

JUIN 2007

« Dynamiques d'accompagnement social en matière de logement »

# DOSSIER REFLEXIONS ET LECTURES



INTERREG III

France • Wallonie • Vlaanderen

Ce dossier est le résultat du travail des associations suivantes :



CAL PACT de Lille  
Antenne de Fives  
20/501 rue de Fiers  
Tél : 03.20.33.39.34 fax : 03.20.04.35.12  
E-Mail : PACT.LILLE@wanadoo.fr

PACT DE LILLE  
ANTENNE EST



SOLIDARITES  
NOUVELLES



RELOGEAS



HABITAT ET  
PARTICIPATION

## AVANT PROPOS

Des travailleurs sociaux belges et français se sont rencontrés durant trois années et demi (2004 à juin 2007) autour des questions liées à l'accompagnement social en matière de logement.

De nombreuses questions - parfois davantage que de réponses - ont balisé ces temps de rencontres transfrontalières. Ce document retrace les divers questionnements, réflexions, pistes de réponse qui ont été apportées par les personnes qui ont pris part à ce parcours. C'est ce que la première lecture de ce dossier vous permettra de mieux identifier.

Côté constats, nous sommes partis de l'énoncé des problèmes rencontrés dans leur quotidien par les travailleurs sociaux. Nous avons analysé les représentations de chacun quant au sens 'dynamiques d'accompagnement social' ainsi que le terme 'habitat'. Enfin, nous avons réalisé une comparaison transfrontalière des cadres historiques - légaux - sociaux qui servent de références aux pratiques sociales en matière de logement aujourd'hui.

Côté pistes de réponses, nous avons exploré - à partir des 'nœuds et paradoxes' identifiés dans le travail social - trois questions-clés : Qu'est-ce que le travail social ? Comment il se réalise ? Quel est le sens du travail social aujourd'hui ?

Nous avons avancé dans la réflexion sur l'accompagnement social collectif : qu'est-ce qui le différencie de l'accompagnement social individuel ? Y a-t-il une méthodologie proposée ?

Et nous avons investigué la difficile question de la relation entre accompagnés et accompagnants en profitant de journées de rencontres avec des habitants : a-t-on le choix d'être ou non accompagné socialement ? Quelles sont les limites et les contraintes de cet accompagnement ? Doit-on identifier et clarifier les rôles de chacun ?

De ces diverses journées, rencontres, discussions, nous en sommes ressortis avec une vision un peu plus claire de la spécificité du travail social en matière d'accompagnement social. Ceci a débouché d'une part sur quelques

conseils donnés aux (futurs) travailleurs sociaux ainsi que sur une identification plus claire des compétences requises pour pratiquer cet accompagnement.

**N**ous remercions tous ceux qui nous ont soutenus très concrètement durant ces trois années et demi, par leurs conseils et bien souvent leur participation aux rencontres préparatoires : Lorraine Tinant, de la Communauté urbaine de Lille ; Paul Emile Héryn de la Région wallonne DGATLP ainsi que Pierre Brus de l'association Un Toit à Soi. Sans les citer in extenso, nous voudrions aussi remercier tous ceux qui nous ont aidé à divers niveaux : recherche d'un local pour un colloque, conseils d'enseignants d'écoles supérieures en travail social, travail sur le cadre transfrontalier, etc. N'oublions pas que ces journées n'auraient pu se dérouler sans la participation active de nombreux travailleurs sociaux belges et français qui ont donné du temps et de l'énergie pour construire ensemble cette réflexion ainsi que les habitants qui à trois reprises nous ont rejoints pour éviter que l'on s'endorme dans notre propre discours. Merci enfin aux membres du comité d'accompagnement de cette mission INTERREG III qui nous ont guidé dans les dédales administratifs et financiers d'un tel projet ainsi qu'aux financeurs belges et français qui ont accepté d'apporter la contribution nationale au projet.

**Juin 2007**

Habitat et Participation, Pascale Thys  
Relogeas, Anne-Catherine Rizzo  
Le PACT de Lille, Milouda Malki et François Legris  
Solidarités Nouvelles, David Praile et Marie-Claude Chainaye



**Ce projet a été réalisé dans le cadre du programme européen INTERREG**

*Avec le soutien actif Du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) – Programme INTERREG III ; Du Conseil Régional Nord Pas de Calais, de la Communauté urbaine Lille Métropole et du Conseil Général ; De la Région wallonne, Ministère du Logement, des Transports et du Développement territorial ; Ministère de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances.*



## TABLE DES MATIERES

### Le chemin parcouru :

|  |          |
|--|----------|
| <b>« PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT : UNE EXPERIENCE TRANSFRONTALIERE POUR CONTRIBUER AU DEBAT »</b> | <b>6</b> |
| I. Le contexte transfrontalier du logement : une crise, des politiques et des dispositifs                                      | 6        |
| II. Des pratiques transfrontalières, un questionnement partagé   | 8        |
| III. Un projet partenarial d'échange transfrontalier des pratiques   | 10       |
| IV. Un état de la réflexion : thématiques, éléments d'analyse, enjeux du débat   | 13       |
| V. Paradoxes de l'accompagnement social en matière de logement   | 22       |
| VI. Conclusions  | 26       |

### Les questions abordées :

|   |           |
|---|-----------|
| <b>QUE SIGNIFIENT 'LOGEMENT' ET 'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL' ?</b> | <b>29</b> |
| Promouvoir des dynamiques, c'est...                           | 31        |
| L'accompagnement social, c'est ...                            | 34        |
| Le logement, c'est ...  | 38        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PROBLEMES MAJEURS IDENTIFIES SUR LE TERRAIN ET CONSEILS PRATIQUES</b> | <b>42</b> |
| I. Problèmes de méthode  | 42        |
| II. Problèmes d'encadrement  | 43        |
| III. Problèmes d'environnement   | 44        |
| IV. Les dimensions psycho-sociales                                       | 44        |
| V. Problèmes de financement  | 46        |
| VI. Aspect légal ou réglementaire  | 47        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>UNE APPROCHE TRANSFRONTALIERE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT</b> | <b>48</b> |
| Comparaison Historique transfrontalière  | 49        |
| Comparaison entre dispositifs légaux et objectifs                                      | 53        |
| Comparaison transfrontalière entre tendances actuelles                                 | 54        |

**REFLEXION STRUCTUREE SUR LE TRAVAIL SOCIAL : C'EST QUOI ?  
COMMENT LE REALISER ? QUEL EST SON SENS ? \_\_\_\_\_ 56**

C'est quoi le travail social ? \_\_\_\_\_ 58

Comment se réalise le travail social ? \_\_\_\_\_ 61

Quel est le sens du travail social ? \_\_\_\_\_ 65

**EXPLORER LA QUESTION DE LA RELATION ENTRE HABITANTS ET  
TRAVAILLEURS SOCIAUX \_\_\_\_\_ 69**

Les 5 questions des travailleurs sociaux aux habitants \_\_\_\_\_ 69

Les 5 questions des habitants aux travailleurs sociaux \_\_\_\_\_ 71

Approche théorique de la triangulation de la relation \_\_\_\_\_ 75

**L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL COLLECTIF : C'EST QUOI ? EXISTE-T-IL  
DES PISTES METHODOLOGIQUES ? \_\_\_\_\_ 84**

L'accompagnement social collectif versus individuel \_\_\_\_\_ 84

Proposition de grille d'analyse \_\_\_\_\_ 88

Proposition d'étapes méthodologiques \_\_\_\_\_ 89

Spécificités de l'accompagnement social collectif \_\_\_\_\_ 97

Spécificités de l'accompagnement social collectif \_\_\_\_\_ 98

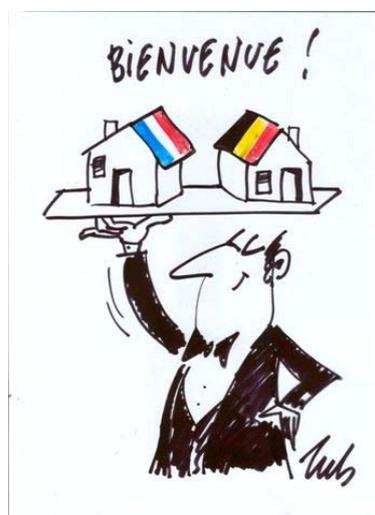
Une méthodologie d'accompagnement social collectif \_\_\_\_\_ 100

**SPECIFICITES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE  
LOGEMENT ET COMPETENCES NECESSAIRES \_\_\_\_\_ 107**

Spécificités du travail d'accompagnement social en matière de logement \_\_\_\_\_ 107

Les conditions à mettre en place avec la personne \_\_\_\_\_ 109

Les compétences idéales du travailleur social \_\_\_\_\_ 111



# « PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT : UNE EXPERIENCE TRANSFRONTALIERE POUR CONTRIBUER AU DEBAT »

## *Avant propos*

Le contenu de l'article propose un premier état d'avancement d'un processus d'échanges engagé depuis 2004 autour du thème général du « travail social aujourd'hui ».

Cet article n'a donc pas pour objet de figer des concepts ou de cristalliser des définitions en la matière. Il constitue le témoignage d'une réflexion partagée, d'une vision commune produite dans le cadre d'un projet partenarial transfrontalier intitulé « *Dynamiques d'accompagnement social en matière de logement* »<sup>1</sup>.

Avant de restituer le « produit » de nos échanges, il nous faut révéler le contexte d'émergence de notre projet, comment il s'est construit.

Cette contribution est grandement redevable aux participants à ces échanges : elle est construite sur base de leurs interventions à ces débats, de réflexions qui ont été émises ou qu'ils ont suscitées. Qu'ils en soient tous ici remerciés.

## ***I. Le contexte transfrontalier du logement : une crise, des politiques et des dispositifs***

Les réflexions menées à partir des pratiques d'accompagnement social en matière de logement ne peuvent être bien comprises qu'à la lumière du contexte transfrontalier dans lequel elles se sont développées.

Contexte qui se joue autour d'une frontière qui semble ne plus exister, qu'on ne « voit » presque plus - particulièrement dans nos réflexions - et qui est pourtant bien présente dans les politiques et les dispositifs mis en place. Le contexte est semblable puisque c'est une crise du logement comparable qui est vécue sur un même territoire. Mais ce sont des réponses, des dispositifs, des cultures sociales et politiques différentes qui structurent les débats.

La présentation et l'analyse de ce contexte - de ces contextes - mériteraient tout l'article. On en rappellera que quelques éléments pour permettre de comprendre les enjeux fondamentaux concernant l'accompagnement social en matière de logement.

---

<sup>1</sup> Projet partenarial menée par le PACT de Lille-Est (France), Habitat et Participation asbl, Relogeas asbl et Solidarités Nouvelles asbl (Wallonie) et réalisé avec le soutien du Fonds Européen de Développement Régional, programme Interreg III, du Conseil Général du Département du Nord, de la Région Nord Pas de Calais, de la Communauté Urbaine Lille-Métropole, du Ministère de la Région wallonne.

### **a. Une crise territoriale du logement**

Les difficultés sociales et de logement sont comparables dans le Nord de la France et en Wallonie. Les enjeux ne sont pas fondamentalement différents, les difficultés de la population en matière de logement sont pour ainsi dire les mêmes.

Ces difficultés se concentrent autour de l'accès financier rendu de plus en plus difficile : la faiblesse de l'offre publique par rapport à la demande, la « surchauffe » de l'offre privée, la croissance quasi exponentielle du coût de l'immobilier, y compris locatif et, partant, la part de plus en plus importante consacrée de leurs revenus que les ménages consacrent pour se loger.

Outre cette difficulté ou cette impossibilité à financer son logement, la qualité du parc public et privé n'ont pas suivi les exigences de confort minimales. La vétusté d'une partie importante des logements, le besoin de rénovation insatisfait mais aussi la spéculation et l'exploitation de la pauvreté conduisent à mettre sur le marché locatif des logements qui ne sont pas en état d'être habités. Pour lesquels, paradoxalement les ménages les plus précarisés sont contraints de payer les loyers relativement les plus chers.

En France comme en Wallonie, cette crise se traduit aussi par le développement de difficultés de logement de plus en plus complexes : l'augmentation du nombre de personnes sans-abri mais aussi le développement d'un secteur « marginal » du logement social de fait (garni, meublés), des pratiques extrêmes (comme les expulsions illégales), le développement de solutions alternatives guère reconnues et protégées (par exemple, habitat en zones de loisirs, en caravane ou chalets)...

### **b. Des dispositifs**

Cette crise du logement prend corps dans un contexte politique et institutionnel où les dynamiques de décentralisation (France) et de régionalisation (Belgique) ont provoqué la multiplication des niveaux de pouvoir compétents en matière de logement. En Belgique : fédéral, régional, provincial, communal. En France : Etat, Régions, Départements, Communautés urbaines, municipalités. S'ensuit un enchevêtrement de l'arsenal législatif et réglementaire.

Cependant, des efforts importants ont été entrepris cette dernière décennie de part et d'autre de la frontière pour tenter de répondre à cette crise du logement.

Tout d'abord, pour encadrer et objectiver la qualité de l'habitat. Ces mesures s'appuient sur les notions voisines de salubrité (Région wallonne) ou de logement décent (France) et développent un arsenal législatif (décretal et réglementaire) déterminant les conditions techniques à remplir. En Wallonie, on notera particulièrement la démarche de codification.

### **c. Des acteurs et des pratiques diversifiés**

A côté du rôle « traditionnel » du secteur public du logement (bailleur sociaux), les politiques publiques passent davantage par l'intervention directe sur le marché privé (allocations, primes, aides, dispositifs d'accompagnement en France) voire la socialisation

d'une partie du parc privé (logements conventionnés, Agences Immobilières Sociales, etc.).

En France, cette politique d'intervention se caractérise principalement par la détermination d'une typologie des dispositifs d'accompagnement social, orientés vers les ménages et leurs profils : Gestion Locative Adaptée, Suivi Social Adapté, Accompagnement Social Renforcé...

Par contre, cette politique du logement en Région wallonne se fonde plutôt sur une typologie des solutions de logements qui déterminent (faiblement) l'accompagnement social : logement d'insertion, logements de transit, logement pris en gestion par des Agences Immobilières Sociales, etc.

Parallèlement, on observe en Wallonie la diversification des acteurs conventionnés, développant des actions d'initiative ou dans le cadre de missions assignées. Elle a débouché ces dernières années sur l'émergence et la reconnaissance de nouveaux dispositifs sociaux : Agences Immobilières Sociales, Régie de Quartiers, Associations de Promotion du Logement. Si ceux-ci développent des pratiques diversifiées à partir des réponses matérielles qui sont apportées, cette nouvelle frange du secteur « n'existe pas encore » dans la mesure où il doit *se construire une identité* : l'ensemble des nouveaux acteurs commencent seulement à s'identifier et se reconnaître, cette partie du secteur à se structurer.

## ***II. Des pratiques transfrontalières, un questionnement partagé***

### **a. Pourquoi la nécessité de parler de l'accompagnement social ?**

Dans le domaine de l'action sociale, les termes sont usités sans forcément avoir conscience qu'ils modélisent durablement des usages, des pratiques, des politiques. L'accompagnement social se définit ni tout à fait en « concepts », ni tout à fait en métaphores mais plutôt en « termes éponges ». En ce sens qu'ils permettent de désigner des pratiques diversifiées et de les exprimer au gré des contextes. Notre questionnement s'est posé non pas dans la recherche de définition théorique de ces termes, mais simplement dans une « mise en scène » de l'accompagnement social au regard des pratiques portées par un partenariat diversifié, actif de part et d'autre de la frontière, dans des contextes différents mais comparables.

La question du « travail social » au sens large et, surtout, la faiblesse voire l'absence de dispositifs de formation adaptés concernant l'accompagnement social en matière de logement, de repères analytiques et méthodologiques pour les acteurs de ce champ social nous ont également amenés à partager cette réflexion avec des écoles, de France et de Wallonie, qui forment les futurs travailleurs sociaux.

## **b. Pourquoi l'accompagnement social en matière de logement ?**

Tout d'abord parce que nous sommes des acteurs intervenant dans le domaine du logement et que nous souhaitons partager notre réflexion avec d'autres acteurs du domaine sans doute confrontés aux mêmes préoccupations.

Ensuite, parce que cette pratique partagée emportait la conviction que le logement représente une « clé d'entrée » au développement d'une action sociale globale et « cohérente ».

Le logement est posé dans notre démarche d'analyse comme le révélateur des difficultés qu'un ménage peut rencontrer. L'intervention sociale n'a de sens que si elle prend en compte l'ensemble des difficultés repérées. Le logement est, en ce sens, le lieu d'observation qui permet d'appréhender l'ensemble des difficultés et inscrit de ce fait le travail social dans une vision globale : l'accompagnement social est alors posé comme un acte central d'intervention. Le logement peut être un déclencheur vers un mieux être des ménages, voire débloquer l'ensemble du système et devenir en « tremplin » pour résoudre les autres difficultés.

Ce constat « en plein » en appelle un autre, « en creux », qui relève de l'évidence: si le logement est ainsi au cœur du développement personnel des familles, les difficultés rencontrées dans ce domaine peuvent avoir un impact démultiplié et profondément handicapant dans les parcours des ménages en situation de précarité.

Du point de vue de la relation de travail social, les pratiques développées mettent également en évidence des spécificités.

D'une part, le travailleur social, dans son accompagnement, se trouve souvent plongé dans l'intimité des bénéficiaires, leur habitat, leur cadre de vie. Ce qui donne à voir quasi publiquement l'expression matérielle de leur situation personnelle. Cette réalité de travail est riche d'enseignements sur la personne mais, par conséquent, aussi sujette à des dérives importantes en terme de normativité et de contrôle social.

D'autre part, accompagner, c'est s'associer un temps, s'accorder avec une autre personne sur des objectifs et négocier les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. Dans ce sens, ce rapport spécifique à l'intimité et à la « globalité » de la situation des personnes est aussi un contexte favorable à l'émergence d'une relation de travail social particulière, dense, à construire dans l'intensité et la durée...

On le voit, en ce qui concerne les difficultés sociales aussi bien que les pratiques de travail social, le logement ne peut être considéré *au premier degré*, du seul point de vue de « l'abri » matériel qu'il procure.

Du point de vue des pratiques développées dans le domaine du logement, on peut aborder l'accompagnement social selon **trois perspectives complémentaires**.

1. L'accompagnement social dans le logement qui consiste, à partir d'une situation de logement donnée, à assurer un suivi et un encadrement (par exemple, concernant la stabilisation dans le logement, la gestion, l'occupation, l'entretien, l'approbation, la pédagogie de l'habiter, l'aide (financière, locative, etc.).

2. L'accompagnement social *par* le logement qui consiste à renverser la perspective et à concevoir le logement *comme outil d'intervention sociale* : les briques sont mises au service d'un projet d'insertion, de stabilisation, d'intégration ou d'émancipation sociale.
3. L'accompagnement social *en matière* de logement qui élargit la perspective du travail social. Englobant les deux premières dimensions, cette perspective renvoie davantage à la notion d'habitat dans toutes ses dimensions et décline des interventions en « amont » et « au-delà » de la mise à disposition matérielle du logement. Par exemple : à l'égard d'un public marginalisé, la re-crédation de conditions préalables à l'accès au logement (en amont) mais aussi l'information et la formation citoyenne d'habitants stabilisés dans leur logement (au-delà).

### **III. Un projet partenarial d'échange transfrontalier des pratiques**

#### **1. Le projet : les enjeux, les objectifs, la méthode utilisée**

##### **a. Emergence**

C'est l'histoire d'une relation partenariale (entre Belges et Français) qui s'est construite autour d'échanges et où les acteurs se sont penchés sur la question du « qu'est-ce que le travail social aujourd'hui en matière de logement ? ».

Cette question a suscité un débat et a réveillé notamment l'envie de creuser ce thème et d'y regarder de plus près. L'interpellation de l'autre côté de la frontière s'est faite naturellement, le partenariat transfrontalier relevant déjà d'une vieille coopération. Il est rapidement apparu que les préoccupations étaient communes. Le constat était le même : les pratiques d'intervention sociale développées dans le domaine du logement participent d'un véritable enjeu de l'évolution du travail social aujourd'hui.

Il ne s'agissait pas de rester à l'état de ces constats, ce questionnement nous a donc amenés à engager la construction d'un projet que nous avons intitulé « Dynamiques d'accompagnement social en matière de logement ». Il a pour ambition de créer un cadre de réflexion utile à l'action et à la formation des professionnels et futurs professionnels, en partant bien évidemment de l'analyse des pratiques de terrain.

Cette finalité soulève le contexte d'interrogation des fonctions professionnelles du travail social dans toutes ses dimensions : notions, méthodologies, conceptualisation, outils, etc.

Elle appelle également à se rapprocher non seulement des acteurs de terrain mais aussi des structures de formation. Nous voulions partir de l'analyse des pratiques pour mener une réflexion plus large et questionner le travail social lui-même.

## **b. Enjeux**

Finally, even though social accompaniment in housing is at the center of numerous field practices, it seems that today we still **lack references, role models, and tools to know what the conditions of a quality social accompaniment are** in this sector.

In fact, **promoters of often innovative practices in this field remain inexperienced** face to questions such as methodologies of accompaniment, technical questions related to housing (legal, architectural, energetic, ...); in relation to the adequacy of types of responses envisageable - in the chain of existing devices - to the type of problems with which they are confronted. A lot of work in partnership and in network but **role models to build...**

However, we think that the sector of housing promotion covers a potential of richness that the actors themselves do not necessarily suspect. If this potential does not hold all the answers to these questions, **experience accumulated** is nevertheless considerable and must lead us to draw useful lessons.

## **c. Objectifs**

Starting from these issues, the project was therefore built around different objectives :

- Echanger des pratiques entre travailleurs wallons et français sur les territoires transfrontaliers (France-Belgique).
- Favoriser et renforcer la création d'un réseau humain transfrontalier via des réunions et ateliers où des échanges s'organisent sur les difficultés communes, les solutions spécifiques, les questions posées via la pratique (en particulier entre acteurs de terrain et entre Ecoles Sociales). Ce projet s'est développé dans le contexte de l'émergence en Wallonie d'un Réseau d'Associations de Promotion du Logement, le « R.A.P.e.L. », poursuivant des objectifs fort semblables de reconnaissance du secteur, d'ouverture et de promotion mutuelle.
- Apporter des éléments de réflexion sur la question du projet pédagogique qui sous-tend les diverses pratiques, question qui n'est pas souvent posée dans l'urgence des interventions de terrain.
- Objectiver et capitaliser les pratiques d'accompagnement social en matière de logement en terme de « méthodes », « outils » et « techniques » d'intervention auprès des acteurs de terrain.
- Mettre en commun les besoins en terme de formation des travailleurs sociaux et des étudiants des écoles sociales (pour rappel, il n'existe pas actuellement de programme de formation spécifique pour l'accompagnement social en matière de logement).

#### d. Méthode

Appel a été lancé dans l'ensemble de la région transfrontalière aux associations et services volontaires pour s'investir dans une réflexion de long terme. Une quarantaine ont répondu présents et délégué un travailleur pour y participer. La participation très diversifiée est significative de la diversité du secteur et de pratiques qui se développent en la matière : Agence Immobilière Sociale, Associations de Promotions du Logement, régies de Quartiers, Maisons d'accueil, Abri de Nuit, de Jour, Fonds du Logement Wallon (pour la Wallonie), différents PACT, associations, dispositifs (pour la France).

La méthode utilisée a été avant tout inductive : à partir des pratiques, rechercher les fondements éthiques de celles-ci et observer les moyens de les mettre en œuvre (méthodologies). Le mode des échanges d'expériences a permis la constitution progressive d'une culture commune entre participants (recherche des complémentarités à partir des différences et des spécificités).

Les journées d'échanges se sont structurées globalement de la manière suivante : la présentation d'expériences pratiques d'accompagnement, l'écho des travaux précédents dans les équipes, l'abord de nouveaux sujets et le débat entre participants. Des outils de réflexion et d'analyse mais aussi des pistes de questionnement ont été progressivement élaborés à partir de l'expérience commune.

Ces débats sur l'accompagnement social en matière de logement ont dépassé le cadre des seuls participants aux journées de rencontre. Une journée de synthèse publique, les premières rencontres entre habitants « accompagnés » et travailleurs sociaux ont montré tout l'intérêt d'ouvrir ces débats. Ils doivent encore se répercuter de manière large auprès des équipes de terrain, voire auprès d'autres acteurs.

Ces enseignements utiles doivent ensuite être transférés au plus grand nombre de personnes intéressées. Pour autant, ils n'ont pas vocation normative : il y aurait peu d'intérêt à ce que ces pratiques débouchent sur la production d'un savoir ou un savoir-faire rigide et rapidement obsolète. Cette diffusion doit donc s'effectuer de la manière la plus interactive possible, à partir d'un support pouvant être revisité et réapproprié en fonction de l'évolution des pratiques et des réflexions.

*« Il y a dans l'expérience un capital qui se renouvelle et un autre qui s'accumule. L'important n'est pas seulement dans les informations et les savoirs qui ont vocation de durer, il est aussi dans les leçons utiles pour quelques mois ou quelques années, mais qui seront bientôt dépassées par l'expérience elle-même »* (Pierre de ZUTTER -Consultant français en matière d'échange d'expériences - fiche DPH).

Les différentes journées d'échanges ont permis d'aborder diverses thématiques et d'éclairer les contextes politiques, législatifs, institutionnels de chaque pays, clarifier les termes utilisés, rechercher des définitions. Les débats, les confrontations de points de vue n'ont pas épuisé le sujet. La recherche collective du sens du « travail social » a permis la co-production d'éléments communs et partagés. Ces éléments n'ont pas valeur à

formaliser le contenu mais appellent à la poursuite collective et transfrontalière de nos travaux.

#### ***IV. Un état de la réflexion : thématiques, éléments d'analyse, enjeux du débat***

A partir de cette expérience commune, nous reproduisons ici l'essentiel des thématiques traitées, des analyses co-produites et des enjeux qui sont apparus au cours de nos débats. Sans prétention à l'exhaustivité, ces éléments représentent, en toute modestie, un premier état d'avancement de la réflexion collective des différents acteurs impliqués, des balises invitant à poursuivre la réflexion.

##### **1. Le sens du travail social?**

Redonner du sens à l'acte du « travail social » c'est pouvoir répondre aux questions « pourquoi » et « pour quoi faire » ? A quoi sert l'intervention, qu'est-ce qu'on cherche à modifier, à transformer et dans quel sens?

Cette interrogation sur le sens de l'accompagnement social est primordiale. C'est cette question du « pourquoi on agit » qui permet d'énoncer les finalités, les valeurs, l'éthique des actions. Cette quête du sens est mobilisatrice. C'est seulement après cette première phase que les objectifs peuvent se décliner pour trouver une opérationnalité en seconde phase.

L'accompagnement social comme toute pratique d'intervention sociale met en question la place de celui qui accompagne et de celui qui est accompagné. Accompagner un « usager », un ménage, nécessite toujours de s'interroger sur le sens de son intervention et sur la nature de la relation professionnelle engagée.

Nous savons que le terme « accompagnement », d'un point de vue étymologique vient du latin *companiono* qui signifie : « celui qui mange son pain avec » et se traduira en français par le mot *compain* pour devenir avec le français moderne « copain ». Ce terme est fortement apparenté au mot « compagnon » et suppose une proximité et une familiarité qui sont encore véhiculées dans les conceptions que l'on s'en fait aujourd'hui.

Le terme « accompagnement social » n'a pas vraiment de définition précise. On peut se référer à celle donnée par les dictionnaires : « *Accompagner : se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui, conduire en cérémonie, escorter* ».

On le voit bien, la notion d'accompagnement comporte également une dimension dynamique, évolutive. Implicitement, cela renvoie à la fois à un *processus*, une progression (si on reprend l'exemple de l'escorte, la marche) et un *parcours*, un cheminement (le trajet). On y perçoit également la notion de « cheminer avec », de

cheminer ensemble (*com*). Elle renvoi à la *réciprocité* de la relation et au caractère dialectique du parcours : *faire des pas ensemble dans la même direction*.

L'accompagnement social, beaucoup le pratiquent (« professionnels de la profession » ou intervenants sociaux formés sur le tas) de manière très multiple, certains en parlent. Il reste cependant difficile de formaliser, de conceptualiser ces pratiques. Pour les acteurs de terrain qui ont partagé la réflexion, les visions de **l'accompagnement social** qui se sont dégagées progressivement des échanges, ce sont notamment :

- *Etre un guide, un compagnon pour aider l'autre à trouver sa place dans notre société.*
- *Rendre acteur, rendre autonome, développer des capacités, faire « avec » les personnes plutôt que « faire pour ».*
- *Promouvoir une relation, un partenariat, une collaboration, une démarche volontaire avec les personnes concernées.*

**Et l'accompagnement social en matière de logement concerne spécifiquement :**

- *Un droit au logement et à la dignité humaine, un lieu où faire respecter ses droits.*
- *Un lieu où développer un sentiment d'appartenance, un lieu d'insertion ou d'intégration sociale.*
- *Un espace de vie, de bien être physique et moral, de prolongement de la personne.*

## **2. Différentes formes d'accompagnement**

### **a. L'accompagnement social individuel et/ou collectif**

Au-delà du travail social avec les personnes et leur famille, des dynamiques collectives peuvent être mises en place.

L'accompagnement peut être individuel ou collectif L'un et l'autre ne s'opposent pas. Au contraire, ils sont complémentaires, tout dépend de la demande, des besoins, des objectifs poursuivis, du mandat du travailleur social. Mais aussi de sa capacité à travailler en collectif, car cela engage des compétences et appelle à appréhender une méthodologie (les conditions de faisabilité, les outils, les méthodes...).

