

# RAPPORT D'ACTIVITES

## « POUR LA REDUCTION DES INEGALITES SOCIALES DE SANTE »

### Programme 2012-2013

#### 1. Présentation du promoteur et des sous-traitants éventuels

Le **promoteur** du projet est le **CPAS de Liège** représenté par son Président , Monsieur Claude Emonts et son Directeur général Monsieur Jean-Marc JALHAY.

CPAS de Liège  
Place St-Jacques, 13  
4000 Liège  
Tel: 04/220.58.36

La **mise en œuvre** du projet a été assurée par le service **Relais Logement** du CPAS de Liège

Le Relais Logement  
Rue d'Amercoeur, 58  
4020 Liège  
Tel: 04/341.19.66  
Responsable: Valérie BERNARD - rl.valerie.bernard@skynet.be

Le projet intitulé **Matineco** est porté par un collectif de partenaires publics et privés impliqués dans la thématique du logement à Liège : voir le point « *6.1. liste des partenaires, leur secteur d'intervention et leur rôle joué dans le projet* », page 7.

#### 2. Rappel des objectifs poursuivis par le projet

Nous visons dans toutes nos actions l'autonomie des personnes. L'autonomie est un facteur essentiel pour acquérir l'estime de soi, indispensable pour pouvoir vivre de manière sereine. Nous constatons l'existence de besoins réels au sein de la population et sommes en lien direct avec celle-ci. Nous voulons également démystifier les rapports complexes entre locataires et propriétaires et les clichés véhiculés dans les deux sens.

Par le biais du projet « Matineco », nous visons la promotion du droit au logement et du bien-être dans ce logement. L'objectif est que chacun puisse gérer son lieu de vie et sa vie quotidienne. Il est également important de favoriser la création de liens sociaux entre les personnes isolées.

#### Objectif final :

Permettre à chacun de mener une vie autonome et non d'entretenir un état permanent d'« assisté ».

## Objectifs opérationnels :

- **Allier la pratique et la théorie:**

Apprendre aux personnes les gestes du quotidien pour prendre en charge leur logement dans son ensemble via des outils techniques et des moments d'échanges théoriques.

- **Créer une dynamique collective et des changements en profondeur:**

En faisant appel aux connaissances, aux représentations et aux diverses expériences nous voulons amener une dynamique collective ainsi que des changements durables.

- **Viser l'autonomie :**

Nous visons des changements en profondeur du comportement individuel en apprenant aux personnes à chercher et à trouver l'information par elle-même.

- **Aborder des problématiques diverses liées au logement via des modules thématiques (2 ou 3 ateliers par module):**

1. Le tri des déchets, les encombrants, le parc à conteneur, les achats, la prévention des déchets, le compostage...
2. Les droits et les devoirs du propriétaire et du locataire : le bail, le loyer, l'index, le renouveau, les travaux...
3. L'énergie, le chauffage, l'électricité, l'eau, les compteurs à budget, l'aération du logement, les gestionnaires de réseau...
4. L'outillage minimum à avoir chez soi, comment remplacer le joint d'un robinet, mettre une ampoule, les petits dépannages, où s'adresser pour des petits travaux, décorer son logement sans investissement...
5. La pyramide alimentaire, faire des courses, les achats groupés, comment faire à manger...
6. L'entretien, le nettoyage, quels produits, quels outils, le linge, la machine à laver...
7. Comment établir et respecter mon budget
8. La santé et le logement (les pollutions intérieures, les risques d'accidents domestiques, les produits à éviter, comment faire soi-même ses produits d'entretien respectueux de l'environnement et de la santé à moindre coût...) Travailler sur le préventif et le curatif. Nouvel atelier mis en place dans le cadre de l'appel à projet 2012.

