
VADE MECUM : ACCOMPAGNER SOCIALEMENT



VERS UN HABITAT PLUS DURABLE

UN PROJET INTERREG IV - 2013

en partenariat avec Lille Métropole Communauté Urbaine & la Région wallonne de Belgique



Hubert Wilmotte, caricaturiste, 2007

VADE MECUM : ACCOMPAGNER SOCIALEMENT VERS UN HABITAT PLUS DURABLE

PARTIE I : DEVELOPPEMENT DURABLE ET TRAVAIL SOCIAL

INTRODUCTION : CONTEXTE GENERAL ET METHODE DE TRAVAIL
DU DEVELOPPEMENT DURABLE A L'HABITAT DURABLE
VERS UNE PENSEE SYSTEMIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

P. 5

P. 7

P. 13

P. 19

PARTIE II : DIMENSIONS POUR LE TRAVAIL SOCIAL

UN PROCESSUS TYPIQUE DE MISE EN OEUVRE D'HABITAT DURABLE
DE LA MOBILISATION A L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL
DES COMPETENCES : TANDEM TRAVAILLEUR SOCIAL - EXPERT
VERS UN FONCTIONNEMENT EN RESEAU EFFICACE

P. 41

P. 43

P. 49

P. 53

P. 61

PARTIE III : RECOMMANDATIONS AUX RESPONSABLES

P. 67

PARTIE IV : QUELQUES OUTILS POUR L'INTERVENANT SOCIAL

P. 77

LA BOITE A BATIR	P. 79	ATELIERS DE SENSIBILISATION	P. 85	JARDINS PARTAGES	P. 90
DEFI ENERGIE	P. 80	MAISON DE L'HABITAT DURABLE	P. 86	GUIDE «PAS A PAS»	P. 91
ECO-CARTES	P. 81	ATELIERS COLLECTIFS	P. 87	JEU ECO-ENERGIE	P. 92
RENO-TEAM	P. 82	MON LOGEMENT ET MOI	P. 88	JEU CATACLIM	P. 93
KIT ENERGIE SOLIDAIRE	P. 83-84	TUTEURS D'ENERGIE	P. 89	JEUX INTERNET	P. 94-95

UN PROJET INTERREG IV

**en collaboration avec Lille Métropole
Communauté Urbaine & la Région
wallonne de Belgique**



VADE MECUM - PARTIE I

Cette première partie du **VADE MECUM** sera l'occasion d'expliciter la méthode de travail mise en oeuvre afin de le réaliser, à savoir en étroite collaboration avec les participants aux journées de rencontre INTERREG IV qui se sont déroulées en 2013. Les participants (environ 60 à 90) sont principalement des travailleurs sociaux, mais certains sont des techniciens de l'habitat durable.

Premièrement, nous aborderons les notions de « **DURABLE** », de développement durable et d'habitat durable, afin de définir davantage le sujet. Ces définitions renverrons à des dimensions plus larges de société, afin de ne pas focaliser la question uniquement sur des aspects « techniques ». Les participants ont estimé qu'il était très important que les intervenants sociaux soient d'abord eux-mêmes sensibilisés à l'habitat durable avant que tout travail avec les habitants puissent se faire de manière efficace. Par exemple, un intervenant social ne peut pas demander aux habitants de mettre en place des éco-gestes qu'il n'est pas capable lui-même de mettre en oeuvre dans son propre habitat. Le développement durable demande beaucoup de congruence dans le discours de l'intervenant social.

Ensuite, puisque l'habitat durable n'est pas qu'une liste d'outils et de recettes toutes faites à mettre en oeuvre avec les habitants, nous avons voulu mettre le travail social en perspective avec une notion qui renvoie directement à l'approche du développement durable : l'**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SYSTEMIQUE**. Ainsi, nous pouvons voir combien la notion de développement durable interroge le travail social dans ses fondements : approche globale - décloisonnement de l'action - rétroaction des actions - induction de changements durables - place de l'intervenant social - ...



