



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

**HABITAT-SERVICE**



# SOMMAIRE



---

## 1. **Edito**

- Une action ancrée dans l'accès à un logement stable et durable
- Perspectives et orientations


## 2. **Présentation d'Habitat-Service**

- Des missions
- Des valeurs

## 3. **Agréments**

- Association de Promotion du Logement
- Nouvel agrément en tant qu'Initiative d'Economie Sociale

## 4. **L'accompagnement social en logement**

- Un accompagnement "collé-serré"
  - Un public diversifié
  - Un accompagnement sur-mesure
  - Un accompagnement de collectifs
  - Des partenariats
- 

## **5. L'information et la formation**

- L'assistance individuelle
- L'assistance collective

## **6. Le bail glissant**

## **7. L'état de la brique**

- De nouveaux bâtiments pour des familles
- De l'accompagnement à l'acquisition et à la gestion de bien
- Réalisation de travaux

## **8. Formation continue**

## **9. Mobilisation et militance**

## **10. Des expériences de vie**

- Témoignage de Caroline, accompagnatrice sociale
- Témoignage de Chantal, locataire
- Témoignage d'Aurélie, propriétaire privée en bail glissant

## **11. Un travail en réseau**

## **12. L'équipe**

## **13. Gouvernance**

- L'Organe d'Administration
- Le Comité de Direction



# 1. EDITO

## UNE ACTION ANCRÉE DANS L'ACCÈS À UN LOGEMENT STABLE ET DURABLE

Voici déjà 30 ans qu'Habitat-Service a été créé, d'abord comme un projet au sein de l'ASBL les Sans-Logis avant d'être constitué en ASBL en 2004.

2025 a été une année charnière pour la réaffirmation de notre volonté d'avancer ensemble pour la mise en place d'un trajet d'insertion en logement intégrant les services des deux ASBL. L'ASBL Sans-Logis organise des maisons d'accueil, une maison de vie communautaire, une cafétéria sociale et un service d'insertion sociale avec pour but d'assurer l'hébergement, la guidance et toute l'aide nécessaire aux personnes dans le besoin, sans chez-soi, démunies, défavorisées ou précarisées. Lorsqu'un résident ou un usager des Sans-Logis a besoin d'un accompagnement pour intégrer un logement stable et durable, sa candidature est proposée à Habitat-Service qui peut lui proposer un logement et un accompagnement social, personnalisé en fonction de ses besoins.

Les liens indissociables entre Habitat-Service ont été réaffirmés en 2025 avec la mise en place d'un comité de direction réunissant les directions de l'ASBL Habitat-Service et des différentes unités de fonctionnement de l'ASBL des Sans-Logis (les Sans-Logis Hommes, les Sans-Logis Femmes et la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes).

Les questions de mal logement et de sans-chez-soi sont des problématiques sociétales particulièrement prégnantes dans les grandes villes. Le durcissement de la situation économique et des politiques sociales (la limitation des allocations de chômage dans le temps, la fin des allocations d'insertion, l'imposition des allocations de chômage et la réduction des allocations familiales, ...), amène à une augmentation des besoins dans le secteur social.



## PERSPECTIVES ET ORIENTATIONS

Notre ASBL entend se positionner comme une force de proposition. A cet égard, quelques axes de travail nous tiennent particulièrement à cœur en 2026.

- **Renforcer nos activités de gestion des bâtiments et nous présenter comme une opportunité pour des propriétaires de logements vides.**

Augmenter notre offre de logements nécessite de développer d'avantage notre capacité de gestion. En 2025 et 2026, nous décidons d'augmenter notre équipe technique pour pouvoir mieux répondre aux besoins d'entretien de nos logements et de rénovation de bâtiments.

- **Questionner l'offre de services pour des jeunes en errance.**

Nous constatons que les structures d'accueil pour sans-abris sont peu adaptées à un public jeune expérimentant une situation nouvelle. Celui-ci est confronté à des personnes se trouvant en rue depuis longtemps. Il importe d'intervenir rapidement pour prévenir un parcours de rue qui peut abimer durablement et de proposer un accueil spécifique. Nous travaillerons en 2026 à la définition d'une proposition d'un service d'accueil qui pourrait permettre une transition avant de retrouver la voie d'un logement durable.

- **Questionner notre stratégie de communication.**

Voilà quelques années que notre site internet est obsolète. Il est temps de revoir globalement notre manière de nous présenter au public. Un grand chantier est dès lors lancé avec notamment l'élaboration d'un nouveau site internet, un autre format de rapport d'activité, de nouveaux prospectus et peut-être encore d'autres projets qui se révéleront plus tard.

- **Elargir les ressources de l'ASBL pour d'avantage de robustesse.**

Renforcer l'ASBL, développer des projets innovants nécessite de s'appuyer sur les expertises de personnes ressources et sur des partenariats avec des structures de référence dans leur domaine. Un travail de mise en lien nous permet d'élargir notre réseau et de solidifier nos activités.



## 2. PRÉSENTATION D'HABITAT-SERVICE

---

### DES MISSIONS

Habitat-Service est une association sans but lucratif (ASBL), agréée Association de Promotion du Logement depuis 2005, qui œuvre à fournir un accès à un logement de qualité à des personnes en grande précarité, mal logées ou sans chez-soi dans une perspective de stabilité et d'établissement d'une relation harmonieuse entre le propriétaire et le locataire.

