

## 3. Optimiser l'accompagnement vers le logement

### 1. Contexte et description

Pour de nombreuses personnes fragilisées, trouver un logement s'apparente à un véritable parcours du combattant : offre insuffisante, multiplicité des acteurs publics, démarches administratives diverses à effectuer. Par ailleurs, le fait de chercher un logement est souvent une étape d'un processus d'insertion plus global. Ainsi, certains ont envie de se reloger, mais ne sont pas prêts à franchir cette étape car d'autres pans de leur vie doivent être préalablement réorganisés. D'autres personnes aspirent à un nouveau logement dans l'absolu, mais n'ont pas réellement réfléchi à la question de savoir quel logement leur convient ou ne leur convient pas. Avant d'entamer la recherche d'un logement, un travail préalable de définition de leur projet de logement est nécessaire (ville/campagne ? ; maison/appartement ? ; centre/quartier calme ?...). Il s'agit par ce biais d'éviter dans la mesure du possible un refus ultérieur d'un logement proposé qui ne correspondrait pas aux attentes du demandeur.

De nombreux acteurs proposent un accompagnement social vers le logement : du soutien intensif au simple support administratif, de l'aide individualisée aux ateliers collectifs de recherche de logement, les programmes sont aussi variés que les situations de ceux qui en bénéficient.

### 2. Publics cibles

Les dynamiques d'accompagnement vers le logement s'adressent à toute personne désirant un appui, un soutien dans sa recherche de logement. Le plus souvent, l'accompagnement va toutefois concerner des personnes qui aspirent à un relogement dès lors qu'elles sont déjà confrontées à une problématique logement (logement précaire, insalubre, inhabitable, logement inadapté, loyer trop élevé...).

Certains projets ciblent par ailleurs des publics spécifiques (ex : habitants permanents dans les équipements touristiques, personnes sans-abri, femmes hébergées en maisons d'accueil, personnes d'origine étrangère, etc.).

### 3. Parties prenantes

- Le travailleur social ou l'équipe de travailleurs sociaux qui prend en charge l'accompagnement.

- Les opérateurs « logement » vers lesquels orienter la personne en recherche de logement (SLSP, AIS, APL, FLW, etc.).
- Des partenaires locaux avec lesquels travailler sur les problématiques connexes au logement (communes, CPAS, mutualités, syndicats, ONE, FOREM, etc.) ; en effet, la recherche proprement dite d'un logement n'est généralement qu'une facette d'une situation personnelle plus complexe. Des collaborations devront souvent être établies avec d'autres services en vue d'une prise en charge de ces problématiques.
- Divers acteurs qui peuvent orienter les personnes en recherche de logement vers le service en charge de l'accompagnement (services communaux, CPAS, asbl locales, etc.).
- Les bénéficiaires de l'action qui peuvent aussi 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 (déplacements, téléphone, équipement d'un local pour la tenue d'un atelier, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action.
- 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 (les synergies permettent de renforcer les actions menées sur le terrain).
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.



## 5. Conditions de réussite

- 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 (hygiène, tenue vestimentaire, situation de surendettement...). La construction de cette relation de confiance peut prendre plus ou moins de temps selon les personnes et les affinités.
- L'accompagnant devra disposer de compétences relativement larges en matière de logement qui pour certaines s'acquièrent au fil de la pratique ; ces compétences permettent de conseiller au mieux les personnes accompagnées (connaissance des divers opérateurs « logement » et d'un panel de partenaires/contacts susceptibles d'être activés en fonction des besoins, connaissance des profils et spécificités des divers logements présents sur le marché, des types de baux, des discriminations et clauses abusives possibles de manière à mettre en garde les personnes...).
- 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 un gage de sérieux : le travailleur défend aussi bien le point de vue du locataire, que du propriétaire, que des partenaires.
- Pour le surplus, le succès d'un processus d'accompagnement vers le logement est largement tributaire du choix volontaire de la personne accompagnée de se reloger : si le relogement est forcé (suite à un renon, une expulsion, etc.), la personne aura du mal à comprendre l'intérêt du processus d'accompagnement qu'elle vivra davantage comme une contrainte que comme un atout.
- L'adhésion pleine et entière de la personne à la dynamique d'accompagnement proposée est aussi nécessaire. A défaut, la personne ne s'investira pas dans une recherche pertinente eu égard à ses besoins et aura tendance à attendre passivement que le travailleur lui trouve un logement. A cet égard, il est utile de définir un planning d'accompagnement ce qui postule une régularité dans l'accompagnement et de travailler au départ d'un contrat d'accompagnement dans lequel seront consignées les étapes de l'accompagnement, les engagements respectifs de la personne accompagnée et de l'accompagnant, les tâches à réaliser et leur calendrier de réalisation.