Pour les participants aux échanges, l'accompagnement collectif permet de :

- *réaliser une économie de moyens ;*
- *Valoriser les compétences de chacun (pas seulement de l'agent social) ;*
- *Représenter une force sociale ;*
- *Remobiliser des personnes au niveau d'un quartier, d'un groupe social, d'une famille... (actrices à différentes échelles de territoire et de différentes sphères sociales privées, publiques) ;*
- *Rompre l'isolement et l'individualisme (acteur citoyen) ;*

## b. Le travail en partenariat

Travailler en partenariat permet :

- *De construire un objectif commun en dépassant les limites de chaque partenaire ;*
- *De créer du lien et de la diversité. Ce qui permet à « l'usager » de reconstituer son propre réseau ;*
- *D'utiliser les ressources de chacun, compris de « l'usager » (mise en synergie des acteurs et de leurs compétences).*

Pour un travail en partenariat efficient, il y a nécessité :

- *D'avoir une transparence dans le travail de chacun par rapport à son domaine d'intervention et ses limites pour assurer la cohérence d'ensemble ;*
- *D'instaurer une relation de confiance entre partenaires (reconnaître les compétences et les limites de chacun) ;*
- *De structurer, formaliser le partenariat. Travailler sur le rôle de chacun dans l'action: par exemple, se fixer un objectif commun, des règles, « qui fait quoi », ...*
- *D'être coordonné : par un référent qui règle l'ensemble des interventions, une coordination collective, etc.;*
- *D'orienter le partenariat vers la dynamisation de la personne et éviter l'assujettissement (dépasser l'intérêt particulier, viser l'intérêt collectif) ;*
- *De garder une complémentarité des compétences et des rôles de chacun : ne pas être dans un rapport simplement concurrentiel ;*
- *D'orienter l'usager vers d'autres partenaires en cas de besoin. Rôle important du coordinateur du partenariat ou de la personne référente (reconnue comme telle par chacun des acteurs) ;*
- *D'inclure l'« usager » dans le partenariat : reconnaître le ménage comme un acteur (amener à agir) ;*
- *D'évaluer régulièrement le partenariat pour l'adapter au mieux à la réalité vécue par l'usager et pour clarifier le dispositif.*

Si le travail en partenariat pose toutefois la question de la multiplicité des référents, à l'inverse l'existence d'un seul référent social ne crée-t-il pas des risques d'autres dérives : relation prédominante face au ménage ?

### **3. Limites de l'accompagnement social en matière de logement**

#### **a. Le pouvoir du travailleur social**

Dans le cadre d'un accompagnement à l'accès au logement, le travailleur social peut se retrouver en position de crédibiliser le futur locataire face à son propriétaire, voire même de cumuler, lui-même ou par l'intermédiaire de son institution, les fonctions d'accompagnant et de bailleur. Il devient un acteur incontournable exerçant - qu'il le veuille ou non - un pouvoir fort sur la situation de la personne qu'il accompagne, conditionnant pour une bonne part l'accès, le maintien dans le logement.

Idéalement, le travailleur social doit être capable de s'effacer au profit de la personne accompagnée. Il s'agit bien d'une démarche d'accompagnement visant à rendre le ménage acteur de sa propre demande. Il nous paraît primordial de veiller au transfert de pouvoir à la personne c'est-à-dire de lui (re)donner une capacité d'agir, de réagir, lui permettre de prendre « sa place » en tant qu'acteur dans le dispositif social et plus largement, de son parcours logement.

Une manière de limiter le pouvoir du travailleur social et d'en éviter les dérives est de contractualiser explicitement les modalités d'intervention en lien avec le logement. Même si, il ne faut pas l'oublier, la construction de la relation contractuelle se fonde sur un rapport inégal ou même franchement déséquilibré (voir la demande)..

#### **b. L'accompagnement social : relation de confiance ou intrusion ?**

Au cours de l'accompagnement, en fonction des pratiques, le travailleur social peut intervenir comme « médiateur », comme tiers dans le rapport bailleur/locataire. Cette relation peut être conceptualisée comme une triangulation (voir plus loin).

De manière générale, la relation d'accompagnement social en matière de logement peut induire une démarche relativement invasive du travailleur dans la sphère privée, en particulier dans le lieu de vie de la personne accompagnée. Cette posture, cette intrusion dans la vie privée doit se construire à partir (ou au moins permettre l'émergence) d'une relation de confiance. Il est parfois difficile de l'instaurer surtout lorsque le travailleur social agit avec une « double casquette » : intervenant social *et* représentant du bailleur. La confusion des genres entre l'un et l'autre rôle est souvent difficile à gérer : elle peut anéantir les effets escomptés du travail social lui-même.

Cette confusion des rôles, voire ce conflit d'intérêt, peuvent être en partie contournés par la distinction des fonctions (accompagnement/gestion) au sein de l'institution. D'où l'importance de clarifier le mandat du travailleur social tant par rapport à son employeur que par rapport au ménage accompagné. Cette « spécialisation » ne permet pas de lever l'inégalité relationnelle avec la personne accompagnée mais au moins de clarifier les enjeux et les règles du jeu et de tendre vers un rapport « triangulé » (voir plus loin).

#### **c. L'accompagnement social : aide ou contrainte ?**

En France, l'accompagnement social est conditionné par certains dispositifs d'aide au logement. On dote ces dispositifs d'un accompagnement social nécessaire qui est parfois

posé comme la condition de l'aide. L'accompagnement social est alors obligatoire, donc contraint. Cette contrainte produit des dérives étonnantes : on découvre par exemple au candidat locataire des difficultés sociales « imaginaires » pour qu'il puisse accéder au dispositif, donc au logement...

Parfois, il n'est pas contraint mais systématisé. Par exemple, les bailleurs sociaux exigent souvent une garantie de loyer lors d'un accès au logement qui peut être conditionnée par un accompagnement du ménage. Pourtant *être en difficulté financière, d'accéder à un logement ne signifie pas forcément être en difficulté social, et ne nécessite pas forcément le même accompagnement ou même pas d'accompagnement du tout.*

La contrainte peut devenir un outil si elle « fait sens » et est intégrée dans le projet, et si elle est réellement un moyen de faire « évoluer » la personne. Parfois, mal présentée ou expliquée ou plus simplement manquant de sens, elle peut devenir un obstacle à la création d'un lien de confiance voire un obstacle dans le parcours de la personne elle-même.

En l'occurrence, on le voit bien, la conditionnalité de l'aide par l'accompagnement a des effets pervers qui doivent nous interpeller : elle fige le dispositif, biaise la relation de travail social et induit - on a envie d'écrire *nécessairement* - le « détournement de la mécanique » pour permettre son adaptation à la demande.

#### **d. Le logement comme outil et comme droit**

Le droit au logement appelle des devoirs quant à la tenue et l'appropriation du logement, du paiement du loyer et des charges, des entretiens et réparations, etc... mais aussi dans l'appropriation et la maîtrise du cadre de vie, de l'environnement (intégration dans le quartier, la création des liens sociaux...).

Mais le logement, avant tout, **c'est un droit** :

- Il est une condition nécessaire (mais pas suffisante) pour vivre dans la dignité
- Il est nécessaire à l'accomplissement de la personne, la construction de son identité personnelle (individuelle) et sociale (collective).
- Il est le socle (matériel) qui peut permettre de favoriser l'affirmation comme citoyen et de devenir un habitant/acteur

Le fait qu'il s'agisse d'un droit structure (ou du moins devrait déterminer) la nature de la relation d'accompagnement à construire. Celle-ci se fonde en effet sur l'application d'un droit de l'homme, reconnu dans les ordres juridiques nationaux et internationaux : elle en est une des expressions les plus concrètes.

Par ailleurs, le logement est aussi **un outil** de l'accompagnement car :

- Il permet de développer un projet de vie avec la personne;
- Il constitue un aspect fondamental de stabilité sociale, économique, relationnelle et familiale ;

- Il permet à un moment donné de stabiliser la personne (déposer ses valises pour pouvoir affronter d'autres difficultés : emploi, santé etc.)

### e. La fonction sociale de l'accompagnement ?

Les ménages qui ont affronté des difficultés de logement se trouvent le plus souvent en marge de la société. Leur parcours est tel que les situations d'échec ont favorisé un comportement de passivité, de résignation parfois. L'accompagnement social ne consiste pas à obliger les personnes « à rentrer dans les rangs » mais à les amener, dans une démarche de conscientisation, à sortir de cette passivité, d'être dans l'agir et par-là même à redevenir « acteurs ». Les conditions de cette « mise en actes » sont essentielles. Elles diffèrent fondamentalement

- si l'activation *conditionne* l'intervention sociale (logique de *contractualisation* préalable)
- ou
- si l'activation est conçue comme *l'objectif* à atteindre *avec* les personnes (plutôt que *malgré* elles).

Les conceptions mêmes du rôle d' « acteur » qui président à ces deux logiques divergent complètement : être « actif » dans un dispositif d'intervention de l'Etat social ne signifie pas nécessairement être « acteur » de sa propre existence, de son devenir...

Accompagner c'est permettre aux personnes de retrouver une « place », « faire avec » les personnes, tenir compte de leur rythme, de leurs capacités, de leurs besoins, de leurs souhaits, « être dans l'écoute active » et au plus près de leur expression. Tout cela demande au travailleur social des compétences et une adaptabilité certaines. Son rôle devrait pouvoir se déterminer en fonction du public qu'il accompagne, bien qu'il soit le plus souvent conditionné par des impératifs institutionnels ou de politique sociale.

Cette fonction sociale doit nécessairement être interrogée par le travailleur et (idéalement) son institution pour situer le travail d'accompagnement, ses orientations, ses objectifs et ce qui le détermine.

## 4. Le temps de l'accompagnement

### a. Le durée de l'intervention

L'accompagnement social en matière de logement pose la question du temps imparti à l'intervention : correspond-il au travail de recherche d'un nouveau logement ou au temps de construction d'un projet avec le ménage dont le logement est un aspect ?

L'accompagnement social en matière au logement peut désigner l'accompagnement dans la recherche d'un logement, mais intégrer aussi, « en aval » le temps d'appropriation du logement (aspects internes : gestion, équipement, paiement des loyers etc.) et « d'intégration » dans le quartier (relations de voisinage, usage des équipements

collectifs : écoles, services publics etc.). « En amont », une définition large peut également tenir compte du travail de resocialisation, de recréation de lien social et de restructuration personnelle préalable à la formulation d'une demande de relogement.

Lorsqu'il y a contrat d'accompagnement, le temps est a priori fonction de la convention et des objectifs fixés. De manière plus générale, sur le principe l'accompagnement devrait être limité. Parallèlement et dans les pratiques, il s'inscrit dans un processus de durée très variable. Cela nécessite l'adaptation de la réalité temporelle du travailleur social à celle du « bénéficiaire », de tenir compte des contraintes et de concilier les rythmes de chacun.

Dans le cadre de la relation, l'accompagnement s'inscrit dans une durée qui varie selon les difficultés rencontrées par les ménages. Pour certains, leur fragilité est telle que l'accompagnement social peut être nécessaire durant plusieurs années. A l'inverse, pour d'autres, il s'agit d'un simple coup de pouce « le temps de reprendre pieds » : l'intervention est alors nécessairement brève.

Dans le cadre des dispositifs, la relation contractuelle (en particulier le bail) peut imposer d'autres durées : hébergement temporaire de quelques mois - souvent renouvelable - courte (par exemple, 1 à 3 ans en Belgique) ou longue durée (9 ans minimum, durée du logement d'insertion). A nouveau, ce cadre temporel vient se superposer, avec plus ou moins de bonheur, aux cadres de la personne, du travailleur, de son institution, etc. L'adéquation ne va pas de soi et les dispositifs peuvent malgré eux entretenir ou susciter des relations de dépendance pour certains ménages qui surmontaient jusque là, péniblement mais eux-mêmes, leurs difficultés, produire de l'institutionnalisation qui ne répond ni au besoin ni à la demande...

La durée doit pouvoir être négociable ou re-négociable. Elle doit être fonction du projet de la personne. A nouveau, ces constats renvoient à la nécessaire structuration et la contractualisation de l'accompagnement. Le ménage ou la famille doit être impliquée dans la contractualisation du projet (c'est un acteur partenaire de l'action qui le concerne).

L'accompagnement devrait pouvoir s'arrêter lorsque les objectifs de départ sont atteints. Le respect du rythme de la personne dans le processus d'accompagnement est primordial car la plus value, les impacts de l'action sont conditionnés par cette donne. Toutefois, la durée de l'accompagnement reste aussi tributaire des financements des emplois d'accompagnants, des rythmes professionnels et institutionnels. La coïncidence de l'ensemble de ces rythmes reste toujours un exercice difficile.

### **b. Accompagner d'urgence ou accompagner l'urgence ?**

La question de l'urgence en matière d'accompagnement social nécessite de clarifier et d'interroger la notion elle-même.

Nous en avons retenu deux conceptions différentes:

- *L'urgence relative* : l'urgence vécue par la personne, et qui, à l'analyse, n'appelle pas

nécessairement une réponse *dans* l'urgence. La nature de la demande et le niveau d'urgence nécessitent un travail d'objectivation avec les personnes.

- *L'urgence objectivée* : à l'urgence de la situation (exemple : incendie, expulsion) doit correspondre une réponse dans l'urgence, « immédiate », en amont, préalablement ou indépendamment d'un processus d'accompagnement dans la durée.

C'est sur base de ce travail d'objectivation que l'accompagnement social peut se construire.

### ***b.1 les contraintes...de l'urgence***

---

Nous l'avons vu, l'accompagnement social rendu obligatoire en France, peut être lié à l'accès au logement.... Il est plus libre en Belgique dans la mesure où l'accompagnement *suit* le logement (plutôt qu'il le conditionne). Il constitue une obligation de moyen mais n'impose pas l'adhésion de la personne : c'est l'intervenant qui doit mettre en œuvre un processus<sup>2</sup>. La contrainte peut être en contradiction avec l'engagement nécessaire et librement consenti de la personne dans l'accompagnement avec le travailleur social qui tentera de conduire à la résolution de ses difficultés...

Pourtant, en situation d'urgence, la contrainte est prégnante : la recherche de solution est rendues nécessaires par l'urgence de la situation, l'intervention *s'impose*...

Les personnes seront bien davantage poussées à accepter des conditions d'accompagnement et des contraintes (qu'elles refuseraient certainement par ailleurs) en fonction de l'urgence de leur situation. Leur capacité à renoncer ou négocier est pratiquement neutralisée vu la nécessité de fait.

Les conditions d'une solution librement consentie et construite en adéquation avec la demande/les besoins de la personnes sont rarement réunies en situation d'urgence. S'il est des impératifs incontournables - concernant la sécurité des personnes, des enfants par exemple - il y va de la responsabilité du travailleur social d'être d'autant plus vigilant à respecter et préserver la capacité de choix. A plus forte raison dans des conditions d'urgence. Au risque sinon de produire des solutions inadaptées, qui peuvent contribuer à l'aggravation de la situation.

### ***b.2 Gérer la « non demande » d'accompagnement***

---

Si l'urgence introduit parfois une intervention précipitée, pas toujours négociée, la plupart du temps les personnes qui se trouvent dans de telles situations sont bien en demande d'une résolution des leurs difficultés, pas forcément d'un accompagnement. Celui-ci n'est d'ailleurs pas toujours nécessaire ou très ponctuellement. Surtout, comme évoqué ci-dessous, la capacité de choix (donc de renoncement) des personnes est d'autant plus faible que leur situation est objectivement urgente. Elles ne seront donc

---

<sup>2</sup> Cette réflexion mériterait d'être davantage débattue, notamment en ce qui concerne l'adhésion implicite, les l'adhésion de fait aux clauses contractuelles, la demande induite (voir plus loin), etc.

pas en mesure de refuser un accompagnement, d'autant plus si celui-ci conditionne l'intervention. Au mieux, pourront elles exprimer leur « non-demande » d'accompagnement, voire leur refus (ce qui est peu probable, vu les conséquences qu'il comporte). Au pire exprimer une *demande d'accompagnement induite*, par le travailleur social, l'institution, la société...

On imagine la portée disqualifiante d'une telle demande induite, l'enfermement et l'aliénation dans un système d'aide qu'elle peut engendrer et le risque de contre-productivité des mesures ainsi prises.

### ***b.3 Urgence et rôle des familles***

---

Même dans le temps de l'urgence, il s'agit de **privilégier le rôle d'acteur de la personne** ou de la famille, de manière volontariste.

L'urgence peut également devenir une « opportunité » à l'engagement d'une démarche de conscientisation, un « outil » à l'action, le point de départ d'un accompagnement social structuré aux conditions expresses :

- que la situation ait trouvé **résolution** ;
- que la **capacité d'agir et de choix de la personne** reste au centre du processus d'intervention d'urgence ;
- que le **travail d'objectivation** de l'urgence et de la demande soit entamé **avec la personne** dès l'origine de l'intervention, **poursuivi et intensifié** pas la suite.

Dans ces conditions, un événement d'urgence constitue parfois un déclic et une possibilité d'engager un travail social partagé avec le ménage concerné. Le logement constitue à nouveau un outil privilégié pour l'accompagnement social. L'essentiel de l'accompagnement ne concernera pas nécessairement le logement lui-même (accompagnement *dans* le logement) mais pourra porter, avec la personne, sur la situation sociale dans sa globalité (accompagnement *par* le logement). On utilise « la brique », le bâti, pour travailler avec la personne sur son vécu, sa réalité sociale, son parcours résidentiel.

## **5. Au-delà de l'urgence, se reconstruire par et dans le logement**

Dépassés la situation d'urgence, le moment de crise, au travers de l'accompagnement à mettre en œuvre il s'agira de permettre à la personne, à la famille de construire ou **reconstruire une identité personnelle et sociale dans son environnement**.

Différents moments de l'accompagnement dans le logement peuvent également contribuer à cette reconstruction, s'ils sont mis à profit dans cet objectif.

Dans le cas d'une recherche de logement par exemple, celui-ci devra - tant que faire se peut - être adapté à la famille, à sa taille, ses besoins, etc., mais aussi à sa situation financière.

Viendra ensuite la réalisation d'un état des lieux, qui aborde le problème de la qualité du logement, des critères administratifs, techniques qui peuvent permettre de mettre en évidence les potentialités de la famille, voire ses compétences personnelles (par exemple, si le logement doit être rénové).

L'accès matériel et l'installation dans le logement constituent une étape essentielle. Un cap pas toujours facile à franchir : un changement d'environnement est toujours potentiellement déstabilisant, peut mettre en jeu des peurs et des appréhensions parfois enfuies, insécuriser la construction de son identité si difficile par ailleurs.

On sous-estime très souvent la portée identitaire des conditions d'habitat. Si on conçoit bien que des conditions d'habitat insalubres peuvent être déstructurantes, il est moins évident d'imaginer combien un nouvel habitat (même et parfois surtout en très bon état) peut être lui aussi « déstructurant » : par la perte de repères, l'impression « de ne pas s'y retrouver », la difficulté à habiter un espace, surtout s'il est vécu comme impersonnel, déshumanisé.

L'accès à un logement de qualité doit être replacé dans le parcours résidentiel des ménages et nécessite un travail d'appropriation par les familles. En fonction de leur parcours, de leur cheminement, cette appropriation peut se faire « naturellement », d'elle-même. Elle peut aussi être une mise à l'épreuve, un obstacle supplémentaire à franchir.

Dans tous les cas, il convient idéalement de privilégier « l'apprentissage » concernant l'appropriation de son habitat, pour dépasser le statut « d'assisté » et tendre vers le rôle d'acteur ». Permettre une meilleure maîtrise de l'habitat, la reconstruction de son identité et l'identification, mettre en évidence les capacités des personnes pour permettre les conditions de ce dépassement passent nécessairement par une mise en perspective valorisante du « parcours logement ». Soit que les familles sont en capacité de concevoir elles-mêmes cette mise en perspective, soit qu'il faille les accompagner dans cette démarche.

## ***V. Paradoxes de l'accompagnement social en matière de logement***

Comme on l'a vu plus haut, ces échanges transfrontaliers concernant l'accompagnement social en matière de logement ont révélé assez rapidement un ensemble de tensions qui peuvent être vécues comme des paradoxes. Elles ne sont pas nécessairement liées à la spécificité du logement mais renvoient davantage à un questionnement du travail social en général. Ces tensions, ces paradoxes ne sont pas irréductibles mais nécessitent une prise de conscience par les travailleurs et les institutions des difficultés qui conditionnent leur intervention. Ces paradoxes deviennent alors, pour la plupart, des questions de positionnement, voire de « posture » du travailleur social lui-même, dans sa relation d'intervention, dans sa relation à l'autre, à l'institution, à la demande sociale, etc.

Nous revenons ici de manière synthétique sur ces différents paradoxes, déjà abordés plus haut, pour reformuler des pistes pour leur dépassement:

- ☞ **Aide versus contrainte**
- ☞ **Confiance versus intrusion**
- ☞ **Pouvoir et fonction sociale**
- ☞ **Durée et processus d'accompagnement**
- ☞ **Secret professionnel versus efficacité de l'accompagnement**
- ☞ **Partenariat : opportunité avec ou sans dérive ?**

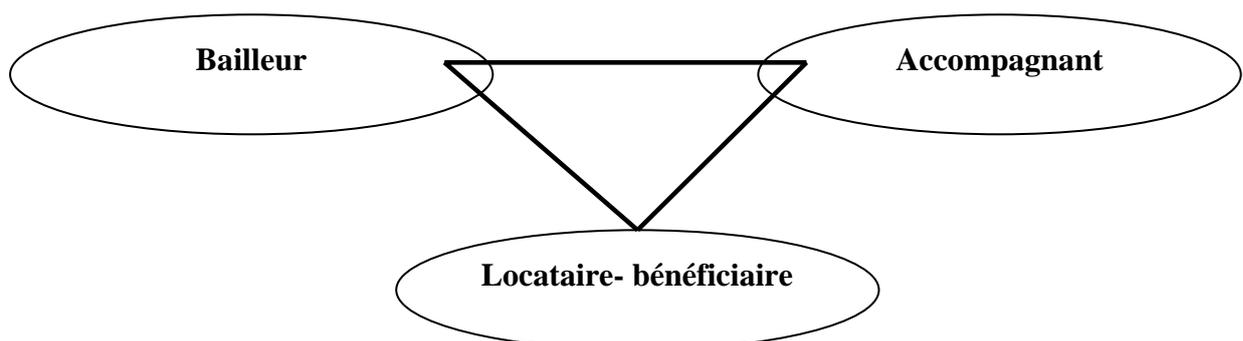
#### a. L'accompagnement social : aide ou contrainte ?

- La contrainte, pour faire sens, devrait être identifiée, définie, explicitée (dans le cadre du contrat par exemple).
- Le contrat de bail fixe lui-même un cadre juridique et une série de contraintes spécifiques.
- Le contrat d'aide ou d'accompagnement peut définir les modalités du travail social
  - ⇒ La contrainte exercée dans le cadre de l'accompagnement doit être une aide et peut être libératrice.
  - ⇒ Il importe de clarifier et d'expliquer le sens de la contrainte, de clarifier les rôles de chacun.

#### b. L'accompagnement social : relation de confiance ou intrusion ?

Les travailleurs sociaux souhaitent être des médiateurs, bien qu'ils soient souvent liés au bailleur, quand ils n'exercent pas eux-mêmes le double rôle d'accompagnant/bailleurs.

- ⇒ Il nous paraît essentiel de clarifier le rôle de chacun au sein de l'institution, dans le cadre des relations avec les bénéficiaires locataires.
- ⇒ Eviter qu'une seule personne ne porte les casquettes de travailleur social et de propriétaire.
- ⇒ Il importe de préciser les responsabilités des uns et des autres, ce qui est rendu possible notamment par la *triangulation de la relation*.



### **c.. Fonction sociale et pouvoir du travailleur social**

- Comment mettre en place un accompagnement social sans porter atteinte à l'estime que la personne a d'elle-même ?
- L'expression d'une demande d'aide implique souvent une perte d'autonomie
  - ⇒ Il faut définir les rôles, les compétences de chacun dans la relation pour permettre de l'objectiver.
  - ⇒ Dans la mesure du possible, il importe de définir au départ les conditions de la fin de l'accompagnement.
  - ⇒ Le travail en réseau peut permettre de partager le pouvoir et donc de réduire celui de chaque travailleur social dans la mesure où il ménage d'autres portes d'entrée, de nouvelles possibilités d'orientation, des recours éventuels pour les personnes.
  - ⇒ Le pouvoir du travailleur social sera assumé d'autant plus facilement qu'il est dit et explicité...
  - ⇒ ...ce qui nécessite à la fois de la vigilance dans le chef du travailleur et de son institution, mais également de la transparence dans la construction de la relation.
- Ce pouvoir et les risques de dérives qui y sont associés doivent se mesurer à la lumière de la fonction sociale du travailleur
  - ⇒ Ce qui rend indispensable le questionnement sur son mandat, les enjeux et le contexte dans lequel se développe son travail.

### **d. Le paradoxe de la durée de l'accompagnement social.**

- La durée risque d'entretenir ou d'entraîner une relation de dépendance.
- Les notions de temps sont différentes selon les personnes. Il faut respecter le rythme de chacun.
- Pour certains, l'accompagnement sera permanent. Pour d'autres, il peut être très bref ou ponctuel.
  - ⇒ C'est en fixant une durée qu'il devient possible d'évaluer si les objectifs sont atteints, de prendre en compte le travail réalisé (mesurer le chemin parcouru).
  - ⇒ La durée et les objectifs de cet accompagnement doivent pouvoir être renégociés en fonction de cette évolution.
  - ⇒ L'évaluation du travail réalisé peut être effectuée au regard des conditions réunies pour permettre à la personne de se stabiliser socialement.
  - ⇒ L'évaluation du cheminement personnel peut se fonder à la fois sur des critères de stabilisation et d'émancipation.

### **e. Le paradoxe entre secret professionnel et efficacité de l'accompagnement social**

- Une tension est surtout perceptible dans ce sens lorsqu'il y a multiplication des intervenants, en particulier dans le cas de partenariat.
- L'absence de divulgation peut nuire à la qualité et aux conditions de l'accompagnement
  - ⇒ Le respect du secret professionnel n'empêche pas totalement sa divulgation : recours possible à la notion de *secret partagé* ;
  - ⇒ Le partage du secret nécessite l'accord des intéressés.
  - ⇒ Les informations divulguées doivent être un plus pour la personne et l'aboutissement de son projet ;
  - ⇒ La capacité et l'intérêt à partager le secret professionnel sont aussi variables en fonction des partenaires ;
  - ⇒ Le secret est partagé par rapport aux conséquences des actes et non par rapport aux actes eux-mêmes.

### **f. Le travail en partenariat : une opportunité avec ou sans dérive ?**

- La multiplicité des partenaires peut entraîner des références multiples qui risquent de nuire à l'efficacité.
  - ⇒ La détermination d'un service/travailleur référent à l'intérieur du partenariat peut permettre de dépasser cette limite.
- Le travail en réseau peut modifier la relation de pouvoir et les risques de dérives en ouvrant des voies de recours, d'autres possibilités d'interventions.
  - ⇒ La multiplication des intervenants peut réduire la dépendance à un service ou à un travailleur social.
- A contrario, selon le positionnement des intervenants et le partage des secrets professionnels, le travail en réseau peut aussi aboutir à la dérive inverse et renforcer la relation de pouvoir au détriment des personnes
  - ⇒ Clarifier les rôles de chacun peut contribuer à limiter cet effet.
  - ⇒ Définir les tâches de chaque partenaire et utiliser les compétences de chacun permet de mettre en évidence la complémentarité.
  - ⇒ La contractualisation entre tous les partenaires, y compris les personnes accompagnées, est une garantie supplémentaire.
  - ⇒ Le réseau lui-même doit accepter une responsabilité de vigilance par rapport à ce risque.

## VI. Conclusions

Les premiers éléments d'analyse présentés ici constituent, rappelons-le une simple ébauche de quelques pistes à explorer pour un domaine de l'accompagnement social encore peu exploré dans sa spécificité. Nous espérons qu'elle suscitera l'envie d'aller de l'avant, de creuser ces thématiques et bien d'autres qui n'ont pas été abordées dans le cadre de cette contribution (par exemple, le rôle d'accompagnement technique et son articulation à l'accompagnement social, des questions relative à la santé, notamment la santé mentale, etc.).

Au-delà de cet état d'avancement, cette dynamique d'échange très productive devra se poursuivre. Pour formaliser les résultats ainsi obtenu dans le cadre de ce projet. Surtout pour prolonger la réflexion, approfondir les analyses, provoquer le débat autour de ces enjeux. Aussi pour continuer à valoriser et soutenir les pratiques des intervenants sociaux et des personnes qui sont, au quotidien, les véritables acteurs de ces dynamiques d'accompagnement social en matière de logement

Quelques pistes de réflexions supplémentaires en guise de conclusion.

Les enjeux de l'accompagnement social apparaissent de façon nette et contrastée dans un contexte de crise sociale, de constats répétés d'exclusion croissante, d'évolution des politiques publiques.

L'intervention sociale s'est appuyée sur des pratiques d'action sociale désignée par des terminologies diverses : aide, assistance, tutelle, soutien, suivi, tutorat, accompagnement social. Le développement des « prestations d'accompagnement social » dans les dispositifs, l'utilisation « passe partout » de ce terme par les opérateurs sociaux, la diversité des pratiques selon les intervenants et les contextes appellent à éclairer la spécificité de cette intervention.