Les activités de l'ASBL se concrétisent principalement autour de trois actions :

- Un accompagnement social personnalisé et évolutif, adapté aux besoins de son public avec, le cas échéant, la mise à disposition d'un logement en location directe ou en sous-location par le mécanisme du bail glissant (mécanisme supposant une sous-location par l'intermédiaire de l'ASBL, se transformant en location directe au bout d'une période d'accompagnement du bénéficiaire et du bailleur).
- La gestion d'un parc immobilier de près de 60 unités de logements, réparties sur le territoire liégeois, et la création de nouveaux logements par la captation de bâtiments ou d'appartements libres et, le cas échéant, des travaux de rénovation.
- La sensibilisation et la formation à la bonne gestion d'un logement dans ses multiples dimensions (technique, énergétique, budgétaire, juridique).

### DES VALEURS

Ainsi qu'indiqué dans les statuts de l'ASBL, sa philosophie, son engagement et son professionnalisme reposent sur des valeurs, traduites quotidiennement dans nos actions :

- L'humanisme : offrir un accompagnement social le plus ajusté aux besoins des publics les plus fragilisés et précarisés sans discrimination.
- La proximité : être au plus proche des réalités des citoyens et des événements qui touchent la région liégeoise.
- La solidarité : accorder l'accessibilité du logement à tous et toutes et lutter contre la spéculation immobilière.
- La durabilité : sensibiliser et former les locataires à une occupation durable du logement ; rénover ses logements avec des matériaux de récupération, le plus possible biosourcés ; favoriser les travaux d'économie d'énergie pour mettre à disposition des logements de qualité et durables.
- L'innovation : travailler en réseau, initier des nouveaux projets et impulser des réalisations novatrices.

## 3. AGRÈMENTS

---

Habitat-Service dispose de deux agréments de la Région wallonne. Ceux-ci sont à la fois une reconnaissance de nos activités et de notre philosophie de travail.

### ASSOCIATION DE PROMOTION DU LOGEMENT

L'agrément Association de Promotion du Logement reconnaît les structures qui favorisent l'accès un logement à des ménages vivant dans une situation de précarité économique en développant des activités autour de trois axes :

- Axe 1 : la mise à disposition de logements avec un accompagnement spécifique ;
- Axe 2 : de la formation ou de l'information sur des questions relatives au logement, ayant trait à des aspects administratifs, juridiques ou techniques ;
- Axe 3 : le développement de projets innovants.

Le public prioritaire est défini en référence à des plafonds de revenus. Il s'agit des ménages, dits " de catégorie 1 " dont les revenus annuels imposables globalement ne dépassent pas 17.000€ ou 23.200 € selon qu'ils sont composés de personnes isolées ou cohabitantes, majorés de 3.200 € par enfant à charge.

### UN NOUVEL AGRÈMENT EN TANT QU'INITIATIVE D'ÉCONOMIE SOCIALE

L'agrément d'Initiative d'Economie Sociale vise à soutenir la réalisation de projets à finalité sociale et l'insertion socioprofessionnelle.

Habitat-Service bénéficie de cet agrément depuis le 4 décembre 2025.

L'ASBL a toutefois une expérience de plus de 10 ans de prise en charge de travailleurs mis à disposition par le CPAS, sous contrat article 60. Dans le cadre de celle-ci, elle veille à rendre possible le suivi de formations certifiantes ou qualifiantes sur le temps de travail répondant aux nécessités d'insertion des travailleurs et d'exécution de leurs missions au sein du service.

En 2025, un travailleur technique engagé grâce à une mise à disposition par le CPAS a pu suivre une formation qualifiante en électricité et une formation à l'enduisage à la chaux. Cela s'ajoute aux multiples apprentissages réalisés en interne de manière informelle.

A l'avenir, nous voulons pouvoir donner des opportunités d'insertion à des travailleurs éloignés de l'emploi grâce à cet agrément.

## 4. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN LOGEMENT

### UN ACCOMPAGNEMENT "COLLÉ-SERRÉ"

En 2025, **63 ménages** ont bénéficié d'un accompagnement au sein d'Habitat-Service dans le cadre de l'axe 1 de nos missions d'Association de Promotion du Logement.

Ce suivi intensif, que nous qualifions en interne de « **collé-serré** », repose sur plusieurs prises de contact par semaine avec le locataire. Cette fréquence élevée de rencontres n'est toutefois pas figée : elle est modulable et s'adapte à la singularité de chaque situation ainsi qu'aux besoins évolutifs des personnes, oscillant entre des phases de soutien soutenu et des périodes plus relâchées.

Coordonné par un accompagnateur social, ce suivi **individualisé** considère chaque bénéficiaire comme l'acteur de son propre changement en s'appuyant sur un lien de confiance, consolidé par l'intervention directe au domicile. En agissant dans l'intimité du logement, l'accompagnateur instaure une relation privilégiée qui invite la personne à s'inscrire dans un projet de vie global. En se fixant des objectifs concrets, le locataire est encouragé à s'approprier son lieu de vie pour que celui-ci devienne un véritable habitat, garant d'une stabilité durable.

