



PROJET PEDAGOGIQUE ET SOCIAL

1. Déclaration d'intentions

L'association a pour but de contribuer à la mise en œuvre du droit à un logement décent et durable en poursuivant les missions suivantes :

- Favoriser l'intégration sociale dans l'habitat par la mise à disposition d'un logement adéquat ;
- Procurer une assistance administrative, sociale, technique ou juridique relative au logement et prioritairement aux personnes en état de précarité.

L'association se fonde sur une relation de respect de la personne, de confiance mutuelle et est articulée à une démarche globale d'accompagnement visant la résolution des difficultés.

2. Rappel historique

Créé en 1994 à l'initiative de l'asbl « Maison d'accueil des Sans Logis », Habitat-Service est né de la volonté de combler une carence dans l'aide proposée aux personnes en difficulté de logement. Le conseil d'administration décidait ainsi de poursuivre une action, menée depuis de longues années déjà, dans le domaine de l'accueil des sans-logis et d'apporter une réponse pertinente à un problème croissant de société. Il cherchait, par la même occasion, à organiser un service qui :

- d'une part, assurerait un relais pour les personnes soucieuses de se réinsérer dans la société ;
- d'autre part, renouerait avec des propriétaires - privés ou publics - parfois déçus par des expériences négatives dans le domaine de la location.

3. Agrément

Habitat-Service est agréée et subventionnée en tant qu'Association de Promotion du Logement (A.P.L.) depuis mars 2005 et rejoint de la sorte les Régies de Quartiers et les Agences Immobilières Sociales, rassemblées au sein des Organismes à Finalités Sociales (O.F.S.). Les OFS sont coordonnés, conseillés, contrôlés et financés par le FLW (Fonds du logement wallon de familles nombreuses)

Cet agrément est valable pour 10 ans renouvelable selon l'agw du 12/12/2013 sur les OFS. Les conditions d'agrément et de financement sont définies dans cet agw. Cet arrêté a été modifié par les arrêtés du 30 novembre 2017 et du 16 mai 2019.

4. Outils

4.1. L'accompagnement des ménages dans leur logement

Nous mettons à disposition des logements adaptés aux personnes en recherche de logement et désireuses d'entamer un travail sur leur manière d'habiter et d'accéder à une meilleure hygiène de vie.

Ces mises à disposition peuvent se faire selon des approches différentes. La personne arrive chez nous avec ses besoins, ses demandes, ses souffrances, son passé, ses compétences... Les questions de départ restent identiques, mais les possibilités de réponses se sont multipliées. En fonction de chaque situation et au-delà de l'écoute et de l'accueil que nous offrons, nous pouvons apporter (ou pas) une solution au problème de logement. La personne accompagnée par le service disposera des moyens de résoudre ses difficultés au niveau du logement et de son bien-être en général. Un des objectifs consiste toujours à mettre en place ou à réactiver un réseau social qui prendra en charge

la ou les problématiques après notre départ. La dynamique change assez radicalement selon le type d'outil, malgré un objectif toujours identique, à savoir la stabilisation et le bien-être de la personne dans son logement.

- Le **bail glissant** permet l'accès direct à un logement décent pour des personnes à revenus modestes et en état de précarité. Ce logement est destiné à devenir le toit définitif après une phase transitoire d'apprentissage à la gestion autonome de l'occupant tout en assurant une gestion locative sécurisée aux propriétaires.

Plus précisément, il s'agit :