RENCONTRE INTERREG 2013

INTRODUCTION

Sur ces 20 dernières années, la politique du logement social s'est muée progressivement en politique sociale du logement avec comme nouvel horizon l'évolution à donner à la politique du logement public à la mise en œuvre de l'habitat durable. Les exigences d'ordre technique et réglementaire de l'habitat durable sont à la commande. Le social est à la manœuvre du droit au logement, un droit qui reste devoir être accompagné. L'émergence de l'habitat durable va-t-il automatiquement faire se détacher les professionnels du social des problématiques inhérentes aux enjeux nouveaux venus, ou au contraire, ira-t-il élargir leur champ de compétences, puisque le « florissant habitat durable » fait voir par le même prisme «le souffreteux problème de la précarité énergétique». A moins que cela ne soit, la précarité énergétique qui empêche de

voir se concrétiser pleinement l'habitat durable et soutenable. Pas de développement durable sans prise en compte des précarités de toute nature : économique, sociale, énergétique, de santé... In fine, la précarité énergétique, comme l'habitat durable et soutenable relèvent-ils, du seul progrès dans les techniques, de l'économie, de l'écologie, du social, voire de l'éthique ... ou de toutes ces variables, combinées entre elles dans le concept de développement durable ? Y répondre de façon pragmatique passe peut-être par une réaction du « terrain social » aux questions du « comment » promouvoir un habitat qui répond aux besoins des publics et aussi du « comment » accompagner des ménages en situation de précarité ?

Pour devenir soutenable (au plus grand nombre), l'habitat durable se doit de sortir du huis clos de ses exigences

techniques pour se projeter dans l'ici maintenant de l'urgence d'agir localement pour ouvrir des accès à l'habitat pour tous. Partir du développement durable pour créer des logements destiné à un public précaire implique de considérer les 4 axes du développement durable.

On peut poser ici l'hypothèse qu'un logement qui émane du développement durable est un logement salubre devant aussi être performant au niveau énergétique. S'il est performant, il doit aussi être adapté au public utilisateur. Adapté au public, il doit être économiquement soutenable dans le temps, pour son utilisateur comme pour son promoteur, en l'occurrence la puissance publique. S'il est soutenable, économiquement viable et éthiquement irréprochable, il doit être transposable, respectant les règles urbanistiques, et être le plus conforme au bon aménagement des lieux et à la satisfaction de la collectivité locale, et aussi à

la possibilité de développer l'habiter au sens où l'occupant vit un « bien-être » et un «bien vivre ensemble».

Pour les publics en grande précarité, le thème du développement durable doit pouvoir être introduit dans la démarche d'accompagnement social si l'on souhaite promouvoir une inclusion sociale durable de ces publics.

Il est vrai qu'en Belgique, l'accompagnement social en matière de logement a fait l'objet d'un avis du Conseil supérieur du logement dès 2009 (1). Les recommandations ont eu d'ailleurs un écho favorable : l'accompagnement social a été intégré dans le Code wallon du logement et de l'habitat durable, en 2012, pour favoriser l'accès au droit au logement, notamment en soutenant les ménages dans leurs difficultés, essentiellement sur les marchés locatifs.

Côté français, le thème du développement durable prend également une ampleur considérable dont témoignent les Maisons d'Habitat Durable ou Maison de Développement Durable dans certaines villes, tout comme l'intégration des normes Haute Qualité Environnemental présentes depuis quelques années qui se traduit d'ailleurs et de façon plus prégnante dans la production de logement de type BBC (Bâtiment Basse Consommation), par contre la démarche accompagnement social est restée en l'état, elle n'a pas été revisitée pour introduire au sein de ses méthodes le concept de développement durable.

La portée du concept d'habitat durable a conduit l'accompagnement social à envisager le concept de logement en dehors de son coffrage juridique (2). La référence au « durable » s'est immiscée dans la réflexion portant sur la

relégation sociale en matière d'habitat. Et pour chacun, le sens de l'action aujourd'hui, implique d'évaluer l'accompagnement en fonction du développement durable (3). Les processus mis en œuvre sont divers (création de logements de transit passifs, tuteurs énergie, éco-passeurs, insertion par des activités durables, accompagnement technico-social pour répondre à la précarité énergétique...), mais leur fondement semble commun : dépasser les aspects intrinsèques du logement pour répondre le mieux possible aux enjeux sociaux, économiques, environnementaux et culturels. Ainsi, l'accompagnement social joue non seulement un rôle dans la lutte contre la précarité énergétique, mais aussi, de façon plus large, par rapport à la promotion de l'habitat (plus) durable.