### LE LOGEMENT, COMME PORTE D'ENTRÉE

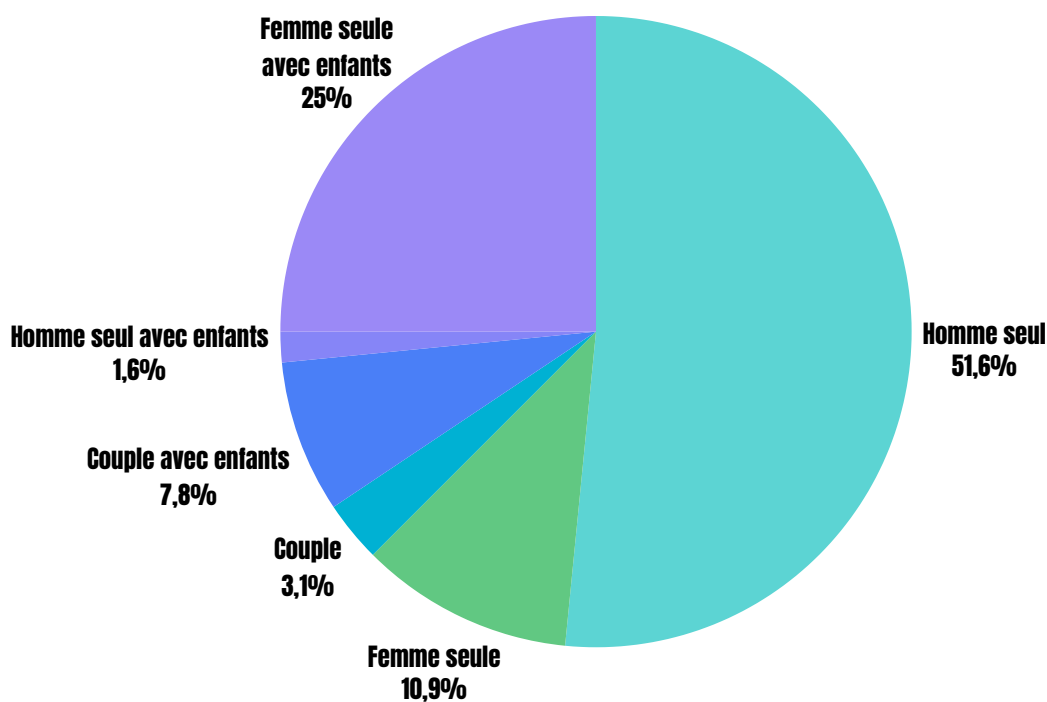
C'est une approche qui se veut **multidimensionnelle**, car l'habitat se situe au cœur d'autres domaines de vie qui s'influencent mutuellement. Notre action ne se limite pas qu'au logement, elle touche également à la santé physique et mentale, aux questions administratives, juridiques et financières, aux relations interpersonnelles et ou encore à l'insertion socioprofessionnelle. C'est la personne elle-même qui nous invite à passer d'un domaine à l'autre, selon ce qu'elle est prête à mobiliser. L'accompagnateur social s'adapte ainsi à ce que l'habitant souhaite travailler, en fonction de ses priorités et de son propre rythme, pour l'aider à stabiliser sa situation globale.



## UN PUBLIC DIVERSIFIÉ

Bien que notre action s'adresse inconditionnellement à toute forme de ménage, qu'il s'agisse d'hommes, de femmes, de familles ou de personnes isolées, l'analyse de notre activité révèle des tendances marquées.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, notre public reste majoritairement composé d'hommes seuls et de femmes seules avec enfants.



Les ménages que nous accompagnons nous sont orientés principalement par nos partenaires de première ligne, les maisons d'accueil des Sans-Logis et la cafétéria sociale Amon Nos Hotes.

En moyenne, un ménage bénéficie d'un accompagnement de **25 mois**, ce qui démontre notre capacité à favoriser la stabilisation et le maintien en logement, tout en accompagnant progressivement vers l'autonomie et le respect des obligations locatives en moins de trois ans.

En 2025, **11 accompagnements se sont clôturés** pour des motifs variés : six ménages ont atteint une autonomie suffisante, deux ont poursuivi leur parcours dans le parc locatif privé et n'ont pas souhaité poursuivre un accompagnement, un ménage a intégré une initiative d'habitation protégée, un autre est retourné en maison d'accueil et une situation s'est arrêtée à la suite d'une rupture du lien.

## UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE

Au-delà de la diversité des trajectoires, l'analyse de cette année permet de mettre en évidence la réalité des contextes rencontrés par les personnes que nous accompagnons :

- 19 **familles monoparentales** cheminent à nos côtés.
- 5 personnes présentent un **parcours de vie en rue d'au moins 5 ans**.
- 20 personnes sont marquées par un vécu de **violences intrafamiliales**.
- 9 jeunes de **moins de 25 ans** sont en phase de stabilisation.
- 38 personnes composent avec des fragilités liées à leur **santé mentale**.
- 12 personnes font face à des **barrières linguistiques** ou à des enjeux **d'analphabétisme**.
- 28 personnes présentent une **vulnérabilité liée à leur santé physique**.
- 40 personnes sont engagées dans des démarches de **gestion financière**, qu'il s'agisse de règlement collectif de dettes, d'administration de biens ou de guidance budgétaire.
- 9 personnes disposent d'un **titre de séjour précaire** ou sont inscrites dans un processus de **regroupement familial**.
- 2 personnes amorcent une réinsertion après un **passage en milieu carcéral**.
- 14 personnes composent avec des enjeux liés aux **assuétudes** ou à la consommation.

Ces éléments de contexte ne définissent pas les personnes, mais ils illustrent la complexité des situations que l'accompagnateur social prend en compte. Ils permettent également d'identifier les besoins en formation et en développement des compétences de l'équipe, afin d'adapter en permanence les pratiques professionnelles aux réalités sociales rencontrées sur le terrain.



## UN ACCOMPAGNEMENT DE COLLECTIFS

Habitat-Service accompagne également deux logements solidaires, le cologement du **Chêne** et celui du **Grenadier**, où plusieurs hommes vivent en communauté. Les habitants bénéficient d'un accompagnement individuel, régulier ou ponctuel selon leurs besoins, ainsi que d'un accompagnement collectif organisé au sein du logement.

