

Projet « Toit, ma bulle de bien-être »

Présentation du promoteur :

Centre Public d'Action Sociale de Péruwelz

Rue de Roucourt, 85 – 7600 Péruwelz

Rappel des objectifs poursuivis par le projet :

Etant donnée la situation du logement dans l'entité de Péruwelz (notamment leur vétusté et leur inconfort, le manque d'acquis des usagers concernant l'amélioration du bien-être de leur logement, le nombre important des demandes « logement » adressées au CPAS, la hausse du nombre des expulsions etc.), les objectifs entendaient :

- améliorer la santé et le bien-être du public-cible en améliorant les conditions de leur logement ;
- apporter des informations nécessaires quant au bon entretien et au bien-être du logement ;
- développer et renforcer les acquis du public-cible quant aux démarches à effectuer pour l'obtention d'un logement.

Rappel des activités programmées, des publics concernés et des lieux des activités :

Activités programmées :

- Octobre 2012 – janvier 2013
 - redynamisation du partenariat, planification exacte des activités, diffusion des actions
- Janvier 2013 – décembre 2013
 - les risques « santé » liés au logement : 4 séances d'animation
 - vivre en bon voisinage : 2 séances d'animation
 - gestion énergétique du logement : 2 séances d'animation
 - acquérir et conserver un logement en bon état : 3 séances d'animation
 - prévention des accidents domestiques : 2 séances d'animation

Les publics concernés :

- Toute personne majeure en difficultés financières et rencontrant des problèmes liés au logement ;
- Toute personne peu ou moyennement scolarisée
- Toute personne locataire
- Toute personne résidant à la Maison d'accueil de Péruwelz et susceptible de résider ultérieurement dans un logement particulier

Les lieux d'activités :

- La maison de quartier de la Roe, rue des Américains, 7600 Péruwelz

Description des activités :

Les activités effectivement réalisées et leur évolution :

- **Les risques santé liés au logement : 3 séances**
 - 30/04/2013 : (1 séance) 9h00 – 11h30 **Hainaut Vigilance Sanitaire**, intervention de Mr Marc Roger, biologiste spécialiste de la santé au sein des maisons
 - ⇒ Humidité, moisissures,
 - ⇒ allergies, produits chimiques utilisés quotidiennement et qui peuvent avoir des répercussions sur la santé, radon, ... etc) .
 - ⇒ Conseils judicieux, réponses aux questions, discerner les bonnes et mauvaises habitudes face à un problème dans la maison.
 - 14/ et 21/05/2013 : (2 séances) 9h-12h Atelier produits d'entretien écologiques, animé par **les A.S. du SIS**,
 - ⇒ Mise en lien avec le premier atelier : nous avons abordé aussi bien des aspects écologiques, que des habitudes de consommation en proposant des solutions simples, concrètes et peu coûteuses, permettant de prendre distance avec le marketing ambiant.
 - ⇒ Utilisation de produits moins toxiques et moins chers. L'amélioration budgétaire qui s'en suit réinjecte du disponible dans le budget des familles.
- **Vivre en bon voisinage: 2 séances**
 - 19 et 29/03/2013 de 9h-12h : En collaboration avec Pascal Sauro, **Cellule Prévention de la Ville**, formé en médiation
 - ⇒ Prévention des conflits de voisinage par une meilleure communication.
 - ⇒ Informations, conseils et jeux de rôle sur la communication non violente.
- **Acquérir et conserver un logement en bon état : 3 séances**
 - 28/05 + 4/06 + 21/06/2013 de 9h à 12h: **Intervention du service logement du CPAS**
 - ⇒ Infos sur les baux, leur enregistrement et la garantie locative
 - ⇒ Droits et obligations des locataires et propriétaires
 - ⇒ Informations juridiques pratiques – connaissances de base