- **Donner des outils pratiques contre la crise de l'énergie (qui s'ajoute à la crise du logement).**

## **3. Rappel des activités planifiées, des publics concernés et des lieux des activités.**

### **3.1. Activités planifiées**

Depuis septembre 2012 nous développons la notion de « bien-être » au sein du processus de formation. En effet, être « bien » dans son logement inclut toute une série de

paramètres. Dans ce contexte, un nouveau partenaire a rejoint le projet Matineco : Le Relais santé du CPAS de Liège. Le 18 septembre 2012, dans le cadre de la semaine de la santé, ce service a organisé une journée consacrée au Logement et à la Santé. Différents partenaires, ayant chacun une expertise dans un domaine en particulier en lien avec cette thématique ont été conviés pour participer à l'organisation de cette manifestation. Le but était de valoriser cette expertise et de transmettre l'information pratique à la population au-delà de la journée du 18/09 par le biais du projet Matineco, en l'incluant dans le cycle global de formation.

Un cycle de formation comporte six modules et une quinzaine d'ateliers. Deux sessions ont été organisées entre septembre 2012 et septembre 2013.

Activités planifiées :

20/09/2012	Définition de la finalité, des objectifs, des échéances. Définition des sujets et du contenu de chaque atelier. Recherche d'experts comme soutien à l'animation
24/09/2012 et 9/10/2012	Définition des sujets et du contenu de chaque atelier Séance d'information MATINECO pour les travailleurs sociaux et les participants
15/10/2012 - 30/11/2012	Cycle complet de formation
01/12/2012	Evaluation avec les participants et entre services
15/02/2013 - 30/03/2013	Cycle complet de formation
15/05/2013 - 30/06/2013	Cycle complet de formation
Septembre 2013	Journée santé organisée par Le Relais Santé
15/10/2013 - 30/11/2013	Cycle complet de formation

### **3.2. Public concerné**

Le public se compose des locataires et candidats locataires dans les différentes structures partenaires du projet. Nous travaillons tous avec des personnes en situation de grande précarité.

Notre action vise les personnes qui ont des difficultés à s'investir correctement dans leur logement et qui sont dans une démarche volontaire d'apprentissage. Les groupes sont assez hétérogènes au niveau du sexe, de l'âge, de l'origine. Par contre, bon nombre de personnes sont animées par une certaine urgence et des questions fort concrètes. La situation de vie est compliquée pour des raisons diverses (la précarité ne se situe pas seulement au niveau financier) et la soif d'apprendre est présente.

En 2011, nous avons cherché des personnes au sein des organisations partenaires mais nous souhaitons élargir l'accès du public. En 2012-2013, nous avons développé une approche plus ciblée, en privilégiant un contact plus direct avec notre public et en axant notre démarche vers des habitants et associations implantés dans des quartiers choisis.

### **3.3. Lieux des activités**

A l'exception des modules "Petits Bricolages" et "Décoration" qui, pour des raisons pratiques d'équipements des locaux, sont organisés, respectivement, au sein de la Régie de quartier de Ste-Marguerite et de la Maison de la Citoyenneté, tous les modules ont été organisés à la Maison de l'Habitat, au centre de Liège.

## **4. Description des activités**

Les activités planifiées n'ont pas pu être réalisées dans leur ensemble comme convenu (organisation de deux modules sur les trois initialement programmés). Il est à noter que la journée dédiée à la santé et au logement n'a pas été réitérée en septembre 2013, par manque de temps, de moyens et d'effectif.

D'autre part, une séance de présentation collective aux participants et aux travailleurs sociaux, non prévue dans le calendrier initial a été organisée le 26 septembre 2013.

