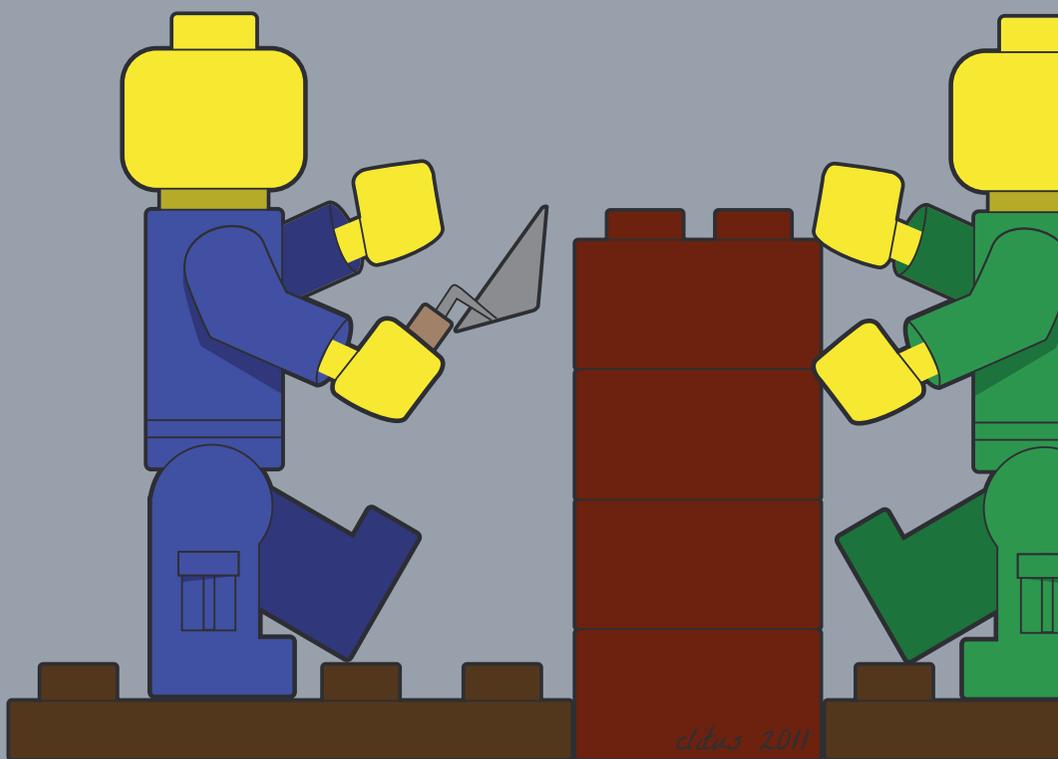


# Le logement public

des briques, oui  
des hommes, oui





## **I. LE LOCATAIRE AU CŒUR DE LA FUTURE RÉFORME DU CODE DU LOGEMENT**

« Des briques, oui. Des hommes, oui ». Cela résonne un peu comme un slogan ou un mot d'ordre, celui que n'a cessé de rappeler l'associatif travaillant dans le secteur du logement public depuis de nombreuses années, en accompagnant les publics visés au quotidien.

Cette phrase est pourtant extraite de la note d'orientation du Gouvernement wallon concernant la réforme du *Code wallon du Logement et de l'Habitat durable* rédigée à l'initiative du Ministre du Logement.

Cette note d'orientation est structurée en 4 grands axes : placer le locataire au cœur du logement public, améliorer l'offre de logement, renforcer les moyens d'actions des sociétés de logement de service public et améliorer l'efficacité du secteur, améliorer l'image du logement public pour dynamiser le secteur. Elle fait suite à la large consultation entreprise en février 2010 auprès des acteurs du logement, par le Réseau Logement, à l'initiative du Ministre du Logement, sous la dénomination « Logement public : un secteur en chantiers » qui a fait l'objet en décembre 2010, d'un rapport de synthèse.

L'entrée en vigueur des mesures proposées dans la note d'orientation est prévue pour le premier semestre de l'année 2012, le projet de décret relatif à la réforme du CWL (*Code wallon du Logement*) ayant été adopté par le Gouvernement wallon en novembre 2011.

On ne peut que saluer la volonté explicite du Gouvernement wallon de placer le locataire au cœur du logement public ainsi que le souhait d'améliorer l'image du logement public.

Par ailleurs, la mission sociale des SLSP est clairement affirmée tant dans la note d'orientation que dans l'avant-projet de décret, en mettant en exergue l'accompagnement social dont bénéficieront les locataires. Il est clairement indiqué, dans la note d'orientation, au chapitre consacré aux métiers des SLSP qu' « Il faut à la fois produire une offre de logements suffisante (les briques) et aussi

*assurer le droit au logement aux ménages (les personnes). En rappelant que c'est bien pour les personnes que le droit au logement est inscrit dans la Constitution et que des missions sont confiées aux SLSP par le Code wallon du Logement, le rapport confirme l'obligation des pouvoirs publics en ce qui concerne l'attention, l'écoute qui doit être portée aux besoins du locataire. »<sup>1</sup>*

Les participants aux divers ateliers mis en place dans le cadre de l'opération « Le logement public : un secteur en chantiers » ont soulevé cette dimension sociale à prendre en compte, tout en faisant état de l'immensité de la tâche et des moyens supplémentaires à y accorder. Plusieurs interventions de SLSP ont porté sur ce métier pour lequel elles ne se disent pas nécessairement préparées ou qui, pour certaines mêmes, ne devraient pas leur incomber, leur priorité étant la gestion du parc immobilier. Plusieurs sociétés ont cependant déjà mis en place des structures et mécanismes ayant pour objectif d'accompagner au mieux les locataires. La note d'orientation traduit cette réflexion :

*« Deux métiers importants ont été identifiés : le métier immobilier et le métier d'accompagnement social. Le métier immobilier contient les questions techniques et financières. Le secteur s'identifie très certainement à ce métier consistant à construire, entretenir, rénover, gérer un parc de logements, ainsi que gérer les locations. Le rapport relève comme élément central des discussions, la question de l'accompagnement social. En effet, pour les sociétés de logement de service public, l'accompagnement social est un nouveau métier qui apparaît comme nécessaire... Tout ceci est lié à l'augmentation des problèmes des locataires. Actuellement, il existe un flou sur ce métier. »<sup>2</sup>*

Effectivement, sur le terrain, le secteur du logement comme l'associatif constate une paupérisation accrue des locataires, due non seulement à la crise mais aussi suite aux changements intervenus dans les critères d'attribution du logement, qui a pour conséquence une augmentation de locataires parmi les plus démunis, avec un parcours de vie cumulant plusieurs difficultés.

En matière d'accompagnement social, qu'il soit individuel ou collectif et communautaire, l'avant-projet de décret introduit également une fonction nouvelle, celle de référent social, défini comme « la personne qui assure le lien avec

---

<sup>1</sup> Note d'orientation du Gouvernement wallon relative à la réforme du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable, [http://web4.ecolo.be/IMG/pdf/Annexe\\_Note\\_d\\_orientation.pdf](http://web4.ecolo.be/IMG/pdf/Annexe_Note_d_orientation.pdf)

<sup>2</sup> idem

*les acteurs sociaux locaux pour offrir un accompagnement social aux locataires de logements sociaux en veillant particulièrement à l'accompagnement des personnes en transition entre des modes d'hébergement et le logement social accompagné. »*

Son rôle est spécifié dans un appel à projet du 20 juillet 2011 « Le référent social au cœur de l'accompagnement social dans les SLSP » destiné essentiellement à préparer la mise en place réglementaire de l'accompagnement social dans les SLSP et à expérimenter et valider les bonnes pratiques en la matière : « Dès 2012, un(e) référent(e) social(e) chargé(e) d'assurer la fonction d'interface entre les bénéficiaires et les actions d'accompagnement sera désigné(e) dans chaque société. Ce référent doit être le point de centralisation nécessaire pour assurer une collaboration entre le secteur du logement et celui de l'aide aux personnes et de l'action socio-sanitaire. Sauf exception, il ne prendra pas de situation individuelle en charge, il organisera les partenariats. »<sup>3</sup>

## **II. L'ASSOCIATIF , UNE EXPERTISE UTILE**

La volonté du Gouvernement wallon de mettre le locataire au cœur du logement public, que ce soit via l'accompagnement social, une plus grande gestion participative des locataires, une valorisation du rôle des comités consultatifs des locataires et propriétaires, le soutien aux activités destinées à tisser du lien ou encore le souci de valoriser les partenariats avec le réseau de l'aide aux personnes, sont des éléments importants à souligner qui s'inscrivent dans une politique ambitieuse pour le logement public. Des incertitudes, des questionnements subsistent sur certains points, sans parler, pour la suite, des modalités d'application des mesures envisagées et des moyens qui les accompagneront.

Dans ce débat, l'associatif a été un grand oublié. Or, dans les différents domaines cités, le monde associatif, et notamment une série d'ASBL d'éducation permanente mais aussi d'autres acteurs comme les AIS, les APL, les régies de quartier, les communes via les plans de cohésion sociale ou les plans stratégiques de sécurité et de prévention, [...] ont développé une expertise en la matière qui mérite d'être prise en compte et valorisée.

.....  
<sup>3</sup> [www.swl.be](http://www.swl.be)

A des degrés divers et avec des méthodologies et des structures propres à chacune d'elles, de nombreuses ASBL œuvrent sur le terrain, au quotidien, avec des publics fragilisés, pour favoriser un épanouissement individuel et collectif, notamment dans le domaine du logement. L'associatif est un vivier d'initiatives positives et constructives dont il serait dommage, nous semble-t-il de se passer, en plein débat sur une réforme du Code du logement mettant l'accent notamment sur l'humain. Dans le souci d'être davantage à l'écoute des personnes et des locataires, un échange de réflexions et de bonnes pratiques entre les différents acteurs, nous semble plus que jamais intéressante et utile.

Le travail de l'associatif semble méconnu des pouvoirs publics et de certains acteurs du logement, peu enclins à le voir prendre part au débat ou renvoyant au sentiment de vouloir discuter entre experts du secteur. Il n'est pas inutile de rappeler que l'associatif et le secteur de l'éducation permanente qui travaillent la problématique du logement avec des locataires sociaux ou des personnes fragilisées n'avaient pas été invités à participer en tant que tels aux « Chantiers du logement ».