- Le 12 et 19 septembre 2013 de 9h à 12 h : Intervention d'une **animatrice indépendante** pour animer 2 séances consacrées à la recherche de logement (Hélène Beck, sélectionnée pour son expérience professionnelle chez « Lire et Ecrire ») :
 - ⇒ Trouver un logement lorsque l'on est allocataire social dans le contexte socio-économique actuel n'est pas chose facile. Il est donc d'autant plus important de mettre toutes les chances de son côté.
 - ⇒ Comment se présenter, téléphoner, écrire... : jeux de rôles
- **Gestion énergétique du logement : 1 séance**
 - 30/09/2013 de 9h à 12h : En collaboration avec le service de médiation de dettes du CPAS.
 - ⇒ Maîtrise du coût des factures d'énergie et l'eau, libéralisation du marché de l'énergie, décrypter une facture et obtention de plans de paiement.
 - ⇒ Economies d'énergie et chasse aux consommations inutiles
 - ⇒ Information sur les aides du Fonds Mazout, du Fonds de l'Eau, du Fonds des énergies, l'opération Mébar, etc...

L'adaptation éventuelle des activités à certains groupes de participants en raison des inégalités sociales de santé qui les touchent :

Au début, nous avons travaillé uniquement avec le public de la maison d'accueil « La Traverse ». Nous avons été confrontés à la difficulté de mobiliser ce public étant donné qu'il s'agit d'un public mouvant. D'une séance à l'autre, nous n'avons pas toujours les mêmes personnes, en fonction des départs et des thèmes abordés. Il aurait fallu pouvoir donner les informations dans un module en bloc, sur plusieurs jours consécutifs pour garder une cohérence au contenu. Toutefois, il y avait réellement une difficulté de maintenir la motivation du public à s'asseoir et à réfléchir. Leur attention était souvent accaparée par leurs difficultés quotidiennes ou leurs centres d'intérêt différents.

Nous avons adjoint des participants du service d'insertion sociale afin d'enrichir les échanges et d'apporter une nouvelle dynamique au projet.

Les groupes se sont alors avérés plus vivants. En effet, les personnes suivies au service d'insertion sociale ont déjà acquis une autre dynamique qui tend vers la mobilisation.

Les activités qui n'ont pu être réalisées et pourquoi :

L'atelier consacré à la prévention des accidents domestiques (2 séances) n'a pas pu être réalisé du fait d'une restructuration des équipes et aux moyens insuffisants mis à notre disposition.

Description des publics :

Les publics effectivement touchés par les activités et leur évolution au cours du projet (caractéristiques et nombre) :

27 personnes différentes ont participé aux ateliers, avec une moyenne de participation de 9 personnes en moyenne par atelier. Les personnes touchées étaient toutes allocataires sociales (RIS, chômage, mutuelle).

Une majorité des bénéficiaires se trouvaient en maison d'accueil et étaient en recherche de logement. Les autres bénéficiaires se sont inscrits par l'intermédiaire du service d'Insertion Sociale ou du service logement du CPAS.

Le public qui n'a pas pu être touché et pourquoi :

Nous avons touché le type de public que nous souhaitions atteindre (sans abris et allocataires sociaux), mais nous sommes déçus du taux de participation et de la régularité.

Les résidents de l'ILA n'ont pas fait partie des groupes car ils bénéficiaient déjà de l'information par le biais des modules de formation en français (supports et informations échangés entre collègues). Lors d'une expérience précédente, un groupe de demandeurs d'asiles s'était joint à nous mais cela n'avait pas été concluant. Ils avaient eu beaucoup de difficultés à comprendre l'information diffusée et leur nombre presque équivalent au nombre de Belges dans le groupe avait donné l'impression subjective que qu'ils étaient très nombreux sur l'entité. De plus, ils étaient perçus à la fois comme des « privilégiés » puisque le CPAS mettait à leur disposition des logements (ILA) sans aucune charge et qu'en plus, ils étaient des rivaux dans la recherche de logements, toujours difficiles à trouver sur l'entité. Même si nous avons ramené les choses à leur juste réalité, cela ne nous a pas semblé porteur tant la problématique du logement est sensible.

Par contre, nous mélangeons les demandeurs d'asile avec les usagers belges dans d'autres activités et cela se passe très bien.