Tout d'abord, cet échange de pratiques met en évidence l'accompagnement social en matière de logement comme une des manifestations de l'action sociale visant à favoriser l'autonomie, l'émancipation des ménages. Organisé autour d'une relation de travail social, formalisé ou non, parfois contractualisé. Développé entre un professionnel disposant de compétences socio-techniques et un ménage, disposant lui aussi de compétences (sociales, d'expérience, de vécu notamment) pour résoudre une situation insatisfaisante pour ce dernier.

La relation d'accompagnement y est avant tout vécue comme un *cheminement partagé*, le soutien d'un parcours individuel, la création de conditions qui permettent de rendre la personne accompagnée actrice de son destin, actrice de changement. L'intervenant social n'est pas ici considéré comme « prescripteur de remèdes », c'est un *révéléateur* « *d'issues* » *réalisables* qui fait émerger des réponses potentielles, en fonction de priorités fixées avec la personne accompagnée.

Cette intervention passe par *une relation d'adulte compétent à adulte compétent*. Les termes de l'accompagnement se définissent davantage par une démarche d'apprentissage. Un apprentissage qui pourrait (devrait) être conçu comme réciproque.

On le voit, la notion d'accompagnement social se distingue progressivement du suivi social, de l'assistance, etc. souvent pris comme des termes à connotations négatives, porteurs de « contrôle social ».

Contrairement aux pratiques plus traditionnelles de travail social fondées sur une vision relevant d'une perception unilatérale de l'action - « l'un change l'autre pas », l'accompagnement social reposerait - avec l'évolution de sa conception - sur *une éthique de l'engagement réciproque* entre des personnes.

Cette dichotomie met en exergue **des registres distincts d'intervention** : l'un **socio-technique** (prestation, procédure, typologie de public etc.) et l'autre **socio relationnel** (de l'ordre de la relation, conduit par des processus, centré sur les capacités des personnes). Ces deux approches coexistent, cohabitent et s'interpénètrent.

C'est en ce sens que l'accompagnement social prend sa place - sur un mode d'articulation complexe - de compromis entre approche « socio-technique » et approche « socio relationnelle ». L'accompagnement social se situe alors souvent, dans la pratique, entre « prescription et relation réciproque ».

Car, en effet, cette conception de l'accompagnement social reste instable, fragile. Partie intégrante des contextes politiques, législatifs, et institutionnels, la notion fluctue selon les époques, l'évolution de la société et recouvre une champ lexical et sémantique variable suivant les courants d'idées, les crises sociétales, les politiques sociales.

Elle réinterroge du même coup en permanence les pratiques professionnelles et par là même la formation de ces « praticiens ». Au delà du fait de nommer ou de renommer, se pose la question de la permanence ou de la mutation. L'accompagnement social induit-il alors de nouvelles pratiques professionnelles ? Comment traduire ces pratiques en conceptualisations méthodologiques ?

La notion d'accompagnement social de manière générale se trouve « déportée » selon les politiques engagées du registre d'assistance (Etat Providence) au registre d'acteur ou d'actif (Etat Animateur/Etat Social Actif) et réinterroge de fait les logiques d'interventions qui découle de ces politiques. La fonction sociale des intervenants peut être conçue de manière très différente selon qu'on se situe dans l'un ou l'autre des ces registres. Même si ces évolutions sont parfois difficilement perceptibles, elles conditionnent en grande partie les modalités de l'intervention sociale au quotidien. Par les missions conférées, la prescription « d'insérer », les attentes normatives, la tentation du contrôle social, elles imposent des conditions spécifiques, un cadre et des contraintes à la relation de travail social qui s'établit entre professionnels et personnes accompagnées.

Il y va de la responsabilité des intervenants sociaux de s'approprier pleinement ces contextes, ces enjeux mais aussi de les expliciter et de les clarifier avec les personnes accompagnées et, enfin, de positionner leurs pratiques d'intervention.

Ce qui ouvre à nouveau *la question du sens* du travail social, en matière de logement mais aussi de manière générale. On le voit bien : elle n'est pas épuisée et nécessite de poursuivre et d'étendre le débat...

Pour le partenariat Interreg III,

Milouda Malki - PACT Lille-Est

Anne-Catherine Rizzo - Relogeas asbl

David Praile - Solidarités Nouvelles asbl

Article publié in '*Pensée Plurielle*', le 20 avril 2006



Hubert Wilmotte, caricaturiste, janvier 2007

# QUE SIGNIFIENT 'LOGEMENT' ET 'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL' ?

## LOGEMENT - HABITAT - HABITER

Ces termes, utilisés parfois indifféremment, revêtent des réalités bien différentes selon les auteurs et au fil du temps et des cultures. Ils sont appréhendés de manière variable.

Sans entrer dans des définitions fastidieuses qui risqueraient en outre de faire penser que les significations de ces termes sont totalement définies et cloisonnées, nous vous proposons dans un premier temps de montrer la diversité des sens via des auteurs (par exemple Bourdieu) et, ensuite, des interprétations du terme « *logement* » par des travailleurs de terrain.

## SENS DIVERS DE CES TERMES

**LOGEMENT** : « *Tout ou partie d'un local à usage d'habitation, faisant partie d'un bâtiment* ». Le logement se réfère à un espace construit dans lequel on habite, quel que soit ce mode de construction : pierre, bois, tôles, etc. Fondamentalement, le logement est une sorte d'extension du corps humain, c'est la carapace de la tortue ou de l'escargot. Ceux qui n'ont plus de logement vivent par conséquent des difficultés physiques et psychiques liés à ce manque et qui dépassent de loin une simple nécessité d'avoir « un toit au-dessus de sa tête ». Un sans-abri qui retrouve un logement va commencer par ne vivre que dans une seule pièce pour prendre le temps de se réapproprier ce « nouveau corps », va dormir par terre pour en sentir la présence physique.

**HABITAT** : Ce terme élargit le sens du mot logement. Quand on parle de l'habitat des animaux, on se réfère à leur *logement*, mais aussi au *cadre de vie* dans lequel ils évoluent. Pour les êtres humains, ce terme englobe donc le logement, mais aussi le milieu de vie : son cadre naturel, les espaces construits tels que le quartier, les magasins, les bâtiments publics. Il devient évident dès lors qu'on peut vivre dans un logement qui nous satisfait tout en se sentant très mal parce que le reste de l'habitat ne nous convient pas. Une étude sociologique sur les personnes âgées a montré que leur vie sociale dépend en grande partie de ce cadre général de vie et non pas uniquement de leur logement. « *L'habitat est un espace où l'homme peut reposer son corps et son esprit* » (J. Fierens)

D'où l'intérêt de se pencher aussi sur un autre terme proche, l'HABITUS, qui a été développé par Pierre Bourdieu (sociologue) dans les années '70 :

**HABITUS** : Le terme « *habitus* » provient du verbe latin « *habere* », soit l'une des

formes anciennes du verbe avoir. Les dérivés de « *habere* » sont d'ailleurs aujourd'hui nombreux dans la langue française (habit - habitude - habitat - habileté - habiliter - ...). Cette filiation nombreuse permet de saisir une seule dimension à la fois du concept d'*habitus*, concept qui se veut plus global. Ainsi, le terme *habitus* se réfère à tout ce qu'un individu possède, et qui le fait. Pour reprendre la formule précise d'Accardo, « *l'habitus se forme d'avoirs qui se transforment en être* ». C'est sans doute aussi toute l'ambiguïté de l'*habitat* et des politiques de l'*habitat* aujourd'hui : il s'agit bien au départ d'un simple avoir (d'un bien commercialisable), mais d'un avoir qui permet à l'homme d'être.

Bourdieu donne aussi une dimension sociologique à ce terme : « *L'agent social agit parce qu'il est agi, sans le savoir par un système d'habitus, c'est-à-dire un système de dispositions à agir, percevoir, sentir et penser d'une certaine façon, intériorisées et incorporées par les individus au cours de leur histoire. Cet habitus se manifeste par le « sens pratique », c'est-à-dire l'aptitude à se mouvoir, à agir et à s'orienter selon la disposition occupée dans l'espace social et selon la logique propre au champ et à la situation dans laquelle on est impliqué. Tout cela se fait sans recours à la réflexion consciente, grâce aux dispositions acquises fonctionnant comme des automatismes* ». De tout ceci, en allant au-delà du sens sociologique donné par Bourdieu, il est sans doute intéressant de retenir que l'espace « *habitat* » est un espace qui structure la pensée et le mode d'agir des individus sans que ceux-ci soient forcément conscients des éléments qui les structurent. Vivre en ville ou à la campagne, vivre en appartement ou en villa, vivre proche ou éloigné de ses voisins, ... Ces espaces physiques structurent en partie notre espace mental. Des travaux sur la disposition spatiale de lieux tels que bureaux, classes, carrefours, places de village, etc. montrent que selon les choix opérés, les contacts sont facilités ou non, l'agressivité est accrue ou diminuée.

**HABITER** : Ce dernier terme renvoie non seulement à l'objet « logement » inscrit dans un espace ou un territoire « d'*habitat* », mais aussi directement aux *individus qui ont à s'approprier de diverses manières cet espace construit*. C'est pourquoi on parle souvent de « **modes d'habiter** ». Un consultant français signalait que, la première chose qu'il observait en rencontrant les personnes en milieu rural, c'est leur manière d'organiser ou non leur porte d'entrée (petit jardinet, décorations, etc.). Cela lui permettait de savoir si les gens habitaient réellement (au sens plein du terme) leur logement. Certaines personnes parleront de l'âme de la maison et refuseront parfois d'habiter dans du logement trop récent qui n'a pas encore développé cette « âme ». Les travailleurs sociaux de l'asbl Solidarités Nouvelles (en Hainaut) vous diront que, pour la majorité des personnes en précarité sociale, on observe une grande différence entre le logement social (dans lequel ils logent) et un habitat de type plus précaire dans un camping résidentiel (qu'ils habitent). D'où la grande difficulté de leur proposer d'échanger un lieu où ils habitent contre un lieu où ils ne feront que se loger.

Pascale Thys,  
Habitat et Participation - Juin 2005

Un 'jeu de sémantique' a été réalisé en début de parcours avec les travailleurs sociaux belges et français (cfr DOSSIER OUTILS)  
Voici le résultat de leurs réflexions personnelles ...

### ***Promouvoir des dynamiques, c'est...***

**Une manière de pratiquer l'accompagnement social : donner des impulsions, prendre du temps, se remettre en question, valoriser les personnes**

*« Impulsions »*

*« Parce que les personnes accompagnées ont souvent besoin que nous leur donnions des impulsions pour poursuivre un parcours d'insertion sociale »*

(Caroline Tips de Loginove - BELGIQUE)

*« Un processus long nécessitant du temps »*

*« Parce que le temps est un facteur déterminant sur la nature de la relation mise en place »*

(Philippe Sonck de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)

*« Réflexions »*

*« parce que le travail social c'est une remise en question permanente »*

(Pascal Serwier de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)

*« Méthodes, moyens »*

*« Parce que ce sont les différentes approches d'accompagnement »*

(Caroline Callens du DAL de Tournai - BELGIQUE)

*« Accompagner »*

*« parce que c'est valoriser les personnes en demande de logement en les rendant actrices de leur projet. Après avoir rencontré plusieurs administrations - CAF, Mairies, ... - ces mêmes personnes arrivent souvent essouffées en demande de logement. »*

(Carole Druart de la COLOLO - FRANCE)

**Du mouvement, de l'énergie, de la mobilisation,  
à l'opposé d'un travail social qui serait « statique »**

*« Vivant, en mouvement »*

*« parce que le social est un domaine sans cesse en mouvement. Les besoins évoluent d'une zone ou d'une époque à l'autre. Il faut s'adapter, bouger, évoluer. Le social se travaille souvent en partenariat d'où surgissent les dynamiques aussi ! »*

(Dominique Frère de l'HEPCUT IPSA - BELGIQUE)

*« Motivations »*

*« parce que toute dynamique doit avoir une énergie ou base, qu'elle ait sa source chez le bénéficiaire ou dans le personnel de l'institution. Pour bouger, et donc être dynamique, il faut trouver la réelle motivation de la personne et pouvoir accompagner et entretenir cette motivation »*

(Emmanuel Berwart de Comme Chez Nous - Le Rebond - BELGIQUE)

*« Mouvement, participation »*

*« parce qu'il ne faut pas rester statique, il y a une idée de mouvement et de participation. »*

(Xavier Personne de Tournai Logement - BELGIQUE)

*« vitalisant, on pétille »*

*« parce que cela fait appel à la notion de vie, à la notion d'évolution, de mouvement et c'est proche du mot dynamite, non pas dans son aspect dévastateur, mais bien de vouloir dynamiser des processus et faire changer ou avancer. »*

(Dorothee Decroix de la Régie de Quartier à Mouscron - BELGIQUE)

*« mouvement »*

*« parce que pour moi, la dynamique est à l'opposé de la stagnation, cela imprime un mouvement lent ou brutal, circulaire ou linéaire, mathématique ou littéraire, mais pas restreint. »*

(Jean-Pierre Delrue de l'Etape - BELGIQUE)

*« mouvements »*

*« parce que il y a des mouvements entre travailleurs sociaux et usagers, des mouvements entre les partenaires, des mouvements entre les usagers, les publics, des mouvements de l'environnement, des structures de droit commun avec les usagers et les services d'accompagnement social. »*

(Delphine Bauvais des Gens du voyage AREAS - FRANCE)

|  |
|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Du mouvement pour promouvoir les échanges<br/>et les interactions entre acteurs<br/>de manière à créer du changement</b></p> |
|--|

*« Création »*

*« Parce que les dynamiques sont porteuses de nouvelles idées, d'échanges et de partages qui sont sources de nouveaux projets et donc de créations profitables aux usagers »*

(Nadège Lescal de la Régie de Quartier de Saint Servais - BELGIQUE)

*« Etre »*

*« parce que être dynamique ouvre d'autres perspectives d'action et de changement tant personnelles que pour un groupe, en quartiers, en communauté. »*

(Jean-Marc Duvivier de la Régie de Quartier social de Saint Ghislain - BELGIQUE)

« *Projet* »

« *parce que le projet nécessite une réflexion en amont sur le fond, la méthode, la réalisation. Elle demande la mobilisation de la personne (sa motivation) et une énergie dans la concrétisation du projet.* »

(Emmanuelle Doisin de Magdala - FRANCE)

« *le mouvement* »

« *parce que c'est l'échange entre un ensemble de personnes et dans les deux sens, parce qu'il y a une mobilité dans les actes des personnes.* »

(Julie Richez de l'Hôtel Social de Mons - BELGIQUE)

« *interractions circulaires* »

« *parce que l'action amène la réaction qui elle-même reconditionne l'action.* »

(Paul Emile Hérin de l'Administration du Logement en Région wallonne - BELGIQUE)

« *l'idée de mouvement, de mise en synergie, d'acteurs, d'actions concrètes, d'habitants-acteurs* »

« *parce que cela s'appuie sur des collectifs, c'est-à-dire que cela permet :*

- *Une mobilisation efficiente,*
- *Une diversité d'acteurs (habitants, associations, collectivités, locaux) et d'actions*
- *De produire du sens,*
- *De créer des liens*
- *D'agir du point de vue sociétal pour casser la logique individualiste*
- *Autorise l'altérité*
- *Engage la notion de « vivre ensemble », « agir ensemble », « coproduire » de « faire société »*

(Milouda Malki - Antenne Est du Pact de Lille - FRANCE)

« *l'étude des mouvements et des rapports de force* »

« *parce que, le terme de dynamique vient du grec et signifie « force ». Dans le domaine des sciences, l'étude des dynamiques d'un système s'oppose à l'analyse statique d'un système : on étudie les mouvements de ce système en mettant l'accent sur les rapports de forces entre les éléments de ce système et qui sont à l'origine de l'évolution de ce système.* »

(Pascale Thys d'Habitat et Participation - BELGIQUE)

## Une démarche en réseau, avec des partenaires

« *partenariats* »

« *parce qu'il n'y a pas de dynamiques sans partenariats !* »

(Françoise Daffe et Sébastien Prignon de Solidarité Emploi Logement - BELGIQUE)

*« mettre en mouvement »*

*« parce qu'il y a une nécessité de travailler en réseau ou en partenariat. »*

(Antoine Bailleux du Pact de Douai - FRANCE)

*« la mise en réseau »*

*« parce que cela permet l'efficacité d'actions avec un partenariat élargi afin de donner de meilleures réponses au public suivi. »*

(Jean-Pierre Fournier du PACT de Douai - FRANCE)

## ***L'accompagnement social, c'est ...***

|  |
|--|
| <p><b>Etre un guide, un compagnon pour aider l'autre<br/>à trouver sa place dans notre société</b></p> |
|--|

*« un guide »*

*« Parce que nous servons de guide aux personnes accompagnées dans leurs démarches administratives, juridiques, sociales, ... mais guide et pas personne qui fait tout à la place de l'utilisateur. »*

(Caroline Tips de Loginove - BELGIQUE)

*« un compagnon »*

*« un compagnon sur lequel on peut se reposer... pendant le temps qu'il faut... ni trop, ni trop peu »*

(Pierre Moreau du Centre Interdisciplinaire en travail social - BELGIQUE)

*« aller avec l'être humain et l'aider à trouver/faire sa place dans notre/la société »*

*« c'est-à-dire que c'est accompagner la personne dans la société (aspect social) : dans ses dédales, ses obligations/devoirs et ses droits. Et cela quelle que soit la/les demande(s), la situation vécue. »*

(Dorothee Decroix, Régie de Quartier de Rénovation Urbaine à Mouscron - BELGIQUE)

*« aide »*

*« parce que l'accompagnement aide l'occupant à aller vers un 'meilleur'. »*

(Françoise Daffe de Solidarité Emploi Logement - BELGIQUE)

**Rendre acteur, rendre autonome, développer des capacités,  
faire 'avec' les gens plutôt que 'faire pour'**

*« rendre acteur »*

*« parce que la demande est souvent « donnez-moi un logement » (faites pour moi)  
(Philippe Sonck de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)*

*« faire avec les gens ... jusqu'à l'autonomie ? »*

*« le logement est un secteur multifactoriel, souvent la clé de voûte de tout une série  
d'autres problèmes. Le secteur permet une approche relativement globale et,  
contrairement à d'autres domaines sociaux, souvent les gens sont demandeurs (osent  
plus) et cela permet d'aller de l'avant avec eux. »*

*(Dominique Frere de l'HEPCUT-IPSMA - BELGIQUE)*

*« l'autonomie »*

*« parce que c'est la capacité à faire des choix pour son propre bien-être, à la fois  
personnel et dans la société. »*

*(Emmanuelle Doisy de l'association MADGALA - FRANCE)*

*« de la participation active »*

*« parce qu'il s'agit d'une démarche active d'aide à la personne dans ses activités. »*

*(Xavier Personne de Tournai Logement asbl - BELGIQUE)*

*« avec »*

*« parce que c'est aider la personne à découvrir ses capacités et les faire valoir afin  
d'avancer dans sa problématique et/ou son choix de vie. Accompagner ne signifie pas  
faire à la place de. »*

*(Jean-Pierre Delrue de l'asbl Etape - BELGIQUE)*

*« aider à »*

*« parce que l'accompagnement social se base sur les demandes et les besoins d'un public  
en difficultés. Le rôle du travailleur social est d'aider la personne dans sa demande et de  
construire avec elle un projet personnalisé. L'objectif de l'accompagnement social n'est  
pas de faire 'à la place', mais de 'faire avec'. La personne doit être actrice de son  
projet. »*

*(Antoine Bailleux du PACT de Douai - FRANCE)*

*« faire avec la personne »*

*« parce que c'est agir sur la globalité de la personne pour l'aider à se réintégrer,  
socialement, professionnellement, personnellement ; c'est une adhésion de la personne  
en respectant son projet. »*

*(Jean-Pierre Fournier du PACT de Douai - FRANCE)*

**Promouvoir une relation, un partenariat, une collaboration,  
une démarche volontaire avec les personnes concernées**

« partenariat »

*« parce que outre l'emploi de techniques et de méthodologies, l'accompagnement social est une relation avec l'autre ou avec les autres »*

(Pascal Serwier de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)

« un travail de collaboration »

*« parce que, pour avoir un accompagnement social, il doit y avoir un travail de 'collaboration' entre le travailleur et la personne demandeuse. Un travail de collaboration entre les différents intervenants.*

(Caroline Callens du DAL Tournai - BELGIQUE)

« être avec la personne »

*« parce qu'il faut aider la personne à s'autonomiser. Etre avec elle peut l'aider à prendre confiance en elle dans ses démarches sociales ou dans ses choix personnels. L'accompagnement social passe, à mon avis, par l'écoute active (de son vécu, ses difficultés, mais aussi ses envies) pour pouvoir être présent au mieux en tenant compte de ses forces et de ses faiblesses. »*

(Julie Richez de l'Hôtel social de Mons - BELGIQUE)

« une démarche volontaire »

*« parce qu'on ne peut pas faire le bonheur des gens malgré eux, d'où la nécessité de la notion d'adhésion. La démarche volontaire de la famille implique d'accepter d'être accompagné. »*

(Milouda Malki du PACT de Lille - FRANCE)

« un pléonasme nécessaire »

*« parce que ces deux termes signifient tous les deux à l'origine 'copain' ou 'compagnon'. Notre société a tellement mis en valeur l'autonomie et la liberté individuelle qu'il n'existe plus de place pour ceux et celles qui ont besoin d'être mieux ou plus longtemps accompagnés. Au Moyen Age, de nombreux métiers s'apprenaient grâce aux compagnons. Aujourd'hui, il y a moyen de s'auto-former par Internet sans croiser personne. Enfin, il reste sans doute souvent une ambiguïté sur les rôles respectifs de l'accompagnant et de l'accompagné pour savoir qui accompagne qui.*

(Pascale Thys d'Habitat et Participation - BELGIQUE)

« un chemin »

*« parce que l'accompagnement social est la rencontre et le partage d'un bout de chemin entre une personne et une institution sociale. Ceci à un moment donné de sa vie. »*

(Nadège Lescal de la Régie de Quartier de Saint Servais - BELGIQUE)

**Un processus, une méthodologie de travail social qui prend en compte les notions d'écoute, de temporalité, de motivation personnelle**

« un processus »

« parce que certaines personnes, à un moment donné de leur parcours de vie, ont besoin d'un soutien, d'être écoutées en vue de retrouver une autonomie. L'accompagnement social se fait en adhésion avec la personne. »

(Jean-Marc Duvivier de la Régie de Quartier social de Saint Ghislain - BELGIQUE)

« une assurance »

« parce que la personne en quête de logement aura l'assurance de la salubrité de son logement, de la validité du contrat de bail ainsi qu'une source de motivation et donc d'assurance en elle. »

(Emmanuel Berwart de Comme Chez Nous - Le Rebond - BELGIQUE)

« une méthodologie »

« parce qu'accompagner signifie guider, donner des repères. »

(Paul Emile Hérin de l'Administration du logement en Région wallonne - BELGIQUE)

« Ecouter »

« parce qu'il faut écouter pour la mise en place du projet personnalisé de la personne accueillie. »

(Carole Druart de la COLOLO - FRANCE)

« du temps »

« parce que répondre aux exigences de différents responsables, des structures, des élus, des financeurs, vient à nous faire oublier de l'importance du temps dans notre accompagnement. Il s'agit d'un temps d'observation, d'écoute, de réponses adaptées, d'actions, d'évaluation, de l'échec ou de la réussite. »

(Delphine Bauvais des Gens du Voyage AREAS - FRANCE)



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## Le logement, c'est ...

|   |
|---|
| <p><b>Un droit au logement et à la dignité humaine,<br/>un lieu où faire respecter ses droits !</b></p> |
|---|

« Un droit »

*« parce que chacun a droit à un logement, mais certains ont besoin d'être aidés dans la recherche, l'installation, le suivi, l'entretien, le quotidien, sans pour autant être disqualifiés de suite à cause de leurs difficultés. D'où le mot 'droit'. »*

(Caroline Tips de l'asbl Loginove - BELGIQUE)

« Une manière de vivre digne et humaine »

(Pierre Moreau du Centre Interdisciplinaire en Travail social - BELGIQUE)

« Un droit à la lisibilité des législations »

*« parce que les législations, les politiques et les pratiques évoluent et changent tellement vite que beaucoup de personnes se trouvent dépourvues en matière de logement »*

(Nadège Lescal de la Régie de Quartier de Saint Servais - BELGIQUE)

« Primordial »

*« parce que, que ce soit la recherche d'un nouveau logement, de conseils ou d'informations sur la législation du logement, il faudrait que les locataires et/ou les propriétaires aient connaissance de tous les outils existants. Une mauvaise connaissance de ses droits et devoirs peut entraîner de nombreuses difficultés. »*

(Julie Richez de l'Hôtel social de Mons - BELGIQUE)

« Vivre de façon acceptable et acceptée »

*« sans logement, la personne peut difficilement faire valoir ses droits, se faire respecter et vivre de façon acceptable et acceptée dans notre société. Souvent les SDF inspirent la crainte, le rejet, le non respect et ne se reconnaissent pas 'vivre' réellement. »*

(Jean-Pierre Delrue de l'asbl Etape - BELGIQUE)

« Prospection - privée »

*« parce que les bailleurs publics ne jouent pas leur rôle »*

(Carole Druart de la COLOLO - FRANCE)

« Un droit »

*« parce que le logement est un droit fondamental »*

(Françoise Daffe et Sébastien Prignon de Solidarité Emploi Logement - BELGIQUE)

**Une clé ou une porte d'entrée dont découle tout le reste (pour le bien être de la personne et en matière d'accompagnement social) ; le logement est vu comme un ensemble, un tout**

*« Un lieu pour vivre »*

*« parce que c'est du logement que tout part »*

(Philippe Sonck de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)

*« L'accès à un ensemble de plans des personnes »*

*« parce qu'en matière de logement, on touche à un ensemble de plans : économique, juridique, social, psychologique, relationnel*

(Pascale Serwier de l'Aide locative du Fonds du Logement - BELGIQUE)

*« Primordial, notamment pour la santé »*

*« parce que de là découle les autres problématiques sociales (pas de logement peut entraîner une santé défaillante, etc.)*

(Jean-Marc Duvivier de la Régie de Quartier sociale de Saint Ghislain - BELGIQUE)

*« Plus que de bénéficier d'un toit »*

*« parce que la matière du logement ne se limite pas seulement à bénéficier d'un toit. Il est aussi important de connaître ses droits et ses devoirs, d'obtenir des infos diverses importantes, pour les locataires ou futurs 'petits' propriétaires. »*

(Caroline Callens du DAL de Tournai - BELGIQUE)

*« Une clé d'entrée dans, par et avec le logement »*

*« parce que la clé d'entrée... le logement, c'est la lieu qui révèle les divers aspects difficiles, les noeuds qu'il faudra lever pour aider la famille à avancer. La clé d'entrée est à la fois une identité personnelle, sociale et collective. Elle permettra de décliner, pour accompagner, cette construction des actions touchant à différentes thématiques (emploi - santé - scolarité - citoyenneté - etc.). Cette clé d'entrée est ce qui permettra une visée d'action globale pour :*

➤ *Construire des dynamiques sociales ;*

➤ *Aider les habitants à être acteurs (acteur social) de leur propre situation, environnement, citoyenneté ;*

➤ *Construire des processus d'accompagnement.*

(Milouda Malki du PACT de Lille - FRANCE)

*« Une porte d'entrée dans tous les domaines de la vie quotidienne »*

*« parce que pour aider la personne à mieux vivre dans tous les domaines de sa vie quotidienne, la porte d'entrée logement est le premier contact, même si nous accompagnons la personne, la famille dans tous les domaines d'insertion et ce en lien avec les partenaires. »*

(Jean-Pierre Fournier du PACT de Douai - FRANCE)

**Un lieu où développer un sentiment d'appartenance, un lieu d'insertion ou d'intégration sociales**

« *Un sentiment d'appartenance* »

« *parce que le logement représente une forme d'insertion, de sécurité, de stabilité, la possibilité d'avoir une famille, de se poser géographiquement et donc d'appartenir à un quartier, une commune, une région et de développer un sentiment d'appartenance. Le logement est un droit annoncé dans la constitution.* »

(Dominique Frère de l'HEPCUT IPSMA - BELGIQUE)

« *Une source d'intégration sociale* »

« *parce qu'une des sources, à mes yeux, d'intégration 'sociale' est le logement. Il permet une 'démarginalisation' de la personne (SDF dans mon cadre de travail).* »

(Emmanuel Berwart de Comme Chez Nous - Le Rebond - BELGIQUE)

« *Une clé d'entrée à l'insertion ou la réinsertion sociale* »

« *parce que le logement est un préalable à toute action de réinsertion. Par exemple, sans logement, pas de travail, pas de santé, pas d'intégration dans un quartier, des difficultés familiales, etc.* »

(Antoine Bailleux du PACT de Douai - FRANCE)

« *Un accès à la dignité* »

« *parce que l'accès au logement repose sur le souhait et l'importance de la dignité pour chaque individu. Du logement et de la par le logement découle toute une dynamique d'insertion, de restructuration du lien social, de stabilité, ...* »

(Delphine Bauvais des Gens du Voyage AREAS - FRANCE )

**Un espace de vie, de bien être physique et moral, de prolongement de la personne**

« *Là où se situe le bien-être de la personne* »

« *parce que c'est là où habite le locataire, son lieu de vie, son environnement, pour assurer son bien être, son cadre de vie, son développement, son épanouissement.* »

(Xavier Personne de Tournai Logement - BELGIQUE)

« *Un prolongement de la personne* »

« *parce que le logement est un prolongement de son intériorité.* »

(Paul Emile Hérin de l'Administration du logement en Région wallonne - BELGIQUE)

« *Tout ce qui a trait au domaine de l'habitat* »

« *parce que le logement devrait tenir compte du 'physique' (espace-lieu avec ses contraintes et ses attraits) et du 'moral' des troupes y vivant et de ceux qui les entourent (équipe de travailleurs sociaux). Par 'moral', il faut entendre aussi 'âme', vécu des populations, situation.* »

(Dorothee Decroix, Régie de Quartier de Rénovation Urbaine à Mouscron - BELGIQUE)

« Tout sauf une simple 'matière' inerte »

« parce que le logement est un des rares 'produit de base' sur lequel n'est exercé aucun contrôle des prix ; parce que le logement est un 'espace' social, architectural, économique et culturel où se croisent les générations d'aujourd'hui et où se crée la génération à venir ; parce que le logement est une extension directe de notre propre corps. Un SDF qui acquiert un logement a besoin durant plusieurs semaines de pouvoir toucher les murs et le sol de ce nouveau corps avec lequel il faut qu'il se refamiliarise. »

(Pascale Thys d'Habitat et Participation - BELGIQUE)



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## PROBLEMES MAJEURS IDENTIFIES SUR LE TERRAIN ET CONSEILS PRATIQUES

4 sous-groupes ont pu se poser la question des problèmes rencontrés lorsqu'on veut faire de l'accompagnement social en matière de logement en utilisant l'outil d'animation 'Ishikawa' que vous trouverez dans le dossier des outils.