Oubli, réticence par rapport à cet acteur un peu trop remuant ou critique aux yeux de certains, méconnaissance de son rôle et de ses actions ? Au moment où il est question de prendre de nouvelles orientations dans le secteur, il nous semble pertinent d'élargir le débat, d'être à l'écoute de tous les acteurs de terrain concernés de près ou de loin par le logement public, de procéder à un échange de réflexions et de bonnes pratiques, de valoriser les actions, initiatives et projets portés par l'associatif, bref de travailler en synergie.

### **III. L'ÉDUCATION PERMANENTE, ACTEUR DE TERRAIN**

En tant qu'asbl d'éducation permanente reconnue par la Communauté française, le Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP), comme d'autres asbl, s'est investi davantage depuis 2007 dans le domaine du logement public, et plus particulièrement auprès des locataires sociaux.

Devant une certaine méconnaissance de l'éducation permanente, il ne nous paraît pas inutile de rappeler que selon l'article 1 du décret du 17 juillet 2003,

le développement de l'action associative dans le champ de l'éducation permanente vise « *l'analyse critique de la société, la stimulation d'initiatives démocratiques et collectives, le développement de la citoyenneté active et l'exercice des droits sociaux, culturels, environnementaux et économiques dans une perspective d'émancipation individuelle et collective des publics en privilégiant la participation active des publics visés et l'expression culturelle.* »<sup>4</sup>

D'emblée, le CPCP a situé son travail d'éducation permanente au regard du logement tel qu'il est défini par l'article 2 §1 du Code wallon du logement : « *La Région et les autres autorités publiques, chacune dans le cadre de leurs compétences, mettent en œuvre le droit à un logement décent en tant que lieu de vie, d'émancipation et d'épanouissement des individus et des familles* ».

En refusant de voir dans le logement uniquement de la brique ou des matériaux, le CPCP a fait le choix de travailler avec des locataires, la question du logement en tant que lieu de vie et ce qui devrait pouvoir être, pour chacun, un lieu d'épanouissement individuel et collectif ainsi qu'un facteur d'intégration, ce qui est loin d'être toujours le cas.

On pense ici au discrédit, à la stigmatisation dont le logement public et les locataires sociaux font régulièrement l'objet ainsi qu'à toutes les personnes et familles en attente d'un logement décent et pour lesquelles, faute de pouvoir y avoir accès, le logement devient et est perçu comme un facteur d'exclusion sociale.

L'angle « brique et parc immobilier » n'est pas exclu des débats ; il est analysé avec les locataires, à travers les problèmes qu'ils rencontrent ou leurs attentes en ce qui concerne des aménagements à réaliser par leur société de logement en matière, par exemple, d'équipements collectifs ou lors des *programmes exceptionnels d'investissement* (PEI). Les difficultés rencontrées par les locataires portent souvent sur les déperditions énergétiques et l'isolation, la qualité des matériaux et des problèmes d'insonorisation, la vétusté de certains immeubles et les problèmes d'humidité mais aussi de confort, de bien-être et de santé qu'ils engendrent, des aménagements défectueux ou à repenser, notamment au niveau de l'accessibilité (trottoirs, seuils de porte d'entrée, largeur de porte, ...), sur les possibilités de stockage des déchets dans les immeubles, les problèmes de mobilité engendrés souvent par l'implantation des cités, etc.

<sup>4</sup> [www2.cfwb.be/actualite/.../Document\\_de\\_synthese\\_decret\\_AG.doc](http://www2.cfwb.be/actualite/.../Document_de_synthese_decret_AG.doc)

Il faut y ajouter toutes les questions soulevées à propos du bail, de l'accès au logement, des critères d'attribution ainsi que toutes celles relatives aux droits et obligations de chacun, souvent méconnus.

En matière de logement, la philosophie de notre projet et les principaux enjeux portent sur la possibilité pour chacun de mieux comprendre ce qui se passe en matière de logement, au niveau régional et au niveau de leur société, pour qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, intervenir, réagir, proposer des alternatives, des suggestions, en connaissance de cause. Note objectif est aussi de développer avec eux des moyens d'action et d'expression de manière à pouvoir faire entendre leurs attentes mais aussi faire émerger leurs propositions.

Il s'agit de permettre, à tout un chacun qui le souhaite, d'avoir les outils nécessaires pour pouvoir participer au débat de manière critique et positive dans l'optique d'une conception meilleure de l'habitat, et pouvoir être porteur d'initiatives et de projets.

Les locataires, parce qu'ils sont directement intéressés et impliqués dans ce qui touche à leur logement nous semblent idéalement placés pour parler des problèmes rencontrés, de leurs attentes, de leurs difficultés de communication parfois, pas toujours, avec leur Société de logement, de l'image souvent négative renvoyée par les logements sociaux, de leur vécu à cet égard, des améliorations à apporter, mais aussi des multiples défis à relever au niveau de la mixité culturelle, sociale ou intergénérationnelle, ...

Des problèmes soulevés par les dégradations à l'habitat, des incivilités, de la violence parfois, ne peuvent trouver une quelconque solution ou début de résolution sans le concours des locataires et des intéressés et une réflexion sur le quartier. Dans un certain nombre de situations, en collaboration souvent avec le milieu associatif, des initiatives pertinentes ont vu le jour à l'initiative de locataires. C'est ce processus de responsabilisation et d'autonomisation que souhaite encourager le CPCP par un accompagnement des locataires dans leur réflexion, la mise en place d'actions concrètes et un soutien des projets qu'ils souhaiteraient développer.

Par rapport à la notion de logement, nous préférons celle d'habitat, de lieu de vie qui reflète mieux la notion d'épanouissement tant individuel que collectif et la multiplicité des fonctions qu'il remplit.

Lieu de vie en effet et facteur déterminant dans la construction d'un projet de vie, lieu à partir duquel s'articulent de multiples activités de la vie quotidienne et peuvent s'exercer des droits tels que le droit à la santé, l'emploi, l'éducation. Cet aspect multifonctionnel du logement fait écho à l'article 23 de la Constitution qui reconnaît à chacun le droit à un logement décent, comme « *un droit fondamental de chacun afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine* ».

En demandant à participer aux ateliers portant sur la participation des locataires lors de l'opération « Le logement public, un secteur en chantier ! », le CPCP a pu faire part de quelques observations et de l'implication du secteur associatif, en la matière. Le « Rapport d'expertise » qui en est issu et dont les axes forts se retrouvent dans la note d'orientation générale fait très brièvement mention à l'associatif et à sa contribution. Cela ne se résume pourtant qu'à quelques lignes dans la Note d'orientation : « *Tout comme l'amplification de l'action des régies de quartier, le développement de l'associatif dans les quartiers sociaux a été mis en avant pour renforcer le lien social.* »<sup>5</sup> « *Par ailleurs, la mise en place d'un lien direct entre la SLSP et les locataires a été évoquée de même que le soutien aux activités issues de l'action collective non « institutionnalisée ».*<sup>6</sup>

Notre action aux côtés des locataires nous a permis de dégager des pistes de réflexion, de lister une série de difficultés rencontrées sur le terrain mais aussi de mettre en exergue des éléments facilitateurs de la participation des locataires au débat et à leur implication dans la vie de leur quartier et leurs relations avec les sociétés de logement.

Notre propos est ici de relayer ces observations afin d'alimenter, à notre niveau, le débat en cours que nous souhaitons constructif et largement ouvert. Nous aborderons ici successivement le rôle et la valorisation des Comité consultatifs des locataires et propriétaires (CCLP) ainsi que le renforcement d'une gestion participative. En ce qui concerne le soutien aux actions destinées à tisser du lien social, l'accompagnement social des locataires et notamment la fonction nouvelle de référent social nous n'aborderons ces nouvelles orientations que très succinctement, sachant qu'ils méritent des développements plus importants mais qu'en l'état, ces notions restent floues à certains égards.

.....  
<sup>5</sup> Réforme du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable, note d'orientation, p17

<sup>6</sup> Idem, p20

Notre propos n'est pas d'être exhaustif, ce qui dans semblables matières est difficilement possible, mais plutôt de relayer des interrogations, des questionnements, des difficultés rencontrées mais aussi d'être l'écho de réussites, de projets menés à bien et de belles rencontres humaines. Entre CCLP, SLSP et le monde associatif.

## **Valorisation des CCLP - Vers une représentativité accrue ?**

La volonté de (re)valoriser l'action des CCLP est inscrite dans la Déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014 : « *Le Gouvernement valorisera le rôle des conseils consultatifs de locataires et de propriétaires (CCLP) dans la participation des habitants, insistera sur le rôle de la SWL en matière de contrôle du bon fonctionnement des CCLP et veillera à associer les citoyens à la gestion du secteur.* ».

Dans le projet de décret modifiant le Code du Logement, cela se traduit par une série de mesures. Ainsi, le rôle des CCLP sera amplifié par l'attribution de missions d'accueil des nouveaux locataires (mission contestée par les SLSP) ainsi que de soutien à la responsabilisation par la gestion de l'entretien d'espaces communs. Leur action sera soutenue par un accompagnement professionnel et sera stimulée par le développement de budgets participatifs. Leur représentation au sein du conseil d'administration des Sociétés de logement passera de 1 à 2 administrateurs.

En outre, l'AWCCLP (*Association wallonne des comités consultatifs des locataires et propriétaires*) qui les fédère et les représente, sera consultée sur les réformes relatives à la gestion locative et la participation des habitants, de par sa présence au sein du *Comité technique de la Société Wallonne du Logement*.

Il n'est pas inutile de rappeler brièvement les missions des CCLP et du rôle qui leur a été « dévolu » pour pouvoir tirer des observations sur la manière dont ils s'acquittent de leur tâche.

Le CCLP est le représentant officiel des locataires et propriétaires auprès de leur SLSP. Il est composé de locataires et propriétaires bénévoles qui s'investissent personnellement et collégalement pour représenter au mieux les intérêts de l'ensemble des locataires et propriétaires de la S.L.S.P. et en être le relais auprès de celle-ci.

Les missions des C.C.L.P. sont définies par les articles 153 à 157 du Code wallon du Logement ainsi que par les dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 janvier 2008 fixant d'une part la procédure et les modalités électorales des C.C.L.P. et, d'autre part, leur fonctionnement tant interne que dans leurs relations avec la société de logement de service public. L'article 148 § 1er du CWL assigne une mission supplémentaire au C.C.L.P. celle de désigner un administrateur représentant les locataires au Conseil d'administration de la S.L.S.P. qui y siège avec voix délibérative.

