

5. Optimiser l'accompagnement dans le logement

1. Contexte et description

Occuper et entretenir un logement, payer le loyer et les charges, respecter le voisinage sont autant d'éléments de la relation locative qui peuvent vite devenir problématiques pour des locataires fragilisés.

Si le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie a été l'un des précurseurs de l'accompagnement social au sein du logement public wallon, il est désormais pratiqué à des échelles diverses par de nombreux acteurs, tant dans le logement public que dans le logement privé.

Les actions développées sont tantôt individualisées, tantôt collectives, tantôt curatives, tantôt préventives. Dans tous les cas de figure, elles visent à favoriser la prise en charge de la personne, à lui rendre confiance, à la responsabiliser par rapport à la gestion de son logement et à la vie communautaire. Diverses thématiques peuvent être abordées : entretien et appropriation du budget, gestion matérielle, maîtrise du budget, relations de voisinage, insertion dans l'environnement, usage des services publics...

Rares sont cependant les situations où seul l'aspect logement fait l'objet d'un suivi. L'optimisation du processus d'accompagnement dans le logement repose dès lors sur une bonne collaboration entre les divers services qui se partagent l'accompagnement du ménage.

2. Publics cibles

L'accompagnement social dans le logement s'adresse prioritairement à des personnes fragilisées par un parcours de vie jalonné d'échecs et/ou d'exclusions, que les causes soient d'ordre familial, social ou professionnel.

Certains projets ciblent des publics spécifiques (ex : personnes provenant d'équipements touristiques, anciens sans abris, etc.).

3. Parties prenantes

- Le travailleur social ou l'équipe de travailleurs sociaux qui prend en charge.
- L'accompagnement : idéalement, il sera assisté ou pourra faire appel à un intervenant technique.

- Le propriétaire du logement (propriétaires privés ou opérateurs logement (SLSP, AIS, APL, FLW, CPAS, communes, etc.).
- Les intercommunales pour les aspects relatifs à l'eau, l'électricité, le gaz, la téléphonie.
- Des partenaires locaux avec lesquels nouer des synergies pour la prise en charge des problématiques connexes (communes, CPAS, services d'aide à domicile, services de soins à domicile, etc.).
- Les bénéficiaires de l'action qui peuvent promouvoir l'action auprès de connaissances.

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 (approche individuelle ou collective)...
- 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) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action. Nouer les collaborations nécessaires, notamment pour les éventuelles prestations techniques.
- Etablir un processus d'analyse et de suivi des demandes.
- 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 qui encadreront le processus d'accompagnement social partagé.
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Une condition de base essentielle est que le logement occupé soit salubre et adapté à la composition



Droit à un logement décent

du ménage occupant ; en situation d'urgence, des personnes acceptent parfois des logements insalubres ou inadaptés. La relation au logement étant déjà problématique dès le départ, l'accompagnement va inévitablement s'en ressentir.

- Les principes de base de tout travail social doivent être présents : bienveillance, absence de jugement, secret professionnel, fixation du cadre et des limites de l'intervenant, rédaction d'un contrat d'accompagnement mentionnant les engagements respectifs des parties.
 - Dans le cadre de la relation de confiance à construire, il importe qu'il n'y ait pas de sujets tabous et que l'on puisse tout aborder (entretien et hygiène, paiement des factures...). A cet égard, lorsque l'accompagnement vers le logement et l'accompagnement dans le logement sont assurés par des services distincts, le transfert n'est pas toujours simple (méfiance à l'égard d'un nouvel intervenant). Lorsque cela est possible, le travailleur qui a assuré l'accompagnement en amont du relogement introduira, auprès des personnes, le travailleur en charge de l'accompagnement dans le logement.
 - L'accompagnant devra disposer de compétences relativement larges en matière de logement de manière à conseiller au mieux les personnes accompagnées (connaissance de la législation sur les baux de manière à pouvoir expliquer les droits et obligations d'un locataire, des éléments de base qui caractérisent une gestion en bon père de famille, etc.).
 - La neutralité du travailleur social à l'égard d'une institution peut être un plus car les personnes bénéficiaires seront plus enclines à le considérer comme un soutien. La neutralité dans l'approche est aussi à privilégier : le travailleur défend aussi bien le point de vue du locataire, que du propriétaire, que des partenaires.
 - Pour être bénéfique, le suivi doit être assuré avec régularité et les visites à domicile doivent être privilégiées ; c'est en voyant la manière dont la personne investit son logement que l'on peut diagnostiquer des problèmes et ajuster son accompagnement.
 - Pour le surplus, un parcours de vie n'est pas l'autre et un accompagnement n'est pas l'autre : durée de l'accompagnement, intensité du soutien, partenariats activés en marge de l'accompagnement... vont se décliner en fonction du profil et des besoins du ménage demandeur. Il importe dès lors de privilégier la souplesse dans l'approche et de ne pas calquer sur chaque situation un même modèle d'accompagnement.
- L'adhésion pleine et entière de la personne à la dynamique d'accompagnement proposée est nécessaire. Il importe en effet qu'elle comprenne que l'accompagnement est un soutien qui l'aide à évoluer et à se prendre en charge. Si l'accompagnement est imposé ou ressenti comme tel, la personne n'aura pas envie de s'impliquer et les interventions de l'accompagnant seront jugées intrusives.
 - Par ailleurs, que la démarche soit individuelle ou collective, l'accompagnant doit garder à l'esprit qu'il est là pour aider le locataire, pour le rendre acteur de sa vie et non pour se substituer à lui dans les démarches à accomplir. Dès lors, le plus souvent, l'accompagnement se traduira par un accord conjoint sur une liste d'objectifs à atteindre et de moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. Ici aussi, si l'accompagnement n'est pas librement consenti, les termes du contrat d'accompagnement, impliquant le plus souvent la réalisation de diverses « tâches » par le bénéficiaire et un calendrier de réalisation, ne seront généralement pas respectés.
 - En tout état de cause, même quand le logement est salubre et adapté, quand la personne a adhéré pleinement au processus d'accompagnement, il arrive que l'échec soit au rendez-vous, pour des raisons parfois difficiles à identifier. Cela peut être frustrant, mais il faut pouvoir l'accepter.