Les résultats étaient structurés selon 6 axes problématiques :

- Les problèmes liés aux METHODES de travail ;
- Les problèmes liés à l'ENCADREMENT du travailleur et/ou de la personne ;
- Les problèmes liés à l'ENVIRONNEMENT du travail ;
- Les problèmes liés aux aspects PSYCHOSOCIAUX ou RELATIONNELS qui existent dans l'accompagnement social ;
- Les problèmes de FINANCEMENT de l'accompagnement social, du logement ;
- Les problèmes en lien avec l'ASPECT REGLEMENTAIRE ou LEGAL de l'accompagnement social.

Voici en synthèse ce qui est ressorti des travaux effectués par les travailleurs sociaux et qui identifie clairement les problèmes principaux rencontrés.

### ***I. Problèmes de méthode***

- ✚ Si le suivi doit être individualisé, les actions pourraient être collectives. On doit pouvoir articuler accompagnement social individuel et des dynamiques collectives.
- ✚ La notion de 'pédagogie du logement' devrait être investiguée : une forme d'éducation au logement (gestion, entretien, relations de voisinage, etc.)
- ✚ Il faut aussi travailler la gestion du stress de la personne qui va devoir occuper un logement à titre précaire.
- ✚ Proposer un accompagnement qui soit bien encadré et où les objectifs seront bien déterminés. Il existe un lien dynamique entre les 3 pôles : besoin - demande - réponse. Ceci implique une adaptation permanente du travail social.
- ✚ Il est important de développer les compétences des personnes que l'on accompagne socialement.
- ✚ Le travail en réseau efficace et efficient est important.
- ✚ Il est important de savoir ce que la personne a déjà vécu en terme de logement : son parcours résidentiel, etc.
- ✚ Il faut préparer la personne à l'entrée dans le logement, mais aussi à la sortie de ce logement.

## QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- 1. Réaliser un diagnostic, une analyse des besoins - des demandes - des désirs de la personne (écoute - dialogue - analyse).*
- 2. Utiliser une méthode d'analyse du parcours résidentiel (questionnement - récits de vie - etc.)*
- 3. Développer des méthodes axées sur le projet de vie de la personne (la faire participer à l'identification et la réalisation de son projet ; développer la notion de contrat avec la personne).*
- 4. Travailler aussi de manière préventive (guidance budgétaire ; gestion du stress relatif à une occupation précaire ; proposer une pédagogie du logement ; travailler tant l'arrivée que le départ du logement).*
- 5. Partir du principe de réalité : accepter des projets, même fous, sur lesquels se baser, puis ramener la personne à la réalité concrète - par exemple la pénurie de logements bon marchés).*
- 6. Connaître les outils réglementaires existants.*
- 7. Définir et redéfinir les rôles de chacun : travailleur social et personnes concernées.*

## II. Problèmes d'encadrement

-  Identifier un travailleur social 'de référence' pour la personne.
-  La notion d'encadrement renvoie et au travailleur social qui a besoin d'une coordination de son travail, d'un fonctionnement en réseau avec d'autres institutions et à l'encadrement de la personne, entre autres via des contacts avec la famille de la personne en difficultés.
-  Si l'encadrement est formalisé par un contrat, il faut se poser la question de comment réagir en cas de refus de ce contrat. La dimension participative peut atténuer le problème, mais sans doute pas l'éliminer.

## QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- 1. Parler de contrat plutôt que d'encadrement en contractualisant la relation de logement entre propriétaire et locataire.*
- 2. Faire en sorte que pour la personne ce 'contrat', cet 'encadrement' ait du sens pour la personne.*
- 3. Savoir définir et exprimer les limites de son propre travail d'accompagnement pour ne pas leurrer la personne.*
- 4. Proposer / demander une supervision du travail social des travailleurs sociaux.*

### **III. Problèmes d'environnement**

- ✚ Il est important de bien identifier les spécificités du territoire d'action du travailleur social, les atouts et les faiblesses du territoire où se situe la personne.
- ✚ Prendre en compte les spécificités de l'environnement, c'est aussi travailler les notions d'interculturalité. Il faut dès lors prendre aussi en compte les dimensions culturelles de l'accompagnement.
- ✚ Le travailleur social doit, dans son accompagnement, permettre à la personne de pouvoir se repérer dans son territoire : quelles sont les ressources institutionnelles, l'offre de logements, etc.
- ✚ Travailler la notion d'environnement signifie aussi ne pas oublier que le logement n'est qu'une partie et du problème et de la solution : il y a aussi la famille, la santé, l'emploi, le réseau social, etc.

#### **QUELQUES CONSEILS PRATIQUES**

- 1. Maintenir la personne dans son quartier, dans ses habitudes et partir de la réalité du quartier et du territoire pour proposer des solutions.*
- 2. Etablir un diagnostic de l'existant (partir des ressources de l'environnement et définir les priorités en fonction de ces ressources).*
- 3. Informer les décideurs de ce diagnostic - mener un rôle politique de veille sociale ou de résistance.*
- 4. Prendre en compte l'ensemble de la problématique rencontrée par la personne - tant dans le diagnostic que pour la solution - et ne pas s'arrêter au seul logement.*
- 5. Prendre en compte la dimension culturelle de l'accompagnement social en matière de logement - s'autoriser une action différenciée, reconnaître les besoins différenciés.*

### **IV. Les dimensions psycho-sociales**

- ✚ Il est rappelé ici aussi l'importance à prendre la personne dans sa globalité, dans les multiples dimensions de sa personnalité et de ses problèmes rencontrés.
- ✚ La grande question est de savoir comment créer une relation de confiance qui permettra un véritable accompagnement social. Or on sait que le travailleur social peut parfois être pris dans la complexité de son travail : il doit tout à la fois positiver la personne et poser les limites de son intervention ; il doit dépasser le sentiment de culpabilité vis-à-vis de la personne (lui trouver le logement parfait, être multicompétent, etc.)

- ✚ Un débat surgit entre les notions d'autonomie et de captivité, de dépendance vis-à-vis du travailleur social : que peut apporter le travailleur social ? L'autonomie totale est parfois un leurre.
- ✚ Mise en garde d'une certaine stigmatisation des personnes accompagnées dans des dispositifs spécifiques.

### QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

1. *Autoriser et s'autoriser le droit à l'erreur.*
2. *Effectuer un travail de fond au-delà de la simple question du logement : quels sont les blocages profonds de la personne qui l'empêche d'accéder à un logement (sentiment de solitude, d'abandon, etc.)*
3. *Valoriser le bien être de la personne sans vouloir la mettre dans un moule social. La question du logement peut être secondaire face au bien-être ; le bien-être de la personne peut aussi ne pas passer par l'accès au logement.*
4. *Apprendre à la personne à faire le deuil du 'logement rêvé'.*
5. *Etre attentif aux phénomènes de groupe dans le souhait d'un logement 'standard', dans l'utilisation d'un logement, etc.*
6. *Se rappeler que le travailleur social est tout à la fois un facilitateur pour les personnes en difficultés et un révélateur des lacunes qui se font jour dans la société.*



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## V. Problèmes de financement

- ✚ Réflexions sur la dimension financière de l'accompagnement social : au vu des faibles (ou inexistants) financements de l'accompagnement social en matière de logement, il faut craindre que ce dernier soit réaliser parfois mal. La question reste de financer ce qui ne se voit pas (au contraire de la brique). Etre tributaire du financement est parfois une contrainte il y a absence de réponse hors cadre de financement). Enfin, certains se demandent si les travailleurs sociaux sont payés pour acheter la paix sociale ?
- ✚ Réflexions sur la dimension financière pour les personnes en précarité sociale : il ne faut pas seulement financer le logement, mais aussi avant l'entrée dans un logement et l'après sortie du logement si l'on veut une réussite de l'action sociale. Une question forte se pose : le danger, l'effet pervers d'un système où le service social rendu est entièrement gratuit pour la personne car elle risque de prendre une attitude de consommatrice de services.

### QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- 1. Inciter à travailler avec des partenaires financiers, aller ers les opportunités de financement car elles n'ont pas tendance à 'nous tomber dessus comme par enchantement' en ce qui concerne l'accompagnement social en matière de logement.*
- 2. Imposer que les sociétés de logements sociaux consacre une partie de leur budget à l'accompagnement social.*
- 3. Travailler avec les personnes le principe de réalité financière : partir du budget de la personne, analyser les possibilités institutionnelles et des aides financières.*
- 4. Promouvoir l'accès social à la propriété de personnes pour favoriser autonomie et responsabilité.*



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## VI. Aspect légal ou réglementaire

- ✚ Il faudrait imposer la pratique de l'accompagnement social aux sociétés de logements sociaux (côté belge) - mais il ne faut pas contre pas céder à la pression des bailleurs sociaux qui imposent de manière systématique un accompagnement social à certaines tranches de la population (côté français).
- ✚ Il faudrait obtenir des pouvoirs publics l'autorisation de pouvoir expérimenter des formules originales, innovantes d'accompagnement social. Cela permettrait de déboucher sur de nouvelles réglementations / législations ouvrant la voie pour de nouvelles pratiques.
- ✚ La contrainte réglementaire est parfois difficile dans la mesure où l'accompagnement social demande du temps, de la prévention, du suivi, ce que ne prévoit pas forcément le cadre légal.

### QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- 1. Il faut informer et former les personnes sur leurs droit et leurs devoirs en matière de logement, ce qui peut aussi se traduire par des actions de prévention.*
- 2. Réagir face à des propriétaires mal intentionnés : promouvoir des réglementations qui protègent les personnes des propriétaires peu scrupuleux.*
- 3. Se rappeler que le travailleur social est tenu par le secret professionnel, le signaler aux personnes.*
- 4. Demander une possibilité d'expérimenter des formules innovantes d'accompagnement sociale, formules qui pourraient ensuite permettre de faire évoluer les pratiques de terrain.*
- 5. Refuser qu'il existe toute forme d'expulsion sans accompagnement social de la personne.*



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

# UNE APPROCHE TRANSFRONTALIERE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT

Voici repris les slides du Power Point sur le sujet que vous trouverez sur le CD ROM joint à ce travail. Il ne s'agit pas d'un travail de type académique (juridique ou autre) sur le sujet, mais plutôt l'état de la question telle qu'elle est apparue au fil des rencontres INTERREG. En fin de Power Point, vous trouverez le nom des personnes qui y ont contribué plus activement.

Slide 1: Approche transfrontalière de l'accompagnement social en matière de logement. Mars 2007. Version provisoire.

---

---

---

---

---

---

---

---

Slide 2: Approche comparative Belgique - France

- Origines historiques
- Rôles 'légaux' de l'assistant social
- Evolution historique des valeurs
- Cadre général : points de départ de l'accompagnement social
- Dispositifs et Objectifs légaux
- Phénomènes de décentralisation
- Du sectoriel au généraliste
- Notion d'aide sociale financière
- Notion de contrat d'accompagnement social

---

---

---

---

---

---

---

---

# Comparaison Historique transfrontalière



## Origines historiques (1)

Quand parle-t-on pour la première fois dans les textes d'accompagnement social en liaison avec le logement ?

|   |   |
|---|---|
| <b>En France : 1990</b><br>= Loi Besson | <b>En Belgique : 1989</b><br>= Création des logements d'insertion |
|---|---|

Cette Loi a instauré une obligation légale pour chaque département de réaliser un **diagnostic logement**.

C'est la fin du moratoire en ce qui concerne le logement social et se rend compte de l'intérêt à développer des **logements de transition**.

---

---

---

---

---

---

---

---



## Origines historiques (2)

Quelles sont les logiques sous-jacentes ?

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| <b>En France</b> | <b>En Belgique</b> |
|------------------|--------------------|

Ce diagnostic logement oblige à identifier plus clairement les **acteurs du logement** et à **clarifier leur rôle**, notamment via de l'accompagnement social.

Dans une situation de crise (années '80), d'abord de l'emploi puis du logement, se crée le champ de la **'transition'**. Cette transition correspond d'une part à une réponse dans l'**urgence** (faire patienter avant l'emploi ou le logement définitif) et d'autre part à se donner un **temps d'apprentissage** via l'accompagnement social.

---

---

---

---

---

---

---

---



## Rôles 'légaux' de l'AS (1)

Quelles sont les missions attribuées à l'AS ?

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| <b>En France</b> | <b>En Belgique</b> |
|------------------|--------------------|

L'Assistant social est :

- Un **agent facilitateur** de changement social
- Un **agent d'aide** à la personne pour résoudre ses problèmes

L'Assistant social est :

- un **agent d'action** sociale
- un **agent d'aide** personnelle

Dans la pratique, une bonne partie des travailleurs sociaux n'ont pas suivi de formation d'AS, tant en France qu'en Belgique !

---

---

---

---

---

---

---

---



## Rôle légal de l'AS en Belgique (2)

### UN AGENT D'ACTION SOCIALE

Qui vise à l'organisation et au bon fonctionnement d'une société propre à **faciliter le progrès humain.**

### UN AGENT D'AIDE PERSONNELLE

Qui vise à permettre à l'homme de mieux se réaliser par une **meilleure utilisation de ses propres ressources** et de celles de la société, favorisant **l'épanouissement de ses potentialités**, individuellement ou en groupe **en vue d'une plus grande autonomie** et d'une prise en charge responsable.

Définitions issues du cours « *Fondement du service social* » de la Haute Ecole Namuroise Catholique

---

---

---

---

---

---

---

---



## Rôle légal de l'AS en France (3)

### UN AGENT D'AIDE A LA PERSONNE

Le travail social **intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement.** Les principes de droit de l'homme et de justice sociale sont fondamentaux pour la profession

La mission du travailleur social est d'aider la personne à **développer ses potentiels, enrichir sa vie et prévenir les dysfonctionnements.**

### UN AGENT FACILITATEUR DE CHANGEMENT SOCIAL

Le travailleur social est un **agent facilitateur du changement**, tant dans la société que dans la vie des personnes, familles et communautés qu'ils servent. Le travail social est un système complexe de **valeurs**, de **théories** et de **pratiques.**

Définitions adoptées par la Fédération Internationale des Travailleurs sociaux - 2000

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (1)

**Depuis le début du travail social, il existe des valeurs sous-jacentes aux actions menées. Elles semblent communes aux deux pays.**

| TEMPS           | VALEURS             | COMPARAISON Belgique France  |
|-----------------|---------------------|--|
| Fin XIXe siècle | <b>Bienfaisance</b> | <b>E:</b> 1888 : Création du Conseil supérieur de l'assistance publique et de la bienfaisance privée.<br>1893 : assistance médicale gratuite. Entre 1904 et 1913 : Lois pour protection de la mère et de l'enfant création des CAP = Commissions d'Assistance Publique<br><br><b>B:</b> 1889 : Loi sur le travail des femmes et des enfants – 1899 : Loi sur la sécurité et la santé des travailleurs. |
|                 | ---                 |  |
|                 | <b>Assistance</b>   |  |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (2)

**Courant nataliste et hygiéniste**  
**glissement du sanitaire vers l'aide sociale**

| TEMPS                            | VALEURS   | COMPARAISON Belgique France  |
|----------------------------------|---|--|
| Débuts du XXe siècle (1900-1930) | <b>Aide</b><br>---<br><b>Protection</b><br>---<br><b>Solidarité (mutualisation Des risques)</b> | <b>E</b> : 1904 (aide sociale à l'enfance) ; 1907 (protection des enfants naturels) ; 1913 (protection de la mère).<br><b>1920</b> : Création du ministère de l'hygiène, de l'assistance et de la prévoyance sociale.<br><b>1921</b> : Création du service hospitalier et de la fédération des centres sociaux de France.<br><b>B</b> : 1906 (premières conventions collectives) 1930 (système d'allocations familiales pour salariés)<br><b>1920</b> : première école sociale où étudier les fonctions de <i>'surintendant en entreprises'</i> (bien-être physique et moral - hygiène) ou de <i>'visiteuses à domicile'</i> . |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (3)

**Courant féministe et humaniste**

| TEMPS   | VALEURS  | COMPARAISON Belgique France  |
|---|--|--|
| Jusqu'à la fin de la deuxième guerre mondiale (1930-1945) | <b>Suivi</b><br>---<br><b>Prise en charge</b><br>---<br><b>Justice sociale</b> | <b>E</b> : 1932 : allocations familiales.<br><b>1944-45</b> : aide médicale gratuite + création des grands organismes de protection sociale + ordonnance PMI.<br><b>B</b> : Suite au rapport Beveridge en Angleterre (1942), la protection sociale devient un filet de sécurité minimal garanti par l'Etat. <b>1944</b> : Instauration du système de sécurité sociale et création de l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS).<br><b>1945</b> : protection du titre d'Assistant Social (diplôme reconnu – accès à la profession – écoles reconnues). |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (4)

**Développement des sciences humaines : satisfaire les besoins**  
**- courants psychosocial et communautaire -**

| TEMPS                                       | VALEURS   | COMPARAISON Belgique France   |
|---|---|---|
| Jusqu'à la crise des années '70 (1945-1974) | <b>Prise en charge</b><br>---<br><b>Rôle du collectif</b> | <b>E</b> : 1965 : création des Directions d'Action Sociale dans les départements ainsi que de la coordination des travailleurs sociaux.<br>Formation AS = suivre filière médico-sociale.<br><b>B</b> : 1946 : instauration du logement social.<br><b>1965</b> : instauration du revenu mensuel garanti.<br>Années du Pacte Social - Etat providence - les risques passent du fautif au collectif – il faut lutter contre l'inadaptation et satisfaire les besoins fondamentaux des personnes. |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (5)

**Courant insertion/exclusion sociale - nouvelle pauvreté  
- société duale et développement local -**

| <u>TEMPS</u>                            | <u>VALEURS</u>   | <u>COMPARAISON Belgique France</u>   |
|---|--|--|
| Les années<br>chamnières<br>(1975-1990) | <b>Contrôle</b><br><b>Droit</b><br>---<br><b>Projet</b><br><b>Contrat</b><br>---<br><b>Accompagnement</b><br><b>social</b> | <p><b>E:</b> 1982 : le DSQ devient DSU : passage de l'Etat providence (logique d'assistance) à l'Etat « animateur » (logique d'acteurs) - 1985 : évaluation des politiques sociales - 1988 : Loi sur le RMI et mise en œuvre du contrat insertion<br/>1990 : Loi Besson sur le Logement (diagnostic logement) avec notion d'accompagnement social.</p> <p><b>B:</b> 1974 : instauration du minimex (Minimum de Moyens d'Existence) 1976 : instauration des CPAS (Centre Public d'Aide Sociale). Depuis 1980 : désinvestissement dans le social : morcellement du champ social ; notion d'intervenant social.<br/>1989 : création des logements d'insertion avec notion d'accompagnement social</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Evolution historique des valeurs (6)

**Travail de proximité – Décentralisation - Etat social actif**

| <u>TEMPS</u>                         | <u>VALEURS</u>   | <u>COMPARAISON Belgique France</u>   |
|--------------------------------------|--|--|
| Tendances<br>récentes<br>(1990-2005) | <b>Coaching</b><br><b>social</b><br>---<br><b>Efficacité</b><br>---<br><b>Approche</b><br><b>Territoriale</b><br>---<br><b>Etat social</b><br><b>actif</b> | <p><b>E:</b> 1992 : Politiques sociales départementales, territorialisées avec les politiques d'insertion. Il faut « rendre active » la personne – le travail social n'est plus une réponse à un besoin, mais se développe dans les <i>interactions</i>.<br/>Emergence nouvelle du collectif.</p> <p><b>B:</b> 1992 : AS est assementé dans les CPAS. Les pratiques sociales parlent de proximité, lien social, partenariat, processus. L'Etat devient <i>societal</i> actif : l'individu doit trouver un projet et agir par lui-même pour ne pas être exclu. L'AS devient un 'coach' social (accompagner n'est plus 'faire pour')</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Les valeurs professionnelles (7)

|  |   |
|--|---|
| <p><u>VALEURS PROPRES AU TRAVAIL SOCIAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respect</b> des personnes</li> <li>• <b>Autodétermination</b> de la personne</li> <li>• Promotion du <b>bien-être humain</b></li> <li>• <b>Intégrité</b> professionnelle</li> <li>• <b>Justice sociale</b> = dénoncer les situations contraires à la dignité humaine</li> <li>• <b>Solidarité</b></li> </ul> | <p><u>VALEURS DE JUSTICE SOCIALE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Œuvrer pour le <b>changement social</b></li> <li>• <b>Lutter contre les discriminations</b>, le racisme et l'injustice</li> <li>• Accroître le <b>bien-être</b> des individus et des groupes défavorisés</li> <li>• Œuvrer pour la promotion des <b>droits humains</b> en tenant compte des <b>obligations</b> correspondantes</li> </ul> |
|--|---|

Valeurs définies par la Fédération internationale des travailleurs sociaux

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Les valeurs d'aujourd'hui (8)

---

### MOTS CLE AUJOURD'HUI

|  |  |
|--|--|
| <b>INSERTION<br/>RELATION</b>                | S'enracine dans système d'échanges et de réciprocité. Travail de restructuration de la personne et de recomposition du réseau relationnel. <b>RESEAU</b>     |
| <b>PROJET<br/>CONTRAT</b>                    | Outil d'action sociale. Dialogue – projet – évaluation des moyens – échéancier – évaluation. Engagement réciproque et appui technique. <b>RESPONSABILITE</b> |
| <b>TIERS SOCIAL<br/>COHESION<br/>SOCIALE</b> | Engagement (contrat) pour une insertion dans la société = le tiers social qui permet de sortir de la relation bilatérale en travail social. <b>SOCIETE</b>   |

---

---

---

---

---

---

---

---

## Comparaison entre dispositifs légaux et objectifs



### Cadre général : Point de départ de l'intervention sociale

---

| En France   | En Wallonie  |
|---|--|
| <p><b>1/ L'accompagnement social est déterminé par le type de ménage</b></p> <p><b>2/ On part de la définition de l'accompagnement social pour arriver aux objectifs</b></p> <p>En France, le processus d'intervention est plus précis (<b>procédures</b>).</p> <p>Le Fonds de Solidarité Logement s'inscrit dans le Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.</p> | <p><b>1/ L'accompagnement social est déterminé par le type de logement</b></p> <p><b>2/ On part du type de logement pour déterminer les objectifs de l'accompagnement</b></p> <p>En Wallonie, il s'agit d'un <b>processus</b> d'accompagnement qui laisse davantage d'autonomie sociale.</p> <p>Accompagnement social dans : les logements de transit, d'insertion et gérés par Agences Immobilières Sociales (selon Code Wallon du Logement).</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---



### Dispositifs et Objectifs légaux (1)

---

| En France  | En Wallonie   |
|--|---|
| Déf. de l'Acc Social → Objectifs   | Type de logement → Objectifs  |
| <p>→ <b>Garantir</b> aux personnes défavorisées une insertion durable dans leur habitat.</p> <p>→ <b>Inciter</b> les organismes bailleurs à accueillir ou maintenir dans leur parc des ménages en difficultés.</p> <p>→ <b>Trois mesures</b> définies : Gestion Locative Adaptée + Suivi Social Adapté + Accompagnement Social Renforcé.</p> | <p>→ <b>Reloger</b> durant une période active de logement (<u>si</u> logement de transit)</p> <p>→ <b>Stabiliser</b> la personne par la pédagogie du loger (<u>si</u> logement d'insertion)</p> <p>→ <b>Réinsérer</b> par le logement (<u>si</u> Agences Immobilières Sociales)</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Dispositifs et Objectifs légaux (2) Les mesures dans le Département du Nord

> **Gestion Locative Adaptée (G.L.A.)**

**Objectifs** : Traitement des impayés, gestion matérielle (EDF GDF Chauffage), gestion du budget, rétablissement des relations avec les bailleurs.  
**Démarches** : Information et prévention avec les familles, contrat, 12 mois renouvelables.

> **Suivi Social Adapté (S.S.A.)**

**Objectif** : Traitement des impayés, gestion matérielle, du budget, des relations de voisinage, entretien et appropriation du logement par l'usager, insertion dans l'environnement, usage services publics.  
**Démarches** : actions éducatives, accompagnement social individuel, 6 mois renouvelables.

> **Accompagnement Social Adapté (A.S.A.)**

**Objectif** : idem S.S.A., mais pour un public en difficultés non seulement de logement, mais aussi dans les domaines de la santé, de l'emploi, de la formation.  
**Démarches** : actions éducatives, individuelles et collectives, 12 mois renouvelables.

---

---

---

---

---

---

---

---



## Dispositifs et Objectifs légaux (3) La typologie logement en Région wallonne

> **Logement de transit**

**Objectifs** : l'accompagnement doit favoriser la recherche active d'un autre logement dans les délais compatibles avec la situation du ménage (prise de décisions – responsabilisation – utilisation adéquate du logement – respect du voisinage et de l'environnement).  
**Délais** : se reloger dans les 6 mois à un an.

> **Logement d'insertion**

**Objectif** : Favoriser le rôle stabilisateur du logement (paiement régulier du loyer – utilisation adéquate du logement : bonne occupation des lieux et hygiène domestique – respect du voisinage et de l'environnement).