Un CCLP est institué auprès de chaque SLSP, sauf si il n'y a pas eu moyen d'en constituer un. Il est formé de 3 à 15 membres effectifs sur base de dépôt de candidatures de locataires remplissant les conditions énumérées dans l'AGW du 31 janvier 2008. S'il y a moins de 15 candidats, des élections ne sont pas nécessaires et les candidats sont proclamés « élus sans lutte » alors que s'il y a plus de 15 candidats, la S.L.S.P. doit organiser les élections par correspondance.

En ce qui concerne leurs missions, les CCLP sont tenus de rendre, de façon collégiale, un avis préalable et obligatoire sur une série de questions : les relations entre la société et les propriétaires et locataires, l'information relative à leurs droits et devoirs respectifs, l'animation et les activités sociales et culturelles dans les immeubles, l'entretien et la rénovation des logements et de leurs abords, le décompte annuel des charges et le montant des provisions y afférentes, les mesures générales à prendre pour le recouvrement des arriérés de loyers et de charges, le règlement d'ordre intérieur des immeubles ainsi que la conception et la réalisation des équipements collectifs à créer ou à réaménager. Le CCLP doit par ailleurs approuver les charges locatives dont le montant est fixé par la société de logement.

Lors d'une précédente réforme du Code wallon du logement (décret du 20 juillet 2005), une attention particulière avait été portée à la redéfinition des missions des différents acteurs du logement, parmi lesquels les CCLP, reconnus comme tels. Cette réforme avait par ailleurs permis de désigner un représentant du CCLP au sein du conseil d'Administration de chaque société, avec voix délibérative.

Ce souci d'associer les locataires à la gestion de leurs logements est apparu comme un élément relativement nouveau et important dans le sens où le si-

gnal donné était de reconnaître une place spécifique aux locataires et de les associer plus étroitement, dans un certain nombre de domaines, à la gestion publique, ainsi que de leur reconnaître, de façon plus explicite, des droits et devoirs.

Des organes représentant les locataires avaient déjà été institués auparavant. Faute de moyens structurels appropriés, et d'encadrement suffisant, leur mise en place et leur fonctionnement n'avaient pas permis d'assurer une réelle représentation.

Ce souci d'associer les locataires à la gestion du secteur s'est matérialisé aussi par la reconnaissance officielle de l'AWCCLP (*Association wallonne des Comités consultatifs des locataires et propriétaires*) créée fin 2003, afin de fédérer les CCLP et les accompagner dans leurs différentes missions. Lors du renouvellement des CCLP en 2008 et par la suite, lors de leur installation, un travail de fonds fut effectué, à son initiative, afin d'outiller aux mieux ces nouveaux représentants de locataires et propriétaires. L'AWCCLP avait obtenu également, à cette occasion, des moyens financiers supplémentaires pour en assurer un meilleur fonctionnement, moyens qui, toutefois, restent insuffisants souvent et biens moins élevés que ceux attribués dans les deux autres régions du pays.

L'objectif était clairement d'insuffler une nouvelle dynamique dans les relations entre CCLP et sociétés de logement.

En vue du renouvellement des CCLP et afin de valoriser la représentation des locataires, la procédure d'appel à candidatures des locataires prévue par l'arrêté du Gouvernement wallon de janvier 2008 avait été plus largement diffusée et relayée par l'AWCCLP. Cet élément n'est pas à négliger car, pour les membres des CCLP élus, il faudra, lors de leurs réélections, au terme de leur mandat en 2012, veiller à ce qu'une campagne d'information soit menée à temps et largement diffusée, campagne à laquelle ils souhaitent prendre part.

Dès 2008, le CPCP a collaboré activement avec l'AWCCLP dont il faut saluer le travail, à l'installation et aux démarrages des CCLP en veillant plus précisément, pour sa part, à l'apport d'outils méthodologiques et participatifs, en proposant des formations de base à la conduite de réunions et à la gestion de projets et en tentant de mettre en lumière leurs besoins et attentes tant dans leur rôle d'interface que dans les projets qu'ils seraient amenés à porter au niveau de l'habitat et des quartiers.

Un sondage effectué par le CPCP auprès de plusieurs CCLP a permis de mettre en exergue les problèmes qu'eux mêmes et les locataires rencontrent le plus souvent et souhaitent traiter. Les priorités portaient majoritairement sur les problèmes des charges locatives (facture énergétique, entretien des communs, frais de gardiennage ou conciergerie, ...), les problèmes liés au bâti (humidité, vétusté des châssis, ...), les problèmes de sécurité (sentiment d'insécurité lié à des bandes, éclairage insuffisant, dégradation de matériel, drogue, tags, ...), les problèmes de qualité de vie (insuffisance d'espaces verts, d'infrastructures communautaires, sportives, nuisance sonore, ...), les conflits de voisinage et les incivilités. Sur ce dernier point particulièrement, ils se disent très démunis puisqu'il ne rentre pas dans leurs missions de les traiter et que par ailleurs, SLSP et police se renvoient souvent la balle. Un autre sujet de préoccupation qui n'est pas partagé par l'ensemble des CCLP, porte sur l'« homogénéité du quartier » qui renvoie à des questions intergénérationnelles et interculturelles : faut-il « regrouper » les personnes plus âgées pour leur éviter le bruit et l'agitation occasionnés par les enfants dans la rue ou au pied des immeubles ? Comment se fait-il que certains quartiers regroupent plus que d'autres une population très démunie et souvent fort stigmatisée ?

Les membres des CCLP élus en 2008 arriveront bientôt au terme de leur mandat en juin 2012.

C'est sans aucun doute un moment opportun pour tirer des enseignements, d'autant plus nécessaires au vu de la prochaine réforme du Code du Logement et des orientations qui se dessinent.

Beaucoup de questions sont sur la table concernant leurs missions, leur réelle représentation des locataires, les exigences de la fonction, les compétences, la formation, leur accompagnement, leur fonctionnement mais aussi la manière dont ils sont perçus par les locataires, le directeur-gérant, le personnel de la SLSP, le rôle qu'ils peuvent être amenés à jouer dans les régies de quartier, etc.

Ce serait intéressant d'entendre les CCLP, de récolter leurs observations et leurs propositions afin que leurs remarques soient prises en compte dans la réforme annoncée, indépendamment de leur représentation assurée par l'AWC-CLP. Le fait d'aller à leur rencontre fait partie du processus de participation auquel il leur est demandé de prendre part. C'est leur reconnaître un rôle dans les orientations prises. Les rencontrer collectivement, à l'une ou l'autre reprise, régulièrement, sur des points qui concernent plus directement les

locataires dans l'accès au logement mais aussi dans le bien vivre ensemble au sein des « cités » ou de leurs quartiers, est une marque de reconnaissance du travail accompli, si imparfait soit-il. C'est aussi une manière de créer un sentiment de groupe et d'appartenance à une collectivité qui travaille en matière de logement et leur permettre de se reconnaître comme acteurs. Utopiste ? Exigeant, oui mais important dans tout processus de changement.

Pour notre part, en tant qu'associatif, il nous a semblé intéressant, de faire le point sur une série de constats sur lesquels nous avons pu entamer une discussion avec des CCLP ou des locataires lors de différentes actions, que ce soit lors de leur préparation, de leur réalisation et surtout au cours de leur évaluation. Nous n'avons pas la prétention ici d'en présenter une synthèse mais bien plus d'alimenter le débat.

Il n'est pas non plus question de fustiger un fonctionnement ou des personnes. Ce serait d'autant plus déplacé que ce qui a été confié aux CCLP et à l'AWC-CLP qui les fédère, est d'une ampleur considérable et mérite que soient saluées la bonne volonté et l'énergie consacrées par ces bénévoles qui se sont lancés, sans compter leur temps pour beaucoup, dans cette aventure qui, pour la plupart, était totalement nouvelle, indépendamment des résultats souvent contrastés.

D'emblée, dès leur installation en 2008, on a pu constater que si les nouvelles dispositions les concernant étaient favorablement accueillies par les membres des CCLP, elles suscitaient un certain nombre de questions, d'incertitudes et d'inquiétudes parfois, parmi les nouveaux candidats, quant à leur application dans la pratique.

Ainsi, les attentes en termes d'information relatives aux dispositions légales étaient fortes, les nouveaux membres des CCLP connaissant en général mal la législation en matière de logement : les différents acteurs du logement, les missions des Sociétés et des CCLP, leurs droits et obligations respectifs, le rôle de leur représentant au sein du Conseil d'administration. Rencontrer les attentes et besoins de ce type a constitué une première étape importante dans le travail effectué par l'AWCCCLP, auquel a pris part le CPCP. Il est à souligner que le Code du logement dispose expressément que la société de logement doit transmettre au CCLP toute information nécessaire à l'exercice de ses compétences... mais que certaines sociétés sont encore défailtantes à cet égard.

Outre l'apprentissage des dispositions légales, les membres de chaque CCLP ont dû apprendre à se connaître et à désigner très rapidement, dans ce contexte totalement nouveau, les membres qui occuperaient les fonctions de président(e), secrétaire, trésorier(e) et administrateur délégué, ce qui n'a pas été sans poser de problèmes pour bon nombre de CCLP qui ne connaissaient alors pas précisément leurs missions, le profil de la fonction et ne se connaissaient pas nécessairement.

Un autre problème qui s'est rapidement posé est celui de la taille du CCLP et pour certains, de manière corollaire, les motivations de certains candidats. Dans certains CCLP, des locataires se sont portés candidats, à l'initiative de l'un d'entre eux, pour pouvoir constituer un CCLP (il faut minimum 3 personnes et au plus 15), par amitié mais par la suite, ils n'ont été ni facilement mobilisables ni suffisamment motivés pour participer aux réunions et aux actions potentielles. Par ailleurs, vu l'étendue territoriale couverte par la Société de logement et la diversité de situations particulières qui se posent en fonction des quartiers ou des différentes implantations, il est difficile pour un CCLP, et encore plus de petite taille, d'être à l'écoute et représentatifs de l'ensemble des locataires.

