

n°363 28 juin 2013

17<sup>e</sup> année - **Bimensuel**  
sauf juillet, août et  
décembre : 1 parution/  
mois - N° d'agrément :  
P402024

Belgique - België  
P.P.  
Charleroi X  
1/3120

# alteréchos

Rebondir sur l'innovation sociale

[www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)

**Numéro spécial**

Téléchargement gratuit sur [www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)



## LOGEMENT SOCIAL WALLON :

**pas à pas,  
les référents sociaux  
tracent leur voie**

#### EQUIPE DE RÉDACTION

Baudouin Massart,  
*rédacteur en chef*  
Nathalie Cobbaut  
Arnaud Grégoire  
Marinette Mormont  
Cédric Vallet  
Sandrine Warsztacki  
Julien Winkel

#### ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

Gilda Benjamin  
Philippe Laperche  
Philippe Van Lil

#### ADMINISTRATION

Aurélie Grimberghs  
  
**DIRECTION**  
Aude Garely  
Thomas Lemaigre  
Céline Remy

#### RÉDACTION ET SECRÉTARIAT

Rue Guillaume Tell 57 -  
1060 Bruxelles  
T. 02 541 85 20 - F. 02 231 15 59  
redaction@alter.be  
www.alterechos.be

#### GRAPHISME

Cécile Crivellaro  
Françoise Walthéry (fwalt.be)

## Logement social wallon: pas à pas, les référents sociaux tracent leur voie

Depuis deux ans en Wallonie, les 68 sociétés de logement de service public (SLSP) se dotent l'une après l'autre d'un référent social, en quelque sorte un coordinateur social de la gestion locative. Alter Echos dresse le portrait de ce dispositif qui se construit pas à pas, et continuera à mûrir. C'est que les acteurs sociaux que ce nouveau métier pourrait mobiliser sont très nombreux. Pour répondre aux multiples problématiques des locataires, il faut aller à la rencontre de l'insertion socioprofessionnelle, des CPAS, de la jeunesse, de l'aide aux personnes âgées, de la santé et de la santé mentale, etc. Il s'agit aussi de témoigner de la diversité des situations locales et de montrer les défis que relève ce nouveau métier du social qui amène chaque jour de nouvelles réponses à une vieille question : comment travailler avec les habitants des logements sociaux ?

Alter Echos est une publication de

**Agence Alter**

Ce numéro spécial d'Alter Echos a été réalisé avec le soutien de la Wallonie (DGO4 Aménagement du Territoire, du Logement du Patrimoine et de l'Énergie)



Wallonie



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



Alter Echos est  
membre de l'Union de  
la Presse Périodique



Alter Echos est imprimé  
sur un papier issu de forêts  
gérées de façon durable

## NUMÉRO SPÉCIAL



© GIUSEPPE CALABRESE, ÉTUDIANT ARTS ET MÉTIERS DE LA LOUVIÈRE

### DES PRATIQUES AU MÉTIER

- 4 RENCONTRE**  
Gaëlle Mejias: « Je ne suis pas là pour surveiller, mais pour aider »
- 6 RENCONTRE**  
Katia Maryniak: « On touche au toit, on touche à tout ! »
- 8 LE DISPOSITIF**  
De l'accompagnement social aux référents sociaux

### MOBILISER LE RÉSEAU

- 12 INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE**  
Les régies des quartiers, espaces actifs entre logement et insertion
- 14 SANTÉ MENTALE**  
Locataires et souffrance psychique : la fin des réponses introuvables ?
- 16 JEUNESSE**  
Entre la glande et les conflits de voisinage, des espaces de projets
- 18 PERSONNES ÂGÉES**  
Cohésion intergénérationnelle à tous les étages

- 20 SURENDETTEMENT**  
Lutte contre les impayés : une nécessité et une priorité

### DIVERSITÉS ET DÉFIS

- 22 ACCUEIL DES CANDIDATS ET ADMISSIONS**  
Une porte d'entrée sur mesure pour les nouveaux locataires
- 24 PIVERT ET CIE**  
Opérations de rénovation : que deviennent les locataires ?
- 26 DIRECTIONS**  
Pare-choc ou courroie de transmission avec le bailleur social ?
- 28 CCLP**  
Consultation des locataires : une révolution en marche
- 30 CONCLUSION**  
Clic !
- 30 FOCUS SUR LES IMAGES**  
DiversCité, une expo et un livre

## ABONNEMENTS

Papier + Web : 125 EUR/an  
Papier uniquement : 80 EUR/an  
Web uniquement : 95 EUR/an

Pour s'abonner, voir modalités  
d'abonnement en fin de ce  
numéro ou [www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)

## Insertions publicitaires

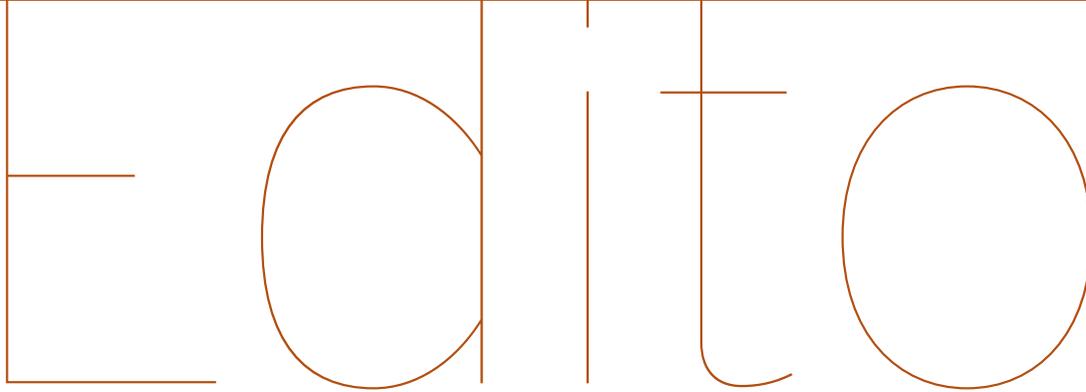
**et petites annonces :**  
prix sur demande à  
[celine.remy@alter.be](mailto:celine.remy@alter.be)

La reproduction intégrale ou  
partielle d'articles d'Alter Echos  
est interdite par la loi parce  
qu'elle porte préjudice à leur  
exploitation normale.

L'Agence Alter est reconnue par  
la Fédération Wallonie-Bruxelles  
comme organisme d'éducation  
permanente.

## Alter Echos est une publication de l'Agence Alter asbl

Presse & Innovations sociales  
Siège social:  
Rue Namèche 2B  
5000 Namur  
N° d'entreprise: 457 350 545  
IBAN BE97 3101 2163 4349  
BIC BBRUEBB



# Pas à pas, les référents sociaux tracent leur voie

PAR THOMAS LEMAIGRE

**D**epuis deux ans en Wallonie, les sociétés de logement de service public (SLSP) se dotent toutes d'un référent social, en quelque sorte un coordinateur social de la gestion locative. Un programme régional les y incite par appels à projets successifs, et la Société wallonne du logement (SWL) encadre et anime le réseau de ces nouveaux professionnels. Un dispositif qui se construit pas à pas, et qui continuera encore à mûrir.

C'est donc un *work in progress* dont nous allons ici dresser le portrait. Mais y a-t-il vraiment de quoi y consacrer un numéro tout entier ?

L'accompagnement social dans le logement est issu de pratiques associatives apparues dans les années 80. Un de ses points forts est le fait de nouer des collaborations avec des tas d'acteurs du social – insertion, jeunesse, CPAS, surendettement, santé, éducation permanente, ou associations pour le droit au logement. Ce sera notre premier angle: décoder comment se monte ce travail en réseau, ce qu'il permet, etc., sachant que les objectifs sur papier sont ambitieux et qu'ils

reposent tous sur la tête d'une personne par société de logement – deux dans les plus grosses.

Le dispositif référent social, ce sont aussi 68 dynamiques locales, toutes singulières, toutes en tension entre enthousiasme et obstacles à surmonter. Car si les premiers bilans semblent très positifs, les défis sont nombreux, allant de la stabilisation des personnes en poste à la prise en compte de leur action, et des problèmes et demandes qu'ils ne manquent pas de faire remonter, par les autres services des sociétés. Cette diversité – dans le rapport avec les locataires, dans les « cultures » des sociétés, la manière dont elles se sont appropriées les réformes successives du secteur, etc. –, vous la découvrirez avec nous.

Ce n'est donc pas moins de 18 référents sociaux que vous vous apprêtez à rencontrer. Ecoutez-les, ils sont en train de transformer le logement public en un acteur social à part entière, place indispensable que tant d'organisations de terrain, parfois depuis bien longtemps, le supplient d'occuper. ■

## CONTACTS, MODE D'EMPLOI

Dans Alter Echos, nous donnons les coordonnées des personnes que nous invitons à s'exprimer. Comme nous avons interrogé beaucoup de monde dans les SLSP pour ce numéro, et pas seulement des référents sociaux, nous invitons le lecteur qui veut aller plus loin à retrouver leurs coordonnées sur le site de la SWL (onglet Contacter une société), [www.swl.be](http://www.swl.be)

# Gaëlle Mejias :

## « Je ne suis pas là pour surveiller, mais pour **aider** »

Cela fait trois ans que Gaëlle Mejias est arrivée à l'Habitation jemeppienne comme assistante sociale. Engagée à plein temps sur fonds propres, pour remplacer l'assistante sociale qui partait à la retraite, Gaëlle a investi cette fonction de manière très active et couvert les différents axes prévus dans l'appel à projets lancé par le ministre wallon du Logement, Jean-Marc Nollet (Ecolo), pour la mise en œuvre d'un accompagnement social dans les SLSP. Un appel à projets dans lequel l'Habitation jemeppienne s'est insérée en 2013, Gaëlle Mejias rejoignant ainsi le pool des référents sociaux. **PAR NATHALIE COBBAUT**

**C**oncrètement, la toute jeune assistante sociale a, depuis son engagement en 2010, travaillé à l'accueil des nouveaux locataires, mais aussi à la mise en place d'un accompagnement et d'un suivi social de l'ensemble des habitants de l'Habitation jemeppienne qui se monte à 1380 logements, tous situés à proximité des bureaux de la société de logement. Elle a également travaillé à l'organisation d'actions communautaires visant à assurer une cohésion sociale plus forte au sein des différents blocs d'habitations.

### Un dispositif d'accueil encadrant

Pour le volet «Accueil des nouveaux locataires», Gaëlle Mejias explique: «J'ai mis sur pied un dispositif qui me semble assez soutenant à l'occasion de l'arrivée de nouveaux venus. La première visite lors de l'entrée dans le logement avec les nouveaux locataires me permet de nouer le contact, de leur expliquer qu'ils peuvent m'appeler quand ils ont un problème et que je suis là pour les aider. Je suis souvent confrontée à des jeunes dont c'est le premier logement et qui ne savent pas comment s'y prendre. Par exemple, avec la libéralisation du marché de l'énergie, le

choix de son fournisseur est beaucoup plus complexe qu'avant. Je les aide à bien comprendre les mécanismes.»

La référente sociale de l'Habitation jemeppienne a également mis sur pied une réunion d'information le mois qui suit l'arrivée de nouveaux locataires, lors de laquelle elle aborde toute une série de questions relatives à la pédagogie de l'habiter: «On parle des économies d'énergie, de l'entretien du logement, de l'obligation de prendre une assurance-incendie, du changement d'adresse qui doit être effectué rapidement. Je leur parle aussi de la nécessité d'honorer ses factures de loyer en temps et en heure. A cet égard, je travaille en collaboration étroite avec la juriste de la société de logement social: c'est elle qui gère le contentieux, mon rôle est de bien expliquer les conséquences d'un défaut de paiement et les différentes étapes qui vont se succéder s'ils ne paient pas: courrier d'avocat, mise en demeure, et finalement expulsion si aucun arrangement n'a pu être dégagé. J'attire aussi leur attention sur le fait que je peux les orienter vers la cellule énergie du CPAS ou encore vers un service de médiation de dettes si la situation est plus grave.»

Ce deuxième contact, Gaëlle Mejias le reconnaît, n'est pas toujours concluant car les locataires ne se déplacent pas forcément à cette réunion, «ce qui est dommage car cela permet de faire connaissance avec leur environnement, leurs voisins eux aussi arrivés il y a peu, et de partager les expériences de chacun en matière de logement: c'est toujours intéressant de pouvoir se confronter aux avis des uns et des autres et cela crée du lien, une certaine forme d'entraide qui pourra se prolonger dans la vie de tous les jours. Cela étant, lors de la réunion du mois passé, ils étaient quatre couples à s'être déplacés et la réunion a été très dynamique.» Dernier maillon de ce dispositif d'accueil et de suivi des locataires: une visite de bienvenue, trois mois après l'arrivée. Gaëlle Mejias leur propose une date et se rend dans les logements pour compléter ce dispositif d'accueil: «Si la date ne convient pas, on trouve un autre moment, mais les locataires sont vraiment preneurs de cette rencontre. De mon côté cela me permet de voir s'ils sont bien installés, si le logement est bien entretenu, de recadrer certaines choses si je vois qu'il y a certaines situations à améliorer.»



**Pour Gaëlle Mejias, le fait d'avoir carte blanche de la part de la direction est une source de satisfaction.** © AGENCE ALTER/NATHALIE COBBAUT

La première visite chez les nouveaux locataires lors de l'entrée dans le logement me permet de nouer le contact, de leur expliquer qu'ils peuvent m'appeler quand ils ont un problème.

Au-delà de ces trois rendez-vous, l'assistante sociale reste à la disposition des locataires. Elle peut également être interpellée par les agents du service technique s'ils constatent des dégâts particuliers, par les aides familiales ou l'assistante sociale du CPAS qui suivent certains habitants et qui peuvent attirer son attention lorsqu'un locataire semble avoir besoin d'aide.