Les niveaux de participation du public :

- Lors des séances d'informations et d'animations, ainsi que lors des débats, l'implication des participant(e)s a fait l'objet d'une insistance : l'importance de leurs paroles, vécus et ressentis.
- Un recueil des demandes a été effectué, avec le cas échéant une réorientation vers d'autres services du CPAS ou de la Commune.
- Une procédure d'évaluation a été organisée :
 - En début de chaque séance : recueil des attentes par rapport au thème abordé ;
 - En fin de chaque séance : recueil des questions encore pendantes et du degré de satisfaction ;
 - En fin de projet : évaluation globale avec les participant(e)s.

Description du partenariat :

Les partenaires suivants ont été associés :

- L'ensemble des services généraux du CPAS (support global au projet et relais vers la population ciblée via les Services d'Intégration Sociale, Logement et Médiation de dettes) ;
- L'Administration Communale (via le Plan de Cohésion Sociale pour le prêt des locaux « Maison de quartier de la Roe »).
- La Maison d'Accueil « La Traverse » (pour l'approche de son public spécifique) ;
- La Cellule « Prévention » de la Ville de Péruwelz (prévention des conflits de voisinage et promotion du bien-vivre ensemble) ;
- Hélène Becq, animatrice culturelle de Péruwelz (accompagnement dans les animations, les jeux de rôles et les mises en situations prévues lors des ateliers). Notre choix s'est porté sur elle pour sa connaissance de nos publics et son expérience professionnelle chez « Lire et Ecrire » ;
- L'asbl « Lire et Ecrire » (expertise pédagogique auprès du public-cible rencontrant des difficultés de lecture), sollicité pour les textes de base des dépliants ;
- Le Service provincial « Hainaut Vigilance Sanitaire » (animations sur la santé du logement) ;
- Le CLPS-Ho (soutien méthodologique et accompagnement dans la procédure d'évaluation).

Effets observés :

Sur les participants :

Les participants sont souvent très preneurs d'informations très « pratico-pratiques » et décrochent facilement pour des informations plus théoriques ou intéressantes mais non en lien *immédiat* avec leur situation.

Lors des animations avec des jeux de rôles, par exemple, notamment sur la vie en bon voisinage, les éducateurs de la maison d'accueil nous ont rapporté que certains participants avaient « joué » quelques jours à s'adresser la parole en reprenant les schémas de CNV (communication non violente) dans leurs échanges quotidiens au sein de la maison d'accueil. Une preuve que pour certains, l'information avait été bien entendue.

Dans la recherche de logement, les jeux de rôles téléphoniques pour se présenter ou aborder un propriétaire semblent avoir beaucoup aidé les participants. Plusieurs personnes ont trouvé un logement.

Pour les participants du SIS qui ne recherchent pas de logement, nous avons constaté que les notions abordées dans le module vivre en bon voisinage ont aidé les personnes à osé exprimer un problème avec la personne avec qui ils ou elles se trouvent en difficultés : oser s'exprimer, le faire plus adroitement, poser des limites ou recadrer la relation. Evidemment, l'animation

de groupe n'est pas suffisante mais elle sert également de base à un travail psycho-social individuel et l'ensemble de ce travail permet à la personne d'évoluer et se sentir mieux.

L'activité de groupe soutient également la personne en ouvrant son réseau relationnel. De ce fait, étant moins seul(e)s, certain(e)s osent réaménager leurs relations, éliminant au besoin d'anciennes relations problématiques.

Sur les professionnels :

Le partenariat établi pour le projet a permis de redémarrer des collaborations entre services qui n'avaient plus que peu lien entre eux (maison d'accueil et service logement). De nouvelles dynamiques ont été relancées.

Un meilleur partenariat entre le SIS et la maison d'accueil : une meilleure perception des méthodes utilisées dans les 2 services et une meilleure compréhension des complémentarités à développer.

Les modules encouragent à amener de nouveaux outils d'intervention.

Sur les relations entre les professionnels et les participants :

A travers les activités de groupe, le lien administratif et financier habituellement présent au sein des permanences sociales du CPAS s'estompe. Un nouveau lien de confiance s'établit, les personnes se livrent davantage et abordent la relation autrement. Ils confient alors d'autres problématiques dont ils ne parlent pas habituellement aussi facilement. Le professionnel aussi change de regard et la barrière professionnelle a tendance à s'estomper même si certaines limites restent présentes.