- Quelle que soit la déclinaison de l'accompagnement (individuel ou collectif), le travailleur social devra veiller à aider la personne sans se substituer à elle, l'objectif étant de responsabiliser, de remettre la personne au centre de ses problèmes et de la rendre actrice de sa vie (= la personne a les cartes en main et les utilise ou non de manière judicieuse).
- Dans la mesure du possible, il faut être conscient qu'un accompagnement de qualité et donc bénéfique nécessite du temps. Réaliser un accompagnement de qualité en présence de situations d'urgence est particulièrement difficile.
- Un accompagnement vers le logement ne doit pas être dissocié d'un projet de vie, d'un projet professionnel ; la recherche de logement doit être appréhendée dans un contexte global.
- **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, du téléphone, des journaux et d'une connexion internet,
  - 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 réalisé le suivi individuel participera au premier atelier collectif) ;
  - fonctionner avec des petits groupes (max 6-7 personnes) pour favoriser l'échange entre personnes ;
  - 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) ;



# Droit à un logement décent

- se réunir régulièrement et définir clairement dans un 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 qui permet aussi de clarifier les demandes de chacun) ;
- être patient : lors d'un atelier, la dynamique collective va peut-être démarrer effectivement après seulement 1 h 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 Habitat Permanent**, l'une des missions de base des antennes sociales est de proposer un accompagnement aux habitants permanents des équipements touristiques qui souhaitent se reloger. Avant la phase de recherche de logement proprement dite, certaines consacrent un temps important à la définition du projet de relogement de la personne : les personnes accompagnées sont amenées à réfléchir sur divers items : localisation (ville-campagne), situation (centre ou situation plus calme), profil du logement (maison - appartement (rez/étage), mobilité (offre en transports en commun à proximité), etc. Dans le cadre de cette réflexion, elles guident les personnes accompagnées et les amènent à mettre en évidence les caractéristiques indispensables - souhaitées, mais non indispensables - ou non indispensables que devra présenter leur futur logement. Elles amènent aussi les personnes à réfléchir sur ce qu'elles seraient prêtes ou non à abandonner en ce compris la question sensible des animaux de compagnie, souvent nombreux. Outre cette question délicate (certaines personnes renoncent à un projet de relogement à cause de leurs animaux), deux autres freins auxquels sont confrontées les antennes sociales sont la problématique de l'hygiène et la précarité psychologique ou intellectuelle.
- A **Courcelles**, une action du PCS porte sur la mise en place d'un coaching individualisé à destination des personnes de l'entité confrontées à une problématique logement. Malgré les aides et services en place sur l'entité, il s'est avéré qu'il manquait un maillon assurant un suivi personnalisé et individualisé. Les personnes sont orientées vers le service par le CPAS, le service logement ou en ont entendu parler via le bouche à oreille. Dans



*Après 8 ans en France, nous sommes revenus au pays (Belgique). Nous nous sommes installés en caravane au camping Plein soleil à Nonceveux. Madame Grenson, antenne sociale, sa collègue ainsi que plusieurs personnes de la commune nous ont aidés pour toutes les formalités administratives (école, allocations familiales, adresse, etc.). Par la suite, nous avons aussi bénéficié d'une aide pour nous reloger, trouver des meubles (literies). Mais surtout, nous avons eu un soutien moral et pour cela nous remercions toute l'équipe de la commune d'Aywaille.*

Geneviève Naome

le cadre de ce coaching, une méthodologie de recherche de logement est définie conjointement avec le demandeur. A cette occasion, des questions connexes sont étudiées comme la mobilité. Le service proposé est gratuit. Ce coaching individualisé est complété par un atelier collectif hebdomadaire de recherche de logement (cf. pratique ci-dessous) ; en continuité de ce coaching, des dons de mobilier, électroménager sont collectés et (re)distribués gratuitement ; le coaching concerne aussi l'accompagnement dans le logement (cf. fiche « comment optimiser l'accompagnement dans le logement »).

### Dans le champ de l'accompagnement collectif :

- A **Durbuy**, l'association CH XII Intégra Plus propose des ateliers collectifs d'accompagnement vers le logement. La dimension collective et l'interaction entre les participants est au cœur de ces ateliers qui visent, au travers d'un apprentissage par et avec les pairs, à responsabiliser les participants et à leur donner une position d'acteur à part entière. Ainsi, même les recherches dans les petites annonces se font en commun. Outre la recherche de logement, ces ateliers sont aussi l'occasion d'aborder des questions diverses (bail, droits du locataire et du propriétaire, garantie locative, présentation propriétaire, etc.). Les personnes qui se sont inscrites à l'atelier s'engagent contractuellement à participer à chaque atelier (3 heures à raison d'1 x semaine), jusqu'à ce qu'elles trouvent in fine un logement. De manière à sensibiliser les partenaires susceptibles d'orienter des usagers vers l'atelier, Intégra Plus organise des simulations d'ateliers où les partenaires occupent la place des bénéficiaires.