### **Des activités pour créer de la cohésion sociale**

Depuis 2010, dans la droite ligne de la philosophie propre au travail de référent social, Gaëlle Mejias a mis sur pied un projet qui s'intitule « Mon logement j'y participe », auquel collaborent le comité consultatif des locataires et des propriétaires (CCLP) de l'Habitation jemeppienne, l'assistante sociale de la Régie de quartier et l'assistante sociale du Plan de cohésion sociale de Seraing, dont dépend Jemeppe-sur-Meuse. « Il s'agit d'un projet sur le long terme qui se développe quartier

par quartier, à raison d'un à deux ans de travail pour créer une dynamique entre les habitants. On débute par un travail de porte-à-porte auprès des locataires. On leur soumet un questionnaire sur l'ambiance au sein de leur immeuble, leurs envies, leurs attentes en termes d'animation. Cela permet de prendre le pouls du quartier et ensuite de proposer de mettre sur pied certaines activités, comme un concours de balcons fleuris, une fête des voisins, l'organisation de rencontres par les locataires déjà installés à l'attention des nouveaux venus. Cela permet parfois de désamorcer des conflits de voisinage, de parler des difficultés relatives au vivre ensemble, comme le bruit, la propreté... mais surtout de créer un climat chaleureux et d'entente entre tous les habitants. » Le premier programme qui a été mené en 2011 et 2012 a été très concluant et elle entame cette initiative sur un nouveau quartier depuis le début de cette année. ■

### **Une mise en réseau pour enrichir les pratiques**

La jeune fille fourmille d'idées, comme le fait d'impliquer davantage les concierges, qui sont ses yeux et ses oreilles sur le terrain. Son enthousiasme est palpable et le choix de travailler dans le secteur du logement n'a pas été un hasard puisqu'elle avait effectué ses stages dans ce domaine. Le fait d'avoir carte blanche de la part de la direction pour envisager de nouvelles actions, dans le respect des compétences et des interventions de chacun de services de la SLSP est également une source de satisfaction. Pour enrichir sa pratique, Gaëlle a également participé à une réunion avec tous les référents sociaux actifs sur la province de Liège : une première réunion a eu lieu en avril dernier, une seconde est prévue en juillet. Ces plateformes sont organisées à l'initiative de la SWL (voir pages 10 et 11) « Lors de la rencontre d'avril, nous étions une douzaine de référents sociaux présents et nous avons partagé nos expériences respectives, présenté nos projets et échangé sur les points positifs et les aspects plus difficiles de ce travail de terrain. Il y a vraiment des approches assez diverses avec des mises en oeuvre spécifiques en fonction des besoins, mais qui restent bien sûr dans la philosophie de cet accompagnement social pour les locataires. »

# Katia Maryniak:

## « On touche au toit,

**A**vec son parc de plus de 5500 logements, Toit et moi est l'une des plus grosses SLSP wallonnes, la seule à opérer sur Mons et les communes avoisinantes. En tant que référente sociale à temps plein depuis un an et demi, Katia Maryniak positionne son intervention par rapport à la deuxième ligne, ainsi que celle de sa collègue, référente sociale entrée en poste en avril, et qui suit les problématiques des candidats locataires.

### Déployer des antennes de proximité

Toit et moi développe depuis l'automne dernier une formule originale de présence sur le terrain. Le parc est divisé

en six secteurs et pour chacun de ces secteurs, la société a constitué une équipe mixte composée d'une travailleuse sociale et d'un technicien et active pour 850 à 900 logements. Ces « antennes de proximité » sont ouvertes pratiquement toute la semaine, avec des permanences ou sur rendez-vous, et constituent le premier point de contact pour tout type de question ou de problème.

« Mon rôle est d'accompagner ces équipes de terrain, explique Katia Maryniak. L'objectif est de les positionner comme de véritables antennes, pas juste des permanences. A ce jour les choses prennent forme: dans une grosse société comme la nôtre, la

gestion locative comporte un volume important de travail administratif, qui repose en bonne partie sur les travailleurs sociaux. La volonté de l'actuelle direction est de faire évoluer les priorités pour que notre équipe sociale mette plus d'énergie sur le travail social que sur l'aspect administratif.

Nous nous attelons actuellement à la pédagogie de l'habiter, continue Katia Maryniak (NDLR un des trois volets de la mission des référents sociaux), la bonne utilisation des équipements, la prévention des charges, etc. Bien sûr, tout cela existait déjà. Mais notre travail de proximité est désormais plus pointu: nos équipes rendent visite, en binôme, à tous les nouveaux locataires

Maurage, rue d'Italie



Le travail social, Katia Maryniak connaît, elle en est à quelque 35 ans de carrière chez Toit et moi, d'abord comme assistante sociale de secteur, puis dans les opérations de rénovation en site occupé. « C'est une affaire de terrain, de bonne connaissance des familles. Une attention qui existe depuis toujours dans notre société, mais l'an dernier, les subventions «Référénts sociaux» ont permis de renforcer d'une unité l'équipe sociale. » **PAR THOMAS LEMAIGRE**

# on touche à tout ! »

dans les six mois qui suivent leur installation pour voir si tout se passe bien et pour orienter les familles en cas de besoin : en effet, chez les habitants, on trouve des problèmes de tous ordres : financiers, éducatifs, de santé et de santé mentale, de couple, d'isolement... On veut pouvoir intervenir avant que les gens se trouvent en danger vis-à-vis de leur toit. Si cela arrive, et que la société doit expulser, il n'y a plus grand-chose à faire : il y a une procédure prévue et il faut l'appliquer. Mais pour nous, travailleurs sociaux, c'est un échec complet ! »

## En deuxième ligne

« Mon rôle de référente est d'intervenir pour coordonner les équipes, pour dynamiser le travail. Développer les partenariats, c'est la seconde grande étape de ma mission. On a beaucoup plus de besoins que de solutions, en tous cas pour le moment. On doit donc pouvoir faire appel au réseau social. Par exemple pour aider au maintien des gens dans leur logement, nous travaillons régulièrement avec les CPAS. » Il s'agit bien de dépasser les passages de relais ponctuels. Si le référent social incarne les missions sociales de la SLSP vis-à-vis des locataires, il joue aussi le rôle de porte d'entrée sociale pour l'extérieur, avec le CPAS, le service de prévention de la Ville, avec le secteur associatif, etc.

« Le logement public a ses réalités particulières, nous avons donc besoin de faire comprendre nos modes de fonctionnement aux autres secteurs. Et puis on découvre parfois des organisations qu'on ne soupçonnait pas. Nous avons par exemple dans la région une équipe médicale volante, qui comprend un psychiatre : ils sont extrêmement

précieux dans certaines situations où nous nous sentons complètement impuissants. Prenez l'exemple de cette dame seule avec une enfant lourdement handicapée. Elle refusait tout contact avec l'extérieur. S'il arrive quoi que ce soit, on se retrouve seuls face à une catastrophe pour laquelle nous ne sommes pas armés. »

« Les problèmes d'argent sont omniprésents, continue Katia Maryniak. Sous forme de surendettement notamment. Le poids des charges locatives sur le budget des familles est considérable, et ça oblige les gens à faire des choix difficiles. Face à une situation de ce type, nous commençons toujours par essayer de comprendre où sont exactement les problèmes. Ensuite, on cherche les solutions, soit nous-mêmes, soit avec un relais extérieur : une administration de biens, une guidance budgétaire, une médiation de dettes, parfois même une aide alimentaire. »

Katia Maryniak est aussi une « ambassadrice sociale » de Toit et moi dans différentes dynamiques locales : « Nous sommes partie prenante de l'axe logement du Plan de cohésion sociale. Nous participons également à de l'Observatoire de l'habitat lancé par la Ville de Mons, etc. »

## Chercher de nouvelles réponses

L'émergence de la fonction de référent social est-elle liée à une évolution tendancielle des publics du logement social ? « Chez Toit et moi, il y a toujours eu des travailleurs sociaux. Concernant l'évolution des publics, je tiens toujours à préciser que tout notre public n'a pas des besoins sociaux, heureusement. Mais hormis les problèmes liés à la baisse du pouvoir d'achat, la provenance des nouveaux locataires a

évolué. Elle est liée à l'introduction du formulaire de candidature unique, qui amène une nouvelle problématique, je dirais, d'adaptation régionale. Entre la capitale et le Borinage, la vie n'est pas la même... »

Et de commencer à envisager des actions collectives. « Nous préparons une nouvelle expérience : des séances collectives d'information des nouveaux locataires sur toutes les ressources de leur quartier, les écoles, les crèches, les médecins, les grandes surfaces. Une approche liée à cet élargissement de la provenance de nos locataires. Jusqu'ici, l'accueil était centralisé au siège administratif et portait presque uniquement sur les aspects locatifs au sens strict. »

Une offre qui pourrait aussi intéresser une partie des locataires plus anciens... « Des projets collectifs, on en a besoin. On a déjà des collaborations avec certains partenaires, mais on veut aller vers de vraies initiatives communes, par exemple avec la Régie de quartier. D'où la question : deux ETP référent social pour plus de 5000 logements, est-ce suffisant ? « Aujourd'hui, ça va, mais comme on veut continuer à diversifier nos actions, on verra... »

La question se posera. Le pari de Toit et moi est de coupler le déploiement de son action de terrain sous forme d'antennes de proximité avec le programme régional des référents sociaux. Il en ressort un modèle maison original, en phase de maturation : « L'important est de voir le terrain différemment : concrètement et globalement. Quand je participe aux activités sur le terrain, je trouve que ça a déjà un impact, je vois que les gens connaissent leurs personnes de référence, qui constituent le lien entre eux et « la grosse machine société » » ■

# De l'accompagnement social aux **RÉFÉRENTS SOCIAUX**

Derrière le concept de référent social, il y a celui de l'accompagnement social, déjà développé par de nombreux acteurs du logement.

L'accompagnement social des locataires se révèle intéressant sur le plan collectif afin de travailler la cohésion et la mixité sociales. Il semble également indispensable sur le plan individuel, qu'il s'agisse d'accueillir le locataire, de l'aider à s'intégrer ou d'éviter le non-paiement de loyers. Et pour ce faire, le référent social sera au centre des réseaux et partenariats à développer. **PAR THOMAS LEMAIGRE ET BAUDOUIN MASSART**

**E**n février 2010, le ministre wallon du Logement, Jean-Marc Nollet (Ecolo), lance les Chantiers du logement public. Impliquant les acteurs du secteur, cette consultation aborde l'organisation du logement public wallon, la gestion immobilière, la gestion financière et la gestion locative. Les discussions relatives à cette dernière mettent en avant l'importance de l'accompagnement social des locataires. «Un certain nombre d'acteurs étaient présents lors de ces chantiers et ont attiré l'attention sur l'humain, explique Laurence Di Nunzio, chargée à la SWL de la coordination des référents sociaux, et à l'époque responsable du Service social au Logis châteletain depuis octobre 2012. L'accompagnement social existait dans les sociétés, mais il n'était pas défini, même s'il avait déjà fait son apparition dans les contrats d'objectifs des sociétés.» Et d'ajouter que les Régies des quartiers, créées en 1993, travaillaient aussi cette question. Nombre

de sociétés avaient déjà investi les matières sociales: parfois de manière individuelle, parfois de manière transversale et multidimensionnelle. Bref, un accompagnement était déjà pratiqué localement par certaines sociétés de logement, avec des effets positifs en termes de vivre ensemble, de respect du logement par le locataire, d'opérations de relogement réussies dans le cadre de rénovations lourdes et de la prévention des loyers impayés.

Aussi, cette notion d'accompagnement social est-elle rapidement inscrite dans le projet de réforme du Code wallon du logement et de l'habitat durable. Le texte prévoit de mieux accompagner les locataires avec un référent social par société. Celui-ci, précise l'article 131 bis du Code, sera chargé «d'assurer le lien avec les acteurs sociaux locaux pour offrir un accompagnement social aux locataires de logements sociaux, adaptés ou adaptables, d'insertion et de transit, en veillant particulièrement à ce que l'accompagnement des personnes en transition entre les modes d'hébergement et le logement social accompagné soit assuré». Pour Laurence Di Nunzio, «Cela va permettre l'organisation de ce travail social et de le généraliser aux sociétés. Le Code permet de donner une structure et une définition communes, même pour les personnes qui bossent sur ces questions depuis plusieurs années, pour parler le même langage. On travaille désormais avec cette dénomination pour fédérer cette mission, sans porter préjudice à ce qui existait déjà.»

## Les appels à projets

En juillet 2011, le gouvernement lance un premier appel à projets: «Le référent social au cœur de l'accompagnement social dans les SLSP.» L'idée est d'accorder des moyens supplémentaires aux SLSP, sous forme de points APE, et

## Diversités

Le référent social n'est pas a priori juste un assistant social de première ligne: ses missions le positionnent sur le montage d'outils, de projets, de partenariats, etc. Mais la réalité locale est extrêmement diverse. D'un côté, dans des sociétés qui gèrent un petit parc de 180 ou 200 logements, la Région subventionne un référent social à mi-temps, qui pourra garder ses missions de première ligne sur son autre mi-temps. De l'autre, dans des sociétés qui gèrent plusieurs milliers de logements, le référent social jouera complètement en deuxième ligne, en soutien d'une équipe plus ou moins étoffée de travailleurs sociaux. Le dispositif et son mode d'animation doivent permettre d'intégrer toutes ces formes de complexité. Il est d'ailleurs toujours en construction: le gouvernement wallon attend en particulier un arrêté qui doit fixer certains points, par exemple en matière de recrutement des référents, et créer le concept de «Ménage spécifique accompagné».