Cet accompagnement collectif vise à soutenir l'installation d'une dynamique de groupe durable, fondée sur la bienveillance, le respect de la liberté individuelle et la qualité de vie de chacun. À travers des réunions et des temps d'échanges, les accompagnateurs sociaux soutiennent les locataires dans l'organisation de la vie commune : utilisation des espaces partagés, élaboration de principes de « bien vivre ensemble », répartition des tâches, gestion des décisions collectives et prévention des conflits.



## PARTENARIATS

Pour accomplir ces missions, Habitat-Service travaille en réseau.

En fonction des situations, différentes collaborations peuvent être activées, notamment avec des structures de soins de santé physique et mentale, des structures de soutien à des personnes dans un parcours migratoire, des services d'accompagnement de personnes en situation d'assuétude, des services spécialisés dans l'accompagnement de jeunes en difficulté dont des aides en milieu ouvert, et le réseau associatif liégeois actif dans les secteurs de l'aide sociale et du logement.

## 5. L'INFORMATION ET LA FORMATION

---

Si l'Axe 1 de notre agrément d'Association de Promotion du Logement se concentre sur l'accompagnement social des ménages, l'Axe 2 vise à renforcer l'accès à l'information, au conseil et à la formation en matière de logement. Il se décline en deux volets :

### L'ASSISTANCE INDIVIDUELLE

L'accompagnement social ne s'arrête pas brusquement. Après une période de suivi intensif « collé-serré » (Axe 1), certains ménages atteignent une stabilité leur permettant de vivre dans leur logement sans accompagnement régulier. Pour ces locataires, Habitat-Service maintient un **suivi ponctuel** afin de rester un point d'appui en cas de difficulté ou de question spécifique. En 2025, 18 ménages ont bénéficié de ce type de suivi, représentant 89 interventions.

Parallèlement, notre équipe répond quotidiennement à des **demandes de renseignement** émanant du public ou de services partenaires. Ces sollicitations se font par téléphone, par mail ou lors de passages dans nos bureaux. En 2025, 126 demandes de renseignement ont ainsi été traitées, permettant d'orienter les personnes, de clarifier certaines démarches ou d'apporter un premier éclairage sur leurs droits et possibilités.

Habitat-Service est reconnu pour son expertise en matière de logement et propose, lorsque les situations l'exigent, un **conseil juridique**. Grâce à l'engagement de notre accompagnatrice socio-juridique, les situations les plus complexes peuvent être analysées en profondeur afin d'apporter des réponses précises et adaptées. En 2025, 57 personnes ont bénéficié de ce soutien.

### L'ASSISTANCE COLLECTIVE

L'assistance collective comprend tous les **ateliers et les animations** que nous donnons **en matière de logement**. Ces moments permettent d'aborder les droits et devoirs du locataire et du propriétaire, mais aussi des thématiques concrètes comme les énergies, le tri des déchets ou la recherche de logement.

Ce sont également des **séances d'information** sur des thématiques bien particulières. En 2025, nous avons construit et donné une séance sur les enjeux juridiques, financiers et relationnels du bail de colocation via les matinées thématiques organisées par le projet « Devenir Propriétaire Solidaire » à destination des travailleurs sociaux d'autres structures actives dans le secteur du logement.

Nous sommes aussi régulièrement contactés pour échanger sur nos pratiques professionnelles, notamment sur le bail glissant. Habitat-Service est en effet reconnu dans toute la Région wallonne comme pionnier dans la mise en œuvre de ce dispositif, ce qui nous permet de partager notre expertise avec nos partenaires du secteur.

## 6. LE BAIL GLISSANT

---

Le bail glissant constitue un outil central dans l'action d'Habitat-Service pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement de ménages fragilisés.

Dans ce dispositif, l'association signe d'abord le bail avec le propriétaire et devient locataire du logement. Le ménage accompagné y habite et bénéficie d'un suivi social visant à soutenir l'apprentissage de la vie locative : gestion du budget, respect des obligations du bail, entretien du logement et relations de voisinage.



Lorsque la situation se stabilise et que le ménage dispose des repères nécessaires pour assumer pleinement ses responsabilités, le bail peut « glisser » vers lui. Il devient alors le locataire en titre du logement.

En 2025, **22 logements** étaient concernés par ce dispositif au sein d'Habitat-Service.

Cette année a également été marquée par **6 glissements de bail**, illustrant la capacité de plusieurs ménages à accéder progressivement à une autonomie locative complète. Cette dynamique en fait une véritable année du glissement de bail pour l'association.

Peu de nouveaux baux glissants ont été contractés en 2025 avec la volonté de se conformer au rythme d'accompagnement. Plusieurs baux ayant glissés durant l'année, montrant le succès du mécanisme, de la place se libère au niveau des accompagnements sociaux. De nouveaux baux vont dès lors pouvoir être contractés en 2026. Le bail glissant permet ainsi de sécuriser les propriétaires, grâce à l'intermédiation de l'association, tout en offrant aux ménages un accès progressif et accompagné au logement autonome, au cœur de la mission d'Habitat-Service : soutenir une insertion durable dans un logement stable et de qualité.

## 7. L'ÉTAT DE LA BRIQUE

Habitat-Service a recours à différentes formes de gestion en fonction des opportunités.