Divers outils ont été créés ici et là, tels que les outils liés aux «éco gestes», à «la

précarité énergétique», etc. Ils viennent répondre à un « pan » du développement durable, mais l'accompagnement social en tant que démarche fondamentalement productrice de développement durable n'a pas été revisitée.

L'enjeu est donc de mettre en lumière la pratique sociale en la liant à la notion « d'Habiter » tout en tenant compte de la complexité de l'habitat durable. Comment dès lors promouvoir les exigences du développement durable dans la sphère de l'accompagnement social ?

La notion d'habitat durable et de cohésion sociale interroge de facto « L'Habiter » et ses enjeux, car si l'« Habiter » est compromis la cohésion sociale l'est aussi.

Le thème de l'Habiter » a suscité, il est vrai, de nombreux écrits tant dans le domaine de l'anthropologie, sociologie, philosophique, car Habiter est une notion complexe, dont l'acceptation dépasse largement celle du logement dans sa fonction propre. On peut être logé et ne pas « habiter » au sens d'investir un abri, un lieu, un environnement... Le philosophe M. Heidegger pense que l'intrication entre « être et habiter » est fondamentale. « A l'origine Bauen veut dire habiter (...) le vieux mot bauen, auquel se rattache bin, nous répond « je suis », « tu es », veulent dire : j'habite, tu habites. La façon dont tu es et dont je suis, la manière dont nous autres hommes sommes sur terre est le bauen, l'habitation. Etre Homme veut dire : être sur terre comme mortel, c'est-à-dire : habiter ». Le mot « habiter » doit dépasser la simple définition et renvoyer plutôt à l'éthymologie du mot Habitare (habito) qui signifie « avoir

souvent, occuper, habiter ». habitare est un fréquentatif de habere (habeo) racine étymologique majeure dont le sens général est « tenir ». Outre « tenir » habere recouvre un éventail sémantique large : avoir, avoir en possession, garder, tenir, porter un vêtement, habiter, se tenir quelque part... et se habere ou haberé : se trouver, être. Les termes « habiter et porter » un habit se côtoient au sein de cette sémantique.

Habere (habito) sont également à l'origine des synonymes latins habitus et habitudo. Habitus : bien portant, bien en chair et aussi manière d'être, dehors, aspect extérieur, attitude, contenance, vêtement, costume.... Manière d'être, un état...

Habitus possède une triple destinée : habit, habitude et habitus... il constitue l'origine latine des deux termes habit et habitude. Habitus au sens sociologique est la «manière d'être d'un individu, liée

à un groupe social, se manifestant notamment dans l'apparence physique (vêtement, maintien, voix, etc.)».

Cet habitus vu par Bourdieu est le « produit de l'histoire, l'habitus produit des pratiques, individuelles et collectives donc de l'histoire ». L'habitus se pose comme un « habit »... le mal « habiter » ou le mauvais « habiter » ne peut générer une cohésion sociale, puis le mal habité produit du « mal être ». Habiter est le fruit du tissage des liens entre l'habitant et l'habitat, liens constitués en partie par « l'habit » et « l'habitude ».

L'habitat et l'habit protègent, ils s'imposent comme limite entre le dehors et le dedans, tout en traitant conjointement du dehors ET du dedans, car tous deux camouflent et dévoilent à autrui un certain rapport du sujet à son intime. L'habitat comme une seconde peau... « Habiter, c'est mettre de soi

dans un logement ». Pour habiter durablement, cette question fondamentale de l'Habiter doit être au cœur des modes d'accès à l'habiter et prendre de ce fait toutes les composantes de cette notion qui va au-delà de d'avoir un toit, un logement.