Saint-Vaast, rue d'Houdeng

© PAOLO JANNONE, ÉTUDIANT ARTS ET MÉTIERS DE LA LOUVIÈRE

donc d'emplois supplémentaires, pour préparer la mise en place réglementaire de l'accompagnement social dans les SLSP. Au total, 43 projets voient le jour en 2012 qui sert d'année expérimentale. Ils sont répartis sur 46 sociétés, certaines ayant rentré un projet commun. «L'objectif, précise l'appel à projets, est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement et qu'elle soit en capacité de: respecter les règles de vie en collectivité et assurer l'entretien de son logement; payer son loyer et ses charges de manière régulière, gérer l'ensemble de ses ressources; faire les démarches administratives lui permettant d'obtenir les aides auxquelles elle a droit de manière régulière et de défendre ses droits en tant qu'occupant.»

Un second appel à projets est lancé en novembre 2012 et 62 projets arrivent à la SWL. Un montant global de 2 277 952 euros est affecté à la programmation 2013. «Les subsides sont attribués aux SLSP en fonction principalement du nombre de logements et du nombre de communes affiliées. Il s'agit encore d'une année transitoire en attendant 2014 où la réglementation sera achevée. On travaille en ce moment sur l'arrêté.» Six SLSP n'ont toutefois pas encore introduit de projet, mais des contacts

ont été pris. Elles devraient rejoindre le programme pour 2014.

### Trois axes pour une philosophie

Tous les projets «référents sociaux» reposent sur trois types de prestation ou trois axes: «la «pédagogie de l'habiter» pour émanciper et responsabiliser les locataires; une procédure claire pour les impayés incluant un accompagnement social tenant compte de la situation globale des locataires; et un accompagnement social en amont de tout relogement, notamment dans le cadre du PEI (Plan exceptionnel d'investissement, qui permet aux sociétés de programmer des travaux)». «La philosophie du dispositif tourne autour de ces trois missions, décrit Laurence Di Nunzio. En même temps, il faut être attentifs à l'approche individuelle et collective, et au développement du partenariat local et extralocal. Il faut également avoir une bonne analyse institutionnelle de la société, une analyse du profil des locataires et tirer le bilan des besoins détectés sur le territoire. Il faut mettre en place des modalités d'intervention en lien avec les trois axes, ce qui est possible avec le développement du partenariat. Il faut travailler en réseau pour être le plus efficace complet et prendre l'ensemble des

## Histoires de relogement

Spécifique au logement social, le relogement de personnes constitue une opération des plus délicates. Elle s'inscrit dans un contexte de «rénovation» qui implique une destruction du bâti, d'un quartier, de liens sociaux... Les personnes chargées de reloger les habitants ont fort à faire. C'est ce que démontre l'ouvrage «Histoires de relogement. Paroles d'habitants, regards de professionnels». L'action se situe en région Rhône-Alpes, mais les situations ne sont pas sans rappeler celles vécues en Belgique.



### WEB+:

Alter Echos n° 240 du 19.11.2007:  
**Le relogement: une rencontre, des choix, une nouvelle vie**

problématiques en compte.» Un cahier des charges ambitieux, donc.

### De l'individu à la communauté

L'analyse des projets a permis d'identifier des actions concrètes, des missions prioritaires attribuées au référent social. Beaucoup mettent le focus sur

## Des emplois supplémentaires pour généraliser une nouvelle fonction

l'accueil des nouveaux locataires. Pour Laurence Di Nunzio, les entretiens personnalisés constituent un bel outil de prévention pour pouvoir détecter des problématiques de façon précoce. Par exemple, si une famille parle de son enfant en décrochage, cela peut être important de parler de l'opération « Eté solidaire » dès l'accueil. « Cela étant, je n'aime pas trop la casquette d'expert, il faut laisser la parole aux habitants. C'est important de se situer dans une relation à construire, de partir de ce que le locataire va mettre sur la table. Il faut vraiment partir de l'habitant et de ses besoins. Sinon, on se contente de distribuer de l'information et des brochures. Nombre de référents sociaux travaillent sur des outils de communication interne et externe, d'autres

sur la procédure de récupération des impayés, ou le règlement d'ordre intérieur, qui établissent des grilles d'évaluation des visites domiciliaires, qui élaborent des « Packs-Welcome »... »

Dès lors que le locataire est vu autrement qu'un numéro de dossier, une multiplicité de problématiques deviennent importantes : l'entretien du logement, les plaintes de voisinage, l'aide au déménagement, l'accompagnement lors d'une filière logement (maison d'accueil, transit, insertion...), jusqu'à la problématique de la santé mentale. La mobilisation d'un réseau social local devient donc déterminante pour le référent social.

Tout comme le passage de l'individuel au collectif, un exercice beaucoup plus délicat. « La participation, ce n'est pas facile à mettre en place, souligne notre interlocutrice. Cela ne vient pas du jour au lendemain. Il y a un beau travail de collaboration à mettre en place avec les CPAS, les Régies des quartiers et d'autres partenaires encore. Les actions collectives sont également un bel outil de prévention pour l'appropriation du



**Laurence Di Nunzio, locomotive des référents sociaux** © LAURENCE DI NUNZIO

logement et de son environnement, pour rappeler le coût des incivilités (la détérioration des communs et leur rénovation ont un impact sur les charges). Actuellement, les groupes se développent, mais c'est un travail qui prend du temps. »

Ici aussi, la situation idéale serait que les habitants-relais deviennent proactifs par rapport à ces thématiques. Le dispositif mise beaucoup sur l'apprentissage par les pairs via les CCLP (conseils consultatifs de locataires et propriétaires). Et d'évoquer un exemple : « Les habitants qui ont eu des rénovations de logement.

Des actions communautaires vont un cran plus loin que les actions collectives et ciblent davantage un quartier, une thématique, un public spécifique. Elles sont plus larges, accessibles à tous et s'inscrivent dans une démarche d'éducation permanente. Elles peuvent être la prolongation d'une action collective. Ainsi, le projet de création d'une aire de jeux peut résulter d'une réunion collective. Son entretien et sa gestion s'inscriront davantage dans une optique d'action communautaire.

### Les plates-formes

Sur le terrain, le référent social développe donc une logique de travail en réseau, de décroisement. « Il ne va pas dire : ça, je ne peux pas faire, donc on ne le fait pas. C'est le fait de travailler ensemble qui permet de mettre les choses en place et chacun va venir avec sa spécificité. La richesse du dispositif est d'orchestrer des actions », explique la coordinatrice.

### Trois missions

#### Pédagogie de l'habiter

Compte tenu de la grande diversité des publics, « Il s'agit d'impliquer activement les familles dans la démarche, poursuit Laurence Di Nunzio, d'aller chercher les compétences des locataires pour qu'ils soient de véritables partenaires. Le but n'est pas de faire de l'assistantat. L'accompagnement doit aussi pouvoir se terminer à un moment donné. Il faut dès lors travailler à la notion d'habitant-relais dans le collectif, l'individuel et le communautaire. Il y a par exemple des salles communautaires autogérées par les habitants. »

#### Lutte contre les impayés

C'est un peu le métier de base traditionnel de l'assistant social dans le logement social. C'est l'aspect auquel le plus de temps est encore souvent consacré, l'enjeu étant désormais de développer une approche globale, y compris préventive, pour casser les spirales qui mènent à l'expulsion.

#### Soutien au relogement

L'idée principale est souvent ici d'accompagner les habitants lors des rénovations.

La question-clé : une fois en poste, comment faire tout cela tout seul ? Laurence Di Nunzio étant pour le moment seule à piloter 70 personnes, elle anime les référents sociaux dans une logique de groupes de pairs provinciaux. Des réunions de plates-formes provinciales se tiennent plusieurs fois par an. Et un référent social par province a la casquette de chef de réseau. Une circulation des idées et des questions se met ainsi en place entre la SWL et chaque société. « Nous avons par exemple travaillé sur la thématique « Comment habiter un logement social ? », nous dit Laurence Di Nunzio, ou encore sur un outil d'accompagnement en matière d'habitat durable. Moi-même, je dispatche de l'information vers ces dernières. Comme ce colloque organisé le 9 septembre, par le Relais social de Namur : « Le relogement dans tous ses états : perspectives de prise en charge pour les grands précarisés ». On partage tout ce qui est important en termes de formations. On incite à s'inscrire à ce type de colloques, ce qui pousse ensuite à concrétiser des actions sur le terrain. »

Et de conclure : « En fait, le travail n'est pas nouveau, c'est la dénomination qui est nouvelle, ainsi que l'extension de l'accompagnement social à tout le secteur. » Ainsi que son animation ! ■

#### EN SAVOIR PLUS

- **Laurence Di Nunzio**, tél. : 071/200.348, l.dinunzio@swl.be
- **Approche méthodologique des pratiques d'action communautaire en milieu HLM**, rapport de recherche réalisé par la Société d'Habitation du Québec, 2007 [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)

#### WEB+ GRATUIT

- Supplément à Alter Echos n° 315 de mai 2011 : **Le logement social est mort, vive le logement public !**



© GIUSEPPE CALABRESE, ÉTUDIANT ARTS ET MÉTIERS DE LA LOUVIÈRE

Haine-Saint-Paul, Clos de l'Age d'Or

## L'accompagnement social

La notion d'accompagnement social n'est pas spécifique au secteur du logement. On la retrouve dans nombre de secteurs de l'action sociale : insertion socioprofessionnelle, aide à la jeunesse, santé, etc. Dans le logement, elle a d'abord été le fait d'initiatives associatives. Les appels à projets « référent social » ont permis de structurer un dispositif global et d'adapter l'accompagnement aux réalités du terrain.

Mais définir n'est pas simple, il suffit de se replonger dans la lecture de l'avis n° 18 du Conseil supérieur du logement pour en mesurer toute la complexité. Dès l'introduction, le ton est donné : « Lorsque l'on s'intéresse à la question de l'accompagnement social, un premier élément à relever est la difficulté de cerner et de définir ce que l'on entend par ces termes. La difficulté tient principalement à la nature de la démarche qui, parce qu'elle touche aux aspects humains fondamentalement immatériels, échappe à l'emprise des mots. »

Pourtant, l'accompagnement social existe depuis longtemps dans le secteur du logement. Dès 1982, le Fonds du logement wallon, en créant sa branche « Aide locative », souhaite mettre en place une démarche « d'accompagnement technico-social personnalisé » pour des familles précarisées en décrochage social. Les associations de promotion du logement (APL) et les agences immobilières sociales (AIS) sont également confrontées à ce type de public, qu'il s'agisse de familles ou de personnes seules. A Bruxelles, le secteur du logement public a, pour sa part, mis en place un service d'accompagnement social des locataires sociaux (SASLS) à l'échelle régionale.

Enfin, il convient de citer aussi quelques expériences étrangères, telles que les « Housing Associations » au Royaume-Uni, l'accompagnement social instauré en France par une loi dès 1990, ou encore les pratiques d'action communautaire très développées en milieu HLM au Québec.

# Les régies des quartiers,

## espaces actifs entre logement et insertion

Le logement social peut-il servir d'écrin à un travail de (ré)insertion, qu'elle soit sociale ou professionnelle? A vue de nez, la réponse est à tous les coups positive, même si la situation n'a pas toujours été aussi évidente. Anne Jadin est responsable du service prévention et accompagnement des locataires de l'Immobilière publique du centre et de l'est du Brabant wallon (IPB). Elle est aussi référente sociale pour l'IPB depuis janvier 2013. Et lorsqu'elle débute en 1985 son parcours professionnel en tant que travailleuse sociale (date qui marque la création d'un «pôle» social au sein de la société), ce type de démarche n'allait pas de soit. «A l'époque le focus était mis sur les «briques», et pas sur le social», nous explique-t-elle.

Néanmoins, avec les années, la situation évolue... de même que celle des locataires des logements sociaux, porteurs de problèmes de plus en plus variés. Une évolution qui continue d'ailleurs encore à l'heure actuelle puisque Anne Jadin dit constater, depuis une dizaine d'années, un «mal-être» qui augmente, lié au manque d'emploi, d'activités, avec des questions relatives à la santé mentale de plus en plus prégnantes. «Cette évolution nous a poussés à bouger. Nous ne pouvions plus seulement gérer le patrimoine.»

### 1995, l'année des Régies des quartiers

En 1995, en réponse à cette évolution, c'est donc elle qui porte le projet de création d'une Régie des quartiers (voir encadré), implantée aujourd'hui à Cérroux-Mousty, et qui est active sur les quartiers de logements publics d'IPB sur le territoire d'Ottignies-Louvain-la-Neuve et de Court-Saint-Etienne. 1995, c'est aussi l'année de la création d'autres Régies des quartiers,

dont la RDQ de Châtelet, rattachée à l'époque à la société de logement «L'habitation moderne» avant que celle-ci ne fusionne en 2005 avec deux autres sociétés (actives sur Bouffoulx et Châtelineau) pour former «Le Logis Châtelettain». Car rappelons-le, les RDQ pouvaient être considérées comme un service des sociétés de logement jusqu'en 2004, moment où un arrêté du gouvernement wallon les

Beaucoup de gens n'ont plus l'énergie pour faire une demande.

invita à se constituer en asbl. «Le travail social a été initié il y a 18 ans par l'implantation d'une Régie des quartiers au sein des quartiers d'habitations sociales de Châtelet. Le service social du Logis Châtelettain, initié en 2005, trouve donc sa genèse dans cette initiative», retrace Dorothée Minot, cheffe

de service du service social du Logis et référente sociale depuis octobre 2012. On le voit, aussi bien du côté du Brabant wallon que du Hainaut, on n'a pas attendu la mise en place des référents sociaux pour s'intéresser aux questions d'ISP, créer un service social au sein des sociétés de logement, et une Régie dans certains quartiers d'habitations.