 **12 logements**

Propre : héritage, achat via subside

Emphythéose : Ville de Liège,  
Fabrique d'Eglise

 **16 logements**

Propriétaires privés

Propriétaire public : Fonds  
du logement

**Propriété**

**Bail glissant**

 **4 logements**

**GESTION LOCATIVE**

Parc immobilier des Sans-Logis

L'Interdécanale

**Mandat  
de gestion**

**Article 132**

SLSP Maison Liégeoise

Propriétaires privés

 **24 logements**

 **6 logements**

### DE NOUVEAUX BATIMENTS POUR DES FAMILLES

Chaque bâtiment géré par l'ASBL avec une perspective de long terme (hors bail glissant) se voit décerné un nom d'arbre.

En 2025, Habitat-Service est heureux d'avoir accueilli une nouvelle maison unifamiliale 4 chambres avec jardin, le **Bonzai**. Grâce à une collaboration avec une structure partenaire dans le cadre de l'accueil en logement de femmes victimes de violences intra-familiales, nous avons signé un mandat de gestion de 10 ans. Une famille provenant de la maison d'accueil des Sans-Logis femmes a pu s'y installer en décembre.

Notre maison du **Houx** a, quant à elle, été l'objet d'un grand chantier de rénovation toujours en cours visant à la création de deux logements. Elle pourra accueillir en 2026, une famille et une personne seule.

## DE L'ACCOMPAGNEMENT À L'ACQUISITION ET À LA GESTION DE BIEN

En 2025, Habitat-Service a accompagné une future propriétaire dans l'acquisition d'un bien dans le but de lui apporter une destination sociale. Ce travail de prospection a abouti à l'acquisition d'une maison unifamiliale avec jardin dans un quartier résidentiel.

Habitat-Service a également conseillé une structure partenaire dans le cadre de transformation d'une maison abritant une ancienne salle de concert sur laquelle un bail emphytéotique a été concédé par la Ville de Liège. A l'avenir, le lieu pourra garder une activité culturelle mais également abriter des bureaux et un cologement de 3 chambres.

## RÉALISATION DE TRAVAUX

La maison de **l'Azalée**, ancienne maison unifamiliale en mauvais état, a fait l'objet de travaux importants de dénudage et de sécurisation en vue d'une réaffectation future du bâti.

Outre les chantiers de rénovation, l'équipe technique d'Habitat-Service effectue de nombreuses interventions en vue de l'entretien des bâtiments, de l'amélioration des logements y compris ceux dans lesquelles Habitat-Service est locataire (via le bail glissant).



## 8. FORMATION CONTINUE

---

En 2025, l'équipe d'Habitat-Service a participé à plusieurs formations abordant des sujets variés comme la santé mentale, les assuétudes, la précarité, la violence familiale ou la gestion du logement. Ces formations permettent à chacun de mieux comprendre les situations des personnes accompagnées, qu'il s'agisse de jeunes en exil, de familles en risque d'expulsion ou de ménages confrontés à des violences. Au-delà de l'acquisition de connaissances, ces temps de formation offrent un espace précieux pour prendre du recul, permettent à chacun de réfléchir à sa pratique et d'échanger avec ses collègues. Revenir en équipe avec ces nouvelles perspectives permet de partager des idées, d'enrichir les réflexions collectives et de renforcer la qualité de l'accompagnement, en intégrant l'expérience de chacun dans les pratiques communes. Pour illustrer, toute l'équipe sociale a participé à deux séances sur les produits et conduites addictives ainsi que sur les types de consommation via le réseau Alto.

## 9. MOBILISATION ET MILITANCE

---

L'équipe a mené une réflexion collective sur sa présence lors de différentes mobilisations, dans un contexte de réformes susceptibles d'affaiblir les droits sociaux et d'impacter directement les publics que nous accompagnons. Notre mission vise à garantir l'accès à un logement digne et à un accompagnement social de qualité ; il nous paraît donc essentiel de défendre les moyens nécessaires à l'exercice de ces missions et de rester attentifs aux évolutions qui fragilisent les dispositifs de soutien aux ménages précarisés.

Dans ce cadre, l'équipe s'est mobilisée sur le terrain et a pris un temps d'analyse collective du contexte et de ses impacts pour Habitat-Service. Un exercice de simulation, basé sur la situation d'une mère isolée avec trois enfants, a permis d'illustrer les conséquences possibles de certaines mesures sur l'équilibre d'un ménage vulnérable.

Les échanges ont notamment porté sur les restrictions budgétaires dans le secteur social, la réduction des aides à la rénovation, la hausse des loyers et des coûts énergétiques, l'allongement des délais d'accès aux aides, ainsi que sur les effets de ces dynamiques sur l'endettement, la santé et la stabilité résidentielle des ménages accompagnés. Cette réflexion s'est également traduite par la création de slogans destinés à rendre visibles ces enjeux lors de futures mobilisations.



# 10. DES EXPÉRIENCES DE VIE

---

Ce rapport se veut aussi le reflet d'expériences vécues avec des témoignages représentant les trois piliers des actions d'Habitat-Service : l'accompagnement social, le locataire accompagné et le propriétaire.

## 1. TÉMOIGNAGE DE CAROLINE MELLONI, ACCOMPAGNATRICE SOCIALE

### **1. En quoi consiste ton travail ?**

Mon travail en tant qu'accompagnatrice sociale est très varié et combine travail de terrain, travail de réseau, partenariats et tâches administratives. Je suis référente pour une quinzaine de ménages aux profils divers (personnes isolées, mamans solos, familles) qui ont en commun des difficultés liées au logement. Mon rôle est de les accompagner vers plus de stabilité dans leur logement et dans leur quotidien, notamment en les aidant à sortir de l'urgence, à prioriser leurs démarches, à comprendre certaines procédures et à remplir des documents.