Mais, l'accompagnement social est-il vraiment sensible au développement durable ? En partant de cette question, peut-on trouver des critères pertinents et adaptés pour rendre compte d'un accompagnement social «durable ?» Autrement dit, à l'heure d'aujourd'hui y-a-t-il une pratique professionnelle, relevant de l'action sociale, intégrée à la pensée du développement durable?

Vaste sujet qui pourrait déboucher sur les prémisses d'un nouveau paradigme de l'action sociale. Alors comment la redéfinir afin de la décliner

opérationnellement pour qu'elle produise durablement ce qu'elle escompte ?

-
- (1) Mark Avis n° 18 du Conseil supérieur du logement du 16 décembre 2009 en vue de promouvoir l'accompagnement social lié au logement locatif en Wallonie. sur : http://lampspw.wallonie.be/dgatlp/site_cslw/sites/default/files/avisor8acctsocial.pdf
 - (2) Mark La définition du concept de logement (le bâtiment ou la partie de bâtiment structurellement destinée à l'habitation d'un ou de plusieurs ménages) est délaissée au profit de l'idée que pour être durable et accessible à tous, le droit au logement doit croiser des alternatives en matière d'habitat. C'est aussi l'idée que choisir sa manière d'habiter fait partie du droit au logement.
 - (3) Mark Voir à ce sujet, le colloque Interreg intitulé « l'accompagnement vers un habitat plus durable, des 19 et 20 septembre 2013 – www.accompagnementsocial.eu



Ce VADE MECUM est le résultat de plusieurs journées de rencontres transfrontalières et d'un séminaire résidentiel en 2013 entre 60 à 80 travailleurs sociaux français et belges. Il a été co-construit de manière inductive au fil de ces temps de rencontre - d'échanges - de visites d'expériences - d'apport théorique et de moments de convivialité.

LE CONCEPT DE DURABLE

Aujourd'hui, ce terme est mis à toutes les sauces, notamment par le commerce qui y voit une manière de vendre «vert», de permettre aux acheteurs d'acheter «déculpabilisés» puisque c'est durable !

De nombreux penseurs, économistes, philosophes se sont aujourd'hui emparé de ce terme afin de lui donner de la consistance, afin de dépasser la simple impression que derrière le mot «durable» ne se cacherait que la notion de «durée».

Faisant référence à la réflexion de B. Liétaer, économiste français, nous proposons ici une définition qui semble peu à peu s'imposer auprès d'autres acteurs. Selon B. Liétaer, la notion de DURABLE renvoie à une forme d'équilibre entre deux notions-clés de notre société actuelle : l'efficacité et la résilience.

L'**EFFICACITE** est la capacité de l'être humain à minimiser les moyens (humains, financiers, techniques) pour un résultat maximum. Il s'agit donc d'un rapport entre moyens mis en oeuvre et résultats obtenus.

La **RESILIENCE** est un phénomène de physique qui caractérise la capacité d'un matériau soumis à un impact à retrouver son état initial. C'est dès lors la capacité de l'être humain à s'adapter et à se reconstruire au-delà des chocs.



L'efficacité va tendre à proposer un modèle universel afin de maximiser les résultats. On pourrait, par exemple, songer au système d'accès à l'eau dans

nos sociétés : toutes maisons ont des robinets d'où surgit une eau acheminée et nettoyée. Cette eau sera ensuite récupérée via un système d'égouttage commun à tous les habitants pour être nettoyée. Le système le plus efficace est donc le système unique qui s'applique à tous indistinctement. L'uniformisation d'un dispositif tel que le logement social tend bien à rencontrer le concept d'efficacité sociétale.