PAR JULIEN WINKEL

### Quelles relations ?

Comment les relations entre le référent social et la Régie des quartiers s'articulent-elles? L'arrêté wallon de 2004 prévoit que les Régies des quartiers soient dirigées par un comité restreint dont le rôle est notamment de choisir les chantiers formatifs et d'effectuer le suivi et l'évaluation individuelle des stagiaires. «Ce comité s'occupe de la gestion quotidienne. J'en fais partie», explique Anne Jadin. Il s'agit donc d'un bon endroit pour coordonner l'action de la société de logement et de la Régie, pour faire remonter des pistes de travail pour celle-ci, que ce soit en termes d'insertion socioprofessionnelle ou d'action de redynamisation des quartiers. Même situation et même constat du côté du Logis Châtelettain où on note



Des espaces d'insertion © RDO OTTIGNIES LOUVAIN-LA-NEUVE

que « La Régie participe à l'aménagement des espaces communs des cités de logements, à l'aménagement des aires de convivialité ». Concrètement, la société de logement donne l'opportunité aux stagiaires de la Régie de travailler à l'aménagement des espaces communs des logements en guise de chantiers formatifs dans le domaine des métiers du bâtiment.

Sur les deux sites, il s'agit donc d'une logique qui permet aux stagiaires d'être valorisés en travaillant dans leur quartier, pour leurs voisins, leurs enfants », d'après Candice Frères, coordinatrice pédagogique de la Régie des quartiers de Châtelet. Un point important si l'on veut bien envisager les (autres) missions des Régies, comme l'insertion sociale mais aussi la redynamisation des quartiers. Dans cette optique, plusieurs événements sont organisés avec les habitants des quartiers, comme la fête des voisins. Les habitants peuvent également faire « remonter » certaines suggestions (que ce soit en termes d'aménagement des espaces communs ou d'activités à mettre en place) notamment par le biais des Régies. Enfin, l'ensemble des intervenants insiste également sur

l'importance des contacts informels entre les référents sociaux et les Régies.

### Quels enjeux ?

Au rayon des priorités futures pour les référents sociaux dans le domaine de l'ISP, Dorothee Minot note que « L'enjeu majeur est de travailler de manière globale les problématiques rencontrées par les habitants. Il faut travailler l'insertion par le logement ». Néanmoins, pour Anne Jadin, il est à l'heure actuelle de plus en plus compliqué de faire remonter les demandes des familles. « Beaucoup de gens n'ont plus l'énergie de faire une demande, note-t-elle. Je constate à l'heure actuelle un plus grand repli des familles sur elles-mêmes. » Et dans ce contexte, les deux travailleuses s'accordent sur un point: le travail avec un réseau de partenaires efficaces est important. Les Régies des quartiers en font définitivement partie... ■

#### WEB+ GRATUIT

- Alter Echos n° 326 du 15 novembre 2011  
**Une régie les mains dans la terre**
- Alter Echos n° 336 du 29 avril 2012  
**La Régie des quartiers de Tubize met la main à la pâte**

## Régie des quartiers

Une Régie des quartiers est une asbl active sur des quartiers d'habitations sociales et/ou de rénovation urbaine. Deux missions lui sont dévolues: le développement de la dynamique de quartier et l'accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle. Pour s'acquitter de cette dernière mission, elle met notamment en place des chantiers formatifs, principalement dans le domaine des métiers du bâtiment. Les stagiaires, qui doivent être demandeurs d'emploi et résidents sur la zone couverte par la RDQ, sont actifs à la Régie par périodes de trois mois, renouvelables trois fois (pour une présence maximum d'un an, donc).

En ce qui concerne la Régie des quartiers de Châtelet, deux services d'activités citoyennes sont actifs, chacun pour dix stagiaires. Outre celle concernant le bâtiment et les espaces verts, la Régie a développé d'autres filières comme l'« animation d'enfants » 3-12 ans, le nettoyage en titres-services, magasinier, aide auxiliaire polyvalente ou les travaux de bureau. Pour la Régie des quartiers d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, en plus de la section bâtiments/espaces verts, une section bureautique a également été mise en place pour un total de 20 stagiaires en 2012 pour les deux sections.

Il est à noter que pour les deux Régies, le taux de sortie positif (mise à l'emploi ou accès à une formation qualifiante) oscille entre 60 et 75 %.



# Locataires et souffrance psychique :

## la fin des réponses introuvables ?

Détresse sociale et souffrance psychique vont de pair, c'est un lieu commun. A Liège comme à Court-Saint-Etienne, deux sociétés de logements sociaux ont, chacune à leur manière et sans attendre la mise sur pied de la fonction de référent social, décidé de s'attaquer aux problématiques de santé mentale de leurs locataires. **PAR MARINETTE MORMONT**

**M**aria, enseignante, vient d'être pensionnée. Elle vit seule. Suite à la perte de son frère dont elle était très proche, elle perd pied. Ses voisins se plaignent d'odeurs nauséabondes. « Quand on s'est rendu à son domicile, explique une travailleuse sociale, on a découvert des excréments sur les murs, de la vaisselle qui s'amoncelait de tous côtés, des médicaments éparpillés sur le sol... » Trois mois plus tard, suite à la visite d'un technicien pour un problème de chaudière, le constat est sans équivoque: la situation s'est aggravée. Mais Maria refuse toute aide extérieure... Une situation délicate qui se clôture malheureusement par l'expulsion de la locataire. Ailleurs,

dans une tour de logements, on interpelle le technicien parce qu'une femme bloque l'ascenseur afin de l'exorciser... Plaintes de voisins, interpellations du service technique, incapacité à entretenir son logement « en bon père de famille », retards prolongés dans le paiement de loyers...: c'est souvent un tiers qui amène le travailleur social à détecter un problème de santé mentale chez un locataire. « Ces personnes en souffrance psychique sont souvent dans le déni », précise Thomas Michaux, assistant social à la Maison Liégeoise depuis 2009, qui a pris à bras-corps la question de la santé mentale des locataires des deux tours qui bordent la Meuse.

Face aux problèmes de santé mentale, les travailleurs sociaux se sentent souvent démunis. Le constat n'est pas neuf. « Il y a autant de situations que de personnes, ce n'est pas évident de créer une méthode, une sorte de jurisprudence, nous confie Thomas Michaux. C'est parfois difficile de faire la part des choses. L'avis d'un professionnel de la santé nous permet d'y voir plus clair, de nous désresponsabiliser par rapport à ce qui peut éventuellement arriver. » Face aux questions, classiques mais tenaces, des limites du travail social – quand passer le relais? quels sont les mandats de chacun? comment gérer une situation urgente? – la plupart des sociétés de logement public, à l'instar de ce

## Ailleurs, dans une tour de logements, on interpelle le technicien parce qu'une femme bloque l'ascenseur afin de l'exorciser...

qu'elles font traditionnellement avec leurs partenaires des secteurs sociaux, activent de manière plus ou moins construite leur réseau de structures de santé: maisons médicales, médecins traitants, services de santé mentale...

L'enjeu étant, selon le point de vue adopté, de tendre vers l'application par les locataires de leurs obligations, ou plus largement, de parvenir à un équilibre entre intérêt individuel (le locataire), collectif (le voisinage), et celui de la société de logement.

### Logements sales et déni de soi

A l'IPB (Immobilière publique du centre et de l'est du Brabant wallon), on a attaqué le problème par un angle bien particulier: l'hygiène. «Derrière le manque d'hygiène, il y a toujours quelque chose qui se cache, nous explique Anne Jadin, qui travaille dans la société publique depuis 1985 et qui a pris récemment la casquette de référente sociale. Mais ce n'est pas anodin d'oser en parler, beaucoup de travailleurs sociaux ont des freins par rapport à cela. Inversement, un logement mal entretenu a un impact sur le moral», continue-t-elle. Vivre dans la crasse: une façon de s'auto-exclure de la société. Un comportement que l'on appelle syndrome de Diogène: «Suite à un décès ou à une grande souffrance, on accumule ses déchets à l'intérieur de son logement, explicite la travailleuse sociale. Il y a même des personnes qui vont au parc à conteneurs chercher des déchets pour les ramener chez eux...» A l'évidence, une façon de s'abandonner soi-même.

En 2012, l'équipe sociale de l'IPB s'est donc formée avec l'association des Infirmiers de Rue, bien connue pour son travail avec les sans-abri dans les rues de la capitale. «L'idée était d'apprendre à parler de ce sujet sans faux-fuyants, raconte Anne Jadin. Avec pour objectif de réussir à travailler leur motivation au changement avec

les locataires: voir quels sont les avantages et les inconvénients à entamer un changement ou, au contraire, à perdurer dans le statu quo.»

A Liège, c'est une toute autre piste qui a été suivie. On a sauté sur l'opportunité créée par la réforme des soins de santé mentale (psy107) pour s'efforcer de trouver de nouvelles réponses. «Dans le cadre de la réforme, on a reçu une invitation de Fusion Liège (NDLR projet pilote mené depuis 2011: via la mise en place d'un réseau, il vise à favoriser la prise en charge dans le milieu de vie et ainsi à proposer une alternative à l'hospitalisation). Nous avons un grand intérêt à participer à ces réunions: pour avoir plus de contacts, plus d'outils, de partenaires, explique Thomas Michaux. C'est le bon outil pour pénétrer dans la sphère psychomédicale, et pour que ces acteurs eux-mêmes aient une démarche d'ouverture vers les autres secteurs.»

Outre la réalisation d'outils communs (cartographie des acteurs, outils de communication...), l'ouverture mutuelle entre les deux secteurs permet de faciliter le maintien dans le logement social de personnes avec des troubles psychiatriques. Elle a aussi pour but d'aider à la réhabilitation dans le logement de personnes sortant d'institutions (habitations protégées, centres hospitaliers...) via un dispositif de bail glissant (NDLR dans un premier temps, c'est l'institution qui est signataire et responsable du bail, qui est ensuite repris, au bout de trois ans, par le locataire). Le réseau peut également être mobilisé dans des situations d'urgence grâce à l'intervention d'équipes ambulatoires rapidement accessibles: l'équipe mobile INUK (accompagnement thérapeutique dans le milieu de vie), l'ETAC (Equipe de traitement ambulatoire de crise) et le SPADI (Soins

psychiatriques à domicile intégrés). Ce projet est encore en phase de construction, mais les contacts suscités ont déjà permis de stabiliser quelques situations individuelles, s'enthousiasme l'assistant social.

### Combattre la solitude

«La souffrance mentale et la solitude sont beaucoup plus présentes qu'avant», constate Anne Jadin. Un constat dont les travailleurs sociaux, tous secteurs confondus, se font régulièrement l'écho. «Mais quelle est la frontière entre troubles psychiques et maladie mentale? s'interroge Thomas Michaux. La souffrance psychique est souvent due à la solitude, à l'ennui, voire aux troubles de voisinage qui rendent les gens paranoïaques.» D'où la nécessité de ne pas catégoriser ces personnes, de prendre en compte leurs conditions d'existence et d'envisager un accompagnement holistique. Thomas Michaux souligne aussi l'importance de travailler le développement communautaire, l'action collective et la participation: «Il faut faire en sorte que les gens se connaissent, se mélangent.» Une conclusion que partage Anne Jadin.

A Liège comme à Court-Saint-Etienne, on le voit, les équipes d'accompagnement social n'ont pas attendu la mise en place de la fonction de référent social pour entamer un travail de seconde ligne qui répond aux problématiques de santé mentale. Une manière comme une autre de constater que le travail social dans les logements sociaux est avant tout... du travail social. ■

#### WEB+ GRATUIT

- Cahier Labiso n° 114, 2011 **Donnez de la voie! Synthèse de l'e-colloque Travailleurs psychosociaux: de la dérive au gouvernail?** [www.labiso.be/?page=VisualiserContenuOuvrage&Id=2097](http://www.labiso.be/?page=VisualiserContenuOuvrage&Id=2097)





# Entre la glande et les conflits de voisinage, des espaces de projets

En logement social, il n'est pas rare que des tensions émergent autour des jeunes. Le référent social, en lien avec le réseau associatif local, peut intervenir pour favoriser le vivre-ensemble. Illustrations concrètes à Luttre et à Binche. **PAR CÉDRIC VALLET**

**G**eoffrey Piétrons est un référent social qui n'hésite pas à aller au contact. Depuis le mois de septembre, il s'est lancé dans du « travail de rue » dans deux cités de logements sociaux, à Familleureux et à Mellet. Il envisage de s'attaquer bientôt au gros morceau : la cité des Trieux, à Senefte, « où l'on rencontre des problématiques lourdes, de trafic de drogue et de loi du silence », lâche-t-il, prêt à relever le défi. En déambulant entre les habitations, Geoffrey Piétrons souhaite s'immerger dans la réalité de la vie quotidienne des habitants. Il souhaite qu'on l'identifie, sans pour autant

qu'on l'associe à celui « qui ne vient que quand il y a un souci ». Le travail de rue, une vieille habitude que ce référent social a « attrapée » lorsqu'il travaillait dans le secteur de l'Aide à la jeunesse, en service d'aide en milieu ouvert. De là lui vient certainement ce tropisme pour les problématiques « jeunes », qui sont à l'origine de certaines frictions dans les cités sociales.