> **Logement géré par une AIS (Agence Immobilière Sociale)**

**Objectif** : viser à réinsérer le locataire (guidance budgétaire – pédagogie de l'habiter – utilisation adéquate du logement, dont niveau énergétique - ...).  
**Difficulté** : double casquette gestionnaire logement / accompagnant social.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Comparaison transfrontalière entre tendances actuelles



## Les phénomènes de décentralisation

**Les deux pays ont connu des phénomènes de décentralisation de leurs politiques, ce qui a eu des répercussions sur les compétences institutionnelles des acteurs de l'accompagnement social**

| En Belgique<br>(régionalisation effective en 1980)   | En France<br>(décentralisation départementale en 82/83)   |
|--|---|
| <p><b>Le logement</b> : compétence autrefois nationale est devenue matière régionale. Si une tutelle régionale existe toujours, les Communes deviennent actrices de premier plan : CPAS – Plan biennal du logement – logement de transit.</p> <p><b>L'accompagnement Social Logement</b> : c'est aujourd'hui le Fonds du Logement qui est devenu responsable (faîtière sociale de la politique du logement).</p> | <p><b>Le RMI</b> : (Revenu Minimum d'Insertion) Il s'agissait d'un fonds d'Etat géré par les CAF (Caisse Allocation Familiale). Depuis 2005, bien que l'insertion soit déjà une compétence départementale, les moyens sont aussi confiés aux départements. Ceci a des répercussions sur les pratiques des Caisses d'Allocation Familiale.</p> <p><b>Fonds de Solidarité Logement (FSL)</b> : il a connu la même évolution que le RMI.</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---



## Du sectoriel au généraliste

**Les deux pays ont vécu un phénomène de sectorialisation de l'aide sociale. Aujourd'hui, on en revient à une approche plus globale de la personne, dès lors également à une approche plus généraliste**

| En Belgique   | En France  |
|---|--|
| <p>A côté des CPAS (Centre Public d'Aide Sociale), il s'est développé des secteurs d'aide à la jeunesse, aux handicapés, etc.</p> <p>Mais le mouvement actuel (années '90) est de retrouver une globalité d'intervention. En 1990 se créent les <b>Coordinations Sociales Locales</b> et depuis 1992 les pouvoirs publics ont octroyé des subsides aux CPAS pour organiser ces coordinations locales.</p> | <p>La France avait également segmenté la personne humaine et proposé des services spécialisés aux personnes (secteur logement, éducation, etc.)</p> <p>Mais aujourd'hui, les travailleurs sociaux vont vers du travail social généraliste. Le non emploi a de telles conséquences sur les personnes qu'il devient impossible de n'avoir qu'une intervention spécialisée.</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Notion d'aide sociale financière

**La question des revenus de remplacement induit des formes d'accompagnement différentes. Un même paradoxe est posé : les travailleurs pauvres ont plus de mal à s'en sortir que les personnes aidées socialement ...**

| En Belgique  | En France   |
|--|---|
| <p><b>RIS</b> : Montant du Revenu d'Insertion Sociale = <b>665 €</b> (personne seule) ou <b>430 €</b> (cohabitant) au 1<sup>er</sup> décembre 2006.</p> <p>En Belgique, pour le calcul, on ne prend en compte que le <b>montant</b> des ressources des personnes et pas la nature de ces ressources.</p> <p>La personne qui est aidée <b>doit toujours payer</b> (même faiblement) un service, son logement.</p> | <p><b>RMI</b> : Montant du Revenu Minimum d'Insertion = <b>441 €</b> (personne isolée) ou <b>662 €</b> (couple) au 1<sup>er</sup> janvier 2007. Mais une aide au logement complémentaire est possible (APL - PLA) dont le montant est variable selon la zone d'habitat.</p> <p>En France, on prend en compte le <b>montant et la nature</b> des ressources. Le chômeur qui reçoit 1000 € aura des avantages que n'a pas le salarié qui gagne 1000 €.</p> <p>La personne, via les aides logement en plus du RMI, peut se retrouver à <b>n'avoir plus de loyer à payer, voire à obtenir un surplus</b> sur son aide logement.</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Notion de contrat d'accompagnement social

**Suite à la perte du plein emploi, il a semblé important d'utiliser le contrat comme mode de responsabilisation des personnes. Ce contrat n'a cependant pas le même caractère contraignant en France et en Belgique**

| En Belgique  | En France   |
|--|---|
| <p>En 1992, le <b>contrat individualisé d'intégration</b> apparaît. Il correspond entre autres à une volonté de mieux gérer le minimex pour les jeunes de 18 à 25 ans.</p> <p>En matière de logement, le travailleur social <b>PEUT</b> travailler sur base d'un contrat pour l'accompagnement social, mais cela ne peut empêcher l'accès au logement.</p> | <p>En 1988, la notion de contrat apparaît avec le <b>RMI</b> (Revenu Minimum d'Intégration), bien que de nombreux travailleurs sociaux l'utilisaient déjà.</p> <p>Dans le cadre du Fonds de Solidarités Logement (matière départementale), si une aide est donnée pour l'accès au logement ou pour faire face à un impayé, il y a <b>contractualisation de l'aide sociale</b>. La personne qui refuse contrat peut théoriquement se voir refuser un logement.</p> |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Pascale Thys, Habitat et Participation

Nous tenons à remercier pour ce travail :

Côté français : Madame Geneviève Decraene de la CAF de Maubeuge et Madame Lorraine Tinant de la Communauté Urbaine de Lille (CUDL)

Côté belge : Madame Pierina Faggiani de l'HENaC et Monsieur Paul Emile Hérin de la DGATLP (Région wallonne)

## REFLEXION STRUCTUREE SUR LE TRAVAIL SOCIAL : C'EST QUOI ? COMMENT LE REALISER ? QUEL EST SON SENS ?

Les travailleurs sociaux ont d'abord identifié les 10 'nœuds' ou problèmes majeurs rencontrés dans leur travail quotidien. Ensuite, ils ont débattu des idées clés liées aux nœuds identifiés selon trois thèmes globaux :

- ✚ *Qu'est-ce que le travail social ?*
- ✚ *Comment se réalise le travail social ?*
- ✚ *Quel est le sens du travail social ?*

### QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL SOCIAL ?

**NOEUD 01 : L'accompagnement social : aide ou contrainte ?** En France, l'accompagnement social semble obligatoire (on découvre même au candidat locataire des difficultés sociales pour qu'il puisse accéder au logement) tandis qu'il est très libre en Belgique (si bien que souvent l'accompagnement social est non reconnu). Quelles alternatives possibles ?

**NOEUD 02 : L'accompagnement social : relation de confiance ou intrusion ?** Le travailleur social s'immisce-t-il dans une relation duale locataire/propriétaire ou réalise-t-il une triangulation nécessaire entre locataire-famille / propriétaire ? Comment vivre la double casquette « travailleur social » et « propriétaire bailleur » ?

**NOEUD 03 : Action sociale crédibilisée et pouvoir du travailleur social.** Par son intervention, par son accompagnement social, le travailleur social crédibilise le futur locataire face à son propriétaire. Devenant ainsi un acteur incontournable, le travailleur social exerce un pouvoir fort sur la personne qu'il accompagne.

### COMMENT SE REALISE LE TRAVAIL SOCIAL ?

**NOEUD 04 : Le paradoxe de la durée de l'accompagnement social.** Que désigne-t-on réellement par accompagnement social en matière de logement ? Le travail de recherche d'un nouveau logement ou le temps de construire avec la personne un projet de vie dont le logement est un aspect ? Comment savoir que le temps imparti à l'accompagnement social est écoulé ?

**NOEUD 05 : L'accompagnement social : individuel ou collectif ?** Au-delà du travail social avec les personnes et leur famille, quelles dynamiques collectives ou communautaires devraient être mises en place ? Qu'est-ce qui définit que l'action sociale doit être plutôt individuelle ou plutôt collective ?

**NCEUDS 06 : Paradoxe entre secret professionnel et efficacité de l'accompagnement social.** Le logement est un révélateur de la personne, joue un rôle miroir face au vécu social, économique et autre de la famille. Le travailleur social doit donc avoir un devoir de réserve. Cependant le travail en partenariat permet souvent de résoudre les situations plus efficacement. Que peut-on divulguer et jusqu'où ? Comment ?

**NCEUD 07 : Le travail en partenariat : un opportunité avec ou sans dérives ?** Travailler en partenariat permet de construire un objectif commun en dépassant les limites de chaque partenaire. Mais le travail en partenariat pose la question de la multiplicité des référents, ce qui peut annuler le travail social. Ou alors il n'existe qu'un seul référent social, ce qui crée d'autres dérives (sa relation prédominante face à la personne et à la famille, le marquage de la personne aidée si elle se présente chez un autre partenaire,...)

## QUEL EST LE SENS DU TRAVAIL SOCIAL ?

**NCEUD 08 : Le logement est-il à revendiquer comme un droit ou un outil ?** En France, le système d'aide locative peut aller jusqu'à couvrir l'intégralité du loyer. Comment dans ces conditions amener la notion d'éducation au logement pour le locataire ? Comment passer de la notion d'assisté social à la notion d'acteur social ?

**NCEUD 09 : Paradoxes de l'action au quotidien du travailleur social.** Quelles sont les missions du travailleur social ? Que signifie amener les personnes à l'autonomie ? Que faire s'il n'y a pas de logement à proposer ? Amener les personnes à accepter leur solitude ? Que faire si les personnes semblent victimes et responsables de leur situation ? Que faire si la personne ne souhaite pas co-produire son projet de vie ?

**NCEUD 10 : Paradoxes du rôle du travailleur social dans cette société.** Quel est le rôle du travailleur social dans notre société ? Garder la paix sociale en étant un élément tampon ou dénoncer les failles du système, les non-sens décelés sur le terrain ? Démontrer que le terrain a la capacité d'innover et acquérir une légitimité d'interpellation du politique ?

*Pensez à visionner la vidéo qui a été réalisée sur ce travail en sous-groupes et qui s'intitule 'LES NCEUDS DU TRAVAIL SOCIAL'*

Ces 10 'nœuds', regroupés sous trois thématiques ont ensuite été discutés en sous-groupes, de manière à mieux comprendre ces problématiques et identifier des pistes de propositions pour aider chacun dans son travail.

## C'est quoi le travail social ?

Atelier qui s'est déroulé à partir des trois « nœuds » identifiés :

- ⇒ « *L'accompagnement social : aide ou contrainte ?* »
- ⇒ « *L'accompagnement social : relation de confiance ou intrusion ?* »
- ⇒ « *Action sociale crédibilisée ou pouvoir du travailleur de terrain ?* »

### QUELQUES IDEES FORTES EN SYNTHESE DES TRAVAUX

*En terme de missions du travail social, l'accompagnement social doit permettre de créer une **relation de confiance** entre le travailleur et la personne, relation qui permette de créer chez celle-ci le « **désir de se (re)mettre en mouvement** ». Parmi les méthodes et attitudes évoquées, on a cité tout ce qui permettait aux personnes de **retrouver l'estime de soi**. Ces missions sont identifiées comme prérequis dans la recherche d'un logement (permettre à la personne de trouver et de garder un logement).*

*De nombreuses interventions ont montré que très, trop souvent, le travail social est finalement un « **fourre-tout** » (on ne distingue pas ce qui relève du social et de l'accompagnement au logement - le besoin de clarification tant de l'offre que de la demande s'impose comme une des missions).*

*Enfin, les questions ou « nœuds » de départ opposaient action sociale bien vécue et ses dérivées (notions de contraintes et de pouvoir). Parmi les réflexions issues du terrain, il est intéressant d'épingler que la contrainte n'est pas forcément à considérer comme négative (**la contrainte permet parfois de créer une réaction nécessaire**). Quant au rapport de pouvoir, il est en partie inévitable parce, quoi qu'on fasse, **le travailleur social possède une compétence qui lui donne un certain pouvoir, il a la capacité de prendre du recul face à une situation dans laquelle il n'est pas impliqué**. Il faut que les personnes puissent utiliser ce pouvoir (plutôt que de le nier) et, pour cela, il faut pouvoir travailler « ensemble », voire même de manière « collective ».*

**NŒUD 01 : L'accompagnement social : aide ou contrainte ? En France, l'accompagnement social semble obligatoire (on découvre même au candidat locataire des difficultés sociales pour qu'il puisse accéder au logement) tandis qu'il est très libre en Belgique (si bien que souvent l'accompagnement social est non reconnu). Quelles alternatives possibles ?**

- Des **clarifications** sont à apporter à tous les niveaux :
  - **Niveau de la demande de la personne** : identifier de la demande pour que l'accompagnement social puisse prendre fin quand la demande est satisfaite (soit avant que cet accompagnement ne devienne une contrainte) - réaliser un contrat d'accompagnement où chacun comprendrait pourquoi il est utile de travailler ensemble - saisir ce moment de crise qui peut donc être vécu comme une contrainte par la personne.
  - **Niveau de l'offre d'accompagnement** : identifier les missions du travailleur social en fonction d'objectifs (ex : amener les personnes à l'autonomie et la responsabilisation), son cadre professionnel et poser les limites de son intervention. Lire ici une revendication de professionnalisation, de légitimation, de reconnaissance.
  
- **Méthodes suggérées d'intervention** :
  - Penser à identifier ce qui relève pour la personne de difficultés propres au logement et ce qui relève de difficultés sociales (ne pas amalgamer et éviter que le travail social devienne un « fourre-tout »).
  - Identifier ce qui peut être entrepris de manière préventive.
  
- Analyser le **sens de la contrainte qu'on impose**. Il y a des aspects positifs et négatifs aux contraintes. Contraindre peut permettre de provoquer une réaction nécessaire. Dans toute contrainte, il y a ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.

**NŒUD 02 : L'accompagnement social : relation de confiance ou intrusion ? Le travailleur social s'immisce-t-il dans une relation duale locataire/propriétaire ou réalise-t-il une triangulation nécessaire entre locataire-famille / propriétaire ? Comment vivre la double casquette « travailleur social » et « propriétaire-bailleur » ?**

- Le métier du travailleur social est d'être un « **orienteur** »
  
- Le travail social requiert des **méthodes** et des **attitudes** spécifiques dont l'objectif est de **créer une relation de confiance permettant de créer chez la personne le désir de se (re)mettre en mouvement**.

- Parmi les *attitudes* citées, il y a : l'altruisme, l'écoute, l'empathie, la discrétion, le contact-accueil, le guide-orienteur, le soutien dans une recherche de solution, le clarificateur de demande ou de désir.
- Parmi les *méthodes* citées :
  - **Rédiger un « contrat »** qui clarifie les rôles de chacun, pose les règles permettant de ne pas entièrement fonctionner dans l'informel. Le contrat sert d'outil repère et pas seulement de contrôle. Mais on est conscient que ce contrat n'est pas rédigé entre deux personnes étant sur un pied d'égalité (cela remet-il sa légitimité en cause ?) ;
  - **Travailler avec le collectif ou la communauté** pour faciliter la création de cette relation de confiance ;

**NŒUD 03 : Action sociale crédibilisée ou pouvoir du travailleur social ? Par son intervention, par son accompagnement social, le travailleur social crédibilise le futur locataire face à son propriétaire. Devenant un acteur incontournable, le travailleur social exerce un pouvoir fort sur la personne qu'il accompagne.**

- Une mission du travail social est d'**accompagner la personne à retrouver l'estime de soi** (travail sur l'image, le maintien, la manière de s'exprimer,...) et pouvoir ainsi entre autres se présenter aux propriétaires. Ceci crédibilise l'action.
- Une des missions du travail d'accompagnement en matière de logement est de **mettre en place une triangulation optimale entre la personne et le propriétaire bailleur** (en effet, il y a souvent des difficultés qui viennent d'une confusion entre les rôles : propriétaire et travail social - ceci créé encore plus de difficultés à conserver une certaine neutralité et objectivité. Le besoin de dissocier ou non les rôles d'accompagnement social et de bailleur social dépend de l'expérience de chacun et est donc considéré comme abus de pouvoir ou non.
- La **notion de pouvoir** du travailleur social est vue sous divers angles :
  - via le fait d'être le *bailleur social* (cfr ci-dessus) ;
  - via la notion de *compétences* qu'à le travailleur social et ne possède pas la personne qui vient le voir.
  - Cette compétence est notamment identifiée comme *la capacité à pouvoir « sortir le nez du guidon »* en cas de problème. Cette prise de recul, cette « objectivité » est une forme de pouvoir.
  - En terme de méthode, il est recommandé de *clarifier les situations ensemble*, de réaliser les bilans et synthèses de problèmes avec les personnes et leurs familles afin de recadrer cet usage du pouvoir. Exemple concret : il peut s'agir de travailler avec les propriétaires lors de permanences logement.

## Comment se réalise le travail social ?

Atelier qui s'est déroulé à partir des quatre « nœuds » identifiés :

- ⇒ « *Le paradoxe de la durée de l'accompagnement social* »
- ⇒ « *L'accompagnement social : individuel ou collectif ?* »
- ⇒ « *Le paradoxe du secret professionnel et l'efficacité du travail social* »
- ⇒ « *Le travail social en partenariat : opportunité ou dérive ?* »

### QUELQUES IDEES FORTES EN SYNTHESE DES TRAVAUX

--- La question de la **DUREE** de l'accompagnement social reste difficile à définir, selon que l'on met en lien la *durée d'accompagnement et durée dans le logement* (la durée est alors définie clairement dans le temps) ou *durée d'accompagnement et durée de l'aide sociale*. Dans ce second cas de figure, on notera trois idées-clés dans cet atelier :

- l'accompagnement social se termine quand les *objectifs* de la personne sont *atteints* (ce qui peut être immédiat ou ne jamais être le cas - l'accompagnement sera alors permanent)
- Ces objectifs sont *à construire par étapes* avec des termes dans le temps.
- La durée est le *fruit d'une négociation permanente* en fonction des besoins de la personne.

--- La question de l'accompagnement social **COLLECTIF VERSUS INDIVIDUEL** semble *faire peur* aux travailleurs sociaux qui ne se sentent pas en capacité de le réaliser, craignent des dérives et le non-contrôle de la situation. L'articulation des deux approches est vue cependant comme nécessaire parce que complémentaire.

La réalité des personnes est identifiée comme une réalité qui a une *dimension culturelle collective* (les communautés de vie), d'où la nécessité, malgré les peurs et les réticences, d'être davantage *formé à l'accompagnement social collectif*.

Une réflexion intéressante a opposé le travail *individuel* qui permettrait une « *traitement social* » au travail social *collectif* qui créerait le « *changement social* ».

--- La question du **SECRET PROFESSIONNEL PARTAGE ENTRE PROFESSIONNELS** semble assez facile à résoudre dès lors que *certains critères de faisabilité* sont respectés :

- Obtenir l'accord de la personne (et de sa famille).
- Rester dans le contexte de l'action à mener de manière positive.
- Avoir pour objectif d'accroître le bien-être de l'utilisateur.

--- La question du **PARTENARIAT** a été qualifiée par un participant comme « *enfer et paradis* ». Au-delà de cette boutade, deux éléments-clés sont ressortis de la discussion : le partenariat n'a d'intérêt que s'il est réalisé par des acteurs en *complémentarité* (évitons à tout prix les doublons !) et dans une *clarification* des rôles et missions de ce partenariat.

**NŒUD 04 : Le paradoxe de la durée de l'accompagnement social. Que désigne-t-on par 'accompagnement social en matière de logement ? Le travail de recherche d'un nouveau logement ou le temps de construire avec la personne un projet de vie dont le logement est un aspect ? Comment savoir que le temps imparti à l'accompagnement social est écoulé ?**

**Les réflexions du terrain :**

- Selon que l'on prenne le point de vue de la durée liée à la durée dans le logement ou à la durée de l'aide sociale, **les réponses sont très diverses**. On peut lier la durée aux objectifs (atteints ou non) de la personne, au contrat, à la durée d'hébergement, au financement, au besoin de la personne, etc.
- Une question importante se pose : si l'on considère que l'accompagnement peut parfois être 'illimité' ou 'permanent', n'est-on pas alors en train de **créer une forme de dépendance de l'usager ?**

**Les propositions du terrain :**

- Les travailleurs sociaux estiment qu'ils ont parfois besoin d'une **supervision** pour leur permettre d'évaluer le temps nécessaire pour pratiquer un travail social efficace avec les personnes.
- Proposer que **la durée soit négociable** en fonction des étapes d'évolution de l'usager/acteur car la durée doit rester variable en fonction de la réalité de la personne.
- Il faut un **financement adapté à l'accompagnement en fonction de cette durée variable**. Il faut souligner que le lien de confiance diffère de celui de la durée.
- Il faut réfléchir à des **moyens** permettant d'assurer la transition des personnes en **post-hébergement** selon les besoins ou demandes de celles-ci.

**NŒUD 05 : L'accompagnement social : individuel ou collectif ? Au-delà du travail social avec les personnes et leur famille, quelles dynamiques collectives ou communautaires devraient être mises en place ? Qu'est-ce qui définit que l'action sociale doit être plutôt individuelle ou plutôt collective ?**

**Les réflexions du terrain :**

- On constate une certaine **résistance des travailleurs sociaux** face aux travail collectif : ils ont peur d'avoir à gérer des colères, des revendications. Le travail collectif est plutôt rare entre autres parce que les travailleurs sociaux n'y sont pas préparés. Plusieurs ne croient pas aux pédagogies de groupes, tandis que d'autres estiment qu'il faut apprendre à articuler travail individuel et collectif.
- Le **point de vue des personnes** (usagers) est aussi mis en avant : après un passage en institution (collective), celles-ci aspirent à un suivi individuel et pas

forcément à un travail en collectif. On remarque que l'action collective peut être très difficile avec des personnes blessées par la vie, ayant des intérêts différents.

- Enfin soulignons aussi que **le travail social collectif fait peur au politique** parce que - comme il a été dit dans la synthèse - il peut déboucher sur des mobilisations pour un changement social.

### Les propositions du terrain :

- Les travailleurs sociaux qui veulent se lancer dans l'accompagnement social collectif demandent que des **formations** sur le sujet soient organisées.
- Il faut **travailler avec les institutions et les politiques** pour leur montrer les aspects positifs de démarches collectives, pour diminuer leurs craintes.
- Il faut rappeler que **le travail individuel est nécessaire** également et est un passage obligé pour travailler ensuite le collectif ou le communautaire.
- Enfin, le travail social collectif **peut être une solution** face à certaines **problématiques** ainsi que face au '**débordement**' des travailleurs sociaux qui se disent en incapacité à gérer toutes les demandes de suivi individuel.

**NŒUD 06 : Paradoxe entre secret professionnel et efficacité de l'accompagnement social. Le logement est révélateur de la personne, joue un rôle miroir face au vécu social, économique et autre de la famille. Le travailleur social doit donc avoir un devoir de réserve. Cependant le travail en partenariat permet souvent de résoudre les situations plus efficacement. Que peut-on divulguer et jusqu'où ? Comment ?**

### Les réflexions du terrain :

- **Que met-on derrière le terme de 'secret' professionnel ?** On constate que le 'secret' du travailleur social peut être égal au 'secret' de l'utilisateur. Certains 'secrets' paralysent les familles, sont pathologiques. Faut-il alors maintenir ces 'secrets' ? Il y a des choses difficiles à taire !
- **Rappel de l'objectif de partage du secret professionnel entre professionnels :** il s'agit d'optimiser l'aide, de permettre une meilleure collaboration entre les services, et cela en vue d'améliorer le bien-être de la personne (utilisateur).

### Les propositions du terrain :

Le secret professionnel peut être partagé dès lors que **certaines critères de faisabilité** sont respectés :

- Obtenir l'accord de la personne (et de sa famille).
- Rester dans le contexte de l'action à mener de manière positive.
- Avoir pour objectif d'accroître le bien-être de l'utilisateur.

## NŒUD 07 : Le travail en partenariat : une opportunité avec ou sans dérive ?

Travailler en partenariat permet de construire un objectif commun en dépassant les limites de chaque partenaire. Mais le travail en partenariat pose la question de la multiplicité des référents, ce qui peut annuler le travail social. Ou alors il n'existe qu'un seul référent social, ce qui crée d'autres dérives (sa relation prédominante face à la personne et à la famille, le marquage de la personne si elle se présente chez un autre partenaire).

### Les réflexions du terrain :

- Le travail en partenariat peut être tout à la fois **qualifié d'enfer et de paradis**, ce qui en dit long sur ce que chacun peut vivre dans un travail en partenariat.
- Les travailleurs sociaux rappellent que la notion de partenariat peut être abordée de deux manières : celle du partenariat entre travailleurs sociaux de services différents et celle du partenariat avec la personne (l'utilisateur).

### Les propositions du terrain :

- Pour ce qui est du **partenariat entre services sociaux**, on rappelle quelques règles de fonctionnement : transparence, complémentarité (pas de doublons !), clarification des rôles de chacun, climat de confiance.
- Pour ce qui est du **partenariat avec la personne**, les mêmes qualificatifs sont utilisés. On ajoute encore que s'il n'y a pas de collaboration étroite avec la personne, le locataire, on peut en arriver à une **situation d'opposition qui annule tout travail social**.



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## Quel est le sens du travail social ?

Atelier qui s'est déroulé à partir des trois « nœuds » identifiés :

- ⇒ « *Le logement est-il à revendiquer comme droit ou comme outil ?* »
- ⇒ « *Paradoxes de l'action au quotidien du travailleur social* »
- ⇒ « *Paradoxes du rôle du travailleur social dans cette société* »

### QUELQUES IDEES FORTES EN SYNTHESE DES TRAVAUX

Les débats ont mené les travailleurs sociaux à penser que, dans leur pratique quotidienne, *le logement est plus souvent utilisé comme un outil, même si la question du logement comme un droit est tout à fait pertinente*. Un travail de comparaison entre 'outils', 'dispositifs' en France et en Belgique a montré des différences importantes. Il s'agit cependant dans les deux cas de *dispositifs qui ne sont pas généralistes car ils renvoient chaque fois à des conditions spécifiques* auxquelles doit se soumettre le candidat locataire. On s'éloigne dès lors de la notion de droit 'général' au logement.

*La notion d'éducation au logement* a été traitée selon l'axe '*apprentissage*' de son habitat et selon la notion de '*stabilisation*' dans le logement. Mais les travailleurs sociaux sont unanimes à penser que ce sont des *démarches de responsabilisation dans son parcours logement* (y compris par une valorisation d'actions collectives pour le droit au logement) qui amènera la personne à passer du statut d'assisté à celui d'acteur.

*Ils ont poussé un coup de gueule face aux divers paradoxes du travail social*, estimant qu'il manquait de place pour qu'eux-mêmes et les personnes qu'ils accompagnent puissent exprimer leurs frustrations et leur colère.

Des *débats de société* sur les questions de norme sociale, du rôle du travailleur social face à la norme sont souhaités ainsi qu'un espace de débat sur le rôle parfois militant du travailleur social pour dénoncer les failles du système. Mais les avis sont partagés sur le sujet et, ce qui apparaît en filigrane, c'est toute la question de la *légitimité* donnée et ressentie par le travailleur social pour pouvoir questionner la norme sociale, pour pouvoir dénoncer les lacunes du système.

Enfin, par rapport à plusieurs questions de fond que se posent les travailleurs et dans un souci de transparence de leur travail, *ils conseillent d'adopter le principe de réalité avec les usagers* : réalité face aux dispositifs légaux, réalité du marché du logement.

**NŒUD 08 : Le logement est-il à revendiquer comme un droit ou un outil ? En France, le système d'aide locative peut aller jusqu'à l'intégralité du loyer. Comment dans ces conditions amener la notion d'éducation au logement pour le locataire ? Comment passer de la notion d'assisté social à la notion d'acteur social ?**

**Questions / Réflexions du terrain :**

- Les travailleurs sociaux constatent que **les dispositifs belges et français diffèrent**. Ex en France = les Régies d'avance pour les bénéficiaires du RMI, le Loca Pass, l'Aide Installation, l'Aide personnalisée au logement, etc. Ex en Belgique : l'allocation de Déménagement et de loyer (ADEL), la pondération du loyer en fonction des revenus présente dans plusieurs dispositifs, le logement d'insertion, etc. Dans les deux cas, ces dispositifs ont le mérite d'exister, mais ils s'adressent à des publics spécifiques et comportent des conditions particulières. **Il ne s'agit donc pas de mécanismes 'généralistes' ouvert à tous.**
- Un enjeu fort du logement est celui d'être **un lieu d'apprentissage concernant l'appropriation de son habitat**. C'est donc un des objectifs de l'accompagnement social en matière de logement : permettre cet apprentissage
- Un autre enjeu fort est celui d'être **un lieu de stabilisation de la personne**, dans son logement et dans son parcours résidentiel. Pourtant, n'y a-t-il pas parfois contradiction entre cet objectif mené par les travailleurs sociaux et la société qui a des exigences croissantes de mobilité des personnes ?

**Propositions :**

- L'analyse des dispositifs a mis en évidence une **absence d'intervention financière pour les moins de 25 ans en France**. Il faudrait combler cette lacune.
- Il faut **travailler avec les personnes pour les responsabiliser dans l'habitat** non pas comme une fin en soi, mais pour les rendre actrices de leurs parcours logement.
- Il faut **valoriser les ressources des personnes concernées** de manière à créer les conditions de ce dépassement (assisté → acteur).
- Un outil complémentaire est de **valoriser un droit au logement** pour les personnes concernées à partir d'actions collectives dont elles sont porteuses.

**NOEUD 09 : Paradoxe de l'action au quotidien du travailleur social. Quelles sont les missions du travailleur social ? Que signifie amener les personnes à l'autonomie ? Que faire s'il n'y a pas de logement à proposer ? Faut-il amener les personnes à accepter leur solitude ? Que faire si les personnes semblent victimes et responsables de leur situation ? Que faire si la personne ne souhaite pas co-produire son projet de vie ?**

**Questions / réflexions de terrain :**

- Au-delà des attitudes demandées au travailleur social (empathie - se mettre à disposition de - ...), il s'agit de pouvoir prendre du recul, d'analyser les situations afin de 'gérer les frustrations'. Celles du travailleur social dans ses déceptions face à certains accompagnements sociaux qui échouent, celle des personnes face aux dispositifs proposés inefficaces ou impossibles. **Quelle place accorde-t-on tant aux travailleurs sociaux qu'aux personnes accompagnées pour pouvoir exprimer leur colère, leur incompréhension face à certaines situations, certains dispositifs ?**
- Certains travailleurs sociaux estiment que **c'est le principe de réalité qui devrait prévaloir** : partir des ressources et des limites de la personne et du marché du logement pour mener un accompagnement social plus réaliste et adapté.
- Les travailleurs sociaux doivent ont aussi pour mission de **permettre que le temps nécessaire à l'accompagnement social soit donné aux personnes** : un travail de cheminement, d'étapes, par paliers doit être accepté.
- **Les travailleurs doivent-ils nécessairement adopter une attitude normative à l'égard des personnes qu'ils accompagnent ?** Et si oui, jusqu'à quel point ? Qu'en est-il alors de la liberté de 'choix' de ces personnes, par rapport aux dispositifs proposés, mais aussi et surtout par rapport à des modes - des habitudes de vie 'hors normes' ?

**Propositions :**

- **Se donner / donner aux travailleurs sociaux davantage de temps** pour réaliser un accompagnement social dans de bonnes conditions.
- **Partir du principe de réalité avec les personnes** et ne pas leur cacher les difficultés liées au marché du logement, aux dispositifs non adaptés, etc.
- **Mener un débat de société sur la question de la norme sociale** qu'est censé apporter le travailleur social dans son travail social au quotidien.

**NŒUD 10 : Paradoxe du rôle du travailleur social dans cette société. Quel est le rôle du travailleur social dans notre société ? Garder la paix sociale en étant un élément tampon ou dénoncer les failles du système, les non-sens décelés sur le terrain ? Démontrer que 'le terrain' a la capacité d'innover et d'acquérir une légitimité d'interpellation du politique.**

**Questions / réflexions de terrain :**

- **Cette question ne donne pas lieu à des réponses unanimes** et les travailleurs sociaux ont estimé qu'il fallait plus de temps de réflexion pour se positionner face au rôle du travailleur social dans notre société.
- On a pu constater que **cela renvoie à la place réservée à la militance dans le chef des travailleurs sociaux**. Ceci renvoie dès aussi à la question de la **marge de manœuvre**, mais aussi de la **légitimité** dont chacun dispose dans sa fonction.

**Propositions :**

- **Des assemblées plénières sont organisées en France localement**. Elles regroupent des maires, conseillers généraux, travailleurs sociaux et mettent ces questions de fond en débat. Souhait de connaître les **retombées** de ces discussions - souhait de **proposer cela aussi en Belgique**.



