

7. Proposer un accompagnement collectif du vivre ensemble dans les quartiers/ensembles de logements/habitats groupés

1. Contexte et description

La cohabitation avec les voisins et l'implication dans son quartier contribuent à la qualité de vie des habitants. Le vivre ensemble implique d'aller vers les autres, mais aussi de respecter les autres. Ce respect postule des comportements adéquats, mais aussi un respect des biens et du cadre de vie.

Or, ce vivre ensemble ne se développe pas toujours de manière spontanée. Certaines personnes, en raison d'un parcours de vie chaotique, se sont repliées sur elles-mêmes et ont perdu toute capacité à cohabiter avec d'autres. Parfois, elles ont adopté des comportements et un mode de vie qui s'accordent mal avec une vie de quartier. Elles se retrouvent alors stigmatisées et mises à l'écart. D'autres se montrent à l'inverse agressives ou menaçantes et transgressent, parfois sciemment, les règles de vie en commun préétablies ; elles suscitent alors plutôt la crainte voire la peur.

Ces diverses situations induisent souvent des tensions qui peuvent dégénérer en conflits de voisinage. Or, les relations de voisinage sont importantes. Elles permettent de définir la place que la famille occupe dans son quartier, la manière dont les enfants sont perçus et intégrés aux jeux de leurs pairs, la qualité de vie et les relations sociales.

Divers acteurs accompagnent cette dimension du vivre ensemble en proposant des animations favorisant l'insertion et la cohésion sociale, en organisant des activités ponctuelles (fête des voisins par exemple) ou en pratiquant la médiation de quartier.

2. Publics cibles

Les locataires d'un même quartier, d'un même ensemble de logements, d'un habitat groupé.

3. Parties prenantes

- Opérateurs « logement » en charge de la gestion des logements (SLSP, AIS, FLW, APL...).
- Intervenants sociaux et travailleurs de rue, médiateurs de quartier, agents de quartier, PSSP (Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention).

- Comités de locataires.
- Habitants du quartier/ensemble de logements/habitat groupé.
- Réseau de partenaires assez large avec lequel collaborer sur des problématiques spécifiques.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, partenaires/réseau, profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), type d'accompagnement proposé (professionnel, par les pairs, une combinaison des deux).
- Faire valider l'action par les instances représentatives du service porteur.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, équipement d'un local pour la tenue de réunions collectives, financement d'activités plus festives) et introduire les demandes adéquates.



Droit à un logement décent

- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Constituer un réseau de partenaires et formaliser le cas échéant les collaborations inter-services.
- Prévoir un processus de suivi régulier et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Pouvoir compter sur un intervenant social/médiateur qui dispose de compétences en accompagnement social collectif ou communautaire (peu de travailleurs sociaux sont formés).
- Si l'accompagnement est assuré par les pairs, prévoir à leur attention des modules de formations (communication non violente, prise de décision en consensus...) et leur permettre de compter en soutien sur un intervenant social.
- Disposer d'une bonne maîtrise des contenus du ROI¹⁶ régissant l'ensemble de logements, de la Charte définissant le projet d'habitat groupé, des contrats individuels (baux, stage d'accès à un habitat groupé, etc.).
- Idéalement, prévoir cet accompagnement de manière préventive en essayant d'anticiper dans la mesure du possible les problèmes qui pourraient se poser.
- Dans le chef de l'intervenant social/du médiateur/des pairs : être à l'écoute tout en sachant être ferme, disposer d'une capacité de négociation et de persuasion, savoir instaurer un climat propice à la discussion et à la rencontre.
- Disposer d'un local, d'un espace où organiser des réunions afin d'aborder collectivement les problèmes rencontrés et de tenter d'y apporter des solutions.
- Disposer d'un réseau de partenaires vers lesquels relayer des problématiques spécifiques (ex : constat que la violence présente dans un quartier est largement due à un problème d'assuétudes, constat que le comportement inadéquat d'un locataire est lié à un problème de santé mentale, etc.) et des suivis individuels (un accompagnement collectif doit toujours se combiner avec une dynamique d'accompagnement individualisée).
- En marge de l'accompagnement à proprement parler, proposer l'organisation d'activités collectives

qui génèrent du lien, mais ne pas vouloir forcer la dynamique collective à tout prix, sinon elle risque d'être perçue comme un poids et une contrainte.

- Récompenser les efforts accomplis et induire de la motivation via l'organisation d'activités festives plus ponctuelles (BBQ de quartier, fête des voisins, etc.).

6. Pratiques exemplatives

Une initiative originale est développée à **Verviers**, dans le cadre du PCS, et porte sur le travail communautaire en immeubles sociaux : au sein de chaque immeuble ou quartier, quelques locataires ont été mobilisés et sont devenus des « référents d'immeubles » qui à leur tour vont sensibiliser les autres locataires pour induire un changement de comportement. Les difficultés que cette approche par les pairs vise à résoudre sont de plusieurs ordres : l'entretien de l'immeuble, les règles de vie en commun, le tri des déchets et le respect du voisinage. Cette dynamique d'accompagnement au départ de référents d'immeubles amène une réflexion sur la citoyenneté responsable et constitue un véritable moteur pour une implication citoyenne plus large. Des intervenants sociaux gardent un contact étroit avec les référents d'immeubles et, présents en travail de rue sur les quartiers, ils restent en contact avec la réalité de terrain ce qui leur permet d'évaluer les actions mises en place.

Plusieurs **Associations de Promotion du Logement** (APL) développent du travail social collectif et/ou communautaire dans les ensembles de logements ou habitats groupés dont elles assurent la gestion. En raison des spécificités des projets encadrés, l'accompagnement collectif cible parfois des publics spécifiques : l'asbl Relogeas accompagne par exemple, dans le cadre du projet Transit 77, un public composé de femmes victimes de violences conjugales et/ou familiales).

Bien que l'APL ne gère pas directement des logements, l'asbl Habitat et Participation assure également l'accompagnement collectif et communautaire de projets d'habitats solidaires et la médiation de conflits dans des groupes d'habitants ou de colataires. Plus largement, cette APL est un pôle ressources en habitat groupé en ce compris la dimension de l'accompagnement collectif/communautaire. A ce titre, elle dispose d'une connaissance étendue des projets développés en Wallonie. Elle est par ailleurs en interaction constante avec un large réseau d'acteurs pratiquant l'accompagnement collectif/communautaire.

16 Règlement d'ordre intérieur.