- de mettre à disposition, pour une durée d'un an selon les difficultés du ménage, un logement correct, dont Habitat-Service est dans un premier temps locataire;
 - d'assurer pendant cette période un accompagnement social qui permettra aux personnes d'assumer leurs obligations locatives et, de façon plus large, de s'insérer socialement. Très souvent, les difficultés liées au logement s'accompagnent d'autres difficultés dont il faut tenir compte dans le travail d'accompagnement social mis en place avec le ménage : problèmes familiaux, de santé, isolement social... L'accompagnement comporte également une aide importante en terme d'investissement et de rénovation de logement, déménagement, emménagement, ... indispensable pour s'ancrer de manière durable dans un logement.
 - À terme Habitat-Service se retire, le bail « glisse » au nom des personnes, qui restent dans ce logement et en deviennent locataires à part entière.
 - Ce système permet également de conscientiser les propriétaires sur la qualité de leur logement et participer de la sorte à l'amélioration de l'habitat ainsi que de faire la démonstration que des allocataires sociaux ont la capacité d'occuper leur logement en « bon père de famille ».
 - Nous utilisons un bail de location-sous location régi par les articles 85 à 88 du décret wallon sur le bail d'habitation.
-
- Les **logements propres** ou mis à disposition permettent d'avoir une action plus longue, plus diversifiée et plus variée dans le temps.
Dans nos propres logements, nous restons toujours présents. Notre travail est double : d'un côté, nous sommes le propriétaire et de l'autre, nous entamons un travail social avec la personne en vue de sa stabilisation dans le logement. Une fois que notre tâche sociale est terminée, nous maintenons une présence annuelle ainsi qu'à la demande au vu de notre statut de propriétaire. Il n'apparaît pas toujours évident pour les personnes et pour nous d'effectuer la distinction entre les rôles qu'induisent les statuts de propriétaire et de service social. La possibilité de travailler à plus long terme nous permet de proposer nos logements à des personnes qui cumulent des difficultés plus lourdes ou une problématique plus ancrée.
-
- La **Maison Solidaire** répond au besoin de certains de ne pas vivre seul et d'utiliser le groupe comme facteur de solidarité. Il donne la possibilité d'apporter une autre réponse à la problématique du logement actuelle.
Par le collectif, nous créons un outil contre la solitude afin de maintenir les personnes dans le logement, leur donner un lieu où se poser, retrouver le bien-être et la stabilité pour mieux repartir seul... ou rester.
Pour ce faire, nous proposons un double accompagnement. Il est à la fois individuel et collectif et peut se mettre en place avec un service partenaire. Cette organisation permet d'assurer la liberté de parole aux habitants et d'éviter la triple casquette au travailleur social (accompagnateur du collectif, accompagnement individuel, propriétaire).

Dans toutes nos actions nous visons la stabilisation et le maintien à long terme dans l'habitation, aussi longtemps que le logement corresponde aux besoins et aux attentes.

4.2. Accès au logement

Dans toutes nos actions, nous visons la facilitation de l'accès au logement. Dans le passé nous avons mis en place des ateliers de recherche de logement. Actuellement, nous participons à un projet partenarial « Devenir propriétaire solidaire ».

4.3. Aide juridique

Nous accueillons des personnes en entretien individuel pour tenter de trouver des solutions à leurs problèmes juridiques de logement. L'objectif n'est évidemment pas de remplacer les Hommes de loi, mais de trouver des solutions pragmatiques entre locataire et propriétaire, pour éviter la dégradation de leur relation et ainsi échapper à un procès ou une expulsion. Nous pouvons jouer ici un rôle d'intermédiaire et de médiateur.

Cette médiation peut se faire aussi bien à la demande de locataires que de propriétaires. Dans ce cadre nous :

- procurons conseils,
- écrivons des lettres soit au nom d'Habitat-Service agissant pour la personne, soit avec la personne,
- conseillons les personnes dans la procédure judiciaire et
- accompagnons, le cas échéant, les personnes vers des services plus compétents (avocats et aide juridique)

4.4. Animation collective Le travail collectif poursuit un objectif de réinsertion sociale et est générateur de liens sociaux en utilisant les échanges de savoir entre participants.

A travers ces ateliers ou animations, le service tente :

- ❖ d'initier les occupants des logements à un aspect de la vie en société, qui leur sera utile dans leur milieu de vie ;
- ❖ de faire connaître les relais existants à l'extérieur et auxquels les participants pourront faire appel par la suite.
- ❖ De valoriser le savoir-faire, le savoir-être, l'être de façon à développer la confiance en soi.

Ces ateliers collectifs sont participatifs et permettent plus particulièrement de traiter de sujet autour de thématiques liés au logement.

Il arrive régulièrement, que nous mettions en place et animions ces ateliers avec des services partenaires.

5. Méthodes

5.1. Accompagnement individualisé

L'accompagnement social individualisé est coordonné par un travailleur social. Chaque personne accompagnée est considérée comme étant acteur de son propre changement. Un lien de confiance entre la personne accompagnée et le travailleur social est utilisé comme base de travail. Ce lien est renforcé par le travail à domicile, en lien avec l'intimité. Le travailleur va créer une relation privilégiée et inviter la personne à s'inscrire dans un projet de vie en se fixant des objectifs et en mettant en place des plans d'actions. L'objectif de ce travail est d'amener la personne à se sentir bien dans son logement afin que celui-ci devienne son habitat. L'accompagnateur social aide la personne à s'approprier le logement et à s'y investir.

Cet accompagnement se fait dans le logement mais aussi en amont et en aval. En effet, le logement est au cœur d'une multitude d'autres domaines qu'il influence et qui l'influencent : endettement, santé, santé mentale, assuétudes, difficultés familiales, relationnelles... La prise en charge est multidimensionnelle et globale.