Progressivement, certains CCLP ont pu s'appuyer sur certaines personnes-relais dans différents quartiers, afin de faire davantage le lien avec les locataires. Ils sont associés aux réunions internes du CCLP mais n'étant pas « élus », ils ne participent pas aux réunions trimestrielles avec la société de logement. Par ailleurs, il faut relever que la petite taille d'un CCLP peut être une difficulté aussi lorsqu'il s'agit de porter des projets ou de répondre à un appel à projet. Lorsqu'il s'agit d'un CCLP de petite taille, on a pu constater aussi que des gens pourtant motivés, remplissant honorablement leurs missions avaient tendance à s'épuiser et hésitaient à se représenter. Nous plaignons, dans ce contexte aussi, pour une collaboration renforcée avec l'associatif qui peut avec eux porter et soutenir des actions auprès des locataires et davantage de souplesse dans l'accueil de nouveaux candidats CCLP.

Lors d'un sondage que nous avons effectué auprès de CCLP, une question portait sur leurs motivations à se présenter comme candidats ; il s'agissait d'une question ouverte. Il est apparu que les motivations sont essentiellement de deux ordres. La majorité a pour objectif de « défendre » les locataires, dans une vision un peu caricaturale de « syndic » des locataires, avec une idée de contre-pouvoir qui peut, cependant être conçue de manière différente, à des

degrés divers, allant de l'opposition dure et défensive à une conception plus consensuelle. Nous y reviendrons par la suite. Pour un nombre moins élevé mais significatif quand-même, ils privilégient plus l'animation de quartier, de type festif (Parade de Noël, Halloween, ...), à la manière d'un comité de quartier plus axé sur la création de lien social. De façon implicite, il est apparu que certains candidats qui, pour la plupart ont progressivement déserté leur CCLP, s'étaient portés candidats, croyant résoudre, par ce biais, des problèmes qu'ils rencontraient dans leur logement ou avec leur société.

Un autre élément qui a fait débat dès l'installation des CCLP était le statut de l'administrateur et de sa rémunération comme membre du CA de la SLSP, le membre désigné par le CCLP bénéficiant souvent d'un revenu de remplacement ou d'invalidité. Ce point souvent abordé lors de journées d'études, trouve une solution dans la réforme proposée : l'administrateur représentant le CCLP sera nommé par le Gouvernement et sera un administrateur public. En dehors de cet aspect fiscal, la fonction même d'administrateur en tant qu'interface entre la SLSP et le CCLP a pu poser problème. Tenu par un devoir de réserve et le respect d'un code de déontologie, beaucoup d'administrateurs du CCLP ne savaient l'attitude à adopter lors du relais de l'information auprès de ses collègues CCLP. Par ailleurs, surtout, pour certains, en début de mandat, ils se sentaient isolés et un peu « perdus » parmi les autres administrateurs de la société de logement, souvent plus formés dans les matières abordées lors du CA. C'est du moins une impression ressentie par certains, même si cela a pu évoluer. Des formations destinées à tous les administrateurs ont été organisées. Elles se sont soldées par un taux d'absentéisme fort important, quelque soit le statut des administrateurs et ont suscité de la grogne (contenu, centralisation de la formation en un lieu, ce qui pose des problèmes de mobilité, complexité de la matière, ...). Elles sont cependant essentielles si on veut aller vers une gestion plus participative et valoriser la représentation des CCLP. Une partie de la difficulté rencontrée par des CCLP, due au sentiment d'isolement au sein du CA, pourrait peut-être être rencontrée prochainement avec la nomination prévue dans le projet de décret de réforme du Code d'un deuxième administrateur représentant le CCLP. Ce second poste d'administrateur ne suscite pourtant pas l'enthousiasme de nombreux directeurs-gérants qui posent ouvertement la question de la plus-value apportée par cette modification du Code. Faut-il y voir une volonté de s'aligner sur les dispositions du *Code du Logement* de la Région bruxelloise qui prévoient deux administrateurs ou un geste symbolique en faveur du renforcement de la gestion participative ?

L'approbation obligatoire des charges par le CCLP est une des missions qu'il prend généralement à cœur, dans laquelle il peut montrer sa compétence, son expertise de terrain, sa connaissance des dossiers vis-à-vis de la Société de logement et aussi vis-à-vis des locataires... et davantage encore lorsque, suite à son intervention, des rectifications sont apportées et bénéfiques au portefeuille des locataires !

Les membres des CCLP connaissent les problèmes qui se posent au sein de leurs quartiers ou dans leurs immeubles ainsi que les attentes des locataires sur une série de questions : l'entretien et la rénovation des bâtiments, les problèmes de déperdition énergétique, d'accès aux compteurs, de conciergerie éventuellement, d'entretien des communs, etc.

L'approbation des charges revêt aussi une portée plus importante dans le sens où cette mission s'écarte délibérément d'une mission d'avis. Par ailleurs, les CCLP ont pu bénéficier d'un réel encadrement de l'AWCCLP et on a constaté beaucoup d'entraide entre eux pour s'échanger les informations nécessaires à l'accomplissement de cette mission qui requiert de la rigueur mais qui semble bien correspondre, pour les CCLP, à l'image qu'ils ont de leur tâche. Il s'agit aussi d'une mission plus technique.

Une des difficultés rencontrée ou ressentie comme telle par de nombreux CCLP provient du fait qu'ils sont interpellés par des locataires pour des problèmes particuliers, auxquels ils aimeraient apporter une réponse, sans pouvoir être le relais de chacune de ces interpellations particulières et spécifiques auprès de la société de logement. Quelque part, ils voient leurs missions en termes d'obligations de résultats, plus que de moyens, ayant le sentiment qu'ils perdent de la crédibilité auprès des locataires si une réponse n'est pas apportée dans les plus brefs délais à une interpellation spécifique d'un locataire pouvant porter sur une réparation demandée ou un problème récurrent de voisinage. Il peut s'ensuivre un sentiment d'inutilité, amplifié parfois par les locataires (« A quoi servez-vous, alors ? »), d'impuissance dans l'accomplissement de leur tâche, de révolte et d'incompréhension aussi par rapport à une démarche nécessitant de passer de la défense de revendications individuelles à celle d'un intérêt collectif, qui nécessite d'appréhender et de s'approprier une méthodologie et des outils participatifs. A ce niveau, l'associatif et l'éducation permanente rompus à ce type d'exercice peuvent accompagner les CCLP. Nous y reviendrons par la suite. Remplir cette mission d'interface est une difficulté rencontrée très largement, plus encore souvent dans les relations avec les locataires qu'avec la société.

Il nous semble dès lors essentiel que dès le départ, dès leur installation, alors que l'accent, en termes de formation, porte essentiellement, sur la connaissance des dispositions légales et réglementaires, de prendre le temps nécessaire, en réunions de concertation entre CCLP, pour débattre de leur rôle d'interface mais aussi de la perception, de la représentation mentale qu'ils en ont et de la manière dont ils souhaitent que les locataires les perçoivent.

Travailler, d'entrée de jeu puis de façon régulière, sur les attentes, les représentations mentales mais aussi la dynamique de groupe est un travail qui peut être fait avec l'apport de l'associatif et d'ASBL d'éducation permanente. C'est pour nous une priorité car cela a des conséquences tant dans les rapports avec les SLSP qu'avec les locataires. Cela a été fait de manière diffuse et bien incomplètement, faute de temps. A notre avis, cela devrait faire partie de la formation de base à donner aux CCLP et d'autant plus, si on souhaite que les CCLP puissent développer une vision collégiale de leurs missions et développer un programme cohérent pour leur mandat. Cela pourrait permettre de « faire consensus » au sein du CCLP sur la manière de travailler, sur le type de rapports à entretenir et à privilégier tant avec les SLSP qu'avec les locataires, de créer plus aisément un esprit d'équipe et de la cohésion au sein du CCLP et de procéder à des évaluations intermédiaires, sur base notamment d'outils propres à la gestion de projet. A propos des relations avec les Sociétés de logement, il faut prendre en considération non seulement les relations avec le directeur-gérant ou le directeur technique là où il existe (ce qui n'est pas nécessairement le cas dans les SLSP de petite taille) mais aussi le personnel d'accueil peu au courant parfois des missions des CCLP et qui jugent éventuellement leurs démarches comme intempestives, occasionnant dans leur chef une surcharge de travail. Un effort a été réalisé à ce niveau avec des formations destinées au personnel des SLSP.

Sur base de qui a pu être observé et entendu, nous sommes amenés à poser trois constats.

Le premier porte sur l'organisation interne et la composition du CCLP. On constate que les relations, du moins au départ, entre la Société de logement et le CCLP sont souvent notamment fonction du profil du ou des leaders, le plus généralement, surtout dans les petits CCLP, le président, le secrétaire ou l'administrateur, qui exercent ou ont exercé une fonction de délégué syndical dans leur vie professionnelle ou qui participent activement au tissu associatif dans leur commune. On constate une plus grande aisance dans leurs rapports

avec la Société de logement, une meilleure approche de leurs missions et un engagement plus proactif. Il nous semble dès lors important de veiller à une formation des membres des CCLP, dès leur entrée en fonction, portant tant sur les textes légaux que sur la communication, l'assertivité, la dynamique de groupe, la gestion de projet.

La seconde observation porte sur la perception d'entrée de jeu et à priori de certains CCLP de leurs relations futures avec leur Société. Ayant souvent été tenus, de la part des sociétés, à l'écart des décisions ou des informations les concernant, parfois confrontés dans certains cas à de l'immobilisme, à de l'indifférence ou à une attitude fort peu courtoise de leur part, des membres de CCLP ont vu dans leurs missions, un « contre-pouvoir » et, dans leur volonté de « défendre les locataires », ont privilégié d'emblée, pour certains, des relations de rapport de force de type conflictuel, sur un ton vindicatif. Lors des réunions menées conjointement par l'AWCCLP et le CPCP avec les CCLP, un des enjeux a été de démonter cette vision assez caricaturale pour amener une vision plus « partenariale », en insistant sur la connaissance par les uns et les autres de leurs missions et rôles respectifs, en mettant aussi en exergue les contraintes, limites et obligations spécifiques de chacun (ex : délai à respecter lors de la passation de marchés publics, ...) et en insistant sur l'écoute mutuelle permettant un meilleur dialogue et une plus grande efficacité en fin de compte. Ce qui vaut pour les CCLP est aussi vrai pour les Sociétés, parmi lesquelles on observe une grande diversité dans l'accueil réservé aux CCLP. Au fil du temps, on a pu observer un changement de mentalité, dû également à une meilleure connaissance des uns et des autres qui ont pu nouer des relations davantage basées sur l'écoute que sur la méfiance. Par ailleurs, un échange d'expériences positives à cet égard et de bonnes pratiques dont se sont faits l'écho certains CCLP lors de réunions communes entre CCLP a facilité également ce type de démarche pour certains CCLP plus réticents à l'égard de cette approche.