### **4.1. Les activités effectivement réalisées et leur évolution**

- 18 septembre 2012: dans le cadre de la Semaine de la Santé à Liège, le Relais santé en partenariat avec le Relais Logement a dédié une journée à "**La santé et le Logement**". Ont été organisés et présentés des conférences et ateliers pratiques visant la prise de conscience et l'expérimentation de nouveaux comportements vers la réduction des accidents domestiques, des pollutions intérieures. Tous les ateliers ont été complets, ainsi près de 70 personnes y ont participé. Certains ont également assisté au cycle de mini-conférence dispensé au cours de la matinée. Ainsi l'organisation a pu compter une participation de près de 120 personnes. Près de 80 % d'entre eux étaient des professionnels, travailleurs sociaux en recherche d'outils et d'actions préventives en matière de santé et de pédagogie de l'habitat.
- Lancement et mise en œuvre de 3 sessions de « Matineco » du 15/10/2012 au 30/11/2012, du 15/02/2013 au 30/03/2013 et du 10/10/2013 au 30/11/2013.
- Le 15 mars 2013, engagement de Melle Garutti Caroline sur la subvention « Réduction des inégalités sociales de santé » 2012. Cette éducatrice spécialisée était chargée de développer le module Santé et Logement, de développer un réseau partenarial dans le secteur médical à Liège, de rencontrer les personnes ressources utiles à la réalisation des modules santé, de coordonner et encadrer les réunions des partenaires de Matineco, d'évaluer la pertinence des modules et de leur organisation, d'analyser de nouvelles pistes d'intervention (constitution du groupe méthodologique).
- Création des nouveaux modules « Santé-Bien-être » intégré au programme de 2013. Partenariat mis en œuvre avec le CRiE de Modave et le service Espace Environnement de Charleroi sur les thématiques suivantes : créer des produits d'entretien sains et non toxiques, identifier les sources de pollutions intérieures dans son logement et y faire face. Modélisation des pratiques développées par ces partenaires pour les adapter aux demandes du public.
- Elaboration d'un document de présentation du projet Matineco.

- Création d'un nouveau flyer et d'une affiche de promotion des modules (documents joints en annexe)
  - Constitution d'un groupe méthodologique (composé de 5 personnes ) dont les finalités sont de réfléchir et proposer des pistes d'intervention pour répondre aux attentes et difficultés rencontrées concernant:
    - le manque de fréquentation des modules constaté depuis fin 2012,
    - la diffusion optimale de l'information et des flyers auprès du public cible
- et
- du public secondaire (relais et travailleurs sociaux),
  - le développement des outils d'évaluation des modules,
  - le développement du travail en réseau avec le secteur médical.
  - le développement d'une approche plus privilégiée avec le tissu associatif du quartier St Léonard et la rencontre du public.

#### **4.2. L'adaptation éventuelle des activités à certains groupes de participants en raison des inégalités sociales de santé qui les touchent**

Face au constat du manque de mobilisation des participants depuis fin 2012 et en parallèle à la forte demande des travailleurs sociaux et autres professionnels de suivre nos modules de formation, nous avons décidé de:

- **Cibler les habitants du quartier de St Léonard.** Ce quartier situé dans l'épicentre de Liège comporte une proportion élevée de logements insalubres ou qui font l'objet d'un arrêté d'inhabitabilité. On y retrouve une population très précarisée et très riche en terme de mixité culturelle. Leurs critères d'occupation d'un logement ne trouvent pas toujours leur fondement dans notre pédagogie de l'habitat et les amènent à rester dans des conditions de vie susceptible de porter atteinte à leur santé physique ou psychique. Nous avons dès lors décider de procéder par étape:
  - Rencontrer les services clés susceptibles d'être des partenaires relais auprès du public cible dans le quartier: l'antenne du CPAS, la Maison médicale de St Léonard, le SAS St Léonard, l'Ecole Vielle montagne, le planning familial « Louise Michel », la coordination générale du quartier.
  - Présenter le projet Matineco et répondre aux demandes de rencontres du public qui reste dans la crainte de sortir de son quartier et de son territoire connu.
  - Adapter le flyer en y intégrant un plan d'accès à la Maison de l'Habitat afin de rassurer le public et le stimuler à se déplacer.
- **Présenter et expliquer le projet au secteur médical et paramédical:** les Maisons médicales de Liège, les plannings familiaux .
- **Diffuser la note de présentation du projet et l'invitation aux séances d'informations** à un plus large public via les *mailinglists* du Relais Social, du Centre Liégeois des Services Sociaux , du projet Fusion Psy 107.
- **D'offrir des moments de rencontres aux professionnels** basés sur des casus afin d'améliorer et d'élargir leurs champs d'action face aux problèmes de logements et de salubrité des logements auxquels sont confrontés leurs publics.

En partant des constats réalisés par nos techniciens logement et tuteurs Energie lors de leurs visites à domicile, nous avons établi sur base de photos (condensation, humidité, fuite de gaz, amoncellement de poubelles, champignons, présence de blattes, puces, logement non chauffé, non aéré) un outil permettant d'identifier les nuisances sur la santé (asthme, empoisonnement, problème de peau, nervosité, virus, bactéries, champignons).