Accompagnement dans le logement dans le cadre du Plan HP (Aywaille)

Les visites de Madame Léonard (agent post-relogement) nous apportent beaucoup de joie et une raison de vivre car au moins, quelqu'un s'occupe de notre cas !

Elle nous aide à trier nos papiers et même à trouver des idées pour cuisiner pas cher. On peut tout lui dire. On a une relation de confiance avec elle.

Ariane et Serge



– **Dans le cadre d'un accompagnement collectif**, diverses conditions de réussites supplémentaires sont à mentionner :

- disposer d'aptitudes à l'animation et à la dynamique de groupe ;
- disposer d'un local de réunion ;
- sensibiliser les partenaires susceptibles de relayer des personnes vers l'atelier au contenu exact de l'atelier afin qu'ils puissent à leur tour en parler de manière appropriée à leurs bénéficiaires ;
- être conscient que pour amener une personne vers un accompagnement collectif, il faut une approche individuelle préalable (idéalement, la personne en charge du volet collectif aura aussi assuré la phase individualisée ; s'il s'agit de personnes distinctes, la personne qui a assuré le suivi individuel participera au premier atelier collectif) ;
- fonctionner avec des petits groupes (max 6-7 personnes) pour favoriser l'échange entre personnes ;
- susciter l'échange au travers de techniques diverses : photolangage, jeux de rôles, etc. ;
- apprendre à connaître la dynamique de fonctionnement des participants et ajuster le contenu de l'atelier en fonction (dans certains cas, des difficultés de comportements devront être clarifiées et dans les cas extrêmes il faudra parfois se résoudre à écarter un participant du groupe) ;
- se réunir régulièrement et définir clairement dans le contrat d'accompagnement les conséquences liées à une ou plusieurs absences non motivées ;
- veiller à sortir des situations individuelles et collectiviser les problématiques vécues (= apprentissage par les pairs) ;
- être patient : lors d'un atelier, la dynamique collective va peut-être démarrer effectivement après seulement 1h ou davantage, soit après que les participants se soient déchargés de leurs soucis de la semaine écoulée.

6. Pratiques exemplatives

Dans le champ de l'accompagnement individualisé :

Dans le cadre du Plan HP, les travailleurs en charge du suivi post-relogement doivent proposer un accompagnement aux habitants permanents des équipements touristiques qui se sont relogés. Il s'agit de les aider à appréhender le changement et de construire avec elles des conditions propices à un relogement durable. Dans ce cadre, les pratiques sont variables : certains sont systématiquement présents lors de l'état des lieux, lors de l'enquête de salubrité, lors du passage de divers intervenants ; d'autres travaillent au départ de la formulation par les personnes des aspects positifs et négatifs de leur relogement, d'autres encore utilisent un questionnaire qui reprend les notions d'une gestion de logement « en bon père de famille ». Lorsque la mission est dissociée de l'accompagnement vers le relogement (cf. fiche « Optimiser l'accompagnement vers le logement finalisé »), une bonne articulation avec l'antenne sociale en charge de l'accompagnement pré-relogement est à privilégier : le plus souvent l'antenne introduit son collègue en amont du relogement ; outre un passage de relais en douceur, cela permet au travailleur post-relogement de se faire une première impression de la manière dont la famille occupe son habitat et de déjà pré-identifier les points à travailler.



Droit à un logement décent

Dans le champ de l'accompagnement collectif :

De manière à travailler la pédagogie de l'habiter avec un public composé largement de personnes d'origine étrangère, la Ville de **Herstal** développe dans le cadre du **PCS** un travail de sensibilisation collectif à l'aide de deux maisons miniatures à vocation pédagogique. Ces maisons financées par la SLSP/le PCS/la Régie des quartiers (2500 €/les 2) ont été construites par deux écoles techniques de la ville. Les apprentissages visés à travers ces outils concernent l'entretien, la ventilation du logement et la gestion énergétique. L'évaluation de l'action montre toutefois que les personnes ont des difficultés à se projeter dans des logements miniatures, il est par ailleurs difficile de représenter l'humidité. Ce projet est dès lors amené à évoluer prochainement. Début 2016, deux logements de la SLSP condamnés seront transformés en partenariat avec la Régie des quartiers en deux logements pédagogiques grandeur nature.



Dans le champ de la dynamique partenariale :

L'Immobilière Publique du centre et de l'est du Brabant wallon a initié avec ses partenaires (CPAS, PCS, CCLP, Régie des quartiers...) une réflexion sur la question de l'accompagnement social partagé. Il en a résulté :

- la signature de conventions-cadres entre l'IPB et chacun de ses partenaires : ces conventions contractualisent le partenariat et permettent de mettre en place un processus collaboratif axé sur le principe de concertation ;
- la rédaction d'une procédure partenariale : cette procédure permet que le champ d'intervention de chacune des parties intervenantes soit respecté sans confusion de compétences et dans l'intérêt des familles accompagnées ;
- la rédaction d'une charte de déontologie à laquelle doivent adhérer tous les services et partenaires qui interviennent dans le cadre d'un accompagnement social partagé. Cette charte garantit que chaque intervention sera guidée par les mêmes principes fondamentaux (autonomie et responsabilité du locataire, respect de la vie privée, complémentarité, dialogue, évaluation).