L'accompagnateur social, dans sa pratique, doit pouvoir s'adapter à la singularité des ménages accompagnés et de leur situation. L'accompagnement social est adaptable et adapté aux besoins des personnes. C'est une intervention sur mesure où les besoins et les problématiques de la personne sont pris en compte. Le travailleur veille également à mettre en évidence les capacités, les compétences des personnes et d'aider à en développer de nouvelles. L'accompagnement social est utilisé comme un outil de développement vers l'autonomie. Cette autonomie est « encadrée ». De cette manière, chaque personne peut se débrouiller seul le plus souvent possible pour avoir une certaine indépendance mais est en capacité de voir ses limites pour demander de l'aide.

Généralement à un rythme hebdomadaire, l'accompagnement social, se fait de type « collé serré » avec une fréquence élevée de rencontres entre la personne et le travailleur. Cette généralité est modulable par la suite en fonction de la situation de la personne. L'intensité est variable, cela n'est pas figé. Tantôt l'accompagnement social peut se faire de manière intensive, tantôt de manière plus relâchée.

Dans l'accompagnement social, un travail de triangulation de la relation avec le propriétaire et le locataire est à prendre en considération.

5.2. Une relation d'ordre contractuelle

Chaque suivi fait l'objet d'une relation contractuelle.

Dans le cadre de chaque accompagnement, le projet de la personne est formalisé dans un contrat d'accompagnement sur lequel les deux parties se mettent d'accord. Cela crée un espace de négociations, de mise en avant des compétences, de qualité de service et d'engagements mutuels à co-construire avec le bénéficiaire.

L'objectif étant d'impliquer les parties en tant qu'acteurs et donner un cadre à leur implication.

Il est important de faire la distinction, dans la relation contractuelle, entre le rôle de l'accompagnateur (social ou technique) et celui du propriétaire. Même si tous sont garant du cadre contractuel, la direction peut, au besoin, prendre un rôle plus formel de propriétaire pour rappeler clairement les droits et devoirs de chacun.

Une évaluation régulière est prévue, ainsi qu'une réactualisation éventuelle, en fonction de l'évolution du projet concerné. C'est le moment où on fait le point sur le trajet parcouru par la personne, afin de valoriser au maximum ses compétences.

Dans le cadre d'un conflit ou d'un blocage dans la situation de la personne, il sert aussi d'outil. L'objectif est de voir ce qui est difficile et ce qu'il faut revoir dans le plan d'action ou l'analyse des besoins.

5.3. Accompagnement technique

L'accompagnateur technique doit faire appel à des compétences sociales dans la relation qu'il entretient avec la personne. Comme, à l'inverse, l'accompagnateur social doit faire appel à des

connaissances techniques. Ensemble, ils travaillent en binôme et sont complémentaires. Le rôle de l'accompagnateur technique ne consiste pas qu'à réaliser des travaux, réparations et aménagements dans les logements. Lors de ses interventions, son rôle est de transmettre son savoir technique aux locataires, de les accompagner et les guider pour qu'ils puissent être en capacités de faire seul ou de savoir à quelle porte frapper. L'accompagnateur technique doit avoir connaissance des principaux points de l'accompagnement social, des objectifs de celui-ci, ainsi que le type de public avec lequel il va travailler.

5.4. La négociation

Dans un esprit de valorisation de la personne et de reconnaissance de ses ressources et potentialités, nous tentons de rendre aux ménages un maximum de pouvoir sur leur vie. C'est la raison pour laquelle un aspect important du travail de chaque intervenant social consiste à favoriser le projet négocié avec chaque usager. La grille d'accompagnement est évolutive, renégociable et formalisée dans le contrat.

Le cadre qui fixe l'occupation des logements est indispensable. Cependant, la règle ne doit pas être appliquée sans discernement : si elle est une contrainte, elle est en même temps l'outil, qui garantit le respect de l'autre.

En cas de désaccord, le travailleur social veille à ce que le départ d'un logement ne soit pas vécu comme une exclusion, mais comme un constat temporaire de non possibilité de collaboration.

5.5. Articulation entre travail individuel et collectif

L'accompagnement social vise à restaurer des rapports sociaux pour des personnes en situation précaire.

Le travail de groupe peut être un apport supplémentaire au travail individuel déjà effectué avec les personnes. Celui-ci peut être réalisé lors d'animation internes et externes avec ou sans partenaires.