La troisième constatation porte sur le fonctionnement adopté par certains CCLP dans leurs rapports avec les SLSP, qui paraît faire preuve d'efficacité et rencontrer les faveurs tant des représentants des locataires que des sociétés de logement. Il s'agit de scinder ou de dédoubler les réunions prévues par le Code du logement avec les SLSP, en organisant deux réunions, l'une avec le directeur-gérant pour les questions et réflexions d'ordre général et l'autre avec le directeur technique pour les questions d'ordre plus technique, liées à des travaux ou des problèmes relatifs au bâti. Ce type de fonctionnement pourrait être généralisé, là où c'est possible en fonction de l'organisation de la société.

Ce type de fonctionnement est né de l'impossibilité d'aborder l'ensemble des questions en une réunion. Cela permet aussi aux CCLP de suivre l'évolution des travaux, sur base d'un mini « cadastre » des questions posées par les locataires, de mieux relayer leurs attentes et de pouvoir mieux les tenir informés. Sans présager des missions qui seront remplies par le référent social, on pourrait imaginer un type de rencontres similaires et régulières avec les CCLP à propos de différents projets qui seraient développés au sein des logements publics.

Enfin, une difficulté majeure rencontrée est celle de la communication et du manque de visibilité des CCLP auprès des locataires, alors que divers moyens sont déployés par un certain nombre d'entre eux : folders, place dans les magazines d'information de la société, affiches, courriers, permanences, sites web. La plupart des CCLP reconnaissent d'ailleurs que c'est par le bouche à oreille qu'ils se font le plus connaître des locataires. C'est aussi en allant à leur rencontre dans les quartiers. Plusieurs estiment qu'il s'agit presque d'un « boulot à temps plein » pour ceux qui veulent s'investir pleinement dans leurs missions. On peut penser aussi que le problème ne se situe pas seulement dans les moyens de communication, mais également dans la mobilisation des locataires.

#### **IV. RENFORCEMENT DE LA GESTION PARTICIPATIVE – CLARIFIER LES ENJEUX**

Le renforcement de la participation des locataires à la gestion des Sociétés de logement, autrement dit, selon la note d'orientation générale, le développement d'une gestion participative, constitue un axe de l'avant-projet de décret relatif à la réforme du CWL.

Il est essentiel de voir ce que recouvre la notion de gestion participative et de voir si les moyens seront donnés pour la réaliser, en termes financiers mais aussi en termes de ressources humaines. Nous pensons que la fonction de référent social qui reste encore floue dans la pratique mais dont on peut espérer tirer des enseignements là où elle aura été expérimentée suite à l'appel à projet dont il a fait l'objet, est un facteur qui pourrait être positif dans le développement plus grand d'une culture participative.

Ce que recouvre la notion de participation est large ; elle peut exister à des degrés divers, sous des formes variées, allant de la simple consultation à la co-gestion. Il faut donc être clair avec ce qui est recherché, sous peine de leurrer les publics et interlocuteurs concernés. Le danger est que cette gestion participative ne reste que symbolique, une sorte d'alibi de bonne gestion publique, une sorte de consultation pour la forme un peu à la mode, et qui aurait pour résultat, pour certains gestionnaires, de se donner bonne conscience à peu de frais. Nous pensons que les nouvelles orientations peuvent offrir une réelle opportunité de faire mieux, à condition de s'en donner les moyens, en termes d'encadrement, de formations, de travail en réseau avec le monde associatif et le secteur de l'éducation permanente.

Qui dit gestion participative renvoie au rôle d'interface des CCLP.

Nous avons l'impression qu'en précisant leurs missions via les articles 153 à 157 du Code du Logement, la volonté du législateur était de donner davantage la parole aux locataires, sans pour autant leur en donner les moyens. La majorité des CCLP étaient mal outillés. Et malgré le travail important effectué par l'AWCCLP et des ASBL comme le CPCP, l'ampleur de la tâche était immense, ce qui n'empêche quelques belles réalisations.

Une part importante des représentants des locataires se sentent mal outillés face à l'ampleur de leur tâche. Souvent parés de bonnes intentions et d'une volonté d'apporter leur contribution dans leurs quartiers, ils se heurtent de surcroît souvent à des locataires insatisfaits que les problèmes dont ils leur ont fait part n'aient « ... toujours pas » trouvé de solution. Il peut s'en suivre du désenchantement, du dépit.

Il nous semble qu'à l'avenir, lors de l'installation des CCLP et l'examen de leurs missions, il serait important, dans une 1<sup>ère</sup> phase, de déterminer l'enjeu de cette représentation, de prendre un temps pour débattre de ce que recouvre ce rôle d'interface entre locataires et sociétés de logement mais aussi de déterminer les conditions et les moyens d'une politique dynamique de communication, d'animation et de processus participatif. En matière de gestion participative, les contours du rôle d'interface dévolu aux CCLP, le type de relations qu'ils sont amenés à entretenir aussi avec d'autres acteurs du logement, restent en effet flous pour un grand nombre et ne permettent pas de se projeter à court et moyen terme. Rencontrer la société de logement sur ce point nous semble essentiel, dans un esprit de compréhension des missions

de chacun, avec la volonté de se parler et de travailler ensemble, ce qui n'empêche pas le discours critique.

Le crédit acquis par les CCLP n'est pas le même partout ; certains ont pu développer leurs actions et remplir leurs missions dans la mesure du possible avec les moyens du bord mais aussi en fonction de leur accompagnement, que ce soit par l'AWCCLP ou l'associatif, et des relations qu'ils ont créées avec des services communaux via par exemple le plan de cohésion sociale, des régies de quartier, des comités de quartier.

Dès lors, il n'est pas rare de voir des SLSP sourire lorsqu'on mentionne une gestion plus participative des locataires via le CCLP et même les entendre contester leur utilité. D'autres directeurs-gérants, moins nombreux, il est vrai, se félicitent des rencontres avec le CCLP et de leur apport. Cela tient souvent au dynamisme du CCLP mais tout autant à la personne du directeur-gérant qui a manifesté envers lui une ouverture, une écoute réelle et de l'empathie, ce qui permet de créer de la confiance malgré les tâtonnements, les difficultés et les balbutiements de toute nouvelle manière de fonctionner.

Par ailleurs, tout en étant à l'écoute de chaque CCLP et certainement de ceux qui rencontrent plus de difficultés afin de les soutenir dans leur travail, il nous semble important de mettre en avant publiquement, lors de colloques ou journées d'études mais aussi par tout autre moyen de communication, dont la « revue d'information publiée par des SLSP, les expériences réussies sur le terrain. Cela permet un échange de bonnes pratiques avec pour résultat d'encourager ceux qui rament, d'éviter une démotivation parfois sous-jacente ou clairement exprimée, de provoquer une saine émulation, de renforcer un sentiment d'appartenance à un même groupe et de développer de l'estime de soi.

Cette approche, le CPCP l'a développée, sur base de son travail sur le terrain, lors de deux colloques en 2008 et 2009, avec pour programme « Le logement, c'est aussi notre affaire » et « Dans le logement public, quel type de participation pour les locataires ? Quelle représentativité ? Quels moyens ? Quels enjeux ? ». Outre la forte participation des CCLP, des directeurs-gérants de Sociétés de logement et des représentants des ministres concernés y ont pris part, ce qui facilite en outre une rencontre entre différents acteurs du logement et le dialogue. Cette visibilité est par ailleurs importante pour les CCLP en termes de reconnaissance.

Une gestion participative ne s'improvise pas. C'est faux de croire que seule la bonne volonté et la motivation suffisent pour réussir. Il ne s'agit pas en outre d'apprendre quelques outils mais de pouvoir mettre sur pied tout un processus long et complexe. En d'autres termes, ce type de démarche nécessite non seulement une appropriation des différentes méthodes propres à tout processus participatif, une capacité d'analyse des enjeux de la représentation mais aussi une réflexion critique sur le choix des actions à mener, leur finalité et également les résultats attendus.

Or, dès leur constitution, il était attendu des CCLP que, sur base des articles du Code, ils puissent remplir leurs missions, sans plus de formation. L'AWCCLP en collaboration avec le CPCP ont rencontré régulièrement des CCLP pour les accompagner. Il faut cependant être réaliste : ce type de démarche requiert beaucoup plus de moyens en termes de ressources humaines que ceux dont nous disposons pour mener avec efficacité et à terme ce type d'accompagnement qui, selon nous, est un fondement même de l'action confiée aux CCLP.

C'est comme si longtemps ignorés, en leur donnant la parole, les membres des CCLP peu habitués au débat public, à être consultés, à prendre la parole en public, à synthétiser et mettre en forme les attentes qu'ils sont censés recueillir des locataires, pouvaient être les interlocuteurs « professionnels » attendus d'eux selon les dispositions du Code et par les SLSP.

Dans la note d'orientation générale comme dans l'avant-projet de décret, il est question de valorisation, de professionnalisation, d'accompagnement professionnel. Tout cela est bien et les difficultés qu'ils rencontrent sont certes relayées par l'AWCCLP mais ne serait-il pas temps avant de prendre de nouvelles dispositions, de prendre le temps de réfléchir avec eux qui ont développé progressivement, avec les moyens du bord, une expertise de terrain, à ce que recouvre leur rôle et de définir ensemble les conditions les plus adéquates pour l'exercer ?

A un moment où il est question de gestion participative, cela nous semblerait intéressant. Certes, certains, peu nombreux toutefois, ont eu l'occasion de participer à 2 ou 3 ateliers de l'opération « Le logement en chantiers » avec tout ce que cette initiative a pu avoir de positif également en termes d'échanges mais aussi avec ce que ça a de nouveau et d'intimidant pour un grand nombre de membres de CCLP de se retrouver autour d'une même table avec d'autres interlocuteurs et acteurs du logement.