Je travaille également en collaboration étroite avec l'asbl Sans Logis, notamment avec la maison d'accueil « Sans Logis Hommes », où nous cherchons des solutions durables pour les résidents et animons des ateliers autour du logement.

Une partie de mon travail consiste aussi à assurer le suivi administratif des accompagnements (encodage, notes de suivi) afin de garantir la continuité du travail en équipe et de reloyer les questions liées à l'état des logements gérés par l'ASBL.

### **2. Comment l'accompagnement en logement peut-il aider un locataire à retrouver une stabilité dans sa situation ?**

L'accompagnement en logement a beaucoup de sens pour les personnes qui ont connu une rupture avec le logement. Lorsqu'elles accèdent à un nouveau logement, elles se sentent souvent dépassées et épuisées car tout est à reconstruire. Notre rôle est d'être à leurs côtés pour les soutenir dans leurs démarches et les aider à retrouver une certaine stabilité dans leur quotidien.

Certaines personnes ont connu beaucoup d'instabilité et ont déménagé à de nombreuses reprises. Au début, elles ont souvent du mal à se sentir bien dans leur logement. En travaillant sur la notion de stabilité et sur le fait de pouvoir se sentir « chez soi », elles finissent progressivement par s'y ancrer. Pour d'autres, la difficulté se situe davantage au niveau de l'autonomie : elles se sentent incapables de gérer seules certaines démarches. L'accompagnement est alors plus soutenu au départ, puis s'espace progressivement à mesure que des ressources et un réseau de soutien se mettent en place.

### **3. À quel moment peut-on considérer qu'il n'y a plus besoin d'un suivi régulier ?**

Lorsque tout se passe bien. Nous voyons la personne et prenons le temps de discuter de tout et de rien, autour d'une tasse de café partagée. On sent plus de légèreté. La personne est à l'aise : elle nous montre un courrier et nous demande si elle a bien compris, ou elle nous explique les démarches qu'elle a effectuées d'elle-même.

À partir de ce moment, on sait et on ressent un apaisement. On peut partir tranquillement. Souvent, c'est compliqué de clôturer quand tout se passe bien. Pour nous, travailleurs, ce sont des moments agréables car un autre lien se crée et on peut découvrir les personnes autrement. Mais il faut savoir « lâcher ».

Quelquefois, nous savons que la personne ne pourra jamais être 100 % autonome, mais le réseau construit autour d'elle lui permet de savoir quand et qui activer selon sa difficulté. Alors, c'est gagné aussi : on sait qu'elle a des références et qu'elle ne laissera pas les problèmes traîner.

### **4. Qu'est-ce qui rend l'accompagnement en logement différent d'un autre type de travail social ?**

Nous sommes directement dans le milieu de vie des personnes et dans leur intimité. Notre réalité et notre relation avec les personnes ne sont pas les mêmes qu'avec un autre travailleur d'un autre service.

Pour donner un exemple, lorsque je me rends aux Sans Logis Hommes pour mes ateliers, les travailleurs et les résidents se vouvoient, le rythme est différent et le travail est axé sur la mobilité des personnes : elles doivent chercher un logement. Pour nous, c'est différent, car nous les stabilisons en logement et nous visons la durabilité. Nous veillons dès lors à construire une relation de confiance avec les locataires.

L'assistant.e social.e du CPAS n'aura pas non plus la même relation avec le bénéficiaire. L'aide est contrainte : le bénéficiaire doit remplir certaines conditions pour l'octroi d'un revenu d'intégration sociale. Le travail est essentiellement administratif. Quelquefois, les assistants sociaux vont à domicile, mais leurs visites restent ponctuelles et n'ont pas le même sens que les nôtres.



## **6. Quels signes observes-tu sur le terrain qui montrent l'évolution de la crise du logement ?**

Des loyers toujours plus chers. Des logements réservés aux étudiants ou à des travailleurs. Le patrimoine liégeois est assez vétuste et certains propriétaires semblent vouloir faire des économies de « bout de chandelle » : ils ne veulent pas rénover.

## **7. Si tu pouvais changer une chose pour améliorer l'accès ou le maintien dans le logement, laquelle serait-ce ?**

De manière générale, je pense que le modèle Habitat-Service est un modèle innovant qui permet l'accès et le maintien durable en logement.

En effet, la majorité des Associations de Promotion du Logement ne prônent pas le maintien durable : elles font essentiellement du transit. Selon moi, il faudrait plus de patrimoine appartenant au public, prévoir de meilleures rénovations et plus de compréhension de la part des propriétaires sur l'essence même d'accéder à un logement décent.

Il faudrait aussi repenser le financement de nos associations et trouver un modèle économique plus viable que les appels à projets, un modèle qui dure dans le temps.

Je pense également que notre métier est essentiel, ainsi que l'agrément APL. Par contre, je pense aussi à toutes ces personnes qui n'ont pas forcément besoin d'un accompagnement social mais qui sont en galère parce qu'elles sont une famille nombreuse, parce qu'elles sont une famille étrangère ou parce qu'il y a une personne porteuse d'un handicap.

Notre modèle ne permet pas toujours l'accès à ces personnes qui n'entrent pas forcément dans les « cases ».