5.6. Le travail en réseau et en partenariat

Le pôle « réseau » : Le travail en réseau est complémentaire de notre travail d'accompagnement en matière de logement : utiliser les services existants, développer des collaborations et les partenariats avec des services spécialisés (service de médiation de dette, de santé mentale, d'assuétudes, d'aide à la jeunesse...). C'est se donner les moyens de poursuivre, au-delà de notre propre intervention, l'objectif de réinsertion sociale, en aidant la personne à trouver les relais utiles dans son milieu de vie.

Cet aspect est essentiel dans la mesure où Habitat-Service, pour l'accompagnement social, n'est présent que pour une période limitée dans le temps. Dès le début de l'accompagnement, nous devons prévoir les relais nécessaires à l'autonomie des personnes afin de permettre un ancrage durable dans le logement.

Le pôle « partenaire » : Nous avons plusieurs types de partenariat. Le premier est d'abord historique. Un partenariat privilégié existe avec la maison d'accueil des Femmes et des Hommes ainsi que l'asbl Amon Nos Hôtes. L'objectif est de pouvoir articuler le travail que chacun fait avec le public qui est commun. Chaque travailleur social est en lien et communique autour des ménages pour permettre un accompagnement optimal. Les services ont chacun leur spécificité et leur fonctionnement.

Le deuxième est un partenariat qui se forme sur base de projets spécifiques. Habitat-Service travaille de manière régulière avec d'autres services. La mutualisation des compétences nous aide à apporter des réponses plus complètes aux problématiques rencontrées. Nous travaillons, le plus souvent, sur base d'une convention partenariale.

Le pôle « Lobbying »: Au-delà de l'accompagnement de terrain que nous offrons, nous souhaitons également changer les valeurs de notre société. Il est important pour nous, d'agir sur la vision de celle-ci et plus particulièrement sur la question du logement et de la pauvreté. Dans la très grande majorité des cas, les personnes vivant des situations de grande précarité sont les victimes d'un système politique et leur situation n'est pas le résultat d'une défaillance individuelle.

Nous nous engageons dans la fédération des APL, le RAPeL et dans le rassemblement wallon pour le droit à l'habitat, le RWDH.

6. Le public

Habitat-Service s'adresse à toute personne ayant besoin d'informations ou d'un accompagnement en matière d'habitat. Majoritairement, ce sont les personnes en état de précarité qui s'adresse à notre service. Plus spécifiquement, des locataires mal logés, sans-logement.

La majorité du public provient des maisons d'accueil hommes et femmes ainsi que d'Amon Nos Hôtes.

7. Le travail avec les volontaires

Nous valorisons le travail avec les volontaires. Développer leur intervention, en prenant en charge certaines tâches, c'est contribuer à inscrire notre travail dans un environnement social. C'est également favoriser une action citoyenne et solidaire de tous.

8. Formation permanente du personnel

La formation continuée est nécessaire. La société change, les situations humaines que nous traitons sont complexes et délicates, les méthodes de travail évoluent. Nous souhaitons que le travailleur s'inscrive dans une dynamique de recherche, de remise en question, d'évolution permanente, afin de correspondre au mieux aux besoins des personnes aidées.

9. « Education permanente »

Nous pouvons accessoirement intervenir auprès d'autres opérateurs, sans que ces actions ne soient reprises dans le cadre de notre agrément APL. Dans la mesure, où cette activité reste accessoire, nous n'avons pas demandé jusqu'ici un agrément « éducation permanente ». A titre d'exemple, nous pouvons citer nos interventions lors des formations de professionnels organisés par le RAPeL, mais également des présentations dans des écoles, dans d'autres associations, lors de colloques...

10. Le secret professionnel

Le travailleur est tenu au secret professionnel qui doit être respecté tant en interne (secret partagé entre les membres de l'équipe) qu'en externe (secret partagé en réseau et vers l'extérieur), avec pour objectif premier, l'intérêt des personnes concernées. Le secret professionnel couvre tout ce qui a été confié et par qui, mais aussi ce qui a été vu, entendu ou compris. L'équipe est soucieuse de la préservation du secret professionnel et se soumet à une réflexion permanente autour de celui-ci.

11. Valeurs

- Garantir le bien-être et l'épanouissement de la personne dans son logement.

- Favoriser l'autonomie et aider la personne accompagnée à être pleinement incluse dans la société et à s'y sentir intégré.
- Accompagner la personne dans son rôle de citoyen responsable en veillant à ce que ses droits et devoirs soient respectés.
- Inviter la personne à développer des comportements qui invitent à l'ouverture au monde et à un esprit de solidarité.
- Accueillir la personne avec bienveillance et empathie à partir d'une prise en charge individualisée et globalisée dans une démarche préventive et curative.

Annexe 1 : Organigramme