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## EXPLORER LA QUESTION DE LA RELATION ENTRE HABITANTS ET TRAVAILLEURS SOCIAUX

Cet aspect de la réflexion sera abordé de deux manières : via un compte-rendu d'un jeu de questions réponses entre travailleurs sociaux et habitants sur le sujet durant nos journées de rencontres INTERREG, puis via une lecture théorique de la notion de triangulation qui existe dans la relation via ce qui est appelé le 'triangle opérant' entre BESOIN (intérieurité) - DEMANDE (extériorité) et REPONSE (principe de réalité).

*Notre méthode de travail :*

*Le matin, travailleurs sociaux d'un côté, habitants ayant une expérience d'accompagnement social en matière de logement de l'autre, ont travaillé en sous-groupes pour élaborer 5 questions qui seraient posées à l'autre sous-groupe. L'après-midi, en cercles imbriqués, les 'questionneurs' à l'extérieur et les répondeurs à l'intérieur, les questions ont été posées et les réponses écoutées sans interventions de la part des 'questionneurs'.*

*NB : TS = Travailleur Social*

### Les 5 questions des travailleurs sociaux aux habitants

- 1. En matière de logement, pensez-vous avoir le choix d'être accompagné ou non ?*
- 2. Est-ce que le travailleur social a clairement expliqué les limites de son travail et respecte-t-il vos limites ?*
- 3. Vous sentez-vous sur pied d'égalité avec le travailleur social et quelle relation souhaitez-vous avoir avec lui ?*
- 4. Qu'est-ce qui a marché dans l'accompagnement social ? Qu'est-ce qu'un bon accompagnement social ?*
- 5. En matière de logement, pensez-vous pouvoir faire bouger les choses et comment ?*

### LES REPONSES DES HABITANTS

---

👤 La question du choix de l'accompagnement :

*Oui, en France, on a le choix.*

*On sera mieux accompagné que seul*

*On a le choix de dire non*

*On a toujours le choix*

*Non car parfois le choix c'est l'accompagnement ou la rue. Il faut accepter d'être accompagné si on veut rentrer*

*Oui en ce qui concerne le choix de l'association qui va nous suivre, mais après, c'est en fonction de l'association qui impose ou non un accompagnement social*

**→ Synthèse : On a toujours le choix au minimum de dire non, mais si on souhaite se faire aider par une institutions ou une association, il faudra se plier à ses exigences en matière d'accompagnement social.**

#### La question des limites de chacun

*Non car le travailleur social pousse parfois les gens à prendre n'importe quel logement*

*Oui, ils respectent les limites de la personne, mais ils n'expliquent pas leurs propres limites*

*Cela se fait souvent sous forme de contrat, de règlement qui définissent les limites de chacun pour obliger au respect mutuel*

*On croit parfois que le travailleur social est plus puissant qu'il ne l'est et on lui en demande un peu trop ;*

*Le travailleur social est limité par le marché du logement : il n'y a pas assez de logements*

**→ Synthèse : si la reconnaissance des limites de l'habitant apporte des appréciations diverses, celle des limites du TS est affirmée clairement : le TS est limité et devrait davantage oser énoncer les limites de son travail à la personne. Certaines limites peuvent être explicitées via un contrat ou un règlement interne.**

#### La question du 'bon accompagnant social'

*C'est un accompagnant qui écoute*

*Qui connaît bien les structures et a de l'expérience*

*Qui est attentif*

*Qui est sensible*

*Qui respecte les questions qu'on lui ose*

*Qui accompagne les démarches qui sont faites*

*Qui ne s'arrête pas à trouver un logement, mais doit accompagner la personne après*

*Qui doit être attentif à l'ensemble de la personne, au tout de la personne*

*Avec qui on peut partager les problèmes qu'on a dans la durée*

*C'est celui dont je n'aurai plus besoin : il aura bien fait son travail*

*Qui peut prendre en compte d'autres facteurs que le facteur logement*

→ *Synthèse : Les premières compétences du 'bon accompagnant' sont d'ordre psycho relationnel (écoute - attentif - sensible - respectueux). Ensuite, on lui demande de ne pas limiter son action au problème de logement, mais de prendre la personne dans sa globalité. Quant à la durée de cet accompagnement, il est idéalement variable : le 'bon accompagnant' est celui dont je n'aurai plus besoin, mais c'est aussi celui qui peut suivre une famille dans la durée.*

## **Les 5 questions des habitants aux travailleurs sociaux**

### **1. La question des relations - contacts - communication entre TS et habitant**

- a. Le TS devrait être là pour nous aider si on ne sait pas s'exprimer et il nous renvoie vers le juge pour qu'on s'explique ?
- b. Comment se faire aider par un TS dont les conceptions de vie sont très différentes des nôtres ?
- c. Peut-on choisir le TS avec lequel on veut travailler ?
- d. Peut-on éviter les effets pervers d'être vrai avec son TS ?
- e. Comment pouvoir parler d'égal à égal ?
- f. Est-ce normal d'avoir une relation parent-enfant entre TS et personne aidée ?
- g. Peut-on imaginer une autre relation ?

### **2. Les contraintes et rôles du travailleur social et de la personne aidée**

- a. Pourquoi y a-t-il des contraintes et des horaires contraignants dans certaines structures d'accueil ?
- b. Un bon TS fait-il tout à notre place ou nous aide-t-il à progresser ?
- c. Le rôle du TS est-il seulement d'aider la personne ?

### **3. Qualification - compétence et remise à niveau du travailleur social**

- a. C'est quoi un bon TS ?
- b. Tous les TS ont-ils la même formation ?
- c. Doivent-ils passer des tests psychologiques ou d'aptitude ?
- d. Etre un TS, est-ce un sacerdoce ou une voie de garage ?
- e. Une bonne relation avec le TS dépend-elle de son expérience ? de sa personnalité ? de son esprit ? de sa formation ?
- f. Existe-t-il des remises à niveau pour TS ?

### **4. Critères de l'aide pour le travailleur social**

- a. Quelles différences entre un TS institutionnel (B) - de la Ville (F) et un TS associatif ? Est-ce que les conseils et les relais seront différents ?
- b. Quels sont les critères du TS pour savoir s'il va aider une famille ou non ?
- c. Quelles sont ses priorités ? Qui aide-t-il d'abord ?

### **5. Peut-on réussir à trouver un logement seul ?**

- a. Quelle aide est donnée par travailleur social à quelqu'un qui ne connaît pas le 'réseau' ?
- b. Comment arriver seul à connaître le réseau local utile ?

## LES REPONSES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

---

### La question de la relation

- *Notre problème est parfois de dire des choses difficiles à dire. C'est le cas des problèmes d'hygiène. Parce qu'on a peur de la réaction de l'autre.*
- *La question de l'authenticité de la relation, c'est aussi savoir recevoir des remarques peu agréables venant de l'usager. En est-on capable ?*
- *Une bonne relation nécessite de clarifier le 'comment on va faire ensemble'*
- *Cela ne doit pas être une relation parent-enfant car on est tous des adultes. Le TS doit être un guide, mais avec un retour de l'usager.*
- *Le TS ne doit pas avoir peur d'affirmer ses conceptions de la vie en tant que TS.*
- *On devrait créer une relation particulière avec chaque personne en fonction de chaque personne.*

**→ En synthèse : la relation est une question entre deux individus et il est difficile de généraliser. L'authenticité d'une relation nécessite que les deux parties puissent dire des choses parfois peu agréables à l'autre. La relation parent-enfant est à proscrire en travail social, une manière d'y arriver est de travailler l'authenticité de la relation entre les deux parties.**

### La question des rôles : celui du TS et celui de la personne aidée

- *Le TS a un rôle d'aidant, mais aussi un rôle institutionnel (même dans le cas d'une association). Il a une double casquette. Par exemple, il est aidant et propriétaire du logement.*
- *C'est le rôle du TS de prendre le temps au départ avec la personne pour qu'elle ait le temps de dire ce qu'elle veut dire avec ses mots à elle. Ce n'est pas à nous à traduire directement. Les gens doivent pouvoir exprimer leur conception des choses au préalable.*
- *Le TS est un dispatcheur. Il doit orienter la personne. On doit faire avec, mais pas faire pour*
- *Effectuer un TS, c'est surtout bien connaître la personne avec qui on travaille pour pouvoir l'orienter correctement.*
- *Le TS doit donner aux personnes les conditions pour qu'elles puissent être actives. Il faut que la personne soit volontaire. Faire à la place ne sert à rien.*
- *Le TS sert à 'combler un trou'. Il faut être présent lors d'une rupture ponctuelle.*
- *Le TS doit pouvoir dire à la personne : je ne suis pas capable de faire cela. Ce n'est pas facile de dire ou de poser nos limites de TS.*
- *Parfois on prend un peu la personne en otage : on sait qu'elle a droit à une telle aide, mais on préfère ne pas le lui dire tout de suite car on pense qu'il y a d'abord un travail à faire avec elle auparavant.*

**→ En synthèse : On relève l'ambiguïté du TS pris entre des rôles qui peuvent donner lieu à des attitudes opposées. Le rôle du TS se situe aussi et de manière très spécifique en amont de toute résolution de problème : c'est ce temps pris au départ, en acceptant une expression réelle de la personne (avec ses mots) qui permet la suite du travail. Le TS met en place les conditions de l'action pour la personne, il n'agit pas à sa place. Il doit enfin être capable de définir et d'énoncer ses limites personnelles.**

#### La question des contraintes et horaires contraignants

- L'horaire fixe protège le TS et l'institution. Une Maison d'Accueil a des horaires pour des raisons de sécurité. Il est important de dire aux gens quand on est disponible et quand on ne l'est pas pour qu'ils ne viennent pas pour rien. Chez nous, il n'y a pas de permanence, tout se fait sur RDV pour que les gens évitent les files.
- Les horaires ne sont pas toujours adaptés aux personnes avec lesquelles on travaille.
- Le TS est aussi le transmetteur des contraintes de la société. Il doit dire qu'il faut payer son logement.

**→ En synthèse : Toute contrainte ne doit pas être vécue négativement, soit qu'elle ait un rôle pédagogique pour la personne, soit qu'elle soit un système de protection pour le TS. Il faut veiller à ce que ces contraintes restent adaptées aux besoins des personnes.**

#### La question des critères et priorités d'aide

- Le TS ne peut pas accompagner tout le monde. Chez nous, on donne priorité aux personnes seules qui ont ou ont eu des problèmes d'alcool. Les autres personnes, on les renvoie vers des institutions ou associations qui les aideront. Mais cela peut évoluer dans le temps aussi. Il y a 20 ans, sur Lille, les familles étaient prioritaires en terme de logement, d'où notre choix de combler un besoin pour les personnes seules.
- Les institutions ont des critères qui leur sont dictés de l'extérieur.
- Les institutions se doivent d'être dans une logique de service public : s'occuper de tout le monde de manière égale, tandis que les associations vont davantage choisir un public cible.

**→ En synthèse : La question des critères et priorités dépend fortement de fait qu'il s'agisse d'une institution ou du secteur associatif (question suivante). On relèvera que si le secteur associatif se spécialise dans un type de public cible et d'intervention (avec les critères et priorités qui s'en suivent), le secteur public a pour mission de rencontrer tous les publics et dès lors de ne pas mettre en place des systèmes de priorités sans critères extrêmement précis.**

✚ La question de la **différence entre TS institutionnel (B) de ville (F) et un TS issu de l'associatif**

- Dans une institution (TS de ville), on n'a pas le choix du TS en France. En Belgique, dans les CPAS, quand on a un problème avec un TS, on peut en changer et il y a passage du dossier.
- Ce n'est pas possible de changer dans tous les services. On travaille dans l'humain, c'est-à-dire que les personnes ne sont pas de simples fiches. Il faut que tant le TS que l'utilisateur puisse demander de changer car on remarque que cela ne passe pas ou qu'on n'arrive pas à avancer ensemble.
- Souvent le secteur associatif est plus spécialisé dans un domaine, ce qui lui a permis d'accroître ses compétences dans ce domaine.
- Les associations ont des marges de manœuvre que les institutions n'ont pas.
- Le TS institutionnalisé est aussi le garant d'un service d'Etat.

→ **En synthèse : Il semblerait que la situation en France et en Belgique ne soit pas la même, notamment en ce qui concerne un éventuel changement d'interlocuteur social. Par ailleurs, le secteur associatif a des marges de liberté que le secteur public n'a pas en tant que garant d'un service d'Etat pour tous les citoyens.**

*Pensez à visionner la vidéo réalisée intitulée  
'JOURNEE DES HABITANTS'*



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## Approche théorique de la triangulation de la relation

### 1. Le principe du triangle opérant.

De façon générale, et particulièrement en matière de logement, l'activité d'accompagnement social peut être décrite à partir de trois pôles :

- **le besoin** ; il révèle et s'exprime par un état de tension et les désirs naissent des besoins,
- **la demande** ; elle exprime quelque chose en rapport avec le besoin, le désir, l'état de tension,
- **la réponse** ; elle correspond à l'activité qui sera mise en œuvre par l'intervenant et le demandeur.

Il s'agit de pôles en constante interaction et en évolution dynamique, d'où le nom de **triangle opérant** :

- **trois cotés** = trois pôles et **trois angles** de vue ou de compréhension,
- **opérant** = une activité qui vise à changer une situation et/ou la manière de percevoir les éléments de celle-ci.

Je voudrais présenter ici ma réflexion par rapport au concept de triangle opérant en tentant de décrire les différentes logiques agissantes à l'intérieur de chaque pôle et en déterminer ensuite les interactions. De cette manière, des éléments méthodologiques et déontologiques d'intervention seront mis en évidence.

Il est d'ores et déjà possible d'illustrer ce concept de la façon suivante :



**Réalité**, matérialité et ressenti de la situation, conditionnée par l'espace-temps et ses logiques d'intervention par rapport à :

- *l'espace*, le logement et son voisinage,
- *le temps*, la durée de l'hébergement, de la convention,
- *l'administratif*, le contenu des conventions ; droits et obligations,
- *le social*, où il a été convenu d'aller en semble (intervenant et aidé).

## 1.A. LE BESOIN

### 1.A.1. L'ORIGINE DU BESOIN

Les émotions nous informent de ce qui nous convient et de ce qui ne nous convient pas. **Elles nous révèlent ainsi nos besoins.** On sait ce que l'on veut lorsque les sentiments et les émotions sont fortement ressentis ou exprimés. Par contre, lorsqu'ils sont ambivalents, refoulés ou contradictoires on ne sait pas vraiment ce que l'on désire.

A cet égard, le **désir** est une émotion importante dans le cadre d'une intervention sociale. Le désir est une sensation agréable (un plaisir) à l'idée de : faire, voir, ressentir, goûter...

L'intervention peut poursuivre l'objectif de favoriser l'expression des émotions et en particulier l'émergence d'un nouveau désir.

Pour certains intervenants, c'est seulement à partir du moment où la personne a pu se libérer de ses sentiments négatifs qu'elle va pouvoir apprendre à gérer ses dépendances et ses potentialités pour se relever. La libération de la charge affective et émotionnelle va permettre à l'individu de mettre en œuvre ses différentes facultés d'adaptation.

L'expression des émotions est à prendre dans le sens « d'ex-pression », c'est-à-dire d'évacuer la pression.

Il existe différents types d'émotions. Certaines favorisent le développement, d'autres, par leur intensité, déstabilisent l'individu. L'intervenant doit être vigilant au contexte émotionnel de la personne. Les émotions servent à nous informer de l'état de nos besoins. Sont-ils satisfaits ? À quel degré ? De quel besoin s'agit-il ? Parfois, il y a lieu de mettre en évidence l'ambivalence des sentiments.

On peut distinguer quatre types d'émotions<sup>3</sup>. Retenons ici les **ÉMOTIONS SIMPLES**. Les émotions simples se divisent en deux grandes classes.

**Positives** : elles indiquent que le besoin est comblé.

**Négatives** : elles signalent que le besoin n'est pas comblé.

---

<sup>3</sup>LARIVEY Michelle La puissance des émotions- Comment distinguer les vraies des fausses -Les éditions de l'Homme, 2002 ISBN 2-7619-1702-2 – A voir sur : <http://www.redpsy.com/editions/puissance.htm>

Dans chacune de ces classes, il y a trois catégories :

**Par rapport au besoin:** quel est le besoin en cause: physiologique, sécurité, relations interpersonnelles, réussir et produire, se réaliser ?

- Par rapport au **responsable** : qu'est-ce ou qui aide ou nuit à la satisfaction du besoin ? qui est l'adjuvant ou l'opposant à la satisfaction de ses besoins ?
- **D'anticipation** : mes réactions à ce qui pourrait survenir.

*Les émotions simples sont notamment :*

L'attendrissement - la **colère** - le contentement - le **désir** - l'ennui - la haine - l'impatience - la nostalgie - la **peur** - le plaisir - la tristesse - ...

**EXEMPLE :**

Ainsi, je peux éprouver de la peur et de la colère dans une situation où je risque de perdre mon logement. Mon besoin élémentaire de sécurité est en péril et mes relations perturbées avec le propriétaire du logement me rendent colérique. Je n'éprouve que des sentiments négatifs à ce qui pourrait advenir, mais je veux m'en sortir. Dans ce contexte l'aspect émotionnel peut s'analyser de la manière suivante :

| BESOIN             | SITUATION STRESSANTE =<br>risque de perdre son logement | EMOTIONS | OPPOSANT   | ADJUVANT |
|--------------------|---|----------|--|----------|
| PHYSIOLOGIQUE      |   |          | Quels seront dans cette situation les opposants et les adjuvants par rapport au fait de vouloir sortir de l'impasse dans laquelle il se trouve ? |          |
| SECURITE           | ⊖ →   | PEUR     |  |          |
| RELATIONS SOCIALES | ⊖ →   | COLERE   |  |          |
| PRODUIRE           |   |          |  |          |
| ESTIME DE SOI      |   |          |  |          |
| SE REALISER        |   |          |  |          |

### 1.A.2. PORTÉE MÉTHODOLOGIQUE.

Le demandeur va faire savoir ce qu'il souhaite. Ce souhait exprimé par une demande reflète en général la non satisfaction d'un ou de plusieurs besoins :

- besoin d'autonomie;
- besoin d'un loyer adapté à ses revenus;
- besoin de sécurité...

Le demandeur est-il ouvert par rapport au processus proposé? Est-il désireux de s'ouvrir à ce système?

Le désir, l'envie sont incontournables. Le demandeur a-t-il pris conscience que l'accompagnement social constitue une aide pour arriver à satisfaire ce qu'il souhaite ?

On sait que le fait d'avoir un logement satisfait différents types de besoins. "Se loger" est un besoin impératif comme se nourrir. Mais se loger est aussi un moyen d'autonomie, il offre la possibilité de faire valoir ses droits sociaux.

En conséquence, il s'agit de vérifier si la demande est compatible avec le cadre de l'offre. Il s'agit d'évaluer la manière dont le demandeur peut adhérer au processus mis en place. Cette adhésion est-elle compatible avec la finalité de l'accompagnement social ? **On va se servir de l'analyse de la demande pour avoir un bon pronostic sur le déroulement de l'accompagnement social et sur la manière d'impliquer la personne ou le ménage dans le processus d'aide.**

### 1.A.3. PORTÉE DÉONTOLOGIQUE.

L'accompagnement social s'inscrit dans la déontologie du travail social. Il doit respecter **l'intégrité** des personnes et s'assurer que les réponses proposées s'inscrivent dans **le projet global** de ces personnes.



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## **1.B. LA DEMANDE.**

### **1.B.1 L'ORIGINE DE LA DEMANDE**

Pourquoi êtes-vous venu demander de l'aide aujourd'hui (en soulignant le mot aujourd'hui) ou qu'est-ce qui est arrivé pour que vous veniez ici aujourd'hui ? Que s'est-il passé de différent dans votre vie ? Quand cela s'est-il passé ?

Il y a dans chaque demande du dit et du non-dit, de l'explicite et de l'implicite, la volonté consciente ou non consciente de se présenter d'une manière ou d'une autre. Il y a parfois une stratégie sous-jacente lors de la formulation de la demande. Cette demande est souvent sous-tendue par une logique d'attente par rapport à l'intervenant social.

### **1.B.2. PORTÉE MÉTHODOLOGIQUE.**

Il s'agit de décoder la demande, de la resituer dans son contexte et de comprendre mieux non seulement l'extériorité de la situation avec ses contraintes matérielles, mais aussi l'intériorité qui permet de mieux comprendre l'état émotionnel de la personne.

Pour rappel<sup>4</sup> la clarification d'une demande a pour objet de relever les différents aspects de la demande, notamment:

1. les acteurs,
2. l'objet,
3. les objectifs,
4. le contexte,
5. les enjeux,
6. les actions,
7. les obstacles.

### **1.B.3. PORTÉE DÉONTOLOGIQUE.**

**L'accent** sera mis sur :

- le vécu par rapport à la situation;
- les écarts constatés entre ce qui est dit et ce qui a effectivement été réalisé.

**L'attitude de base** sera mesurée et constructive, le principe est toujours de:

- laisser la porte ouverte à une issue positive;
- tenir compte de la situation concrète en lui laissant la possibilité de faire connaître son point de vue et ses explications;
- rester ferme par rapport à ce qui n'est pas négociable (exemple: entretien du logement et le paiement du loyer et des charges).

---

<sup>4</sup> voir : P-E Hérim, Pratique d'accompagnement social  
sur :<http://mrw.wallonie.be/dgatlp/dgatlp/Pages/Log/DwnLd/SOPP/MethodoInsertion.pdf>

## 1.C. LA REPONSE

### 1.C.1 L'ORIGINE DE LA REPONSE

L'analyse de la demande passe par l'analyse de l'offre. Il s'agit surtout de distinguer la demande de l'offre. Ceux qui offrent des services "sociaux" ont souvent la sensation d'offrir quelque chose de clair, et aux contours bien déterminés. En réalité, la représentation du service est influencée par différents facteurs qui dépendent parfois de l'expérience du sujet ou de son entourage. Les organismes influencent aussi ces représentations en diffusant une certaine image. En règle générale, les demandeurs savent bien ce qu'ils attendent et les "offreurs" connaissent bien leur mission. "On ne s'empare pas d'une demande qui ne concerne pas la mission de son organisme". Si le spécialiste de l'offre est l'intervenant social, il est légitime de considérer le demandeur comme "le" spécialiste de sa demande. Dès lors, il convient d'analyser la demande de l'offre et de déterminer si son offre peut rencontrer la demande. La clarification de l'offre est donc un préalable.

### 1.C.2. PORTÉE MÉTHODOLOGIQUE.

Toute intervention d'un service social peut être analysée à partir de deux concepts complémentaires : le rôle et la fonction. Par exemple, le logement d'insertion offre davantage qu'« un toit à loyer modéré ». Le logement d'insertion a un rôle et une fonction :



#### **ROLE**

**l'action, l'influence que l'on exerce à travers le logement sur la situation d'un ménage,**



#### **FONCTION**

**l'ensemble des propriétés du logement qui s'exercent par rapport au processus global d'insertion sociale.**

**LES PROPRIETES SONT L'ENSEMBLE DES UTILITES QU'IL COMPORTE POUR UN MENAGE DONNE. A QUOI LE LOGEMENT VA-T-IL SERVIR EN TERMES D'INSERTION SOCIALE?**

**C'est la première question à se poser et à poser avant d'attribuer le logement.  
La clarification de ces deux concepts est le préalable de l'intervention.**

**La logique d'attente par rapport à l'intervenant doit évoluer vers une logique de coopération entre l'aidé et l'intervenant.**

## Comment passer de la prise en charge à la coopération de l'aidé?

Une des contraintes majeure pour arriver à ce type de changement est le facteur temps.

Rappelons que le type de relation entre l'aidé et l'aidant est un MOYEN pour arriver à un changement ou une stabilisation.

Deux étapes paraissent essentielles :

- la prise de conscience de l'aidé d'avoir besoin d'aide;
- l'émergence d'un désir, moteur de l'action qui permet à l'aidé de faire des choix.

Ainsi, ce qui favorise le passage de la prise en charge à la coopération de l'aidé est sa prise de conscience d'avoir besoin de quelque chose (soutien, relation thérapeutique ou apprentissage) pour pouvoir faire de nouveaux choix. Son autonomie est relative mais suffisante pour envisager un ailleurs, dans une autre réalité après son déménagement.

Le rôle de l'intervenant est essentiel car c'est lui qui sera à la base de la clarification du besoin d'aide. Il s'agit donc de "diagnostiquer le(s) besoin(s)" et prendre le risque de mettre des étiquettes sur ce ou ces besoins.

Mais, mettre une étiquette, c'est émettre une hypothèse sur le problème de l'aidé et la lui faire partager.

On peut donc mettre des étiquettes sur ce que l'on perçoit chez l'autre. Une étiquette n'est pas un jugement si l'intervention permet à l'aidé de choisir l'étiquette qui lui correspond le mieux.

De cette façon, le diagnostic fait partie d'un processus facilitant la participation de l'aidé dans le choix du ou des problèmes qu'il souhaite prendre en charge.

L'habileté de l'intervenant se manifeste dans sa capacité « de distinguer entre le problème que l'aidé formule au début de l'entretien et le problème réel tel qu'il se dévoilera par la suite ». <sup>5</sup>

Exemple : lorsque l'aidé manifeste son problème en disant, « le propriétaire n'a jamais voulu réparer mon logement », plutôt que « je ne suis jamais parvenu à le contraindre aux réparations qui étaient de son ressort ... »

L'objet de l'intervention pourrait donc évoluer vers la formulation suivante "j'ai envie d'apprendre à me défendre dans une situation semblable" d'insalubrité du logement.

Il s'agit donc bien de favoriser l'émergence d'un désir plutôt que vouloir quelque chose ou quelques résultats à la place de l'autre.

---

<sup>5</sup> HETU, Jean-Luc. La relation d'aide – Eléments de base et guide de perfectionnement – 2<sup>ème</sup> édition - - Gaëtan MORIN Editeur 1994 – page 73.

Le désir de l'aidé est plus fort que l'intervention sociale destinée à l'aidé (et à l'aider).  
 « Se changer nécessite un travail introspectif volontaire, et tout processus d'intervention ne peut souffrir d'une contrainte »<sup>6</sup> ( Je veux que vous vouliez changer). Favoriser le changement dans un contexte contraignant appelle l'intervenant à concevoir sa présence dans le processus d'aide soit comme favorisant le désir de l'autre.

L'accompagnement social est donc toujours fondamentalement tributaire du désir de l'autre. Le désir peut saborder l'accompagnement dans le cas où l'intervention ne serait pas en phase avec lui. L'absence de désir ou d'attentes de la personne rendent aléatoire l'intervention.

Pour certains auteurs<sup>7</sup> les changements affectifs et cognitifs à l'égard des difficultés commencent dès l'instant où la personne pressent la possibilité d'entreprendre une relation d'aide, soit après la phase d'évitement.

L'émergence du désir fait partie du processus d'acceptation de l'aide et de résolution du problème. La perception de la difficulté peut se transformer à partir de l'inconfort psychologique qui favorise une prise de recul qui éveille la conscience et motive à passer à l'action.

Le modèle suivant nous montre cette possible évolution :

| Les différentes phases                                | Action de l'intervenant   |
|---|---|
| L'évitement   | Le rôle de l'intervenant consiste à aider la personne à passer d'une étape à l'autre : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ en favorisant une prise de recul, en reflétant à l'autre sa compréhension de la situation,</li> <li>▪ en utilisant les différentes techniques d'entretien et d'accompagnement ( recadrage, reformulation, techniques de résolutions de problèmes, conscientisation, travail au niveau de la perception...)</li> </ul> |
| Le refus de certaines idées présentant de l'inconfort |   |
| L'émergence de la conscientisation                    |   |
| La clarification du problème                          |   |
| La compréhension du problème                          |   |
| Le désir d'y travailler                               |   |
| La solution du problème                               |   |
| La maîtrise de la situation                           |   |

Il serait probablement utile de réfléchir sur le niveau d'acceptation et de refus de l'aidé par rapport à certaines difficultés. Ainsi, si le désir n'apparaît pas avec évidence, l'intervenant peut explorer les éléments que la personne accepte, n'accepte plus ou pas. C'est une façon de clarifier et de conscientiser l'autre. L'important est que l'autre se sente le « patron » de sa destinée, que son « moi » dirige son comportement.

<sup>6</sup> HARDY GUY, « S'il te plait, ne m'aide pas. » L'aide sous injonction administrative ou judiciaire-, Editions éres Jeunesse et droit, La collection Relations, 2001, page 55.

<sup>7</sup> Collectif sous la direction de **Line Leblanc et Monique Séguin**, « La relation d'aide, concepts de base et interventions spécifiques », Les Editions Logiques, Québec, 2001.

### 1.C.3. PORTÉE DÉONTOLOGIQUE.

Certaines attitudes de l'intervenant favorisent l'expression de ce désir :

- *respecter le choix de la personne,*
- *accepter le problème considéré par la personne comme devant trouver une solution,*
- *accepter l'évolution voulue par la personne,*
- *se considérer comme solidaire dans une relation, y partager le problème, bien plus qu'intervenir sur ce problème,*
- *toujours clarifier les conséquences probables de réponses.*

Pour le projet INTERREG  
Hérin Paul-Emile, DGATLP  
Octobre 2004



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## **L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL COLLECTIF : C'EST QUOI ? EXISTE-T-IL DES PISTES METHODOLOGIQUES ?**

Lors des journées de rencontre, cette question fut mise à l'honneur via des expériences concrètes et une réflexion en sous-groupes des travailleurs sociaux. La première partie reprend en synthèse en quoi l'accompagnement social collectif se différencie de l'accompagnement social individuel, la seconde renvoie à un Power Point réalisé sur le sujet qui, partant de la définition de l'accompagnement social, identifie des méthodologies de travail du collectif.