Acquérir ou conquérir une place dans le débat n'est pas toujours chose aisée. A l'instar de l'opération « Le logement en chantiers », pourquoi ne pas penser à une opération « Chantiers de la participation », à instaurer sur la durée afin de faciliter le partage de bonnes pratiques mais aussi de rencontrer les CCLP sur des sujets tels que : Comment créer une dynamique participative avec les locataires ? Quels sont les objectifs poursuivis ? Quel serait le type de soutien ou d'accompagnement utile ? Que faire pour étoffer le noyau du CCLP et éviter la démotivation, l'épuisement ?, etc. Ce serait aussi donner un signe de reconnaissance aux CCLP pour le travail fourni, l'énergie mobilisée, quand bien même leur fonctionnement n'est pas parfait mais améliorable.

En matière de gestion participative, outre la difficulté de se faire connaître des locataires et d'être reconnus par eux comme leurs véritables relais auprès des SLSP, plusieurs membres de CCLP pointent régulièrement la difficulté de relayer des interpellations de locataires sur des problèmes qui leur sont propres. Ils se disent démunis et pressés, comme cela a déjà été expliqué, par des locataires qui, à répétition, leur disent que, malgré leurs interpellations personnelles, la Société de logement n'est toujours pas intervenue pour régler leur problème et leur mettent la pression. Cela est encore plus frappant lorsque les problèmes rapportés par les locataires auprès des CCLP, portent sur des conflits de voisinage, des incivilités, les « nuisances » occasionnées par une ou deux familles dans un quartier qui arrive à « pourrir » l'ambiance et qui engendre une montée de violence verbale ou physique, et qui ne trouvent pas toujours écho auprès de la Société.

Les CCLP se disent d'autant plus déçus qu'il leur a été demandé de porter des demandes collectives et qu'il leur est difficile de répondre à des locataires qu'il n'est pas de leur ressort de régler chaque cas individuel alors même que permettre que des solutions soient trouvées leur apporterait plus de crédit dans leur quartier.

Avec les CCLP, notre travail a porté à plus d'une reprise sur la façon de pouvoir « mutualiser » les questions qui posent problème. A partir d'un problème soulevé par un locataire dans un immeuble ou dans un quartier, nous avons soutenu la démarche d'aller à la rencontre des locataires voisins afin de voir s'ils rencontraient aussi ce type de problème, de façon à porter une demande collective. En ce qui concerne les outils participatifs, il nous semble que c'est en les utilisant avec les CCLP, et de préférence avec quelques CCLP réunis, que leur appropriation par eux est la plus efficace.

Une difficulté très largement relayée par des CCLP est celle de la mobilisation des locataires. On le sait, ce type de démarche demande qu'une relation de confiance soit établie ; cela exige un investissement personnel important aussi en termes de temps. Le désappointement observé auprès de membres de CCLP provient souvent de leur sentiment que « les locataires sont individualistes, qu'ils ne pensent qu'à leurs petits problèmes ». De plus, certains locataires disent, dans certains endroits, craindre de s'exprimer, par peur de représailles de la part de la Société de logement..., ce qui ne facilite pas toujours le travail des CCLP.

Pour ce type de démarche, un accompagnement par l'associatif et des associations œuvrant dans le secteur de l'éducation permanente est bénéfique. Cela exige toutefois des conditions de travail clairement établies, sous forme de conventions, par exemple. Cela pourrait être facilité par l'intervention nouvelle du référent social qui pourrait coordonner ce type de synergies.

## **V. ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN AUX PROJETS DESTINÉS À CRÉER DU LIEN SOCIAL**

Le projet de décret prévoit d'une part le soutien aux projets destinés à créer du lien social et d'autre part, la mise en place d'un accompagnement social des locataires généralisée à l'ensemble des SLSP pour « soutenir la pédagogie de l'habiter afin d'émanciper et responsabiliser les locataires », tel que cela avait été prévu dans la Déclaration de politique régionale.

A bien des égards, ces deux axes, dans leur formulation comme dans leurs possibles modalités d'application et leur financement, nous paraissent encore flous. Nous nous attacherons donc uniquement à faire part de quelques remarques résultant d'observations sur le terrain, sans vouloir pouvoir en dresser un tableau complet. En ce qui concerne par ailleurs l'accompagnement social et la fonction nouvelle de référent social, un appel à projet a été lancé en août 2011 afin d'expérimenter et de valider les bonnes pratiques en matière d'accompagnement social dans 3 domaines : la pédagogie de l'habiter, la lutte contre les impayés et l'aide au relogement. Il s'agit en quelque sorte d'une phase pilote qui permettra de préciser les contours de la fonction de référent,

les moyens et budgets à mettre en œuvre pour en assurer valablement son exercice tout en la pérennisant et de fixer un cadre à l'accompagnement social.

Dans le projet de décret, il est clairement prévu que l'apparaît comme une mission nouvelle pour les Sociétés de logement. Il n'est pas inutile de rappeler que l'accompagnement social est à mettre en corrélation avec une précarité de plus en plus grande de locataires sociaux qui multiplient souvent plusieurs fragilités (physiques, économiques, sociales, culturelles, ...). Par ailleurs, le logement public doit rencontrer de plus en plus de besoins d'un nombre croissant de familles monoparentales, de personnes âgées et d'isolés ainsi que la perte de solidarités intergénérationnelles naturelles facilitant le repli sur soi, l'isolement et l'exclusion, avec toutes les conséquences que cela peut avoir sur la santé physique et mentale mais aussi sur « le bien habiter », le vivre ensemble, le respect de règles ou d'engagements contractuels.

La note d'orientation met l'accent sur la nécessité de le développer en réseau avec l'ensemble des acteurs du secteur social, en veillant particulièrement à l'accompagnement des personnes en transition entre des modes d'hébergement et le logement au sens strict. Le référent social est décrit dans l'avant-projet comme le coordonnateur de la mise en réseau des acteurs sociaux locaux, avec une référence plus précise aux secteurs socio-sanitaires afin d'offrir cet accompagnement individuel, collectif ou communautaire aux candidats-locataires et aux locataires.

En ce qui concerne l'accompagnement social, il était déjà prévu et déterminé par des arrêtés du gouvernement en ce qui concerne les occupants d'un logement de transit ou d'insertion, depuis 1986 et avait été soutenu et subventionné dans différentes opérations-pilotes menées en concertation avec les locataires ou CCLP dans les SLSP. On parle donc ici plus spécifiquement des occupants d'un logement social et des candidats-locataires.

Sur le terrain, des SLSP, plus proactives que d'autres ont déjà veillé à développer un accompagnement social sans attendre les nouvelles dispositions du projet de décret.. Par ailleurs, certains CCLP, en réseau avec de l'associatif local ou des asbl d'éducation permanente ont développé des sensibilisations sur différentes thématiques destinées à utiliser le logement de façon plus adéquate telles que l'utilisation rationnelle de l'énergie, le vivre sainement au sein de son habitat, etc.

Toutes les SLSP n'étaient pas favorables à l' « officialisation » de ce qui peut apparaître comme une nouvelle mission. Et pourtant, nous ne pouvons que nous réjouir d'une série de mesures qui pourraient y prendre place telles que :

- un accompagnement pour les candidats-locataires dans leurs démarches, souvent complexes pour un public fragilisé ;
- une plus grande attention à l'accueil des nouveaux locataires à réaliser de façon harmonieuse par la Société et le CCLP, dans une perspective de rencontre avec le locataire, l'occasion de créer un premier lien, de faire connaissance mais aussi de les informer sur leurs droits et devoirs propres au respect du bail et à une gestion en bon père de famille. Accueillir, c'est tendre la main. Quand on ne s'est pas salué le 1<sup>er</sup> jour, il sera moins évident de le faire, ou de le faire dans de bonnes conditions par la suite. Nous tenons à relever que c'est véhiculer une image fautive et tronquée que de croire que, comme cela a déjà été entendu, les CCLP ne seraient là que pour attirer l'attention des nouveaux locataires sur d'éventuels problèmes d'humidité, d'isolation ou autres. Ces problèmes doivent être signalés dans l'état des lieux et de nouveaux locataires seront moins seuls, en présence de leurs futurs représentants pour faire acter les remarques éventuelles ; ceci étant, ce serait aussi faire un procès d'intention à des SLSP de penser qu'elles ne feraient pas correctement l'état des lieux avec les nouveaux locataires ;
- une vigilance plus grande dès qu'il y a retard de paiement du loyer, des charges, non pas dans une optique de sanction immédiate mais davantage avec le souci d'être à l'écoute du locataire en difficulté afin d'éviter une aggravation de la situation qui peut mener jusque l'exclusion. Il peut s'agir d'une difficulté passagère, de circonstances de la vie, d'un accident,... En parler peut permettre de réfléchir à une solution, de mettre en place des mesures, d'éviter la fuite en avant. Pour en avoir parlé tant avec des CCLP qu'avec des Sociétés, là où un accompagnement rapide est mis en place pour accompagner le locataire après le premier arriéré par des assistantes sociales du service social de la SLSP, nous avons pu nous rendre compte que ce type d'accompagnement, d'écoute « bienveillante », de soutien permettrait d'éviter, pour les locataires, des soucis plus importants par la suite et à la Société de mener une gestion financière plus saine. Ceci n'est cependant possible et vrai que si la démarche effectuée auprès

du locataire se réalise dans un esprit positif et accueillant de la part du service social de la Société, et non sous la menace de sanction. Il n'est pas question d'assistanat mais de permettre au locataire de faire face à ses difficultés, d'en prendre pleinement conscience, d'envisager avec lui un autre type de gestion de son budget s'il accepte cette aide de manière volontaire, et de lui permettre de prendre ses responsabilités.

L'accompagnement consistera aussi dans un soutien aux habitants privés de logement suite à un chantier de travaux, qui occasionnent souvent divers désagréments pour les locataires et des perturbations dans leurs habitudes de vie. Cela nous semble en effet important de prendre en charge les difficultés rencontrées, qui se manifestent davantage encore dans le chef des personnes âgées. Ce type d'accompagnement est déjà réalisé par la plupart des SLSP, avec l'aide financière du Gouvernement depuis 2005, en corollaire avec une information sur les travaux de PEI et leur évolution, bien relayée dans certains cas, par le CCLP.