### **4.3. Les activités qui n'ont pu être réalisées et pourquoi**

Le cycle complet prévu en mai et juin 2013 n'a pas été mis en œuvre. Les différents partenaires impliqués dans l'animation des modules ont désiré, avant de relancer une nouvelle cession, trouver une adaptation et une autre manière de procéder pour mobiliser le public. D'où la mise en place du travail d'une prise de contact ciblée dans le quartier St Léonard.

La Journée « Santé logement » organisée par le Relais Santé n'a pas été réitérée en 2013 car ce service s'est impliqué dans la construction du module Santé logement pour le projet Matineco et il ne disposait pas des ressources suffisantes en personnel pour développer en parallèle plusieurs actions de prévention tout en assurant le bon fonctionnement du service au quotidien.

## **5. Description du ou des publics**

### **5.1. Caractéristiques du public**

Comme précisé précédemment, tout habitant liégeois propriétaire ou locataire en recherche d'assoir ses connaissances et de comprendre et modifier ses comportements en vue de vivre mieux dans son logement constitue le public visé. Nous avons accueilli du public inscrit dans un processus de formation, des personnes bénéficiaires du RI ou d'allocations de chômage, une personne pensionnée, deux personnes propriétaires habitantes, 2 personnes cohabitant chez un parent, le reste étant locataire.

Fréquentation des modules :

Date des Cessions	Nombre de participants au module Santé	Nombre total de participants
15/10/2012 - 30/11/2012	Module non encore existant	24
15/02/2013 - 30/03/2013	5	14
10/10/2013 - 30/11/2013	7 inscriptions	26 inscriptions

### **5.2. Le ou les publics qui n'ont pu être touchés et pourquoi**

Nous avons tenté progressivement de cibler tout le public liégeois en élargissant et diversifiant nos outils de communication: développement du réseau partenarial, création du flyer avec plan d'accès, création d'une affiche, diffusion de l'information en ciblant des partenaires clé, envoi des flyers et de la note d'information sur le projet à partir de listings des réseaux partenaires.

### **5.3. Les niveaux et les lieux de participation du ou des publics**

Les modules sont tous construits sur un modèle participatif: brainstorming, jeux de rôle, mise en situation, jeux de société créé par thématique, animation centrées sur leur réalité et problématique rencontrées.

Après chaque module une évaluation est proposée en groupe : échange et discussion sur le niveau de satisfaction par rapport aux attentes énoncées au départ, évaluation du dispositif et de l'animation par différentes méthodes (centrées sur les apprentissages, sur le climat groupal, sur la variété des activités proposées, sur la capacité à transposer les acquis dans la gestion du logement).

## **6. Description du ou des partenariats**

### **6.1. Liste des partenaires, leur secteur d'intervention et leur rôle joué dans le projet**

Chaque partenaire membre du projet Matineco participe aux réunions plénières visant l'organisation des sessions. Chacun est également présent et assure la présentation du module qu'il anime lors de la présentation générale au lancement de chaque session. Chacun a pris en charge la promotion des modules auprès des partenaires choisis dans le quartier de St Léonard. L'éducatrice, engagée dans le cadre de cet appel à projet, a organisé toutes les rencontres et facilité les mises en contact. Elle a également développé tout le réseau et la promotion du projet auprès des Maisons médicales et des Planning familiaux et introduit les partenaires en vue qu'ils puissent reprendre ce rôle par la suite.

<b>Partenaires</b>	<b>Secteur d'intervention</b>	<b>Rôle dans le projet Matineco</b>
l'Asbl Habitat Service	Association de Promotion du Logement	-Animation du module Droit et devoir -Membre du Comité méthodologique
Le Relais logement du CPAS de Liège	Gestion de logements de transit, contrôle de la qualité et de la salubrité des logements, prévention énergie, pédagogie de l'habitat	-Animation du module Droit et devoir -Membre du Comité méthodologique - Création et animation du module santé en partenariat avec le Relais santé
l'Asbl Relief	Service d'aide sociale et d'aide au logement aux habitants du quartier St Léonard	- Animation des modules énergie et budget
Le Relais Santé du CPAS de Liège	Accès aux soins pour toute personne en difficultés Prévention santé	- Création et animation du module santé en partenariat avec le Relais logement
Les régies de quartier de Ste	Services d'Actions	- Animation du module Petit