Référent social des Jardins de Wallonie, SLSP qui gère 1174 logements dans le Hainaut, autour des communes de Senefte, Luttre ou encore Pont-à-Celles, Geoffrey Piétrons est bien placé pour observer les difficultés que traversent

les jeunes en logements sociaux. Il voit des jeunes « sans emploi, sans formation, sans rien », dont la vie quotidienne est marquée par « l'oisiveté ». Il constate aussi des formes « d'abandon parental ». Si les 8-12 ans sont encore touchés par le tissu associatif local, bien implanté dans la plupart de ces sites de logements sociaux, les plus âgés sont difficiles à toucher.

## Gérer la « zone »

Dans ce contexte, se développe ce que le référent social nomme une « problématique des cités ». Des jeunes qui « zonent » dans les halls d'entrée ou dans les plaines de jeux. Quelques joints et cannettes qui traînent par terre et un peu de bruit, voire des dégradations. « Globalement, rien de bien méchant », affirme Geoffrey Piétrons. Mais générateur de « tensions » entre habitants.

Deux blocs se font face. L'entrée est souvent vandalisée, sale. Nous avons commencé par concerter, en partenariat avec les éducateurs du PCS, les jeunes de la cité. Une consultation qui aboutit à la création d'une maison de jeunes.

Dès lors, quel peut être le rôle d'un référent social? Outre des interventions individuelles, il peut faire le lien avec d'autres services, créer des partenariats. « Je travaille en réseau », dit Geoffrey Piétrons. Concernant les jeunes, ce réseau est constitué d'éducateurs de rue du Plan de cohésion sociale (PCS), de services d'aide en milieu ouvert, d'écoles de devoirs, de maisons de jeunes. Un exemple de sollicitation? Récemment à Mellet, Geoffrey Piétrons a demandé à l'AMO Pavillon J « d'investir le territoire » des logements sociaux. « Il y a des besoins. Une dizaine de jeunes de 13 à 18 ans traînent près de la rivière, font de petites conneries. La police y est souvent appelée, mais ne sait pas trop quoi faire. » L'AMO a donc fait son apparition à Mellet, grâce au « bus des quartiers » de la Cité de l'enfance de Charleroi. A son bord: le référent social et l'équipe de l'AMO. Un premier contact ponctué de « quelques insultes ». « Un bon signe » relève Geoffrey Piétrons, « ça veut dire que ça mord ».

### Recréer du lien entre habitants

Il n'y a pas qu'aux Jardins de Wallonie qu'on travaille avec les jeunes. Christophe Van Der Goten, référent social de l'immobilière « Entre Sambre et Haine », tente d'impliquer les locataires dans la vie de leur quartier.

A Anderlues, en partenariat avec le PCS, il a initié des réunions de quartiers. Certaines ne sont adressées qu'aux jeunes. Certes, ils ne sont qu'une poignée à s'impliquer dans ces concertations, « mais cela a permis de constater que les préoccupations des jeunes sont les mêmes que celles des plus âgés », explique le référent social. « Que la cité soit propre, pas abîmée, qu'il y ait davantage de plaines de jeux », énumère-t-il.

A la cité du Fief, des dégradations sont l'occasion d'un travail collectif avec

les jeunes du quartier. Christophe Van Der Goten : « Deux blocs se font face. L'entrée est souvent vandalisée, sale. Nous avons commencé par concerter, en partenariat avec les éducateurs du PCS, les jeunes de la cité. » Une consultation qui aboutit à la création d'une maison de jeunes et d'un projet de valorisation des halls d'entrée des deux immeubles, avec fresque de graffitis au programme. Les éducateurs du PCS vont essayer d'attirer davantage de jeunes via un atelier créatif. Le tout devant permettre une « appropriation du lieu » par les habitants, tout en « créant des liens autour d'un projet commun ». Un projet qui, selon Christophe Van der Goten, « s'appuie sur l'associatif existant ».

### Travailler le sentiment d'insécurité

Il est également aux premières loges face aux difficultés des locataires. Il le constate, les jeunes sont souvent

empêtrés dans du « décrochage scolaire », dans des « excès de consommation d'alcool ». Selon lui, ces jeunes sont désabusés car ils constatent « que la notion d'ascenseur social ne fonctionne plus tellement ». Il estime que beaucoup d'entre eux vivent dans le culte de « l'immédiateté ».

Ces problèmes de fond, le référent social est bien impuissant à les résoudre. Par contre, face au sentiment d'insécurité qui émerge chez certains habitants devant des regroupements de jeunes, souvent inoffensifs, le référent social est armé pour « recréer du lien », pour que les « habitants réapprennent à se connaître » et fassent tomber les préjugés. Fêtes des voisins, ouverture de locaux jeunes, comités de quartiers, été solidaire... : pas de recettes miracles, mais quelques outils que le référent social peut utiliser pour tenter d'améliorer le quotidien des habitants. ■

### Été solidaire, moment clé de la vie des cités

Comme chaque été, de nombreuses sociétés de logement public vont participer à l'opération « Été solidaire ». L'occasion d'embaucher de jeunes habitants des cités pour de « petits travaux d'utilité publique ». Belle opération qui permet d'améliorer le cadre de vie, tout en donnant une expérience professionnelle - et un peu d'argent - à ces jeunes. Des petits boulots qui ont pour vertu de valoriser leur image au sein de leur quartier. A Hornu, cinq jeunes s'apprentent à participer au projet imaginé par la référente sociale Véronique D'Hooge, en partenariat avec la régie des quartiers. Vu les « difficultés d'orientation et de fléchage » dans l'un des sites gérés par la SLSP BH-P, les jeunes jobistes vont rencontrer les locataires, munis d'un questionnaire afin d'aller à la pêche aux idées. Que faudrait-il faire pour améliorer l'orientation sur le site ? « C'est aussi une occasion de nous faire connaître et d'entendre les demandes des locataires », ajoute Véronique D'Hooge. A la fin de l'enquête, les jeunes auront la charge de mettre en place la solution retenue.

L'Été solidaire est un moment phare de la vie des logements sociaux. Mais certaines règles ont changé. Ce que regrette Geoffrey Piétrons, référent social aux Jardins de Wallonie : « Avant, le nombre de jobistes était attribué en fonction de la taille des communes. Maintenant, c'est calculé en fonction du nombre de logements gérés par la société. L'an passé, nous pouvions embaucher 26 jeunes. Cette année, seulement cinq »



# Cohésion intergénérationnelle à tous les étages

Les locataires des logements sociaux vieillissent, c'est l'un des défis majeurs du secteur. Certaines sociétés de logement ont décidé de prendre la question à bras le corps et mettent en place des projets pour ce public particulièrement vulnérable et, forcément, de plus en plus nombreux. Exemples à Châtelet et à Liège. **PAR SANDRINE WARSZACKI**

Entre la baisse du taux de natalité, l'augmentation de l'espérance de vie et l'avancée en âge de la génération Babyboom, la population belge vieillit à la vitesse grand V. D'après les projections d'Eurostat, d'ici 2060, un Belge sur quatre aura soufflé ses 65 bougies et plus. Dans le logement social, ce vieillissement de la population pose question, à la fois en termes d'adaptation des appartements aux besoins de ces aînés démunis face aux surcoûts engendrés par le vieillissement, ou de cohésion intergénérationnelle au sein des quartiers.

A titre d'exemple, sur les quelque 4 500 locataires du Logis Châteletain, dans la région de Charleroi, un millier environ est âgé de plus de 60 ans. Progressivement, la société de logement public tente de rénover une partie de son parc immobilier pour proposer

des logements mieux adaptés aux seniors en y plaçant des rampes, des douches de plain-pied, etc. Les aménagements sont réalisés dans le cadre des chantiers formatifs solidaires de la Régie des Quartiers de Châtelet. Les locataires voient ainsi leur facture allégée du prix de la main d'œuvre. Le service social du Logis Châteletain s'inscrit également dans un partenariat avec les CPAS, une coordination de soins à domicile, les maisons médicales, l'Awiph, de façon à favoriser le maintien des aînés à domicile.

### En bon voisin'âge

A côté de l'accompagnement individuel, le Logis Châteletain a choisi de travailler sur le collectif en proposant des activités intergénérationnelles, comme une chorale où chantent à l'unisson aussi bien des personnes

âgées que de jeunes adolescents. Un beau défi quand on pense à l'image un brin poussiéreuse que revêt ce genre de loisirs. « Depuis que l'on organise l'opération « Immeuble en fête », on a vu des liens se recréer entre les habitants. Des covoiturages s'organisent. D'autres proposent à leurs voisins plus âgés de faire leurs courses, observe aussi la référente sociale Delphine Minot. Cela peut avoir l'air simple comme ça, mais recréer de la cohésion ne se fait pas du jour au lendemain. Tout cela est possible aujourd'hui, parce que, en amont, un travail de long terme sur les mentalités a été mené par la Régie des quartiers pour que les habitants deviennent acteurs de leur quartier. »

La dimension intergénérationnelle a aussi primé dans le cadre de l'opération « Été solidaire », mise en place avec le soutien de la Région wallonne pour permettre aux jeunes d'exercer un job étudiant tout en s'investissant dans la rénovation de leur quartier. Histoire de faire tomber les clichés de

## Là où il était courant d'occuper un logement social à vie, aujourd'hui, les locataires sont amenés à déménager au gré de l'évolution de leur situation familiale.

part et d'autre. «Les personnes âgées ont vu que les jeunes s'investissaient dans l'amélioration de leur quartier. Ils leur ont ouvert leurs portes pour boire un verre d'eau, leur ont préparé des crêpes... Et les jeunes ont vu que les personnes âgées ne sont pas renfermées sur elles-mêmes, qu'elles ne passent pas leur temps à tout critiquer», poursuit Delphine Minot.

### Résidence services à Liège

Autre lieu, autre projet, le Logis social de Liège 2 a développé un projet de résidence services pour ses locataires seniors, en partenariat avec IsoSL, l'intercommunale de soins spécialisés de Liège. La résidence, qui comptera de 10 à 20 appartements, sera construite sur un terrain de la société de logements situé à l'arrière de la maison de repos Les Orchidées, à Chênée. A tout moment, les locataires de la résidence pourront tirer la sonnette d'alarme reliée à la maison de repos, ou demander le passage d'un infirmier, d'un kiné, etc. Si les appartements de la résidence services seront loués un petit peu plus cher que dans le reste du Logis, on restera bien en dessous de ce qui est pratiqué dans les résidences services classiques, ou le loyer peut aisément atteindre les 1 500 euros par mois. «L'idée est de permettre à des personnes qui n'ont pas les moyens d'aller en maison de repos d'accéder à cette forme d'aide et, pour nous, de libérer les appartements qu'ils occupent», se réjouit Delphine Bawin, la référente sociale du Logis social de Liège.

A ce stade, l'architecte a été désigné, mais le lancement du chantier a pris un peu de retard. En cause, la complexité de coordonner les législations qui relèvent du logement et de la santé.

### Déménager sans déraciner

Pour les sociétés de logement, l'enjeu du vieillissement est double. Les personnes âgées occupent souvent des

logements trop grands, qui pourraient combler des familles plus nombreuses. Il s'agit autant de veiller au besoin d'un public particulièrement vulnérable que, plus prosaïquement, d'assurer une gestion optimale du parc immobilier. La nouvelle réglementation sur les conditions d'accès au logement public, d'application depuis le premier janvier de cette année, introduit un changement de philosophie à cet égard. Là où

il était courant d'occuper un logement social à vie, aujourd'hui, les locataires sont amenés à déménager au gré de l'évolution de leur situation familiale. Comment faire déménager des personnes âgées vers des logements plus adaptés et libérer de la place pour d'autres, sans pour autant les déraciner du quartier où elles ont vécu depuis toujours et tissé des liens de solidarité? L'alchimie est complexe. ■



**droits**  
**dq**  
quotidiens

[...] Par dérogation à l'alinéa susmentionné, et nonobstant le fait que si le **COLLOQUE** est organisé et que celui-ci concerne l'obligation d'acceptation de l'utilisation rétroactive et pour les actes à venir d'un **LANGAGE JURIDIQUE CLAIR** en application des articles 48 à 54 du même arrêté pris en exécution du décret en date de ce **28 NOVEMBRE 2013**, et sauf renonciation notifiée par courrier recommandé, au **PALAIS DES CONGRÈS DE NAMUR**, suspendant de la sorte le cours du délai de prescription tout en permettant **plus d'informations** via le site émanant de ce courant **www.langagejuridiqueclair.be** à l'autre partie un mois avant l'échéance visée à l'article 3 de la présente convention, soit au plus tard avant le terme échu, alors [...]

**LANGAGE JURIDIQUE CLAIR**  
**COLLOQUE**

# Lutte contre les impayés: une nécessité et une priorité

Une des missions des référents sociaux consiste à mettre en place un accompagnement social en matière de lutte contre les loyers impayés. Cette problématique n'est pas neuve dans le secteur du logement public, mais elle semble être prise à bras le corps aujourd'hui. Et le référent social y contribue, pour prévenir l'ultime sanction : l'expulsion.

**PAR NATHALIE COBBAUT**

**2** 3,39 millions d'euros de loyers impayés ou en retard de paiement dans le logement public wallon, au 1er janvier 2011. Un chiffre impressionnant, qui reflète avant tout les difficultés sociales et financières que rencontrent les locataires de ce type de logements. Mais peut-être aussi une passivité dans le chef de certaines SLSP pour récupérer ces sommes et, il faut le dire, de la mauvaise volonté dans le chef de certains locataires. Un chiffre pourtant en baisse, pour la première fois depuis 2005 (en 2009, un record avait été atteint avec 26,443 millions d'euros). Une baisse assez remarquable puisque, avec la crise, le surendettement des particuliers a pour sa part augmenté de manière assez sensible. En attestent les chiffres du fichier négatif de la Centrale des crédits aux particuliers et les locataires du logement public, fragiles « par nature », n'ont sûrement pas été épargnés

par ce phénomène. Cette baisse des retards et des impayés de loyers est donc très probablement liée à une politique plus active menée au sein des SLSP en matière de recouvrement, aidées en cela par de nouveaux outils réglementaires et méthodologiques, mais aussi par le biais d'un accompagnement social approprié, piloté par les référents sociaux.