### ***L'accompagnement social collectif versus individuel***

#### **CONSTAT GENERAL**

Les cas expériences montrées lors de la journée de rencontre montre qu'on a souvent à faire à **deux cas de figure très différents** : ou bien **le collectif est constitué** (ex : les gens du voyage) et toute la question revient à proposer à ce collectif un accompagnement social qui lui permette de fonctionner culturellement en collectif - ou bien il y a un nombre d'individus dispersés qui, de par leurs besoins/demandes souvent non couverts par de l'accompagnement social individuel devraient **se mettre ensemble** pour faire évoluer leur situation (ex : mobilisation face à des problèmes de non droit). La méthodologie sera dès lors radicalement différente !

On signale encore que bien souvent les institutions n'ont **pas d'attente spécifiques face au travail social collectif** et que les personnes elles-mêmes ont tendance à être 'consommatrices' d'accompagnement social individuel plutôt qu'actrices' lors d'un accompagnement social plus collectif.

La question-clé à se poser avant toute démarche d'action collective est la question du **POURQUOI ? Quel est l'intérêt, quelle sera la plus-value d'une démarche qui sollicite un collectif plutôt que seulement un individu ?**

Le tableau suivant reprend une comparaison succincte entre le travail social individuel et collectif. Ensuite, les travailleurs sociaux ont également identifiés **les apports spécifiques du travail en collectif**, apports qui pourraient compenser certaines difficultés inhérentes au travail collectif face au travail individuel.

| Accompagnement social individuel   | Accompagnement social collectif  |
|--|--|
| <p><b>IDENTIFIER LE BESOIN INDIVIDUEL - LES OBJECTIFS DE LA PERSONNE</b></p> <p>Le travailleur social traite les problèmes individuels de la personne. La clarification des objectifs de la personne est important et peut être formalisé via un projet (contrat).</p> | <p><b>PARTIR DE L'INDIVIDUEL POUR DEFINIR LE/LES POINTS COMMUNS - LES OBJECTIFS DU GROUPE</b></p> <p>Le travail social collectif part également de l'identification de problèmes individuels pour identifier ce qu'il y a de commun entre ces problématiques individuelles. Il faut ensuite se mettre d'accord sur un/des objectifs communs du groupe.</p>   |
| <p><b>IDENTIFIER LES COMPETENCES DE LA PERSONNE POUR DES SOLUTIONS PERSONNELLES</b></p> <p>Le travailleur social valorise les ressources et les compétences de la personne. On élabore avec la personne les solutions (contrat ?)</p>                                  | <p><b>IDENTIFIER LES COMPETENCES DU GROUPE POUR COELABORER DES SOLUTIONS</b></p> <p>Le travail social collectif nécessite d'identifier et de valoriser l'ensemble des ressources et compétences des individus pour en faire une compétence du groupe. Il faut élaborer / coélaborer ensemble les solutions et pistes d'action qui doivent être appropriées par le groupe.</p>  |
| <p><b>LA CULTURE DE L'USAGER</b></p> <p>Le travailleur social doit tenir compte de la culture de la personne. Le travailleur aura à s'éloigner, voire se détacher de ses propres représentations, préjugés, présupposés.</p>   | <p><b>LA CULTURE DU GROUPE</b></p> <p>Le travailleur social devra partir de la culture du groupe qui n'est pas forcément équivalent à une simple addition des cultures individuelles. Le travail social collectif doit dès lors travailler la mixité du groupe pour renforcer les capacités du groupe. On remarquera que certaines personnes, malgré leur problème résolu, reviendront par 'solidarité' avec les autres.</p> |
| <p><b>VISIBILISER L'ACTION</b></p> <p>Cet aspect a moins d'importance pour le travail social individuel.</p>   | <p><b>VISIBILISER L'ACTION</b></p> <p>Cette question doit être prise en charge dans le travail social collectif, c'est-à-dire :</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ renforcer l'appartenance au collectif</li> <li>➤ encourager la mobilisation du collectif (pointer les actes concrets - l'évolution de la situation - ...)</li> <li>➤ mener une stratégie de visibilisation vis-à-vis de l'extérieur (crédibilité, légitimité, reconnaissance, valorisation de la mobilisation collective)</li> </ul>  |
| <p><b>GERER LA PERSONNE</b><br/>Le travailleur social a à gérer l'individu dans sa globalité (relationnelle et problématique)</p>   | <p><b>GERER ET MOBILISER LE COLLECTIF</b><br/>Le travailleur social devra gérer le groupe (conflits, etc.) et devra travailler la notion d'ouverture du groupe (rester un groupe ouvert où une personne ne vient qu'une seule fois doit être autorisé).<br/>Il faut régulièrement prendre le temps de rappeler les règles de bon fonctionnement d'un collectif (prise de parole - écoute - respect - etc.)<br/>Il faudra être attentif à toute action de leadership d'une personne sur le groupe (danger ou soutien ?)<br/>Gérer un collectif dans la durée implique maintenir une mobilisation sur le long terme (rencontres régulières, actions de convivialité, etc.)<br/>Pour maintenir le collectif dans la durée, il est nécessaire d'avoir un groupe 'porteur'.</p> |
| <p><b>ENCADREMENT - FORMATION</b><br/>Le travailleur social est souvent seul ou travaille en partenariat avec d'autres services ; il doit avoir une formation en travail social individuel.</p> | <p><b>ENCADREMENT - FORMATION</b><br/>Le travailleur social ne doit pas être seul face au groupe (2 ou 3 personnes avec des rôles clairs. Ex : un animateur et un 'expert')<br/>En plus d'une formation en travail social individuel, le travailleur doit</p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | être formé à l'animation de dynamiques de groupes.  |
| <p><b>OUTILS</b></p> <p>On constate que c'est généralement la personne accompagnée qui doit s'adapter au choix du lieu et des horaires du travailleur social.</p> | <p><b>OUTILS</b></p> <p>Parmi les outils plus spécifiques identifiés pour le travail social collectif, on notera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ des outils culturels qui renvoient à la culture du groupe ;</li> <li>➤ des outils de formalisation de l'avancée du groupe ;</li> <li>➤ des outils de diffusion si l'on veut faire valoir la dimension politique de l'action collective.</li> </ul> <p>La question de l'heure et du lieu devient éminemment stratégique pour un collectif et doit souvent être négociée.</p> |

Si la difficulté à mener à bien des actions collectives est réelle, il faut toutefois aussi mettre en évidence les apports spécifiques d'une telle démarche en tant que travailleur social.

#### **APPORTS SPECIFIQUES DU COLLECTIF**

- La notion de partage de 'savoirs' entre ceux qui sont face aux difficultés et ceux qui les ont résolues dans une perspective de co-assistance, une posture d'acteur d'un usager face à un autre. Il y a un effet levier important pour la personne qui en ressort avec une crédibilité accrue de ses possibilités.
- Montrer que des actions en collectif permettent de faire bouger les choses dans une société : ensemble on peut gagner.
- Le processus de l'action collective sont un plus pour les personnes qui y participent, indépendamment des résultats tangibles de l'action (processus de formation).
- L'accompagnement collectif permet aux personnes de créer leurs propres outils d'analyse et d'action (au contraire le plus souvent du travail social individuel où l'apport est réalisé par le travailleur social).
- La dimension collective peut permettre aux personnes de dépasser une situation d'échec individuel si le collectif peut obtenir des résultats positifs de son action.

## **Proposition de grille d'analyse**

Par David Praile, Solidarités Nouvelles

Voici une série de questions qui constituent une grille de lecture et d'analyse de situations d'action collective.

### **1. Qui ? Les acteurs**

- Qui intervient dans le jeu et **quel rôle** joue-t-il ? Est-ce un adjuvant ou un opposant à l'action qui est menée ?
- Quelles sont **les logiques des acteurs** en présence ? Y-a-t-il des convergences, des tensions, des conflits entre ces logiques ?
- Quelle est **la place des personnes concernées** dans la dynamique ? Sont-elles mobilisées ? Sinon, quelles sont les difficultés pour les mobiliser ?

### **2. Quoi ? Comment ? Les étapes et les méthodes**

- Quelle est l'opportunité, l'événement, **le déclencheur** par lesquels démarre l'action collective ?
- Comment passe-t-on **de l'individuel au collectif** ? Comment mobilise-t-on les personnes ? Comment **l'action part-elle des gens**, s'adapte-t-elle au public ? Comment travaille-t-on avec les personnes ?
- Quelles sont **les relations entre les acteurs** : conflit, collaboration, concertation, partenariat, participation, co-production,...?
- Comment les logiques, les rythmes et les intérêts des participants se concilient-ils ou non ?
- Quelle est **la dynamique** des actions menées : avancées, étapes, reculs, échecs ? Quelles sont les difficultés rencontrées ?

### **3. Pourquoi ? Objectifs de travail social**

- Quels sont **les buts poursuivis**, le projet pédagogique, les finalités visées derrière les résultats concrets ? Pourquoi mène-t-on ces projets, ces actions ? Quels sont **les enjeux** pour les personnes ?

## **Proposition d'étapes méthodologiques**

Par David Praile, Solidarités Nouvelles

Quelques repères méthodologiques en lien avec les étapes qui jalonnent les dynamiques d'action collective. Ces étapes sont reprises dans le Power Point présenté ensuite.

### **1. Connaître et comprendre les personnes avec lesquelles on travaille**

Les personnes en précarité sociale souffrent des étiquettes qu'on leur colle (stigmatisation), de la « mauvaise réputation » qu'on leur fait.

Il est essentiel d'aller chercher **ce qu'il y a derrière ces étiquettes**, derrière les qualificatifs dont on les affuble, les catégories dans lesquelles on les classe. Ce sont avant tout des personnes, avec des parcours, des bagages spécifiques.

Pour ce faire, il ne suffit pas d'aller au delà des apparences et des catégorisations. Cela suppose aussi de **prendre distance par rapport à ses propres références**. En tant que travailleur social, j'ai moi aussi mon histoire, mon parcours, mon milieu d'origine, celui dans lequel j'évolue et mes bagages. Pour comprendre réellement l'autre personne avec laquelle je souhaite travailler, je dois pouvoir changer le regard que je porte sur elle. Faire un peu abstraction de mes propres normes ou valeurs pour m'ouvrir aux siennes. Cela nécessite d'abord un travail sur soi-même.



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

Cette démarche doit aller plus loin que l'empathie. Il s'agit de reconnaître l'autre dans ses difficultés, ses limites mais aussi son potentiel, ses valeurs. Bien souvent, on ne va pas jusque là. Pourtant, dans les situations sociales les plus difficiles, en relativisant notre approche et en changeant nos lunettes, il est possible d'apercevoir aussi **des richesses, des capacités, des forces** au delà des faiblesses, des manques, des handicaps. Non pas ce qu'on voudrait que soit les personnes mais qui elles sont réellement.

Ce n'est qu'à partir de cette démarche qu'on peut analyser de manière plus objective les situations, les réalités sociales et tenir compte des aspects positifs pour construire avec elles.

## 2. Créer les conditions de l'action collective

Il s'agit de créer les conditions de solidarité de base à partir des situations individuelles. **C'est sur base de l'individuel que le collectif se construit** : on ne peut jamais demander aux personnes de faire abstraction de leur situation personnelle. Au contraire, il s'agit de leur permettre de mieux la comprendre, de l'analyser et, petit à petit, de prendre conscience qu'elles ne sont pas seules à vivre ces difficultés. L'ouverture à la dimension collective permet de dépasser les cas individuels en les « sublimant » en quelque sorte.

Il est donc nécessaire **d'aménager une « porte d'entrée » individuelle** qui ouvre sur la dimension collective. Pour ce faire, il est fondamental de partir de ce que les personnes sont et surtout **d'où elles en sont** dans leur propre parcours, leur cheminement, au risque sinon de brûler les étapes.

**La mise en commun des expériences** est une étape essentielle dans cette démarche. Elle permet de partir de ce que les personnes vivent, des savoirs qu'elles ont acquis en expérimentant, d'échanger, de se reconnaître et créer du lien avec d'autres. C'est le principe qui est utilisé pour les groupes d'entraide et qui a démontré son efficacité (A.A., groupes de patients, etc.).

Pour ce faire, il faut **créer des conditions favorables à l'expression collective** des problèmes individuels : gestion de l'espace (cercle, acoustique,...), clarification du cadre dans lequel se déroule l'échange, création d'un climat de confiance, approche non intrusive, respect du silence ou de la réserve de certains, etc.

**Le groupe de pairs** autorise souvent à dépasser la réserve qu'on peut avoir à s'exprimer en public : on est « entre soi », dans le même bateau, on se connaît ou on connaît des difficultés semblables. Il est essentiel de préserver cet équilibre et que les intervenants extérieurs (travailleurs sociaux en particulier) ne soient pas surreprésentés, voire qu'ils restent minoritaires dans la dynamique du groupe.

En outre, même en présence de travailleurs sociaux, en précisant bien les conditions de l'échange, on parvient à développer une communication d'un tout autre registre que celle produite dans le cadre d'entretiens individuels trop normés. La parole s'y libèrera bien

d'avantage, les personnes ne se conforment pas au discours qu'elles pensent devoir produire...

Au-delà de l'expression individuelle, le travail d'accompagnement social doit consister à mettre en relation ces situations, à alimenter la dimension collective, à valoriser les apports des uns et des autres et l'enrichissement du groupe qui en résulte. Bien souvent, les situations des uns font écho à l'expérience des autres, au parcours qu'on a déjà réalisé, aux difficultés rencontrées, aux obstacles qu'on a pu franchir. Le rôle de l'accompagnant est de susciter ces interactions mais aussi de dégager du collectif : derrière chaque cas, qu'y a-t-il de commun, qu'est-ce qui renvoie à des problèmes généraux, des limites qu'on ne dépasse pas seul, des dysfonctionnements, etc ? L'éclairage collectif doit constituer **le liant** des situations individuelles.

### 3. Passer à l'action

A partir des liens qui se tissent entre personnes, **des solidarités de base peuvent émerger**. Pour qu'elles s'expriment et se renforcent par exemple, on peut mener un projet, une action ensemble.

Pour y parvenir, il faut pouvoir saisir des opportunités qui passent, des événements, des moments d'émotions qui permettent à une dynamique collective de s'enclencher et de s'alimenter.

Des actions, même ponctuelles, permettent de renforcer la convivialité, la cohésion du groupe et de **mettre en œuvre** les solidarités latentes.

C'est un cap parfois difficile à franchir. Notamment parce qu'il pose la question des rythmes et des attentes parfois difficile à concilier. Cette question peut parfois relever du paradoxe. Le besoin d'action est souvent très présent chez les participants. Hors, passer à l'action suppose d'être un minimum mobilisés et organisés. Parvenir à un niveau de mobilisation et d'organisation suffisant peut nécessiter un certain temps... et aboutir à la démobilisation des participants. C'est un équilibre difficile à construire entre l'envie d'agir et le besoin de créer des conditions favorables à une action efficace ou durable. Il s'agit d'attendre le bon moment sans « laisser passer le train » ou « retomber le soufflé ».

Une bonne manière de dépasser ce paradoxe est de tenter de petites actions, qui ne mettent pas la barre trop haut. Elles peuvent avoir un effet d'entraînement intéressant.

On n'a jamais de garantie quant aux résultats d'une dynamique collective, sur le fait que les personnes vont se mobiliser ou non. Le rôle du travailleur social est de **créer des conditions favorables à l'émergence de cette dynamique**. Mais il ne peut pas le faire seul, encore moins contre la volonté du groupe. Cette incertitude est déroutante : elle suppose qu'on accepte de « lâcher prise », de **ne pas savoir exactement où l'on va puisqu'on y va ensemble**.

#### 4. Maintenir et développer des groupes mobilisés

Une fois les premières actions mise en œuvre, il s'agit de maintenir et faire durer la mobilisation. Ce qui suppose un travail pédagogique à l'intérieur du groupe mais aussi d'ouverture du groupe vers l'extérieur.

##### a. Action pédagogique interne

En interne, il faut pouvoir **élaborer des stratégies** ensemble qui dépassent les événements ou les actions ponctuelles. C'est un **travail d'explicitation permanent** (décodage, évaluation, restitution) pour rappeler d'où on vient, ce qu'on a déjà fait et vers quoi on souhaite aller. Il est essentiel pour les personnes concernées qui ont parfois du mal à se projeter dans la durée. Il est souvent nécessaire pour les travailleurs sociaux aussi. Que fait-on ensemble ? Qu'est-ce qui nous rassemble ? Que voulons-nous ? Ce sont des questions qu'il faut régulièrement remettre sur le tapis pour y redonner collectivement les réponses et éviter que certains décrochent.

De plus, il faut être attentif à l'évolution des **relations entre les membres du groupe**. Le collectif et l'action font nécessairement apparaître des jeux de pouvoirs, des tensions qui sont « naturels », humains. Par exemple, la monopolisation de la parole par certains tandis que d'autres restent dans l'ombre. Il ne s'agit pas nécessairement de lutter contre l'émergence de leaders, l'existence des relations de pouvoir ou l'expression de tensions entre les personnes. L'enjeu est de permettre l'expression des tensions pour éviter qu'elles déforcent la dynamique. Il s'agit aussi de valoriser ce que ces aspects ont de positif pour le groupe, d'assurer des relations équilibrées en les ménageant dans l'intérêt de tous.

Il peut être intéressant de développer avec le groupe un mode collectif de gestion des conflits interpersonnels (par exemple, en consacrant un temps limité en réunion au règlement des différends de manière à les évacuer ensuite)<sup>8</sup>.

##### b. Action pédagogique externe

L'action pédagogique doit aussi se tourner vers l'extérieur du groupe. Tout d'abord, **l'adversité** est un élément essentiel de constitution de son identité collective (« eux » et « nous »). Connaître les interlocuteurs, identifier les adversaires éventuels peut être primordial pour permettre au groupe de se situer. Il ne s'agit pas d'alimenter la colère ou la haine des participants mais de la canaliser pour qu'elle puisse déboucher sur quelque chose de constructif. Ce qui implique aussi de rectifier les erreurs d'appréciation, d'éviter la recherche de boucs émissaires, etc.

---

<sup>8</sup> Denis Uvier a instauré avec certains groupes un « quart d'heure suisse » en début de réunion : s'il y a lieu, on y livre ce qu'on a sur le cœur et on se dit ses quatre vérités pour éviter qu'elles ne « polluent » la suite de la réunion.

Ensuite, **identifier des interlocuteurs**, des lieux d'interpellation, de concertation, etc., c'est aussi se donner les moyens d'accroître l'impact collectif du travail mené. Si on se contente de formuler des critiques en cercle fermé, elles auront peu de chance d'être entendues. A partir des problèmes soulevés, des réalités rencontrées, le travail du groupe doit permettre d'en faire la synthèse et, le cas échéant, de porter vers l'extérieur les messages, constats, critiques, propositions.

Cette **dimension plus politique** est malheureusement trop peu exploitée : elle comporte des risques mais ouvre le champ de l'action et peut déboucher sur des résultats plus durables et des retombées plus larges.

### **Elargir les solidarités**

Le groupe doit par ailleurs rester ouvert. Ouvert à d'autres participants vivant les mêmes situations (éviter l'exclusive), ouvert à d'autres vivant d'autres situations, mais aussi à d'autres acteurs ou catégories sociales. C'est ce qui l'enrichira, lui évitera de tourner « en vase clos » et de se refermer sur lui-même. **L'esprit d'ouverture doit être alimenté** mais en veillant à ne pas détricoter les liens privilégiés qui se sont construits dans le groupe (minoriser les personnes directement concernées par exemple).

Il faut aussi tenir compte du fait qu'on n'a pas nécessairement envie de travailler avec tout le monde. C'est humain et élémentaire : on n'obligera pas des gens qui ne peuvent pas se voir à travailler ensemble. En tant qu'accompagnant, on doit inciter, pousser, amener à, sans forcer.

Cette ouverture peut aussi se faire à l'égard **d'autres qui vivent ailleurs des situations comparables**, se mobilisant pareillement : autre quartier, ville, autre région, autre pays,... Voire d'établir des transversalités à partir de situations différentes (par exemple, la mobilisation des sans : sans-papiers, sans-abri, sans-terre, etc.)

Ce sont des éléments qui doivent renforcer la cohésion interne du groupe mais aussi sa capacité d'action. Mettre en relation, favoriser les réseaux, fédérer, c'est confirmer la validité de ce qu'on fait, se valoriser comme partenaire éventuel, créer de nouvelles solidarités voire des actions communes qui auront alors davantage de poids.

Enfin, l'ouverture vers l'extérieur peut aussi s'orienter vers **la recherche d'alliés** : des personnalités, services, institutions, partenaires qui peuvent soutenir le groupe, l'encourager, reconnaître et légitimer sa démarche et/ou ses actions

Ce double travail pédagogique doit progressivement s'inscrire dans une stratégie collective. Si on ne sait pas individuellement où va le groupe, il est cependant essentiel de pouvoir le piloter ensemble, faire des prévisions, se fixer des objectifs et de moyens d'action adaptés pour tenter de les atteindre.

**L'incertitude fait partie de l'action collective** : on ne peut pas y échapper mais on doit tenter de la maîtriser. Il faut pouvoir se projeter à plus long terme que dans l'instant mais aussi élargir ses horizons pour mieux se rendre compte de ce vers quoi on peut

envisager d'aller ensemble. Ce qui suppose beaucoup de stratégie et de **capacité d'anticipation**...

## **5. Information, formation et communication**

Une des clés pour permettre à la mobilisation de voir le jour et de se prolonger est d'en rendre les personnes actrices.

Pour que l'action ait un impact dans la durée, il faut qu'elle permette aux personnes de se **conscientiser**. Ce qui signifie d'abord leur permettre de **s'informer**, avec d'autres, quant à leur propre situation, aux moyens d'actions, aux droits et devoirs qui sont en jeu, etc. C'est la première étape de conscientisation pour que les personnes comprennent et maîtrisent ce qui leur arrive.

A travers la démarche collective, l'échange d'expériences, de compétences, de savoirs, de savoirs faire, c'est petit à petit un **processus de formation** qu'on peut mettre en œuvre avec le groupe en l'ouvrant vers l'extérieur. C'est ce qui garanti qu'on travaille durablement et collectivement .

Systematiser la démarche, créer ensemble des outils pédagogiques, les diffuser, fixer les acquis sont autant d'aspects de la formation. Il ne faut pas nécessairement reproduire quelque chose de très formel (un cours, une conférence) pour que la démarche soit formative. Elle doit surtout permettre aux personnes d'avancer, de **cheminer collectivement** et d'alimenter leur travail. A nouveau, le processus en lui-même est aussi important que les résultats obtenus.

En faisant cela, on créer les conditions pour que les personnes se (re)mettent debout, aient davantage la maîtrise de leurs difficultés dans la durée mais aussi qu'elles puissent **devenir des référents** pour d'autres.

**Un des aspects de la formation et de l'action collective est de pouvoir utiliser des outils de communication adaptés. Que ça soit pour le groupe (PV de réunion, outils de diffusion, outils pédagogiques, documents de présentation) mais aussi vis à vis de l'extérieur. Le recours aux médias est par exemple un bon moyen pour accompagner une action collective, lui donner de l'ampleur. Mener des actions médiatiques, faire des communiqués de presse sont autant d'outils supplémentaires. Ils doivent être utilisés de manière raisonnée et en prenant des précautions élémentaires : contrôler l'information, être attentifs aux effets pervers, aux retombées individuelles, éviter que la médiatisation ne provoque des blocages, ne mette de l'huile sur le feu, etc.**

## 6. Organisation et responsabilisation

Dans ce cheminement, il est important de permettre aux personnes et groupes qui le souhaitent de **davantage s'organiser et se structurer**. Mais il faut laisser au groupe le temps de mûrir, d'acquérir de la maturité. Il n'est pas toujours nécessaire de déboucher sur des modes de structuration formels (organisation en association par exemple). Cette dimension doit être comprise comme **un outil supplémentaire** pour assurer la maîtrise du groupe par lui-même. Elle ne doit pas le précipiter dans un mode de fonctionnement trop rigide qui le figerait, alimenterait les tensions, rivalités, etc. De plus, il n'est pas bon d'investir tout de suite toute l'énergie dans la structuration, au détriment de mobilisations davantage constructives ou efficaces.

Il est indispensable de tenir compte d'où en est le groupe pour avancer dans cette direction sans brûler les étapes ni plaquer des structures artificielles sur sa réalité.

Dans le même sens, le **positionnement des personnes dans le groupe** est une donnée importante : comme indiqué plus haut, les relations de pouvoir sont inhérentes à l'action collective. Bien souvent, quand un groupe se constitue, le premier réflexe est de reproduire des modes d'organisation et de partager les responsabilités de manière très symbolique : on nomme un président, un secrétaire, un trésorier et autant de « vices-... » pour satisfaire tout le monde. D'autant plus symbolique qu'on a pas toujours bien conscience de ce que recouvre ces fonctions....

Le travail pédagogique doit consister à **clarifier et expliciter ces enjeux** mais aussi à **susciter une réflexion interne** sur le mode de fonctionnement et d'organisation du groupe. Il faut veiller à désamorcer les relations de pouvoirs trop asymétriques, déséquilibrées et à maîtriser les tensions.

Cependant, la prise de responsabilités et le volontarisme de doivent certainement pas être découragés. Il s'agit à nouveau de les valoriser de manière équilibrée dans l'intérêt du groupe et des participants.

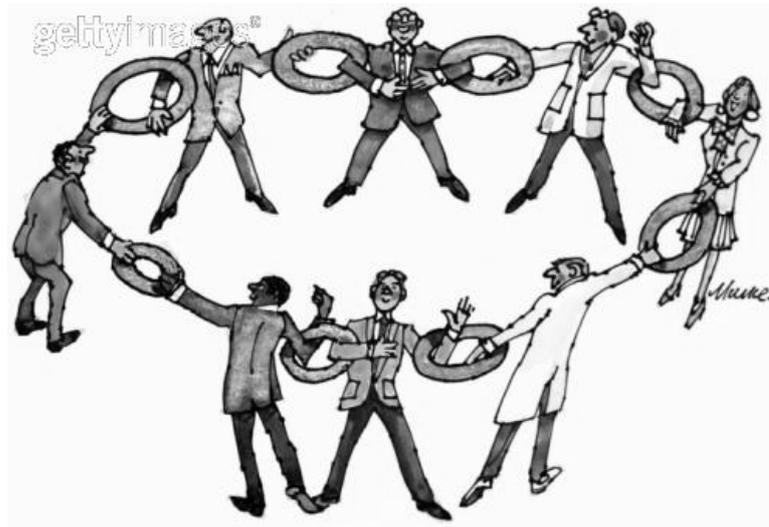
A travers le cheminement qui s'effectue ensemble, cette volonté de **s'impliquer et de prendre des responsabilités** doit d'ailleurs être suscitée. L'enjeu est de travailler collectivement à ces engagements individuels : permettre que l'action qu'on mène pour soi-même soit **mise au service de la démarche collective**, que ceux qui s'engagent se sentent responsables à l'égard des autres.

Cet engagement et cette prise de responsabilité peuvent être très valorisants pour les personnes (reconnaissance sociale) à conditions d'en éviter les travers (faire cavalier seul, attraper la grosse tête, prendre le pouvoir, se substituer aux autres, etc.). Il faut se préparer ensemble à ces **rôles de délégation, de représentation** en mandatant le plus clairement possible ceux qui en sont chargés et en précisant les comptes à rendre au groupe.

C'est une nouvelle fois la dimension collective qui garanti la validité des démarches et des actions menées : la préparation de rencontres, la concertation interne, la formulation collective de revendications ou de messages, la préparation d'interpellations, de négociations,...

S'il n'est pas toujours possible d'associer tous les participants à toutes les étapes de

l'action collective, il s'agit de mettre en œuvre des modes de fonctionnement adaptés. Un bon moyen est d'alterner dynamique d'un **groupe de travail volontaire** (délégation) et dynamique de **participation élargie** (assemblées générales plus ponctuelles). Le groupe de travail reçoit mandat et rend compte de son action au groupe élargi. **Les allers-retours** entre délégation et assemblée, l'évaluation collective du travail de la délégation doivent permettre de garantir l'implication active du plus grand nombre.



## 7. Evaluer l'action et mesurer le chemin parcouru : les réussites comme les échecs

Enfin, dans le cheminement de l'action collective, **l'explicitation et la clarification à toutes les étapes du processus** demeurent des enjeux essentiels.

C'est pourquoi il est indispensable de veiller à mettre en œuvre des moyens d'évaluation collective adaptés.

Il est toujours difficile, lorsqu'on a « le nez dans le guidon », de bien percevoir ce qui est en train de se jouer. C'est particulièrement vrai pour les actions collectives qui comportent toujours une part importante d'incertitudes. Incertitude quant à la pertinence des actions mise en œuvre, incertitude quant aux résultats espérés, incertitude quant aux délais de réalisation, etc.

Pour être respectueux du rythme des personnes et garantir qu'elles participent pleinement à la démarche, il faut souvent beaucoup de temps pour mettre des actions en œuvre. Ce qui suppose de **pouvoir se projeter dans le moyen voire le long terme.**

C'est difficile pour des travailleurs sociaux, c'est difficile pour tout le monde. Ça l'est encore un peu plus pour des personnes qui sont contraintes à survivre au quotidien, dans le très court terme.

Et puis, comprendre ce qui se joue nécessite un **décodage permanent** en fonction des acteurs, des logiques, des rythmes, des contextes, etc.