Marguerite et St Léonard;	Citoyennes	Bricolage - Membres du comité méthodologique
La Maison liégeoise	Société de logements sociaux	- Mise en oeuvre des outils d'évaluation - Observation dans les groupes durant les modules
La Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège (service SIS)	Service d'Insertion Sociale	- Animation du module Décoration
Le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège		- Animation du module Energie - Membre du comité méthodologique
Le Plan Fédéral des Grandes Villes		- Elaboration et conception des flyers et affiches
L'Agence Immobilière Sociale		

## **7.Effets observés**

Le manque de participants nous empêche de pouvoir tirer des constats sur la dynamique mise en œuvre et les résultats escomptés. La moitié des personnes qui ont participé à certains modules d'une session se sont à nouveau présentés à la session suivante pour compléter leur formation par un autre module. L'idée de choisir les modules à la carte permet effectivement à chacun d'y trouver, en temps utile, les réponses adéquates par rapport à leurs attentes.

Toutefois, nous ne pouvons que constater une préoccupation de plus en plus grande de la part de tous les secteurs en lien avec un public fragilisé par de conditions d'hébergement et de logement déplorables... Depuis le lancement de Matineco et de la promotion du module Santé, nous sommes sollicités pour animer des rencontres interprofessionnelles (secteurs d'aide et d'accompagnement aux primo-arrivants/CRIPPEL, secteur d'insertion socioprofessionnelle/CALIF, secteur de la santé (santé communautaire) /Maisons Médicales. Les professionnels sont en recherche d'informations, de formations, d'outils, de relais pour faire face à cette problématique du "Mal logé".

Source d'arrêt dans un processus d'insertion par le travail, source de maladie importante chez les enfants, d'état dépressif, d'endettement, d'errance en rue, le "Mal Logé" interpelle les travailleurs sociaux en quête de nouvelles pistes d'intervention.

Au sein du groupe partenarial de Matineco, ce projet a eu comme effet de créer des liens privilégiés, des voies de collaborations plus naturelles et effectives et des groupes de travail. Ainsi un groupe spécifique a été construit pour sélectionner et tester des outils d'évaluation, un autre groupe s'est constitué pour rassembler et élaborer des outils d'aide au logement et constituer un répertoire spécifique pour Liège.

Pour le CPAS de Liège, la création du module Santé logement est le premier outil réalisé en collaboration entre les deux services du Relais logement et du Relais santé. Il pourra indépendamment être porté par l'un des services et surtout complété, nourri par nos pratiques respectives.

## **8. Le processus**

Comme énoncé, les difficultés rencontrées ont été identifiées clairement. Le manque de mobilisation du public cible, le manque d'organisation dans la diffusion de l'information. Pour répondre à ces difficultés, et grâce au support de l'éducatrice engagée pour le projet, nous avons mis en place le groupe méthodologique qui jusqu'à présent, se réunit une fois par mois. Nous avons modifié notre communication, notre promotion du projet et sommes allés au contact des partenaires privilégiés en ciblant un quartier .

Les pistes à tenter pour la pérennité de Matineco sont la délocalisation des modules et l'adaptation aux demandes. Il s'agirait dès lors d'organiser les modules en fonction des opérateurs demandeurs, des thématiques demandés et des lieux d'accueil disponibles dans les quartiers .

Nous avons acquis une grande force de par nos propres ressources et le fait que nous relevons tous d'associations et d'institutions liégeoises en charge de la thématique du logement. Nous sommes clairement identifiés et le projet Matineco est connu de tous les partenaires liégeois. Quelle que soit la forme que le projet pourrait prendre par la suite, il est clair qu'il trouvera une forme et une manière de toucher en plus grand nombre notre public.

Le module « Santé logement » est toujours en évolution au niveau de sa construction et il sera probablement enrichi grâce aux travailleurs des Maisons médicales qui sont très intéressés par le module et notre approche participative.