## Sur le terrain

BH-P Logements est une SLSP active sur le territoire des communes de Boussu, Quiévrain, Hensies et Honnelles (Hainaut). C'est un parc de 2000 logements que cette société est amenée à gérer et autant de ménages locataires. Comme dans toutes les SLSP, la question des arriérés de loyers est une préoccupation. Pour Stéphane Dierick, directeur-gérant, « cette question des impayés (NDLR dont on n'a pas pu avoir les chiffres) nécessite des interventions



## « La volonté est d'éviter un maximum les expulsions qui arrivent pourtant, mais qui restent paradoxales pour des locataires de logement public. »

de plusieurs types : une réaction rapide du service juridique dès le premier retard. La réglementation nous enjoint de mettre en place un suivi serré des locataires endettés, notamment si des dettes sont préexistantes à l'arrivée dans la SLSP. Mais une intervention de type social est également indispensable afin d'accompagner les locataires en difficulté. L'arrivée de la référente psychosociale, en 2012, a permis de créer un pôle social, avec les deux travailleurs sociaux déjà actifs au sein de la société. Cette question du travail social en lien avec les impayés fait clairement partie de leurs prérogatives. La volonté est d'éviter un maximum les expulsions qui arrivent pourtant, mais qui restent paradoxales pour des locataires de logement public. » C'est précisément pour éviter ces expulsions que le service juridique de la SLSP réagit dès le premier impayé. Comme l'explique Stéphanie Dangreau, chargée du contentieux, « depuis un an et demi, nous sommes devenus très interventionnistes à propos des loyers impayés, mais en privilégiant des arrangements amiables, plutôt que les procédures en justice. » Dès le premier retard, un courrier de rappel est envoyé. S'il n'y a pas de réaction, un deuxième rappel part avec une proposition de plan de paiement. Si le locataire accepte la proposition, le plan de paiement est homologué par le juge de paix. « Si, en revanche, après les deux rappels, nous n'avons pas de réaction, nous contactons les personnes en direct, pour leur expliquer la situation, tenter d'entamer le dialogue et les responsabiliser. Contact est également pris avec les AS et la référente sociale. Si aucun arrangement n'est trouvé, je suis bien obligée de contacter l'avocat pour introduire une procédure, mais je sais que cela risque d'être difficile : vu la hauteur de leurs revenus, ceux-ci sont insaisissables.

Reste alors l'expulsion, mais dans ce cas, je ne reverrai certainement pas l'argent dû. De telles procédures représentent des coûts non négligeables et cela constitue un échec. Depuis la mise en œuvre de cette procédure de suivi serré, nous avons réduit considérablement le nombre d'expulsions. Cinq en 2012, dont seulement deux effectives (dans les trois autres cas, les locataires avaient déjà quitté leur logement) ».

### La place du référent social

Il est clair que cette approche administrative et juridique, indispensable, ne suffit pas et que l'accompagnement social est indispensable pour tenter de juguler ces impayés. Pour la référente sociale de BH-P Logements, Véronique D'Hooge, « le pool social au sein de la société est clairement sensibilisé à cette question et dans nos contacts avec les locataires (que ce soit au moment de l'admission et par la suite), les deux AS peuvent les aider de manière directe par rapport aux problèmes d'endettement. Nous disposons

de grilles budgétaires permettant d'aider les ménages à apprendre à gérer les dépenses du ménage avec plus de clairvoyance. Nous attirons leur attention sur les frais d'énergie qui peuvent aussi entraîner des coûts importants : cela concerne directement la pédagogie de l'habiter, qui fait aussi partie de nos missions. En tant que référente sociale, mon travail est d'alimenter les assistants sociaux en outils, de créer des contacts avec des partenaires extérieurs, mais aussi d'essayer de prévenir les besoins des locataires, notamment en travaillant avec le comité consultatif des locataires et propriétaires. Dans certains cas, il est nécessaire de renseigner des services extérieurs pour aider les locataires (voir encadré). Souvent la présence de dettes de loyer cache en effet d'autres dettes qui nécessitent une prise en charge plus globale. »

Il est clair que c'est la combinaison des différents éléments de prise en charge, préventifs et curatifs, juridiques et sociaux, qui sont susceptibles de produire des résultats positifs en la matière. Une approche pluridisciplinaire à laquelle le référent social apporte sa spécificité. ■

### La médiation de dettes à la rescousse

Autre piste envisagée chez BH-P Logements, pour aider un locataire en difficulté : renseigner la possibilité de se faire aider par un service de médiation de dettes (SMD). Il en existe plusieurs dans la région, mais la proximité géographique et historique de l'asbl Fees avec BH-P Logement en a fait un partenaire privilégié. De facto, insiste Muriel Barbieux, médiatrice de dettes : « nous travaillons de manière indépendante, sommes tenus au secret professionnel et BH-P Logements est un créancier parmi d'autres. Mais il est vrai que nous tenons des permanences chaque lundi, ouvertes à tous, dans les locaux de la SLSP et les locataires y ont accès facilement. » Le travail des SMD est de proposer à la personne en difficulté une médiation amiable de dettes ou, si la situation le nécessite, l'introduction d'une requête devant le juge du travail pour une gestion globale et encadrée du surendettement, au travers d'une procédure de règlement collectif de dettes. Selon la situation de la personne, l'une ou l'autre piste pourra être envisagée, mais comme le précise Anne Jaspers, également médiatrice à Fees, « il faut que la personne soit partie prenante et aie la volonté de s'engager dans un processus d'apurement des dettes. »

# Une porte d'entrée **SUR MESURE** pour les nouveaux locataires

Les sociétés de logement public peuvent désormais compter sur l'aide précieuse des référents sociaux pour accueillir des nouveaux locataires. Certaines SLSP ont élaboré de véritables outils d'encadrement. **PAR GILDA BENJAMIN**

**D**epuis la dynamique initiée il y a deux ans par l'appel à projets «Référents sociaux», l'intérêt pour ce nouveau maillon ne fait que croître dans les structures qui reconnaissent leur grande utilité. Parmi leurs missions prioritaires, l'accueil et l'accompagnement des locataires entrants s'imposent comme des évidences.

La Société régionale du logement de Herstal (SRL) a poussé la réflexion plus loin en réalisant une farde de bienvenue très détaillée, véritable outil pédagogique et pratique. Audrey Burette, référent social pour la SRL et responsable du service clientèle, loue les qualités de la farde élaborée par son prédécesseur. « Cette brochure est l'œuvre du référent social, monsieur Bini, qui a travaillé chez nous durant un an et dont la mission était de développer des outils par rapport à l'éducation au logement. Elle s'intègre dans toute une politique d'accueil que nous avons mise en place : elle a été inaugurée fin mars avec des premières réactions très positives. Elle comporte d'ailleurs un formulaire d'évaluation à remplir par les locataires, toujours dans ce souci de nous améliorer. »

« En tant que référent social, je ne fais pas les visites à domicile, explique Audrey Burette, c'est l'assistant social en interne qui me fait un compte-rendu. Beaucoup de nos locataires

sont familiers des logements sociaux mais d'autres arrivent novices, ne connaissent parfois pas la langue et ont besoin d'un maximum d'informations pratiques. En fonction de la personne, nous insistons sur tels ou tels aspects de la farde. » Numéros utiles, démarches à faire, conseils pratiques et astuces, table des matières par mots, papiers à conserver et à classer... Bref, une aide précieuse.

Comme l'explique Audrey Burette, « de manière plus générale, nous avons instauré un service clientèle pour que chaque locataire ait sa chargée de clientèle qui le suivra à partir de la signature du bail, moment-clé où on lui explique toutes les modalités administratives avec remise de la farde d'accueil. Nous mettons l'accent sur l'ensemble des démarches à effectuer avant et à l'entrée dans le logement. Dans les trois mois qui suivent, une de nos collaboratrices effectue une visite d'accueil et, là encore, la farde d'accueil est un outil précieux. »

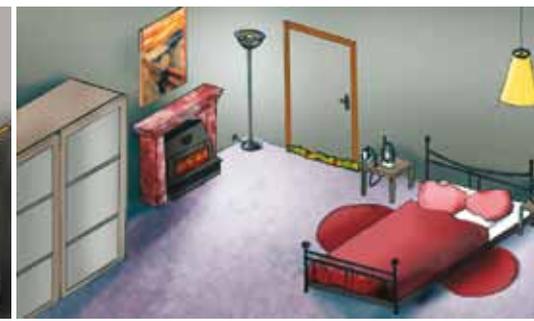
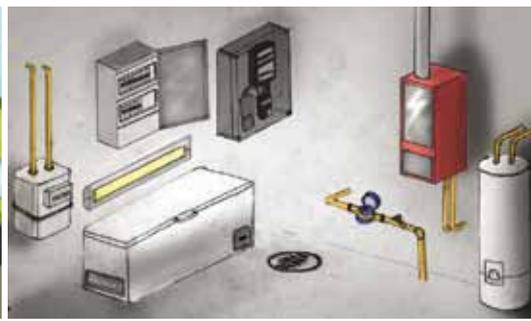
### **Mettez votre nom sur la sonnette !**

Rien n'est laissé au hasard et des points qui peuvent sembler anodins ou évidents sont bons à rappeler comme de mettre son nom sur la sonnette ou de meubler ou éclairer correctement le logement. « Dès le premier contact, nous pouvons évaluer la manière dont le locataire est à même de s'intégrer

dans son logement, son quartier... A chaque fois, l'assistante sociale me fait un compte-rendu. Comme elle détecte les situations qui pourraient devenir à risques, elle peut m'en parler. Le locataire est au centre de toutes nos démarches. Mon rôle de référente sociale permet d'avoir du recul et d'analyser la situation dans son ensemble pour, si besoin est, s'adresser à un assistant social qui prend le relais sur le terrain. Quand une société de logement dispose, comme chez nous, d'un binôme référent social/assistant social, cela permet de mettre en place des outils, des partenariats, des relais sur le quartier et un suivi individuel de la personne avec un conseil adapté. »

Et ce désir de perfectionner l'accueil des locataires ne faiblit pas : « Nous avons développé une grille d'analyse de l'entretien des logements suivant des critères objectifs et précis afin de détecter les situations de détérioration. »

Autres points très importants : le travail en réseau et la participation à la plateforme provinciale des référents sociaux : « Je représente la société de logement au plan de cohésion sociale de la ville afin de créer les partenariats possibles avec les acteurs locaux. Quant à la plateforme des référents sociaux, elle permet d'échanger, au niveau provincial, nos expériences et nos vécus. »



© SRL HERSTAL

## L'humain au centre des négociations

Anne-Catherine Rizzo de Relogeas, association de promotion du logement (APL) à Charleroi (Monceau-sur-Sambre) qui propose du logement d'insertion et de transit à des ménages très précarisés, insiste sur l'importance des référents sociaux des SLSP : « Pour le public le plus précaire, il est important d'être accompagné, surtout au niveau du logement, révélateur de toute une série de problèmes : finances, santé, problèmes familiaux, éducation... Au sein de Relogeas, nous avons une trentaine de logements et quatre assistants sociaux. Lorsque certains de nos locataires quittent Relogeas et trouvent à se loger dans une société de logement public, le référent social sert d'interface avec tous les services sociaux. Nous pouvons par exemple travailler en collaboration à l'obtention de points supplémentaires pour accélérer l'admission de certains candidats-locataires. Prenons un exemple : une famille a un enfant handicapé et perd son logement tout près de la seule école adaptée à l'enfant. Il est donc important que cette famille soit relogée dans ce quartier afin de préserver toute la dynamique familiale. L'idée est de donner des points de priorité à cette famille pour répondre à une situation particulière : en l'occurrence,

## Une farde qui fait des émules

La farde de bienvenue de la SRL de Herstal s'est inspirée d'un outil d'accueil édité par le Home familial bruxellois. Des outils amenés à faire des petits... Audrey Burette le précise : « Nous avons voulu un outil rédigé dans un langage simple mais pas infantilisant ! Depuis, nous avons créé deux modules sur le site, deux maisons interactives centrées sur deux axes différents : l'une consacrée aux «Droits, devoirs et entretien» et l'autre aux «Economies d'énergie et Habiter en santé». Et nous avons comme autre projet de mettre en place une maison témoin, grandeur nature, pour sensibiliser les nouveaux locataires. Depuis dix ans, nous sommes dans un processus d'amélioration continue, que ce soit pour les locataires, mais aussi nos services, dont les équipes techniques. Des ouvriers qui travaillent dans des logements qui ne sont pas en état, des locataires expulsés pour manque d'entretien : autant de situations qui nous ont poussés à mettre des groupes de travail et de réflexion en place. »

ces points sont attribués en fonction d'un objectif de cohésion sociale. Là, le référent social a vraiment un rôle à jouer pour attirer l'attention sur ce cas. Nous avons de très bons contacts avec le référent social du Foyer Marcinellois qui participe aux réunions du Groupe Partenariat Logement et fait office de relais, de passerelle avec le logement de service public. Le référent social est devenu un interlocuteur nécessaire pour replacer l'humain au sein des négociations. Dernier exemple : nous devons reloger une très grande famille avec enfants et le référent social du Logis Châtelettain est intervenu efficacement. Le dialogue est désormais plus

ouvert. Il ne faut pas oublier qu'auparavant certaines sociétés de logement travaillaient sans assistant social... » ■

### EN SAVOIR PLUS

- **Relogeas asbl :**  
rue de Monceau-Fontaine, 42/1 à 6031  
Monceau-sur-Sambre, tél. 071/31 40 07,  
fax : 071/27 05 49,  
annecatherine.rizzo@relogeas.be

### WEB+

- « **Relogeas à Charleroi, un laboratoire d'innovations sociales dans le secteur du logement** », Cahier Labiso n° 110, 2010.  
<http://www.labiso.be/?page=VisualiserContenuOuvrage&Id=1766>

La Louvière, rue Camille Deberghe

© PAOLO JANNONE, ÉTUDIANT ARTS ET MÉTIERS DE LA LOUVIÈRE



# Opérations de rénovation : que deviennent les locataires ?

Rénovation, mise aux normes énergétiques... : des travaux pas évidents à supporter. Et certainement pas pour les locataires de logements sociaux. Dans le pire des cas, ceux-ci seront relogés ailleurs, le temps de la rénovation ou même de la reconstruction de leur habitation. Les « référents sociaux » s'occuperont de coordonner les différentes équipes de terrain afin d'accompagner au mieux les locataires dans ces moments difficiles. **PAR PHILIPPE LAPERCHE**

« Le rôle des référents sociaux est notamment d'accompagner les locataires avant, pendant et après des travaux de rénovation », explique Laurence Di Nunzio, experte à la Direction de la gestion locative et de l'action sociale de la SWL. La période des travaux est une période perturbée pour les locataires, c'est à ce moment que l'accompagnement des

personnes les plus fragilisées prend tout son sens. « Les travaux de rénovation sont une porte d'entrée dans la vie des familles », continue Laurence Di Nunzio. « Et c'est à l'occasion de ce type de travaux que l'on découvre parfois la détresse humaine ». Le référent social en sera le premier témoin et il pourra alors développer tout l'arsenal d'accompagnement social, en coopération

avec les autres acteurs sociaux déjà actifs sur le terrain (assistants sociaux, médiateur de dettes, etc.).

