud.be](mailto:fds@foyerdusud.be)

Web : [www.foyerdusud.be/wordpress/fr/home/](http://www.foyerdusud.be/wordpress/fr/home/)



Conception graphique et réalisation : Periferia 2017  
Toute reproduction autorisée sous réserve de citer la source.