En ce qui concerne les autres missions qui pourraient relever de cet accompagnement, nous pensons qu'elles devront être en fonction des quartiers, ainsi que des difficultés rencontrées dans le cadre du bail mais aussi du bien vivre ensemble, l'objectif étant de permettre à chacun de se stabiliser dans son logement, de comprendre et respecter ses engagements contractuels et de faciliter son insertion dans son milieu de vie. Il peut s'agir d'un accompagnement individuel et/ou collectif et communautaire.

En ce qui concerne le CPCP, à l'instar d'autres associations ou CPAS, depuis 2010, nous avons axé notre travail davantage sur l'accompagnement de projets et actions, notamment en collaboration avec des CCLP et des locataires, destinés à (re)tisser des liens sociaux et à améliorer la qualité de vie de quartier mais également à permettre un « Bien habiter ».

A côté d'une réflexion sur l'accès au logement, il nous semblait en effet tout aussi important de réfléchir ensemble, avec les locataires, qu'ils soient locataires sociaux ou vivant dans des logements du secteur privé malheureusement dans des conditions précaires, à la possibilité de se maintenir dans leur logement, de s'approprier leur habitat et de pouvoir en faire un lieu à partir duquel il est possible de vivre décemment et d'y trouver un cadre favorisant leur épanouissement et celui de leur famille.

C'est dans ce sens que nous proposons ou réalisons, à la demande, des modules de type participatif et des groupes de parole sur, par exemple, le tri et la prévention des déchets (problèmes de stockage, dépôts sauvages, manque de locaux, ...), les économies d'énergie, le vivre sain (problèmes d'humidité provenant soit du bâtiment, soit de comportements inadaptés, information sur le SAMI, ...), l'entretien du logement, etc.

Lors de ces différents exercices, la plus grande difficulté réside dans la mobilisation des publics concernés, et cela pour différentes raisons. Une de celles-ci est, dans un certains nombre de situations, un désintérêt pour entamer une réflexion collective ou simplement s'informer. Nous ne sommes pas les seuls à le constater, des services d'intercommunales travaillant en matière d'environnement, rencontrent aussi ce problème. D'où notre souci de travailler en collaboration afin de relayer l'information par différents canaux, de façon régulière et non ponctuelle. Notre expérience nous a aussi appris que, en matière par exemple de tri des déchets, les enfants étant généralement plus sensibilisés que leurs parents vu les actions dans les écoles, il fallait pouvoir repenser ce type d'activité, en l'intégrant dans d'autres événements plus festifs auxquels les locataires participent plus volontiers,... mais aussi par des incitants tels que l'offre d'une lavette microfibras, de sacs poubelles, etc.

Un des enjeux est donc d'établir prioritairement une présence régulière dans les quartiers afin de développer non seulement des relations de confiance mais aussi de créer progressivement une dynamique participative, en mettant l'accent sur l'objectif recherché : la diminution des charges, un environnement plus sain, plus propre, plus accueillant. Les acteurs de terrain le savent : cela demande un investissement important en temps et en énergie, particulièrement face à une partie du public qui agit de façon individualiste, sans se soucier du cadre de son habitat ou du quartier, replié sur d'autres préoccupations, et peu enclin à garder ou à favoriser un entretien de son logement, de son jardin, des abords immédiats et à respecter un cadre de vie dans le logement public. Ceci est vrai dans le logement public comme cela l'est dans le privé. Néanmoins cet accompagnement dans le logement public nous semble important car ré(apprendre) des règles de vie qui permettent de mieux habiter peut aussi permettre de s'intégrer dans une dynamique d'insertion sociale. C'est aussi par là que passe une valorisation du logement public qui ne peut se réaliser sans les locataires.

Qui dit comportement individualiste, repli sur soi, isolement, dit aussi absence ou insuffisance de liens sociaux. En ce sens, il nous semble important tel qu'annoncé dans l'avant-projet de décret de réforme du Code wallon du logement, de soutenir et d'encourager les projets et les actions destinés à re(créer) du lien social. On sait combien des individus reliés à d'autres bénéficient d'une plus grande qualité de vie contrairement à des individus qui, souffrant d'isolement, ont plus facilement une perception dégradée d'eux-mêmes, ce qui se marque aussi dans la manière d'habiter et dans le respect de son environnement.

De projets destinés à favoriser le lien social, il en est déjà question dans le Code wallon du Logement, notamment lorsque, parmi les missions du CCLP, il leur est demandé de donner un avis préalable et obligatoire d'une part, sur l'animation et les activités sociales et culturelles dans les immeubles ou groupes d'immeubles dépendant de la société et, d'autre part, sur les projets, la conception et la réalisation des équipements collectifs à créer ou à réaménager par la société.

Donner son avis demande de s'impliquer, ne fut-ce que très partiellement. Par la suite toutefois, il fut proposé aux CCLP de concevoir et de porter des projets en matière d'équipements collectifs dans le cadre d'une enveloppe budgétaire spécifiquement dédiée à cet exercice. Peu de CCLP ont participé et ce pour de multiples raisons : une information insuffisante sur ce que l'on pouvait entendre par équipements collectifs, un laps de temps trop court pour pouvoir se retourner, une information insuffisante sur l'opération, une incapacité pour la plupart à concevoir et gérer un projet, une absence d'encadrement, un manque de cohésion interne. Le résultat fut décevant. Néanmoins un très petit nombre de CCLP ont pu développer un tel projet grâce à la détermination et à l'expérience d'un membre CCLP, à sa capacité à donner une cohésion à l'équipe et à gérer un budget ainsi qu'aux bonnes relations entretenues avec la société de logement.

Indépendamment de cela, des CCLP ont voulu mener une animation au sein de leurs quartiers. Vu les budgets dont ils disposent, cela n'est pas nécessairement évident. Et pourtant, cela permet, outre la création de lien social, de se faire connaître auprès des locataires, de les impliquer peut-être dans la démarche et d'aller à leur rencontre, bref de gagner en visibilité, ce qui rappelons-le, est un problème pour beaucoup de CCLP et qui pose souvent la question de leur représentativité.

Dès lors, notamment dans l'optique de permettre aux CCLP d'aller davantage à la rencontre des locataires et de mieux se faire connaître d'eux, mais aussi dans une perspective de création de lien social, le Ministre Nollet lançait en octobre 2010 un appel à projet permettant d'octroyer une subvention pour des projets menés par les CCLP au profit des habitants des logements sociaux. Ces projets devaient viser « à conforter la solidarité et la convivialité tout en allant à la rencontre de familles ou de personnes isolées qui jusqu'à ce jour n'ont pas eu l'occasion de connaître l'action des CCLP ». Parallèlement, certains CCLP se sont lancés dans l'organisation de la Fête des voisins, pour laquelle il est possible d'obtenir un financement accordé par la Société wallonne du Logement, grâce à un financement de la Wallonie.

Au CPCP, nous sommes conscients et persuadés que c'est en privilégiant, soutenant et favorisant des projets de ce type qu'une dynamique de communication, de gestion participative et « collective » peut naître. On peut même parler d'une étape essentielle et indispensable lorsqu'on souhaite associer les locataires au débat sur le logement, sur leurs lieux de vie, sur leur environnement car cela permet des expressions diverses et complémentaires ainsi qu'une valorisation des compétences de chacun.

Par ailleurs, qu'il s'agisse de projets en termes d'équipements collectifs, d'environnement, de qualité de vie ou des projets d'animation socio-culturelle, ce sont des occasions qui permettent de (re)créer des solidarités de proximité, de créer un sentiment d'appartenance à une collectivité, à un quartier et de s'y sentir mieux.

C'est aussi, nous l'avons constaté dans les projets que nous avons soutenus, une occasion pour les CCLP et les locataires de rencontrer des associations, des relais dans leur action, d'apprendre à mieux se connaître, de partager de bonnes pratiques mais aussi, dans un type de démarche moins marquée par des rapports hiérarchiques, de se rendre compte que chacun a des compétences dans des domaines variés et divers et par là de redonner un peu plus de dignité et d'estime de soi à des personnes qui se sentent isolées ou dévalorisées.

Est-ce pour autant facile de concevoir et de porter des projets ? Avoir des idées est relativement facile mais totalement insuffisant pour parler de projet.

La notion de projet implique une volonté de changer une situation jugée insatisfaisante pour atteindre un état jugé préférable. Cela implique donc dès le départ de bien cerner la situation existante, les attentes et besoins des publics et d'établir des priorités. Cette première phase d'analyse, d'état des lieux, est essentielle et est un préalable obligatoire à la conception du projet qui constitue une seconde phase. Lors de l'état des lieux, le diagnostic de la situation que l'on veut voir changer ou que l'on souhaite améliorer doit porter sur ce qui pose problème : où, quand, avec quel fréquence, comment, depuis combien de temps, pour qui ? Cela permet de ne pas partir tout azimut et d'éviter de se fourvoyer dans une série d'actions qui ne toucheront pas les personnes concernées.

Malheureusement, cette première étape est souvent bâclée parce qu'on a l'impression de bien connaître la situation, alors qu'une analyse un peu plus fouillée permet de mettre en lumière une série d'informations moins connues ou moins explicites qui vont pourtant orienter la conception du projet.

Ceci s'est vérifié pour certains projets rentrés suite à l'appel à projet du Ministre Nollet. L'opération était séduisante et pouvait permettre à des CCLP d'aller à la rencontre des locataires, de créer une dynamique et permettre une meilleure visibilité. On doit cependant regretter les délais fort courts impartis aux CCLP pour rentrer leurs projets, ce qui n'a pas permis toujours d'évaluer la situation avant de concevoir et de formuler le projet.

Dans la phase de conception du projet, il faut aussi pouvoir prendre le temps de réfléchir, normalement en équipe, à la finalité du projet et ensuite débattre de la manière d'atteindre cette finalité. Créer ou recréer du lien social peut se faire en se fixant différents objectifs, parmi lesquels il faudra établir une priorité (monter un comité des fêtes, mettre en place un dispositif pour créer un potager communautaire, monter une équipe sportive, etc). L'écueil est que l'on veut généralement tout faire, sans se fixer de priorité, ce qui n'aboutit pas à ce qui était espéré car il y a une déperdition de moyens et que l'on a tendance à ne pas cibler un public. Par ailleurs, ce n'est que quand on s'est fixé un objectif « général » que l'on peut passer à des objectifs opérationnels qui vont porter sur les actions à mettre en œuvre. Trop souvent les projets portent sur une série d'actions qui ne s'intègrent pas nécessairement dans un ensemble. Et on assiste à une confusion entre actions et objectifs.