« Lors d'un déménagement forcé suite à des travaux lourds de rénovation, nous réalisons un gros travail administratif, mais aussi un travail plus humain d'écoute et de présence », témoigne Véronique Hermel, référente sociale chez Centr'Habitat à La Louvière.

« Car à côté des démarches concrètes que doivent réaliser toutes les personnes qui déménagent (transfert des compteurs, appel à des déménageurs, préparation du déménagement, etc.), les personnes concernées peuvent éprouver des difficultés émotionnelles. Les personnes âgées, par exemple, qui habitent le même appartement ou

Par exemple, ils aideront les locataires à comprendre l'utilisation des vannes thermostatiques, des thermostats d'ambiance, des grilles d'aérations, etc. Car quand on sait que les charges locatives atteignent, dans certains cas, les trois quarts du montant du loyer, on comprend mieux l'importance des économies d'énergie. Apprendre

comme de véritables chefs d'orchestre. Le but est de tenir compte des personnes et des familles occupantes des logements sociaux dans leur globalité. C'est en effet en voyant le cumul des difficultés (financières, de santé, d'emploi, d'isolement...) d'une personne ou d'une famille que les référents sociaux pourront agir au mieux. ■

« Les personnes âgées qui doivent quitter leur appartement ou leur maison qu'ils habitent depuis 20 ou 30 ans peuvent se retrouver particulièrement déboussolées. »

Véronique Hermel, référente sociale chez Centr'Habitat à La Louvière.

la même maison depuis 20 ou 30 ans peuvent se retrouver particulièrement déboussolées. Dans la mesure du possible, on essaie de reloger ces personnes au plus près de leur habitation d'origine et de leurs points de repère ».

A contrario, pour certaines personnes, ces transferts peuvent être considérés comme une aubaine. Une famille qui s'est agrandie avec le temps pourrait se voir attribuer un logement plus en conformité avec sa nouvelle situation. Ou encore, une personne seule dans un appartement quatre chambres pourrait avoir intérêt à occuper un logement plus petit, moins coûteux et plus simple à entretenir. Ces transferts sont parfois définitifs, en concertation avec les personnes.

### **L'accent sur la pédagogie de l'habiter**

Après les travaux, les référents sociaux s'occuperont ensuite d'aider les familles à comprendre l'importance de la bonne utilisation de leur logement.

des gestes simples peut jouer un rôle important sur la consommation d'énergie et sur la santé financière des ménages concernés.

Un grand nombre de travaux de rénovation ont été initiés sous l'impulsion du Plan Pivert. Ce plan lancé par le gouvernement wallon en 2011 permet la rénovation des logements les plus anciens et les plus inefficaces au niveau énergétique. Avec ce plan de plus de 425 millions d'euros, la Wallonie veut s'attaquer au gaspillage énergétique. L'isolation des toits, les doubles vitrages, les installations de chauffage, etc. sont particulièrement visés. La salubrité des logements sociaux également. Ces deux axes de développement participeront à l'amélioration de la situation des familles.

Pour atteindre leurs objectifs, les référents sociaux n'agissent pas seuls. Ils travaillent en coopération avec les différents services sociaux (CPAS, AIS...). Grâce à une approche globale et transversale, ils agiront

### **Rénovations : plusieurs cas de figure**

Lors d'opérations de rénovation, plusieurs cas de figure se présentent : certains chantiers sont réalisés sur sites occupés, ce qui demande un accompagnement social important car les travaux sont de nature à entraîner de sérieux désagréments dans le chef des occupants maintenus dans les lieux. Les entrepreneurs sont contraints de prendre cet élément en compte lors de la réalisation des travaux, comme le maintien d'un point d'électricité, d'un point d'eau ou encore d'un sanitaire dans le logement.

Deuxième cas de figure : les opérations tiroirs pour des travaux lourds. Les logements sont vidés pour y effectuer les rénovations. Pendant ce temps, les locataires sont relogés provisoirement et ils réintègrent en fin de chantier leur logement initial. Enfin, dans d'autres cas encore, les locataires sont déménagés vers de nouveaux logements dans lesquels ils resteront, évitant ainsi un double déménagement et permettant une meilleure adéquation entre le profil des occupants et les logements ainsi intégrés, mais ce qui crée parfois des tensions.

# Pare-choc ou courroie de transmission avec le bailleur social ?

Le principe du référent social est bien accepté par les directions des sociétés de logement. Le rôle qui leur est assigné varie toutefois d'une société à l'autre, avec une tension entre l'intervention individuelle de terrain et le travail de mise en réseau. **PAR ARNAUD GRÉGOIRE**

Comment les directions des sociétés de logement ont-elles reçu la volonté du gouvernement wallon de les doter d'un référent social ? Plutôt bien ! Le fait que le dispositif prévoit un soutien pour financer une partie du salaire de la nouvelle recrue n'est sans doute pas étranger à l'accueil positif qui a été réservé à cette nouvelle fonction. Certains regrettent que l'idée initiale de subsidier entièrement le salaire du référent n'ait pas pu être mise en place. Mais ils concèdent qu'en ces temps difficiles, le soutien même partiel est louable. L'arrivée de ce référent social représente surtout, pour les directions des sociétés de logement, une véritable reconnaissance de leur rôle social qui mine de rien, met du baume au cœur des personnes en charge de la gestion de ces organismes de logement aux missions spécifiques. Mais cette reconnaissance ne fait souvent qu'entériner une situation de fait où des travailleurs étaient déjà chargés de missions sociales ou socio-techniques.

## Renforcer le pôle social

« Nous rencontrons de nombreuses difficultés liées aux incivilités, à l'éducation des personnes qui bénéficient des logements sociaux », relève

Olivier Dechenne, directeur-gérant de Centr'Habitat à La Louvière, soulignant la nécessité de disposer dans son équipe de collaborateurs qui développent un contact direct avec les locataires.

« Nous avons déjà une équipe de travailleurs de proximité, » explique-t-il. « Ce personnel avait des tâches telles que la « prévisite » des logements lorsqu'un départ est prévu, de façon à éviter trop de frais au moment de remettre les clés du bien. Nous avons engagé deux référents sociaux et avons pu améliorer et élargir les missions confiées à cette équipe », poursuit Olivier Dechenne.

De fait, l'équipe est maintenant constituée de quatre travailleurs sociaux de terrain. Les travailleurs de proximité sont des personnes qui, sans être assistants sociaux diplômés, ont une grande expérience du terrain. Ils sont donc encadrés par un des deux référents sociaux – assistant social – l'autre référent étant chargé de l'activation et de la dynamisation des partenariats avec des interlocuteurs, tels que le CPAS et le tissu associatif concerné.

Le projet déployé par Centr'Habitat est exemplaire de la dynamique à l'œuvre dans l'implémentation du rôle des

référents sociaux au sein des sociétés de logement. Il illustre cet équilibre délicat à trouver par les directions, entre travail de terrain avec les bénéficiaires et rôle de relais avec les CPAS et associations pour développer une action collective. Cette tension entre le rôle de « pare-choc » des sociétés de logement social, indispensable pour limiter les contentieux, les loyers impayés et la dégradation des logements, et celle de courroie de transmission nécessaire pour établir une collaboration efficace entre intervenants sociaux. Car il ne s'agit bien sûr pas de se substituer aux CPAS, ainsi que le soulignent les directeurs et directrices de sociétés de logement interviewés.

Ici, la taille de la société de logement est un élément déterminant. Avec un patrimoine de plus de 5500 logements en gestion, Centr'Habitat est une des plus grosses sociétés de Wallonie. Elle dispose d'un personnel en conséquence : 93 collaborateurs, dont une cellule de quatre personnes dédiée aux relations, sur le terrain, avec les locataires. Cellule maintenant augmentée de deux référents sociaux.

## A la rencontre des locataires

Pour une société de plus petite taille, par contre, les enjeux sont différents. Pour l'Habitat du Pays Vert, à Ath, avec ses 1400 logements et 28 collaborateurs, la situation est différente. « Le regret formulé par notre conseil



© PAOLO JANNONE, ÉTUDIANT ARTS ET MÉTIERS DE LA LOUVIÈRE

d'administration, lors du premier appel à projets, était que la mission devait être collective, alors que les besoins de la société se traduisaient par des actions individuelles. Le deuxième appel à projets a heureusement autorisé les missions de terrain, individuelles, dans la mesure où elles contribuent à développer un travail collectif», détaille Valérie Dupont, directrice. Un travail de terrain, à la rencontre des locataires, pour les accueillir, leur expliquer le fonctionnement de la société de logement, voilà, entre autres, ce dont a besoin l'Habitat du Pays Vert.

A la société de Logements du Plateau (un peu plus de 1700 logements), à Ans, Jean-Pierre Bousmanne va dans le même sens. Il souligne les problématiques liées au public du logement social : une population diversifiée que la société de logement ne choisit plus elle-même, comme c'était le cas auparavant. Et qu'il faut pourtant gérer. Le directeur de cette société a toutefois mis en place un projet qui place le référent social au centre du travail collectif avec les associations environnantes – une attention spécifique a par exemple été

portée sur la coordination en matière de santé mentale – et permet dans le même temps d'avoir plus de collaborateurs en contact avec les locataires.

« Quand il y a plus de monde sur le terrain, la discussion, le lien social est plus facile », note Jean-Pierre Bousmanne, soulignant qu'il est en constante recherche de nouvelles façons de communiquer avec les locataires.

### Un rôle de plaque tournante

Mais la taille de la société n'est pas le seul élément déterminant des missions qui seront confiées au référent social. Le nombre d'interlocuteurs est aussi prépondérant. Ainsi, une grosse société de logement implanté dans une ville aura un seul Centre public d'aide sociale face à elle, tandis qu'une petite société implantée dans une zone plus rurale aura à traiter avec plusieurs CPAS. « Nous avons six communes à gérer, » explique Michel Van Hooydonck, directeur adjoint de Haute Senne Logement, à Soignies. « Avoir une personne qui fait le pont entre ces six services sociaux, cela va nous aider », poursuit-il. Car les

collaborations avec les différents intervenants ne sont pas toujours faciles.