Le travailleur social « descend de son piédestal » aux yeux des bénéficiaires et la rencontre se fait sur un plan plus humain. La relation est débarrassée des contingences administratives et financières. Un autre regard s'installe de part et d'autre qui modifie la relation de travail. Le bénéficiaire s'ouvre plus facilement aux changements et la nouveauté à travers la relation de confiance.

Il devient plus aisé pour le travailleur social de travailler sur le développement personnel des personnes, leurs liens aux autres, leurs capacités d'apprentissage, les comportements adéquats ou non, la santé mentale...

Il devient plus facile de les orienter vers un service spécialisé pour que leur problématique soit traitée plus en profondeur par un service spécialisé.

Sur les services du CPAS :

A travers l'interdisciplinarité de ce type de projet, les services internes au CPAS spécialisés chacun sur leur domaine de compétences, ont tendance à se décroiser. L'institution s'étant développée, sur des lieux géographiquement différents, les professionnels finissent par ne plus se connaître entre eux. Si les missions globales de chacun sont connues, concrètement les actions de terrains et ponctuelles sont assez méconnues. La communication est lacunaire. A

travers ces projets, on réintroduit plus de cohésion et d'échanges. De nouvelles collaborations s'installent naturellement. Des complémentarités apparaissent à travers les évaluations et sont mises en évidence et permettent de relancer des nouvelles dynamiques.

Le processus :

Les difficultés rencontrées :

Au moment du démarrage du projet, la maison d'accueil nous avait annoncé la participation de minimum 12 personnes par séance. Nous souhaitons ne pas avoir de trop grands groupes, de ce fait, nous avons limité la participation au public de la maison d'accueil. Lors des premières activités ; seules 6 à 8 personnes se sont inscrites. Nous avons alors décidé d'ouvrir aux participants du SIS.

Les moyens mis en place pour dépasser les difficultés :

Les réunions entre partenaires ont permis de faire le point sur le bon déroulement du projet et d'adapter l'approche du public au fur et à mesure.

Les opportunités et les éléments qui ont favorisés le projet :

Le projet a été mis en place grâce au processus de dynamique de projets qui a toujours animé le CPAS de Péruwelz. L'instauration du travail de groupe par le Service d'Insertion Sociale a renforcé cette dynamique en y apportant une nouvelle dynamique. Les appels à projet sont l'occasion de développer des nouveaux thèmes et d'officialiser les actions et les partenariats avec les autres partenaires. L'appel à projet est une stimulation et imprime un élan vers des thèmes porteurs de sens.

Les moyens mis en place pour assurer la continuité du projet :

A l'heure actuelle, il est difficile de se projeter. En effet, les services vont être restructurés et nous ne savons pas comment va être structuré l'organigramme et de qui seront encore composées les équipes. Toutefois, les outils et contenus d'animations sont maintenant créés et disponibles pour être réutilisés dès que les possibilités se présenteront. Les collaborations entre services sont établies et l'intérêt des actions communes sont démontrées.

Conclusion : Le savoir a été transmis auprès des professionnels proches du public (AS du SIS, éducateur de la maison d'accueil,...) qui pourra maintenant diffuser lui-même le savoir auprès des bénéficiaires qu'il connaît bien et auquel il pourra s'adapter et adapter l'information à son niveau. En effet, il est difficile pour un partenaire extérieur de savoir à quel niveau se placer pour établir le contact avec le public et lui dispenser le savoir adapté. Ex, parmi le public de la maison d'accueil, certains auront un bon niveau et seraient vexés d'un discours simpliste, d'autres ont besoin que l'information soit adaptée à leurs limites. Le projet a donc aussi servi à former l'intervenant le plus proche des usagers, qui à son tour pourra transmettre et adapter le savoir. Il dispose maintenant d'un panel théorique assez complet et il aura également été initié à des nouvelles techniques d'intervention à travers les jeux de rôles. Les dépliants

permettent également de diffuser une information adaptée à nos publics de manière permanente.

Les équipes ont pu davantage développer leur complémentarité et les missions des autres services sont mieux connues des uns et des autres. Il y a motivation pour maintenir les collaborations et mener une réflexion sur l'amélioration et la pérennisation des actions.

Le 10/10/2013

S. DELANGRE

G. ZIGER