

6. Contribuer à l'amélioration des conditions de vie dans le logement via un soutien technique

1. Contexte et description

Tout logement, qu'il soit locatif ou privatif, implique un minimum de travaux à charge de l'occupant. Certes, tout le monde n'est pas né bricoleur, mais pour certaines personnes précarisées plus vulnérables (personnes âgées par exemple), les travaux les plus simples sont parfois inabordables. D'une part, elles ne sont pas en mesure de les effectuer elles-mêmes, d'autre part, elles n'ont souvent pas les moyens de payer pour qu'un tiers (indépendant, entreprise) effectue le travail, si minime soit-il. Il en résulte souvent une diminution du confort de vie car la personne va vivre avec un désagrément qu'il eut été simple de gommer.

Dans les logements publics (logements sociaux, logements AIS...), un membre du staff technique intervient le plus souvent en support pour aider certains locataires à réaliser des travaux qui sont en principe à charge de l'occupant. Il en va autrement dans le secteur privé où sauf à disposer de ressources dans la famille ou d'un gentil voisin, la personne se retrouve livrée à elle-même.

Pour améliorer les conditions de vie dans le logement, certaines communes ou associations proposent les services d'un ouvrier qui gratuitement ou moyennant un défraiement minime va effectuer certains travaux ou aider la personne à réaliser les travaux.

Dans le cadre de l'opération « Eté solidaire, je suis partenaire », certains projets portent sur la réalisation de menus travaux au domicile de personnes fragilisées. Les jeunes n'ayant pas les compétences techniques d'un véritable ouvrier, les travaux doivent toutefois être relativement simples. Cet engagement citoyen et solidaire de jeunes au bénéfice de concitoyens moins favorisés, même s'il est limité dans le temps, se doit d'être souligné car outre le fait que les jeunes améliorent, grâce à leur intervention, les conditions de vie dans le logement des personnes bénéficiaires, ils nouent aussi dans ce cadre des relations humaines intéressantes avec les personnes chez lesquelles ils travaillent.



2. Publics cibles

La caractéristique commune du public auquel va s'adresser le support technique est d'être relogé dans un logement (public ou privé), d'être fragilisé sur le plan financier et de ne pas être en mesure, pour des raisons diverses (âge, santé par exemple), d'effectuer soi-même de menus travaux dans le logement occupé.

En fonction du contexte et de l'institution à laquelle l'ouvrier est rattaché, le public cible peut provenir d'horizons variés : habitants de logements publics (sociaux/AIS/APL/FLW), anciens SDF, anciens habitants permanents des campings, familles sédentarisées de gens du voyage, mal-logés issus de la commune ou d'autres communes et relogés sur la commune...

3. Parties prenantes

- L'initiative de mener l'action émane généralement d'un opérateur logement (SLSP, AIS, APL...) ou d'un pouvoir public local (commune, CPAS).
- Lorsque l'initiative émane d'un pouvoir public, un autre acteur local (association par exemple) est parfois chargé, moyennant rétribution, de la mise en œuvre et de l'encadrement de l'action, de la centralisation des demandes, de la planification et de la priorisation des interventions, de la mise à disposition d'outillage voire d'un véhicule.
- L'ouvrier affecté à l'action doit disposer de qualités techniques et humaines ; idéalement il travaillera en collaboration avec un intervenant social. Dans le cadre de l'opération « Été solidaire, je suis partenaire », les étudiants doivent être encadrés par une personne qui dispose de ces qualités.
- La promotion de l'action auprès du public cible est réalisée préférentiellement par l'initiateur, mais ce dernier peut aussi s'appuyer sur ses partenaires ou sur divers intervenants sociaux de proximité pour parler de l'action à de potentiels bénéficiaires (aides ménagères par exemple). Les personnes bénéficiaires sont aussi de bons ambassadeurs auprès de leurs pairs.
- Le travail en réseau est souhaitable dès lors que le public cible présente généralement un parcours de vie semé de difficultés diverses.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, encadrement (si distinct du service porteur), profil public bénéficiaire, budget nécessaire, outillage et véhicule nécessaire, types d'interventions acceptées et



Soutien technique en petits travaux dans les logements

Papa seul avec trois enfants à ma charge, je n'arrivais pas à trouver un logement correct et l'escalier du logement que j'envisageais était très dangereux. Grâce au soutien du Plan de cohésion sociale du Service de Prévention de la Ville de Verviers, j'ai pu quitter la maison d'hébergement pour familles. J'ai emménagé avec mes enfants dans un logement accueillant et sécurisé en étant aidé dans la réalisation de quelques petits travaux pour un budget accessible.