Au Home Ougrée, Louis Ponet confirme : « Il ne s'agit pas de prendre le locataire par la main. Par contre il faut pouvoir analyser la problématique des locataires et les mettre en contact avec les personnes ad hoc, qu'il s'agisse des CPAS, d'une association pour les femmes battues ou les enfants maltraités. »

« Cette fonction de plaque tournante n'est finalement pas si neuve », relève Louis Ponet. « Avant on appelait cela un médiateur, maintenant c'est un référent social, mais la fonction est assez semblable. Il doit être une plaque tournante entre la société de logement, les locataires et les services sociaux. « Ce qui est nouveau ici – et c'est une bonne chose –, c'est la généralisation du système à toutes les sociétés », conclut Louis Ponet. ■



# Consultation des locataires : une révolution en **MARCHE**

Avec la réforme du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable, la mission d'accompagnement social des SLSP est devenue une obligation. L'entrée en fonction des référents sociaux (RS), permet enfin de consolider, d'organiser et de développer cette mission au sein de l'ensemble du parc public wallon. Elle est aussi synonyme d'une véritable révolution dans les relations entre SLSP et comités consultatifs de locataires et de propriétaires (CCLP). **PAR PHILIPPE VAN LIL**

**P**our Marie-Claire Brancart, présidente depuis 2003 de l'Association wallonne des comités consultatifs de locataires et de propriétaires (AWCCLP) et par ailleurs présidente du Comité consultatif de l'Immobilier publique du centre et de l'est du Brabant wallon (IPB), la structuration de l'accompagnement social dans le logement social est une aubaine : « La mise en place du poste de référent social est le plus beau cadeau de la réforme du ministre Nollet ! Cela fait des années que nous demandions

l'instauration d'un accompagnement social avec un réel suivi. Ce référent est désormais la personne relais pour les CCLP. Là où il n'y avait pas de service social, il était souvent difficile pour les comités de locataires d'entrer en contact avec leurs sociétés de logements. Or, pour effectuer un travail de qualité, ce partenariat est indispensable. La création du poste de RS permet notamment de mieux accueillir les nouveaux locataires. des SLSP car les membres des CCLP ne sont pas des professionnels de l'accueil. »

### Développer les partenariats

Anne Jadin, référente sociale depuis un janvier et responsable du service Prévention et Accompagnement au sein cette même société, partage l'enthousiasme de Marie-Claire Brancart : « Je suis assistante sociale depuis 1985. Notre SLSP a toujours travaillé sur les trois axes définis pour les référents par la Région (voir pages 8 et 9). Ce qui a changé, c'est d'abord la reconnaissance légale de ces missions dans le Code wallon du Logement, qui soutient et renforce notre travail. Au départ, dans les années 80, les SLSP avaient été invitées à engager des AS, mais sans aucune obligation. La crise économique aidant, notre mission était alors surtout la récupération des loyers impayés. Ensuite, dans les années '90, nous avons développé des partenariats avec les régies des quartiers sur les douze communes que nous couvrons, par exemple pour l'organisation de brocantes ou d'événements sportifs. Aujourd'hui, nous pouvons,

en plus, beaucoup mieux travailler sur l'accompagnement individuel, notamment l'accueil des nouveaux locataires. Si la personne rencontre des problèmes financiers, on relaye l'information vers des services comme les CPAS, les médiateurs de dettes, les administrateurs provisoires de biens. Notre rôle est de pouvoir aborder toutes les matières de manière transversale. »

Marine Piron, référente sociale depuis 2011 et agent technico-sociale au sein de la SLSP La Famennoise confirme ce rôle de chef d'orchestre mais aussi ce meilleur accompagnement individuel : « Nous avons la possibilité d'être plus à l'écoute des demandes et d'apporter des solutions de manière permanente en orientant vers différents parte-

### Vers un changement des mentalités

Bien qu'apparue il y a deux ans, la fonction de référent social ne commencera à déployer ses premiers effets sur le terrain que dans un proche avenir. Marine Piron explique par exemple que sur les cinq référents prévus pour sa province, deux doivent encore être engagés. En outre, tous les référents sociaux ne sont pas logés à la même enseigne ; certaines SLSP ont une culture de l'accompagnement social, d'autres moins, voire pas du tout. Marie-Claire Brancart : « Aujourd'hui, on est dans une phase où référents et CCLP doivent apprendre à se connaître mutuellement et à dresser des plans d'action communs. Des

« Le logement social, ce n'est pas que gérer des briques. C'est aussi y installer un accompagnement social ! »

naires. Sur 950 logements que nous gérons, je suis amenée à suivre plus particulièrement 150 personnes dans des dossiers plus délicats. Au niveau des actions individuelles également, j'accompagne par exemple les candidats locataires pour remplir leur dossier et les nouveaux locataires au moment d'entrer dans leur logement, je traite les plaintes de voisinage, comme les incivilités, que je transmets à un médiateur. Mais le RS n'est pas un travailleur social de première ligne. Mon action principale est surtout collective et communautaire : je rencontre les CCLP tous les trois mois, je participe à de nombreux partenariats avec le Plan de cohésion sociale, les éducateurs de rue, les Plans d'habitat permanent, la police, etc. Concrètement, depuis que je suis RS, je me suis aussi investie dans la création et l'organisation de la fête des voisins. D'autres actions sont prévues pour l'avenir. »

formations démarrent en ce moment dans toute la Wallonie pour présenter aux CCLP les missions des référents, en collaboration avec la Société wallonne de logements (SWL). Des groupes de travail seront ensuite mis sur pied, dès septembre prochain, où les CCLP seront invités à émettre leurs propositions en matière de collaboration avec les référents. On identifiera différentes thématiques, de telle sorte à obtenir un canevas plus ou moins semblable d'une SLSP à l'autre. Les référents devront en outre aussi développer des collaborations très étroites avec les services sociaux, les services techniques des SLSP, etc. »

Marine Piron confirme cette évolution imminente : « Grâce aux réunions de plateformes qui auront désormais lieu entre référents tous les 2 ou 3 mois et grâce à l'onglet dédié de l'extranet du site Web de la SWL, nous pourrions davantage échanger des idées de

bonnes pratiques et des outils entre nous. » Marie-Claire Brancart nourrit de très grands espoirs sur l'évolution et le rôle prépondérant des référents : « Ils doivent créer des synergies avec les CCLP et les partenaires locaux – tels que CPAS, comités de quartier, régies de quartier, centres de prévention, centres de médiation de dettes – en déterminant qui fait quoi et comment. S'il fait bien sa mission, le référent changera à terme les mentalités mêmes des employés des SLSP, pour autant qu'il puisse rester indépendant et impartial. Il ne faudrait pas que le référent ne serve qu'à la récupération d'arriérés de loyers, mais bien – surtout – à accompagner les locataires en difficultés. Les CCLP, eux aussi, devront faire preuve d'ouverture vis-à-vis des référents, en acceptant les missions de ceux-ci. A l'avenir, on verra très distinctement les CCLP qui seront boostés par l'entrée en fonction du référent et ceux qui ne voudront pas coopérer. » La mentalité parfois un peu trop « syndicale » de certains CCLP devra sans doute, il est vrai, évoluer vers un meilleur sens du dialogue. ■

### Les CCLP en Wallonie

La Wallonie compte 62 CCLP sur 68 sociétés de logement. Leurs membres, élus, dont le nombre varie de 3 à 15 selon les CCLP, exercent bénévolement leur mandat sur une base volontaire et sont généralement assez âgés. Là où il n'y a pas de CCLP, c'est bien souvent faute de candidats. Un membre de chaque CCLP – et deux à partir de septembre – est présent au sein du CA des SLSP.

#### EN SAVOIR PLUS

- **AWCCLP**, clos Marie Doudouye, 15 à 1340 Ottignies, 010/40 12 41, mc.brancart@awcclp.be

# Clic!

PAR L'AGENCE ALTER

Comment conclure mieux qu'avec des images? Pas juste des images de comm', pas juste du formaté pour emballer un produit et le mettre en vitrine. Non, des images qui sont de vrais regards, portés par une volonté de changer notre manière de voir la réalité. Et donc, des regards qui peuvent aider à la transformer...

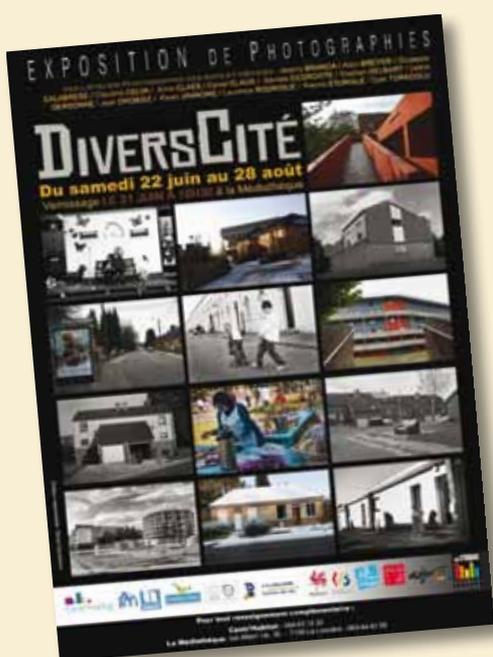
Pour illustrer ce numéro, nous avons en bonne partie eu la chance de pouvoir nous appuyer sur le travail remarquable des étudiants de Véronique Vercheval aux Arts et Métiers de La Louvière. Pendant un an, ils ont exercé leurs yeux et leurs focales dans leur ville, leurs quartiers, avec l'aide de leurs amis, familles et voisins. Sans angélisme et sans misérabilisme, ils donnent à regarder le logement social dans son environnement, dans ses ambiances, dans les manières qu'on a d'y vivre.

Des regards en complètement en résonance avec l'action locale de ces «nouveaux» acteurs que sont les référents sociaux, et tous ceux qui portent à tous les niveaux d'action cette préoccupation d'un logement

public à la fois soucieux de chaque locataire/habitant dans ses singularités, et correcteur des inégalités socioéconomiques.

Si vous n'avez pas la possibilité de visiter cette exposition de photos tout cet été à la Médiathèque de La Louvière, et si vous ne pouvez pas non plus vous procurer le livre édité à cette occasion, prenez quelques minutes au calme pour refeuilleter ce numéro d'Alter Échos et vous arrêter un instant sur chaque image. Vous en sortirez, nous l'espérons, avec une vision un peu plus incarnée de l'un des fils rouges de notre propos ici : pas à pas, le logement social est en train de devenir un acteur à part entière du maillage social wallon. ■

## DiversCité, une expo et un livre



« C'est en avril 2012 que la société Centr'Habitat est venue nous voir, raconte Véronique Vercheval, professeure de photo. Ils voulaient des images pour améliorer leur communication. Ici, on est en école de promotion sociale, avec des étudiants adultes de toutes sortes, certains avec un projet professionnel, d'autres pas. Mais tous habitent dans les environs et connaissent La Louvière, le terrain où on les a fait travailler. Or dans la formation, on réfléchit avec eux sur le rôle social de l'image. Maintenant qu'on est au bout du processus, je crois que Centr'Habitat a été surprise du résultat. Mais cela montre aussi leur grande ouverture, leur vision a évolué au fil du projet. »

Olivier Dechenne, directeur-gérant, ne dit pas autre chose : « Les photos montrent une très grande diversité, et au bout du compte, elles donnent une idée à la fois

positive et très nuancée de notre réalité quotidienne. Dès le début, avec la classe de Madame Vercheval, on avait la volonté de relever un défi : une expo en juin 2013. » Le résultat est là, l'exposition a été inaugurée ce 22 juin. « On a déjà des réactions et ça ne va pas s'arrêter. Centr'Habitat gère 5 400 logements sur une ville de 80 000 habitants. 7 000 logements si on ajoute ceux qu'on a construits, revendus, etc. Donc presque tout le monde à La Louvière peut reconnaître son quartier, voire sa rue. »

### EN SAVOIR PLUS

- **La Médiathèque**, rue Albert 1er, 36 à 7100 La Louvière, tél.: 064/22 62 93, mediatheque@centreindigo.org  
Mardi, mercredi et vendredi de 12 h à 18 h ; samedi de 10 h à 18 h.  
Le livre **DiversCité** peut être commandé auprès de Centr'Habitat.



AERS

# alteréchos

Deux fois par mois,  
sauf avril, juillet, août  
et décembre.

[www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)

[abonnement@alter.be](mailto:abonnement@alter.be)

## Tarifs annuels / Formules d'abonnement (TVA ET PORT COMPRIS POUR LA BELGIQUE)

- Abonnement papier + web** ..... **125 €**  
Publication bimensuelle imprimée + 6 codes d'accès pour la consultation en ligne
- Abonnement papier uniquement** ..... **80 €**
- Abonnement web uniquement** ..... **95 €**  
6 codes d'accès pour la consultation en ligne
- ➔ **Total :** ..... **€**

**Abonnement de plus de 10 exemplaires, obtenir des exemplaires et/ou des codes supplémentaires : nous contacter pour les conditions : 02 541 85 20**  
**Paiement par virement** après réception de la facture. **L'abonnement sera activé à la réception du paiement.**

## Coordonnées de facturation (REmplir en capitales - 1 caractÈre par case)

Organisme : \_\_\_\_\_ TVA (si assujetti) : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ N° : \_\_\_\_\_ Bte : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

## Coordonnées de livraison (SI DIFFÉRENTES DE FACTURATION)

Organisme : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ N° : \_\_\_\_\_ Bte : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

## IMPORTANT - 6 adresses mail pour accès aux services web

VOUS DEVEZ ACTIVER CE SERVICE VIA LE SITE [WWW.ALTERECHOS.BE](http://WWW.ALTERECHOS.BE)

1. Nom + prénom : .....	Mail : .....
2. Nom + prénom : .....	Mail : .....
3. Nom + prénom : .....	Mail : .....
4. Nom + prénom : .....	Mail : .....
5. Nom + prénom : .....	Mail : .....
6. Nom + prénom : .....	Mail : .....

BULLETIN D'ABONNEMENT À NOUS **FAXER** AU **02 231 15 59** OU **ENVOYER PAR MAIL** À **ABONNEMENT@ALTER.BE**

L'enregistrement des données ci-dessus par l'Agence Alter, rue Guillaume Tell 57 à 1060 Bruxelles (siège administratif) est effectué dans un but exclusivement commercial et administratif. Vous avez le droit d'accéder à ces données, de les rectifier ou de les supprimer.



## 2 fois par mois

Toute l'info pour décoder l'actualité sociale et rebondir sur les innovations.

**7000** lecteurs

**7000** informateurs

# alteréchos

La revue indispensable à tous les professionnels du social

Découvrez-nous.

Abonnez-vous.

[www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)

Et si vous passiez  
au **tout numérique** ?

**Alter Echos** est aussi disponible  
en **abonnement «web only»**

- Lisez la revue 3 jours plus tôt que les abonnés «papier».
- Accès simple, rapide et complet à plusieurs milliers d'articles.
- Navigation dans l'actualité par secteur et dans les archives du «fil d'infos» quotidien.
- Possibilité d'archiver les articles intéressants sur votre compte personnel.
- **Prix avantageux : 95 EUR par an, pour 1 à 6 utilisateurs.**
- **Offres sur mesures pour les grandes organisations.**

# alteréchos

Plus d'info ?

Agence Alter - Tél. 02 541 85 20  
[abonnement@alter.be](mailto:abonnement@alter.be)