## 2. TÉMOIGNAGE DE CHANTAL, LOCATAIRE

### **1. Pouvez-vous nous raconter votre situation avant d'être accompagné par Habitat-Service ? Qu'est-ce qui vous a amené à demander ou à accepter un accompagnement en logement ?**

J'étais d'abord en centre de migration pendant un an et demi, puis j'ai vécu seule dans un logement à Sainte-Marguerite. Après mon accident, je me suis retrouvée isolée et livrée à moi-même. Une dame m'a parlé d'une aide à domicile du Cripel ; elle est venue chez moi et a vu que j'étais dans une situation difficile : mon logement était au troisième étage et je ne pouvais plus monter ni descendre les escaliers. Le Cripel a contacté Habitat-Service et, assez vite, j'ai eu la chance d'obtenir un de leurs logements, surtout qu'il est au rez-de-chaussée. J'en avais besoin pour ma santé, mais aussi pour l'arrivée de mes trois enfants qui venaient du pays.

### **2. Quelles ont été les principaux objectifs et défis pour vous, que ce soit dans l'accompagnement ou dans l'installation dans votre logement ?**

Avec l'aide et l'accompagnement du service, cela a été facile. Ils m'ont aidée pour me meubler, pour solliciter des dons, pour les habits des enfants ou l'aménagement des chambres. Au niveau de la santé, l'accompagnement m'a permis d'être épaulée, de comprendre le système, de rencontrer des assistantes sociales, de gérer les factures et les assurances. Je ne savais rien de tout cela avant.



### **3. En quoi l'accompagnement d'Habitat-Service vous a-t-il aidé concrètement ? Qu'est-ce qui a été le plus utile pour vous dans ce soutien ?**

Tout... c'était vraiment un ensemble. C'est comme une famille descendue du ciel. Je me sens libre de parler de choses que je ne dis pas à ma famille ; ici, je peux me confier.

### **4. Comment vous sentez-vous aujourd'hui dans votre logement et dans votre situation ?**

Je me sens bien, mes enfants aussi. Je me sens écoutée et épaulée.

### **5. Si vous deviez résumer en quelques mots ce que cet accompagnement a changé pour vous, que diriez-vous ?**

Cet accompagnement a apporté ce dont j'avais le plus besoin : cela a participé à mon intégration totale en Belgique. Je suis reconnaissante.

### 3. TÉMOIGNAGE D'AURÉLIE, PROPRIÉTAIRE DANS LE CADRE D'UN BAIL GLISSANT

#### **1. Comment avez-vous découvert habitat-service ?**

Suite à des mésaventures avec un ancien locataire, nous étions partagés entre l'idée de vendre notre bien ou de le remettre en location. J'ai donc cherché des alternatives à la location classique et, lors de mes recherches sur internet, je suis tombée sur Habitat-Service.

#### **2. Qu'est-ce qui vous a donné envie de faire appel à habitat-service pour la location de votre bien ?**

La finalité sociale et l'accompagnement proposé nous ont particulièrement séduits. Permettre à des personnes de se reconstruire et de retrouver une stabilité est un enjeu important, qui le sera encore davantage dans les années à venir. La sécurité offerte par Habitat-Service, ainsi que le suivi proposé aux locataires et aux propriétaires, ont également été des éléments déterminants dans notre choix.

#### **3. Selon vous, qu'est-ce qui distingue une location ou une prise en gestion avec Habitat Service d'une location classique ?**

Le suivi et l'accompagnement font clairement la différence. La disponibilité de Monsieur Verhulst, les propositions de solutions lorsqu'une situation se présente, ainsi que la possibilité de faire appel à une équipe d'ouvriers pour intervenir en cas de besoin apportent une vraie valeur ajoutée et une sécurité supplémentaire pour le propriétaire.

#### **4. Ce partenariat a-t-il changé votre regard sur les locataires issus de publics plus vulnérables ?**

Ce partenariat n'a fait que confirmer les attentes et la vision que j'avais au départ. Avec un accompagnement adapté et un cadre structuré, il est tout à fait possible de créer une relation locative équilibrée et positive.

#### **5. Qu'est-ce que l'accompagnement d'Habitat Service vous a apporté concrètement en tant que propriétaire ?**

Cet accompagnement nous a permis de poursuivre la mise en location de notre bien avec davantage de sérénité. Nous avons également découvert certaines aides ou dispositifs que nous ne connaissions pas auparavant. L'expertise métier, les conseils et le soutien apportés par l'équipe offrent une réelle tranquillité d'esprit.



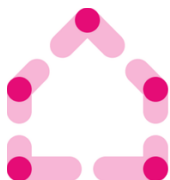
# 11. UN TRAVAIL EN RÉSEAU



**Les Sans-Logis et Amon Nos Hôtes** Habitat-Service entretient une collaboration étroite avec les travailleurs de chaque service pour accompagner leur public vers l'accès et le maintien dans le logement. Des réunions partenariales, des échanges et des animations sont organisés pour partager des outils et renforcer les pratiques dans le domaine du logement.



**Le RAPeL**, fédération des Associations de Promotion du Logement, organise des réunions de bassin « Grand Liège », des journées d'échanges de pratiques (« RAPeL'ogies ») et des assemblées générales auxquelles Habitat-Service participe activement. L'association a également animé, avec l'APL Relogeas, une formation de trois jours sur les balises de l'accompagnement social par l'habitat. Membre et administrateur du RAPeL, Habitat-Service accueille aussi les quatre travailleurs de la fédération dans ses locaux.



**Devenir Propriétaire Solidaire (DPS)** Ce projet partenarial nous place au cœur d'un réseau dynamique, avec le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège à l'origine de l'initiative, et une multitude de partenaires publics et privés impliqués. Il rassemble plusieurs associations offrant un accompagnement dans le domaine du logement, telles que Caritas International, le CPAS de la Ville de Liège, le CRIPEL, les Infirmiers De Rue, le CVFE, Thaïs, et bien d'autres.