C'est une responsabilité importante que de mettre en œuvre ces outils d'évaluation et d'assurer un tel suivi de manière systématique. Ils doivent permettre de mettre en évidence les raisons des réussites mais aussi des échecs des actions menées, d'évaluer l'impact et les retombées à court, moyen et long terme, au niveau individuel et collectif. Il faut parvenir à mesurer les avancées en terme de résultats obtenus mais aussi de reconnaissance, ce que les échecs nous apprennent et ce qu'il y a quand même de positif à en tirer.

Il faut aussi **mesurer le chemin parcouru**, c'est à dire l'évolution du groupe lui-même, le cheminement des participants, l'intérêt du processus même si les actions ne débouchent pas nécessairement sur des résultats concrets.



# Spécificités de l'accompagnement social collectif

(sur CD ROM fourni)

**Accompagnement social**

et action collective



---

---

---

---

---

---

---

**Etymologie**

Etymologiquement, le vocable « **accompagnement** » vient du latin « cum-panem » qui signifie « **celui qui mange du pain avec** » et qui donnera le mot « copain » en français moderne.



---

---

---

---

---

---

---

**Définitions**

- **Accompagner** = « se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui »
- **Social** = du latin 'socius' : « *compagnon. Relatif à un groupe d'individus, d'hommes, conçu comme une réalité distincte. Relatif aux relations entre les personnes, au groupe.* »

(Dictionnaire Petit Robert)



---

---

---

---

---

---

---



## DEUX REGISTRES

### SOCIO TECHNIQUE

- De l'ordre de la **prestation**
- Conduit par des **procédures**
- Centré sur la résolution de **problèmes** et sur des **objectifs** à atteindre
- **Typologie** de publics et de problèmes à résoudre

### SOLIDAIRE

- De l'ordre de la **relation**
- Conduit par des **processus**
- Centré sur les **évolutions** des personnes
- **Communauté de situation**
- **Effet « boule de neige »** entre les personnes (l'aidé devient l'aidant)

Double registre valable tant pour l'accompagnement social individuel que pour l'accompagnement social collectif !

---

---

---

---

---

---

---

---



## AGIR LE COLLECTIF

### Connaître et comprendre les personnes

- Aller chercher ce qui existe derrière les étiquettes.
- Prendre ses distances face à ses propres références culturelles.
- Identifier les forces du groupe.

→ Temps d'analyse et de mise en contexte

### Construire le collectif à partir des individus

- Proposer mise en commun des expériences individuelles
- Créer les conditions pour une expression collective
- Travailler avec des groupes de « pairs » (être entre soi)

→ Portes d'entrée individuelles pour ouvrir à dimension coll.

---

---

---

---

---

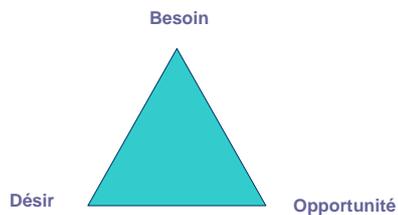
---

---

---



## TRIANGLE DE MOBILISATION



Mobilisation des individus – Mobilisation des collectifs

---

---

---

---

---

---

---

---

## Une méthodologie d'accompagnement social collectif



### EXEMPLES METHODOLOGIQUES

- **En France**, le PACT de Lille mène des actions de lutte contre l'insalubrité avec les familles, propriétaires et autres acteurs.  
→ **Lien entre accompagnement individuel et collectif**
- **En Belgique**, « Un Toit des Droits » à Charleroi et le « Groupe d'Action Droit au Logement » à Liège met en place des dynamiques collectives de stratégies d'action pour le droit au logement.  
→ **Méthodologie d'action collective**

---

---

---

---

---

---

---

---



### Action insalubrité PACT (1)

EXEMPLE DU PACT DE LILLE EN FRANCE

**CONTEXTE**

2728 immeubles, soit 4452 logements  
Plus de 80% immeubles construits avant 1948  
Seul 8,9% du parc privé en bon état

---

---

---

---

---

---

---

---

Logement insalubre (1) 



19 11 2014

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

## Action insalubrité PACT (2)

**CONSTATS**

350 demandes de relogement  
dont 53% a problèmes humidité et insalubrité (parc privé)  
Pénurie offre sociale + Manque de règlement

↓

Marché locatif sous-logement (**taudis**) pour populations captives

↓

Développement marché organisé par **bailleurs « indéliquats »**  
qui profitent du tiers payant des aides au logement

---

---

---

---

---

---

---

---

## Action insalubrité PACT (3)

**ACTIONS EN 3 AXES**

**AXE 1** : Vers et avec les familles  
**AXE 2** : Avec les propriétaires (bailleurs – occupants)  
**AXE 3** : Veilles et stratégies d'action

**Mélange d'actions individuelles et collectives**

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1. Vers et avec les familles

### Types d'action

Appréhender situation légale

Créer médiation proprio-locataire

Proposer groupes de discussion

### Méthodes action

**Fiche individuelle** de renseignement

Organisation de **rencontres tripartites** avec le PACT

**Action collective** : discussions sur des problèmes concrets

### Plus-value

Démarche d'acteur : apprentissages

Notion de contrat  
Clarification des rôles

Apprentissages entre pairs  
Accessibilité et légitimité du savoir – relativisation – solidarités familles – effet boule de neige

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2. Avec les propriétaires

### Types d'action

Réaliser travaux nécessaires + rappel droits et obligations

Conseils techniques et financiers

### Méthodes action

**Rencontres individuelles** avec explications sur législations

**Action collective** dans lieu légitimé (Mairie de Quartier)

### Plus-value

Partenariat avec PACT  
Rétablir relation proprio-locataire en dehors du PACT (Tiers social)

Désir d'agir + opportunités  
Rompre isolement  
Solidarités entre proprios  
Contrôle des pouvoirs publics

---

---

---

---

---

---

---

---



## 3. Veilles et stratégies d'action

### Types d'action

Veille face aux fraudes

Articulation opérationnelle entre acteurs

Analyse et traitement de situations réelles

### Méthodes action

**Partenariats individuels** pour engager enquêtes (CAF – DDASS - ...)

**Réunion collective** mensuelle et suivi des procédures

**Comité de pilotage** opérationnel tous les 4/5 mois (+ élus, DDE, LMCU, avocats, ...)

### Plus-value

Connaissance élargie  
Réciprocité infos  
Suivi dossiers

Mise en cohérence et en globalité des situations  
Décloisonnement compétences par collectif

Solution collective nouvelle au-delà compétences de chacun + construction objectif commun

---

---

---

---

---

---

---

---



## Dynamiques action collective (1)

EXEMPLE « Un Toit des Droits » et « Groupe d'Action Droit au Logement » en Belgique

### CONTEXTE

Personnes mal logées, rencontrant ou ayant rencontré des problèmes de logement  
Dépasser la limite des problèmes individuels : passer d'une réponse individuelle à une action collective

---

---

---

---

---

---

---

---



## Dynamiques action collective (3)

### ASPECTS PRATIQUES

- Réunion 1X par mois à jour fixe (durant 2H)
  - Réunion commence par tour de table
- Animation en tandem (animateur / personne ressource niveau juridique)
  - Accompagnement individuel et collectif
    - Outils d'information - formations

---

---

---

---

---

---

---

---



## Dynamiques action collective (4)

### SIX ETAPES

- I. Catharsis du groupe
- II. Objectiver Expliciter Dégager Démontrer
- III. Identifier le désir pour mobiliser
- IV. Passer à l'action
- V. Maintenir la mobilisation
- VI. Evaluer collectivement

---

---

---

---

---

---

---

---



## I. CATHARSIS

**Objectif** : Permettre l'expression de chacun par rapport au vécu – place au ressenti, même négatif, même de manière relativement violente

**Rôle de l'accompagnant** : Accepter de représenter la structure sociale dans son ensemble - accepter de recevoir des expressions parfois violentes, agressives

---

---

---

---

---

---

---

---



## II. OBJECTIVER - ...

**Objectif** : Objectiver les situations – Expliciter les enjeux (ind. Coll.) – Dégager des pistes – Démontrer qu'il est possible d'agir collectivement

**Rôle de l'accompagnant** : Donner une vision du jeu social, des contextes locaux et logiques d'acteurs – Instaurer des instances d'expression – Dégager du collectif à partir des cas individuels

→ Méthodo = tableau « AGIR LE COLLECTIF »

---

---

---

---

---

---

---

---



## III. IDENTIFIER LE DESIR



**Rôle de l'accompagnant** : Identifier le désir (voire l'opportunité) Qui permettront une réelle mobilisation

**Exemples :**

- Désir de vivre décemment
- Défense des intérêts individuels / collectifs
- Besoin / Désir de reconnaissance sociale

---

---

---

---

---

---

---

---



## IV. PASSER A L'ACTION

**Objectif** : Dégager avec le groupe les actions à mettre en œuvre. **Méthodologie** :

- > Des objectifs simples, communs, non conflictuels
- > Des réalisations rapides, concrètes, symboliques et motivantes

**Rôle de l'accompagnant** : Développer des solidarités de base entre les personnes – Créer la cohésion du groupe via l'action – accepter de lâcher prise (ne pas savoir où l'on va mais y aller ensemble)

---

---

---

---

---

---

---

---



## V. MAINTENIR LA MOBILISATION

**Objectif** : Maintenir la mobilisation du collectif sur le long terme (!!! : cycle de vie des dynamiques !)

**Rôle de l'accompagnant** : Travailler de manière plus « pédagogique » avec le groupe, càd **méthodo** :

- Travailler les relations et les conflits internes inhérents au collectif
- Travailler la notion de légitimité du groupe (en interne) et de l'action (vav de l'extérieur)
- Redéterminer en permanence les enjeux globaux
- Travailler les notions de risques et d'incertitude liés à l'action collective

---

---

---

---

---

---

---

---



## V. MAINTENIR LA MOBILISATION

### Actions péda internes

- Elaborer stratégie d'ensemble au-delà des actions ponctuelles
- Etre attentifs aux relations et conflits (le « quart d'heure suisse »)
- Faire accepter / prendre conscience des risques et incertitudes de l'action collective
- Rendre les personnes actrices
- Donner au groupe le temps de maturation ... de découverte de sa propre légitimité

### Actions péda externes

- Créer une identité collective en identifiant une « adversité commune »
- Identifier les acteurs clés pour un impact maximal (politiques,...)
- Garder une ouverture du groupe pour de nouveaux arrivants – alliés
- Développer la capacité d'anticipation – de long terme
- Informer, communiquer sans jeter de l'huile sur le feu

---

---

---

---

---

---

---

---



## VI. EVALUATION COLLECTIVE

Objectif : Donner au groupe un temps de recul face à ses actions, ses résultats pour réidentifier son/ses objectif(s) global(aux) et pour réorienter sa stratégie collective

Rôle de l'accompagnant : Faire accepter le principe d'incertitude ou de risques – Faire accepter cycles de projet – Faire accepter l'implication variable des personnes impliquées

---

---

---

---

---

---

---

---



## Nos coordonnées

**PACT de LILLE Antenne Est**  
20/501 rue de Flers  
59800 Lille  
France  
T : +33/320/33.39.34  
m.malki.pact.est@wanadoo.fr

**HABITAT & PARTICIPATION**  
Place des Peintres 1 Bte 4  
1348 Louvain-la-Neuve  
Belgique  
T : +32/10/45.06.04  
hep@tvcablenet.be

**SOLIDARITES NOUVELLES**  
Rue Léopold, 36 A  
6000 Charleroi  
Belgique  
T : +32/71/30.36.77  
sn.praile@skynet.be

**RELOGEAS**  
Rue de Monceau-Fontaine 42/11  
6031 Monceau-sur-Sambre  
Belgique  
T : +32/71/31.78.52  
ancat\_rizzo@hotmail.com

Travaux réalisés avec le soutien du programme européen INTERREG

---

---

---

---

---

---

---

---

Par Milouda Malki, PACT de Lille  
Pascale Thys, Habitat et Participation  
Février 2006

## ***SPECIFICITES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT ET COMPETENCES NECESSAIRES***

Les travailleurs sociaux belges et français, au fil des rencontres, ont pu s'accorder sur ce qui - au départ - était loin d'être clair, à savoir existe-t-il une spécificité du travail social en matière de logement ou les mêmes questions se posent-elles pour tout travail social ? Le texte suivant fait état de trois réflexions sur le sujet qui ont fait l'objet d'une présentation orale : la notion de spécificité - les conditions à mettre en place par un travailleur social confronté à une problématique logement - les compétences nécessaires à ce dernier pour mener à bien son travail.

Les slides du Power Point qui peut être utilisé en formation se situent en fin de chapitre.

### ***Spécificités du travail d'accompagnement social en matière de logement***

Nous avons eu la chance de pouvoir organiser 2 journées où les habitants ont pu s'exprimer sur leur vécu d'accompagnement social en matière de logement. De leur côté, les travailleurs sociaux ont pu échanger avec eux, poser des questions et se remettre en question. Vous aurez l'occasion d'entendre quelques interventions d'habitants dans le reportage vidéo.

Dans un premier temps, nous allons tenter de décomposer la notion « accompagnement social en matière de logement » pour mieux percevoir sa spécificité.

Je commencerai par m'attarder sur le terme ***LOGEMENT***

La spécificité de notre travail d'accompagnement social est d'accompagner la personne dans son projet de vie par le biais du ***LOGEMENT***. Or, comme le prévoit la charte des droits de l'homme et certaines constitutions nationales, avoir un logement décent est un droit de base. Se loger décemment est une condition préalable incontournable pour accéder à la dignité humaine. C'est parce que l'absence de logement touche à toutes les dimensions de l'être humain (intégrité personnelle, réseau familial, santé physique et mentale, les finances, le statut social, l'accès à d'autres droits comme le travail,...) qu'il est indispensable de prendre en compte la personne dans sa globalité (ex : accompagner une personne surendettée dans l'accès à un logement décent, c'est tenir compte que les huissiers pourront se présenter à sa porte).

La notion d'accompagnement social **EN MATIERE DE LOGEMENT** recouvre différents accompagnements.

En effet, l'accompagnement peut très bien consister à accompagner une personne / une famille **DANS** son logement afin que celle-ci puisse s'approprier le logement et s'y stabiliser. Le logement peut parfois être considéré comme un tremplin incontournable pour parvenir à la concrétisation d'un projet. C'est **PAR** le logement que je peux notamment disposer des conditions qui me permettent de poursuivre sereinement, par exemple, une formation. L'accompagnement peut être aussi mené en **AMONT** ou en **AVANT** de l'accès au logement. Une personne peut avoir recours à un accompagnement qui lui permettra de trouver un logement décent ou de quitter un logement inadéquat, insalubre ou duquel il vient d'être expulsé.

C'est pourquoi la notion d'accompagnement social **EN MATIERE** de logement nous a semblé plus adéquate, parce qu'elle recouvre de manière large les différents types d'accompagnements possibles, existants ou à créer.

Qu'entend-on par **ACCOMPAGNEMENT SOCIAL** ?

Le terme « accompagnement » d'un point de vue étymologique vient du latin « *cumpanio* » qui signifie « *celui qui mange son pain avec* » et se traduira beaucoup plus tard en français moderne en « copain », la notion de compagnon suppose donc une certaine proximité et familiarité.

Le terme de « *accompagnement social* » n'a pas de définition hormis celle donnée par les dictionnaires au terme « accompagner » : « *accompagner, c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps qui lui, conduire en cérémonie, escorter.* »

Ce terme « *accompagner* » implique la notion de « faire **AVEC** » et non « **POUR** ». L'accompagnant soutient un projet porté par l'accompagné. L'investissement de la personne dans son accompagnement est donc une condition de base.

Après avoir décortiqué mot à mot, comment pouvons-nous définir la notion d'**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT** ?

On pourrait la définir par le fait de mettre en place avec la personne les conditions permettant d'accéder à un logement décent et de le conserver. Traditionnellement, l'accompagnement social en matière de logement a pour objectif d'informer le locataire sur ses obligations et droit locatifs et de l'aider à pouvoir mettre en œuvre ceux-ci. En effet, il ne suffit pas de dire à quelqu'un que les problèmes d'humidité sont dus à de la condensation et qu'ils sont donc de sa responsabilité. Encore faut-il s'assurer que la personne dispose des informations nécessaires pour y remédier. Plus globalement, l'accompagnement social en matière de logement aura pour mission de donner l'accès à une citoyenneté en pleine connaissance de ses droits en prenant comme porte d'accès le **LOGEMENT**.

Toutefois, si l'accompagnement social en matière de logement se limitait stricto sensu aux problèmes liés au logement, il ne pourrait donner les résultats escomptés. En effet, quand on dit, comme nous l'avons vu, que l'accompagnant a pour mission de mettre en place avec la personne ou la famille les conditions permettant d'accéder à un logement décent et de le conserver, il se retrouve dans l'obligation d'envisager la personne accompagnée dans sa *GLOBALITE*.

L'être humain est, pardonnez-nous l'expression très imagée, comme un morceau de tissu. Si vous tirez sur un fil, c'est toute l'étoffe qui se défait et s'entremêle. Aborder le logement, c'est toucher à l'intimité de la personne (son chez soi, sa manière de vivre et de fonctionner).

Même les choses que la personne ne dit pas, on les devine dans sa décoration, dans sa manière de s'approprier le logement. Aborder le logement, c'est toucher à la gestion financière (dettes, dépendances alcool, drogues, jeux,...), à la santé et à plein d'autres aspects qui sont si étroitement liés à la personne qu'on ne peut les ignorer. C'est ainsi que l'accompagnement social en matière de logement ne consistera donc pas simplement à pointer le fait du non-paiement de loyer, mais à mettre en place - notamment - des modalités avec la personne pour que ces impayés ne se produisent plus.

Toutefois, le plus merveilleux des accompagnants sociaux ne parvient à rien sans une bonne volonté au départ de l'accompagné. Ce dernier reste toujours le maître du jeu. Notre rôle sera de l'informer des conséquences de ses actes, des limites de notre travail d'accompagnant, même dans les situations conflictuelles.

## **Les conditions à mettre en place avec la personne**

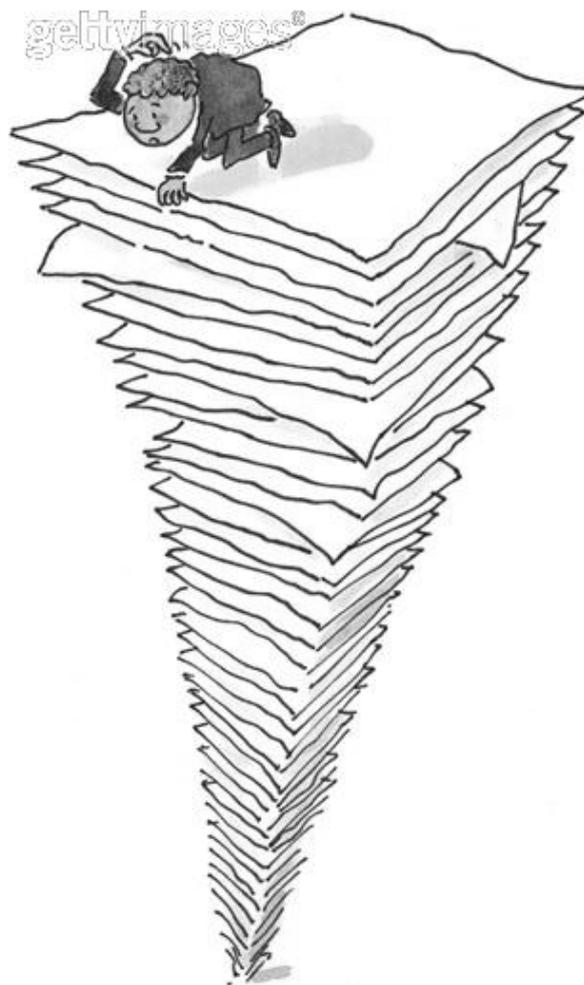
En résumé, comment l'accompagnant social en matière de logement peut-il « *mettre en place avec la personne les conditions permettant d'accéder à un logement décent et de le conserver* » ?

1. En tenant compte de la **personne dans sa globalité** (les habitants l'ont demandé également lors des journées d'échange avec eux).
2. En étant le **lien avec les différentes institutions et services** pour permettre à la personne de s'approprier ou de se réapproprier sa citoyenneté. L'accompagnant peut transmettre ses connaissances et son réseau à l'accompagné pour qu'il se retrouve dans les différents dédales administratifs et juridiques. L'important est de créer le lien pour permettre à la personne de maîtriser petit à petit son environnement.
3. En étant peut-être un « **rappel de la NORME sociale** ». Parfois certaines personnes se retrouvent dépourvues de certaines connaissances de base ou de normes sociales, indispensables pour bien vivre en société dans le respect mutuel.

Il y a des normes qui permettent d'estimer qu'un logement est propre ou pas (même s'il y a toujours une certaine relativité), une manière d'aborder les gens quand on est en demande d'un service, une façon de se comporter avec ses voisins, etc.

4. En permettant l'**accès à la citoyenneté**. Toute personne a des droits et des devoirs et doit en mesurer toute l'ampleur. Toute personne a le pouvoir en elle de faire changer les choses. Chacun peut se mobiliser pour améliorer sa condition en société. Il est parfois bon de le rappeler.
5. **En faisant prendre conscience des compétences personnelles**. Chacun dispose en lui de compétences parfois ignorées ou peu développées. Les déceptions et les obstacles rencontrés font que les personnes ne se croient plus capables d'assumer leur vie et se positionnent parfois en victime. Or, cette attitude sclérose la situation au lieu de la faire évoluer. Il est important de faire prendre conscience que le changement est toujours possible.

Mais toutes ces démarches vont bien au-delà d'une maîtrise précise du logement...



## **Les compétences idéales du travailleur social**

Traçons le portrait de l'accompagnant social *IDEAL* en matière de logement, de manière à définir ses **compétences IDEALES**.

L'accompagnant social en matière de logement devrait au moins faire preuve des compétences suivantes :

- **Au niveau des relations interpersonnelles** : comme les habitants de part et d'autre de la frontière nous l'ont fait remarquer, les premières compétences du « *bon accompagnant* » sont d'ordre interpersonnel : qualité d'écoute - d'attention - d'empathie - de respect. Pour entretenir de bonnes relations interpersonnelles, les conditions sont parfois très difficiles à déterminer.

L'accompagnant social doit inspirer confiance et sympathie pour que les habitants se sentent en confiance et puissent s'exprimer en toute sincérité. Les accompagnants comme les accompagnés revendiquent l'authenticité dans la relation pour éviter les rapports infantilisants ou paternalistes (« *je sais ce qui est bon pour toi mon petit* »). C'est pourquoi le moment de l'*ACCUEIL* est vécu par tous comme un moment privilégié pour créer le lien de confiance.

Il est important également, ont souligné les accompagnants comme les accompagnés, que les limites et objectifs de l'accompagnement soient précisés (notamment par un contrat) afin de clarifier la relation et le travail à réaliser ainsi que le rôle tenu par l'accompagnant (bailleur, pourvoyeur d'aide, etc.). De ce fait, dans un cadre précisé, les contraintes et limites (personnelles, institutionnelles) pourront être mieux perçues et comprises. Elles permettront de mieux s'ancrer dans la réalité (l'accompagnant n'est pas en mesure notamment d'enrayer la pénurie évidente de logements sociaux).

- **Au niveau du Réseau** : l'accompagnant social disposera d'un carnet d'adresses bien fourni lui permettant d'orienter de la manière la plus adéquate possible la personne en difficultés. Il jouera ainsi le rôle de facilitateur, de dispatcheur et de médiateur dans les dédales administratifs. L'usager est souvent seul face à son problème.

L'accompagnement social consistera à lui ouvrir son horizon vers d'autres perspectives, d'autres pistes encore ignorées. Travailler en partenariat permettra notamment à la personne de se créer un réseau relationnel constitué de différentes personnes qui pourront la soutenir dans son projet. Cette manière de travailler permet de limiter la dépendance qui pourrait apparaître entre un accompagnant et un accompagné et, ainsi donc, donner les moyens de s'autonomiser.

- **Au niveau technique du logement** : l'accompagnant social disposera des connaissances suffisantes pour déterminer l'état de salubrité du logement et donner des pistes pour y remédier. Le manque de salubrité a des conséquences directes sur le bien-être des occupants. Il est donc fondamental de pouvoir y remédier ou de faire appel à des aides extérieures compétentes.
- **Au niveau du secteur logement** : les aides et les possibilités d'accèsion au logement sont multiples et parfois bien complexes. L'accompagnant social sera susceptible de pouvoir disposer des pistes, clarifier des données et accompagner les démarches.
- **Au niveau législatif** : l'accompagnant social connaîtra la loi liée au logement (bail, droits et devoirs locatifs, etc.). Il se tiendra au courant des changements et nouveautés afin de donner une information correcte. N'est-il pas aussi bien placé pour contribuer à une critique sociale de la législation, de sa pertinence, son efficacité constatée sur le terrain... ?
- **Au niveau personnel** : l'accompagnant social veillera à son bien-être personnel, à sa formation continuée, à sa remise en question constante et à sa supervision afin d'être au mieux avec lui-même pour être au mieux avec les autres.

La perle rare n'existe pas. Chacun dispose de certaines compétences, peut se former à d'autres et peut aussi interpeller des personnes externes.



Hubert Wilmotte - caricaturiste - janvier 2007

## Power Point de présentation (sur le CD ROM fourni)



**SPECIFICITE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT**

- Accompagner la personne dans son projet de vie par le biais du LOGEMENT:
  - L'absence de logement touche à toutes les dimensions de l'être humain (intégrité personnelle, réseau familial et social, santé physique et mentale, les finances, le statut social, l'accès à d'autres droits comme le travail...);
  - Indispensable de prendre en compte la personne dans sa globalité;
- La notion d'accompagnement social EN MATIERE DE logement recouvre différents accompagnements:
  - Accompagnement DANS le logement, PAR le logement, en AMONT ou en AVAL de l'accès au logement; d'où notion « EN MATIERE DE ».
- Le terme ACCOMPAGNEMENT SOCIAL n'a pas de définition précise (voir dico); ce terme implique la notion de « faire avec » et suppose une certaine proximité.

---

---

---

---

---

---

---

---



**Qu'entend-on par ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT ?**

- Mettre en place avec la personne les conditions permettant d'accéder à un logement décent et de le conserver;
- Informer le locataire sur ses obligations et droits locatifs et l'aider à pouvoir mettre en œuvre ceux-ci;
- Donner l'accès à une citoyenneté en pleine connaissance de ses droits et de ses devoirs en prenant comme porte d'accès le LOGEMENT;
- L'accompagné reste toujours le maître du jeu, l'accompagnement social doit envisager la personne dans sa globalité.

---

---

---

---

---

---

---

---



**Comment l'accompagnant social peut-il mettre en place avec la personne les conditions permettant d'accéder à un logement décent et de le conserver ?**

- En tenant compte de la personne dans sa GLOBALITE;
- En étant le lien avec les différentes institutions et services;
- En étant peut-être un « rappel de la NORME sociale »;
- En permettant l'accès à la citoyenneté;
- En faisant prendre conscience des compétences personnelles.

---

---

---

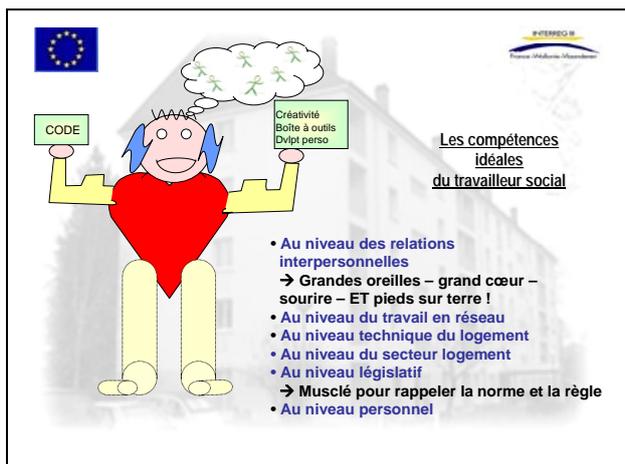
---

---

---

---

---




---



---



---



---



---



---



---

Synthèse réalisée par Milouda Malki du PACT de Lille  
 Et Anne-Catherine Rizzo de l'asbl RELOGEAS  
 Janvier 2007 (colloque à Lille)

## Les auteurs



### Solidarités Nouvelles

Rue Léopold 36 A  
6000 Charleroi - Belgique  
Tél : +32/71/30.36.77  
Mail : [sn.praile@skynet.be](mailto:sn.praile@skynet.be)



### RELOGEAS

Rue de Monceau Fontaine 42/11  
6031 Monceau-sur-Sambre - Belgique  
Tél : +32/71/31.40.07  
Mail : [ancat\\_rizzo@hotmail.com](mailto:ancat_rizzo@hotmail.com)



### PACT de Lille

20/501 rue de Flers  
59800 Lille - France  
Tél : +33/320/33.39.34  
Mail : [milouda.malki@pact-lille.fr](mailto:milouda.malki@pact-lille.fr)



### Habitat et Participation

Place des Peintres 1/004  
1348 Louvain-la-Neuve - Belgique  
Tel. +32/10 45 06 04  
[hep@tvcablenet.be](mailto:hep@tvcablenet.be)

Juin 2007

Ce projet a été réalisé dans le cadre du programme européen INTERREG



Avec le soutien actif Du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) – Programme INTERREG III ; du Conseil Régional Nord Pas de Calais, de la Communauté urbaine Lille Métropole et du Conseil Général ; de la Région wallonne, Ministère du Logement, des Transports et du Développement territorial ; Ministère de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances ; de la Communauté française de Belgique Education permanente