Conçus dans une certaine précipitation vu les délais très courts impartis pour leur rentrée, certains projets qui ont fait l'objet d'un financement ont pêché par manque de rigueur lors de ces 2 phases. Par ailleurs, les CCLP n'ont guère eu le temps de se réunir, ce qui a pu avoir pour conséquence que des projets n'ont été initiés parfois que par une, voire deux personnes dans un CCLP. Or la réussite d'un projet dépend fortement de sa conception et de la nécessité d'avoir la possibilité de le porter en équipe en se répartissant les tâches. Peut-être certains projets étaient-ils trop ambitieux ; d'autres ne répondaient-ils pas aux attentes du public ; pour d'autres encore, le plan de communication n'était pas adapté aux publics.

Les CCLP ont rencontré d'autres difficultés d'ordre budgétaire dues notamment au retard dans le versement du financement prévu (obligation d'un compte séparé afin d'éviter la confusion avec le compte du CCLP) et des problèmes administratifs survenus par la suite qui pouvaient se justifier en partie mais qui ont soulevé pas mal d'interrogations au niveau du déroulement des projets

Certains projets ont mieux réussi que d'autres ; certains se sont déroulés sans rencontrer trop de problèmes, d'autres ont été arrêtés. Face à ce constat mitigé, que retenir comme enseignement ? Il n'est pas question d'en faire ici une analyse complète mais de mettre en évidence certains éléments que nous avons pu observer.

Nous avons déjà relevé certains éléments facilitateurs : la cohésion interne du CCLP, le profil et l'expérience du chef de projet, la nécessité d'établir clairement des délégations en fonction des compétences de chacun, des dispositions à gérer un budget, la qualité des relations avec la SLSP, etc. Par ailleurs, un grand nombre de CCLP sont allés à la rencontre d'associations et ont travaillé avec des services communaux, ce qui a facilité le déroulement et la réussite de leurs projets, avec de plus une plus grande visibilité et des contacts noués pour d'autres activités futures au sein des quartiers, ce qui devrait faciliter dans l'avenir un travail en réseau, sur base de partenariats et de collaborations.

Dans le registre des difficultés rencontrées, il faut pointer l'incertitude quant au versement du financement, le délai trop court entre la communication de l'appel à projet et la rentrée des projets qui n'a pas permis de mettre en place un encadrement suffisant lors de l'élaboration et la conception du projet, la méconnaissance de la méthodologie propre à la gestion de projet ainsi qu'une

absence de cadre dans la rédaction de l'appel à projet. Par là, nous faisons référence à ce qui se pratique généralement dans d'autres appels à projet de ce type, par exemple les appels à projet « Quartier de vie » de la Fondation Roi Baudouin, pour lesquels les candidats doivent répondre à une série de questions et de rubriques qui correspondent aux différentes phases du projet et qui permettent de spécifier, d'affiner le projet et de le rendre plus aisément opérationnel : titre, présentation synthétique qui exige d'avoir une vision claire de l'objectif, objectifs généraux, ciblage des publics, estimation budgétaire, état des lieux de la situation, critères d'évaluation, plan de communication, comité de pilotage et partenariats, plan d'action et calendrier. Tout cela force à plus de clarté. Cela demande que l'appel à projet soit connu suffisamment tôt mais il nous semble que si d'autres appels à projet étaient lancés, il serait intéressant de pouvoir s'inspirer de ce cadre qui n'est autre finalement qu'un guide méthodologique.

Indépendamment de la gestion de projet, nous avons observé en règle générale une difficulté dans la formulation des idées, dans l'écriture même du projet ainsi que dans la rédaction du rapport d'activités. Il est vrai que pour la plupart, il s'agissait d'un premier exercice auquel ils n'étaient pas habitués.

Ceci nous amène à la conclusion qu'en repensant les modalités de l'appel à projet, en pensant aussi formation à la gestion de projet et à la rédaction de projets et rapports, il est indispensable de soutenir des projets que ce soit par des appels à projet, par un soutien à des partenariats, par des budgets tels que ceux débloqués par la SVL pour la Fête des voisins car non seulement ils développent le lien social mais ils permettent aussi d'y associer des locataires et de porter ainsi progressivement une gestion participative. Il faut veiller toutefois à rester dans l'esprit « projet » afin d'inscrire cette dynamique naissante, dans la durée.

Nous avons pu noter que les activités ouvertes aux enfants (chasse aux œufs, Halloween, parade de Noël) étaient fort appréciées, ce qui donnait aussi l'occasion de rencontrer des (parents)locataires que l'on ne rencontrait pas autrement, ce qui permettait d'entamer un dialogue sur des sujets divers touchant aux quartiers.

Notons enfin que suite à certains projets, des locataires ont manifesté leur souhait de rejoindre le CCLP, comme personnes-relais avant de pouvoir l'intégrer pleinement en 2012 !

## **VI. CONCLUSION**

Formalisant les avancées précédentes, le projet de réforme du Code du logement s'inscrit dans une vision du logement public davantage centrée sur les locataires, démarche que nous ne pouvons que soutenir. Nous n'avons abordé ici que quelques points relatifs plus particulièrement à la manière d'être davantage à leur écoute et à (re)créer un mieux vivre ensemble. D'autres dispositions ou orientations qui s'inscrivent dans le prolongement des réformes entreprises auparavant, vont dans le même sens, que ce soit au niveau des mutations, des critères d'attribution, de la durée du bail, des dispositions en matière d'habitat durable et des préoccupations énergétiques, des orientations en matière de logement intergénérationnel et de résidences-services, etc.

La pertinence des mesures prises ne pourra être évaluée que sur le terrain. Il est cependant certain que c'est en associant tous les acteurs autour d'une même table que cette réforme, qui se veut ambitieuse pourra être la mieux portée et ajustée si cela semble utile.

Il nous semble d'autant plus important d'y associer les différentes parties concernées ou qui pourraient l'être comme le secteur de l'éducation permanente, que cette réforme va engendrer de nouvelles modifications dans les textes mais aussi, espérons-le, des changements de comportement et d'habitudes de la part des différents acteurs en présence.

Valoriser les CCLP, optimiser leurs compétences, leur accorder un encadrement professionnel exigent que les objectifs de la réforme soient compris. Cela devra nécessairement s'accompagner de débats entre CCLP sur les finalités de leurs missions. Il ne faudrait pas vouloir aller trop vite mais permettre au plus grand nombre de s'inscrire, avec toutes les garanties et conditions possibles, dans cette démarche de changement.

Autant il est important de se fixer une plus grande efficacité en termes de représentativité, autant il faut pouvoir rester à leur écoute et procéder avec eux à des évaluations régulières du travail accompli, moins en termes de résultats quantitatifs que qualitatifs, en gardant à l'esprit que les CCLP sont et restent des bénévoles dont les missions demandent un investissement personnel important. Le soutien à leurs actions peut venir d'un travail en réseau, rôle que pourrait remplir le référent, dans ses missions de coordination. Là où les

partenariats existent, il conviendrait de pouvoir les renforcer et les élargir, car ils prouvent leur efficacité, et médiatiser les actions menées afin de pouvoir servir de guide et être un élément incitatif là où cette manière de fonctionner est plus en recul.

Au delà des articles du Code qui décrivent ou décriront leurs missions, il semble important, pour les CCLP mais aussi leurs partenaires, de garder à l'esprit la finalité du logement comme lieu de vie et d'épanouissement, un lieu décent à partir duquel il peut être possible de développer un projet de vie.

En ayant conscience des enjeux et finalités (ce qui peut faire partie d'une dynamique constructive de projet), il est plus aisé de se fixer des objectifs généraux pour l'atteindre ou s'en rapprocher et d'établir ensuite les actions qui permettront de les rencontrer, bref d'avoir un programme. Les relations entre les différents partenaires apparaissent plus clairement, de même que les engagements de chacun et leur contribution respective.

Outiller les CCLP afin de les soutenir dans leur représentativité implique de prévoir des formations qui peuvent aller de la conduite de réunion, à la rédaction d'un rapport, à la structuration d'un projet, etc., sachant que pour pouvoir s'approprier de tels outils, il faut pouvoir les utiliser et les mettre rapidement en pratique, sur le terrain, en pouvant bénéficier d'un encadrement adéquat ou de personnes-ressources.

Les projets destinés à recréer du lien social doivent pouvoir être soutenus, quel que soient leur ampleur, les tranches d'âge des publics visés, les formes qu'ils prennent (fête des voisins, animation de quartier, événements sportifs, culturels, groupes de paroles, expression artistique, ...) afin de rompre un isolement souvent constaté et permettre au plus grand nombre de trouver place au sein de leur environnement, d'en ressortir plus fiers, avec une meilleure estime de soi et une valorisation de leurs compétences.

La revalorisation de l'image du logement public ne pourra se faire sans les locataires, sans un accompagnement social de qualité, en gardant à l'esprit la finalité première de la démarche : pouvoir, par un souci plus grand de gestion participative, se projeter de manière critique et positive dans la construction d'une conception meilleure de l'habitat, facilitant l'épanouissement de chacun et des familles concernées, dans un cadre de vie qui est le fruit, le résultat des actions de chacun, SLSP comme locataires et leurs représentants.

Une dynamique a été lancée. Des modalités s'améliorent, par de nouveaux dispositifs décrets et réglementaires. Elle se nourrit de l'expérience acquise, des difficultés vécues sur le terrain, des réactions positives, négatives ou attendues des SLSP, du relais avec les associations locales, de la prise de conscience des locataires, de leur rôle de citoyen. La mise en place, quartier par quartier, nécessitera encore des évaluations, des corrections, des adaptations.

C'est un long cheminement, à parcourir ensemble, avec tous les acteurs impliqués dans le cadre de vie, dans une communauté de vie, qui accueille et reconnaît chaque personne...

Auteur : Françoise Brichaux  
Décembre 2011

**DÉSIREUX D'EN SAVOIR PLUS !**

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter,  
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.



Avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles





**Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation**

**Rue des Deux Eglises 45 - 1000 Bruxelles**

**Tél. : 02/238 01 00**

**[info@cpcp.be](mailto:info@cpcp.be)**