**Le Fonds du Logement Wallon (FLW)** soutient, à la demande du Gouvernement wallon, les Organismes à Finalité Sociale (OFS) – dont les Agences Immobilières Sociales, les Régies de Quartier et les Associations de Promotion du Logement. Ce soutien prend la forme de conseil, coordination, financement et contrôle, ainsi que de la promotion de collaborations entre acteurs locaux (comme les Régies de Quartier de Liège, Liège Logement ou des APL telles que Thaïs, Fleur, Racyne, Auton'home, La Tanière des Tournières et Le Cortil) et régionaux, notamment via Forum Elis et RAPeL.

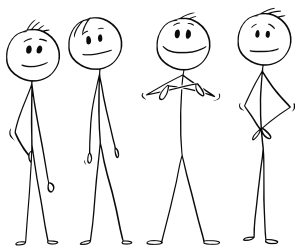


**Task Force Logement (TFL)** L'équipe participe activement aux interventions qui réunissent de nombreux travailleurs de première et de deuxième ligne afin de favoriser l'échange d'informations sur le secteur du logement, le partage d'outils et les réflexions de pratiques. Habitat-Service s'est également proposé pour contribuer à la coordination et à l'animation de ces réunions, en soutien au coordinateur du projet Housing First.



**La Maison Liégeoise** En collaboration avec l'équipe des référents sociaux de cette Société de Logement de Service Public, nous échangeons régulièrement sur des situations spécifiques dans le but de soumettre des demandes de dérogations pour urgence et/ou cohésion sociale. Chaque année, nous organisons également des réunions pour renforcer notre partenariat et aborder des sujets d'intérêt commun.

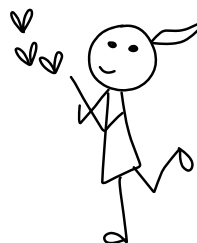
## 12. L'ÉQUIPE



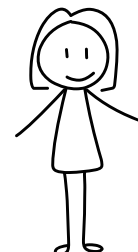
**Accompagnateurs sociaux  
en logement**



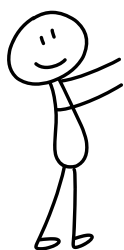
**Accompagnatrice  
socio juridique**



**Coordinatrice  
pédagogique**



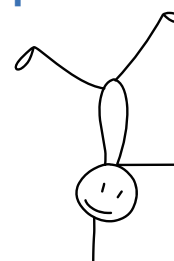
**Directrice**



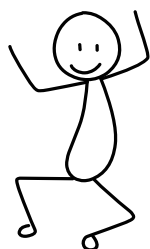
**Chargé de missions  
propriétaires**



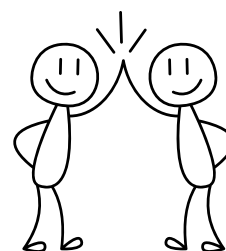
**Chargé du projet  
Devenir Propriétaire  
Solidaire**



**Secrétaire**



**Responsable de la prospective  
et du développement**



**Accompagnateurs  
techniques**

Habitat Service a connu plusieurs changements cette année. Deux nouveaux postes ont été créés :

Juliette Natalis a été engagée comme **accompagnatrice socio-juridique**. Fort de son expérience d'avocate et d'administratrice de biens et de la personne, celle-ci rejoint l'équipe d'accompagnement social et renforce l'expertise juridique de l'ASBL.

Stéphanie Grisard a été engagée comme **responsable de la prospective et du développement**. Dans un contexte socio-économique en tension, le monde associatif doit constamment se réinventer. Sa mission consiste à déployer des projets et des partenariats pour mieux répondre aux problématiques sociétales liées au secteur du logement, tout en identifiant des leviers juridiques et financiers garantissant l'autonomie de l'ASBL face aux restrictions annoncées.

2025 a aussi connu des départs dans différents pôles, administratif, technique, social, qui amènent à des remplacements en 2026.

# 13. GOUVERNANCE

---

## L'ORGANE D'ADMINISTRATION

Il est à ce jour formellement composé de trois personnes :

- Frederic Schynts, consultant entrepreneurial, également dans l'Organe d'administration des Sans-Logis
- Jean-Marc Van Durme, avocat honoraire, également dans l'Organe d'administration des Sans-Logis
- Brigitte Massart, architecte

Fin 2025, **Alain Klinkenberg**, ancien directeur général des Ateliers de l'Avenir a commencé à apporter son expertise à l'Organe d'administration. Sa candidature officielle sera soumise à l'assemblée générale de ce 31 mars.



Il nous fait part ci-dessous de ses motivations à rejoindre la structure :

***“Ce qui m’a donné envie de rejoindre l’Organe d’Administration d’Habitat-Service, c’est ma sensibilité à la question du logement et à l’accompagnement des personnes en difficulté. Je suis convaincu qu’avoir un toit, c’est bien plus qu’un besoin matériel : c’est la base pour se reconstruire, reprendre confiance et bâtir des projets, qu’il s’agisse de travail, de famille ou simplement de stabilité. Je sais aussi qu’entretenir et gérer un logement n’est pas toujours facile, surtout quand les situations de vie sont complexes. J’ai donc souhaité m’impliquer dans une structure qui mise sur l’écoute, le soutien et la responsabilité partagée, afin que chacun puisse avancer à son rythme, avec un accompagnement bienveillant.”***

## LE COMITÉ DE DIRECTION

La gestion quotidienne de l'ASBL est confiée à un Comité de Direction composé les 3 directeurs des Sans-Logis et de la Directrice de Habitat-Service.

***“Ceux qui pensent que c’est impossible sont priés de ne pas déranger ceux qui essaient”***

*(Winston Churchill)*