Stevens

le cas échéant prioritaires, gratuité ou non des prestations...

- Faire valider l'action par les instances représentatives des divers opérateurs qui pilotent l'action.
- 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, outillage, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager le personnel chargé de mener l'action, à moins qu'il ne soit mis à disposition par un partenaire.
- Construire les partenariats requis pour le bon fonctionnement de l'action et les formaliser par convention (exemple : avec le partenaire chargé de l'encadrement de l'action (si distinct de l'initiateur), avec le partenaire assurant le prêt d'outillage ou la mise à disposition d'un véhicule spécifique).
- Etablir un processus d'analyse et de priorisation des demandes.
- Se constituer un réseau d'acteurs vers lesquels relayer des problématiques connexes, diagnostiquées à l'occasion des travaux.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.



5. Conditions de réussite

- Prévoir à défaut de gratuité, un accès aux prestations à coût modéré.
- Disposer de compétences techniques : la personne qui assure les travaux ou encadre les jeunes doit savoir toucher un peu à tout (menuiserie, électricité, plomberie, peinture) et être à même de s'adapter à des imprévus.
- Disposer de qualités humaines : il faut avoir la fibre sociale, des aptitudes relationnelles, faire preuve de patience, de bienveillance, de discrétion et être respectueux des capacités de chacun (notamment quand l'intervention a une visée éducative).
- Disposer d'aptitudes administratives : à moins que ces points ne soient délégués à un administratif, il convient d'être rigoureux dans la gestion des prises de rendez-vous et du planning, dans la définition de priorités d'intervention (si trop de demandes, ne pas se laisser dépasser) et dans le respect de l'horaire annoncé.
- Se constituer un réseau de relais techniques (si besoin d'outillage particulier, d'un véhicule plus grand, d'une remorque, par ex : avec le service travaux communal) et de relais sociaux (si des problématiques sociales sont constatées à l'occasion des travaux qui nécessitent une prise en charge).
- Fixer le cadre et les limites de son intervention : l'intervenant technique n'est pas l'homme à tout faire qui intervient pendant que le bénéficiaire regarde la télé. L'intervenant veillera, dans la mesure des capacités du bénéficiaire, à responsabiliser ce dernier en l'associant aux travaux prévus.

6. Pratiques exemplatives

Une initiative intéressante est développée à **Hotton** dans le cadre du PCS et consiste à proposer gratuitement les services d'un compagnon-ouvrier qui assure un accompagnement technique dans le logement et prend en charge des petits travaux d'entretien (ex : pose d'une nouvelle porte, changement d'un robinet), d'amélioration ou d'embellissement (ex : placement de stores). Outre son savoir-faire, il donne des conseils et joue un rôle de formateur afin de rendre, dans la mesure du possible, les personnes progressivement autonomes par rapport à de petits aménagements.

Dans le cadre de l'opération Été solidaire, je suis partenaire 2015 menée à **Chimay** et encadrée par le PCS, les jeunes ont été affectés pour partie à la réalisation de petits travaux chez des personnes de l'entité. Dans le cadre de cette mission, ils ont été mis à disposition de l'équipe du Plan Habitat Permanent pendant deux jours pour effectuer des travaux de peinture au bénéfice exclusif d'habitants permanents relogés. Ils ont été supervisés par l'antenne sociale qui assure par ailleurs le suivi post-relogement de ces ménages. L'intervention des jeunes était gratuite.

A **Verviers**, une action du PCS portée par plusieurs partenaires consiste à proposer à des locataires ou à des propriétaires fragilisés, un soutien technique pour la réalisation de petits travaux. Après analyse de la demande, un ouvrier technicien est envoyé sur place et apporte au ménage demandeur son soutien dans la maintenance de l'espace de vie en bon état. Par le biais de cette action, il s'agit d'améliorer la qualité des logements, de favoriser le remboursement de la caution locative en cas de départ voire de lutter contre l'exclusion qui arrive parfois en bout de course pour des locataires peu soigneux. L'action se veut par ailleurs éducative : l'ouvrier éducateur apprend aux occupants à être autonomes dans l'entretien et les petits travaux leur incombant : achat d'outils adéquats, apprentissage de gestes techniques. L'intervention d'un ouvrier est payante (coût variable suivant les revenus et l'opérateur (entre 5 et 9€/h) avec une intervention de 50 % du PCS).