La résilience, cette capacité d'adaptation, propose au contraire de multiples modèles, adaptés aux besoins de chacun de nous, parce que nous sommes tous différents. Concrètement, aujourd'hui, le fait de laisser à chacun la possibilité d'installer à sa guise des panneaux photovoltaïques afin de réduire sa consommation d'énergie est une figure d'un système de résilience. Au-delà de la question de l'adaptation aux besoins et désirs de chacun, il s'agit aussi de promouvoir la responsabilisa-

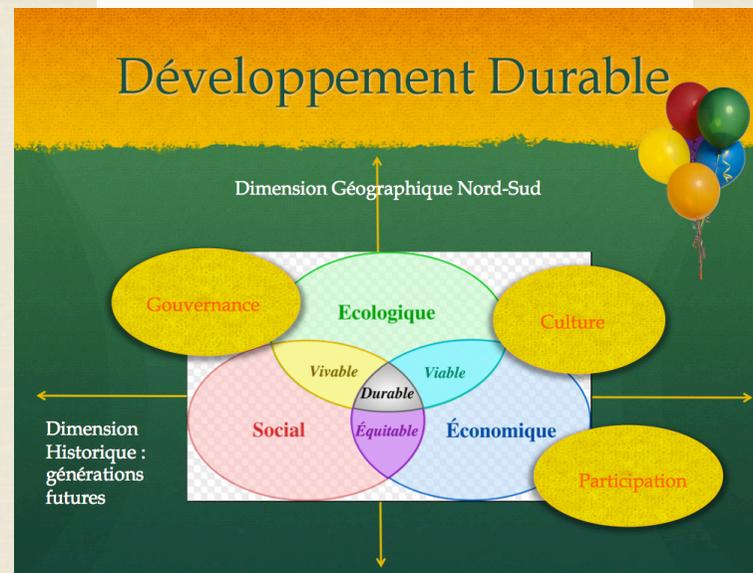
tion de chacun face au coût de l'énergie.

Efficiace et Résilience fonctionnent un peu comme le Yang et le Ying d'un système qui devrait avoir pour objectif d'équilibrer ces deux pôles. Pourquoi, parce que ces deux pôles, efficiace et résilience, poussés à leur paroxysme, entraînent l'un comme l'autre des effets pervers ! L'efficiace qui mène à un modèle unique broie les disparités réelles et nécessaires d'une société. Sur le long terme, ce modèle porte une énorme fragilité. La résilience, cette capacité d'adaptation, d'interconnexions et de diversité, peut mener à un incroyable individualisme et à un système en stagnation puisqu'il n'existe plus une voie claire vers laquelle diriger la société.

Bref, **la notion de DURABILITE devrait renvoyer vers un équilibre entre ces deux pôles** : B. Lietaer parle dès lors d'un équilibre qui permettrait au système d'être en capacité de

maintenir son intégrité suite aux chocs extérieurs, mais avec une réelle capacité d'adaptation, d'évolution du système.

LE CONCEPT DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Avant de donner une piste de meilleure compréhension de cette notion, nous voudrions rappeler que le terme de «durable» est une mauvaise traduction de ce que les anglophone ont nommé un

d é v e l o p p e m e n t
«soutenable» (sustainable).

Le développement durable n'est pas un terme né d'hier. On fait généralement remonter la source du concept aux travaux du physicien Edward Lorenz au début des années '60, avec le fameux effet papillon, immortalisé via une chanson de Benabar ...

Ce qu'il faut comprendre, c'est que cette notion ne s'est pas construite en un jour. Ce n'est qu'au fil des sommets, des rapports, des chartes, des études, que le concept de développement durable tel qu'on le connaît aujourd'hui existe. Il est donc évident qu'il est encore et toujours en évolution !

Pour faire simple, disons que ce qui caractérise aujourd'hui le développement durable, c'est l'interaction de sphères sociétales que nos sociétés occidentales ont eu pour l'habitude de cloisonner toujours plus.

A l'origine de ce courant de pensée, trois sphères étaient visées :

- La sphère **ECONOMIQUE**
- La sphère **SOCIALE**
- La sphère **ECOLOGIQUE**

Mais à celles-ci, au fil du temps sont venues s'en rajouter d'autres :

- La sphère **CULTURELLE**
- La sphère de la **GOVERNANCE** & de la participation citoyenne

Ce qui caractérise une pensée et une action développement durable, c'est donc cette approche globale, en identifiant les interactions entre ces diverses sphères, en étant conscient qu'agir à un niveau aura des implications sur les autres niveaux (l'effet papillon).

Mais la définition ne serait pas complète sans revenir aux fondamentaux que pose le rapport BRUNDTLAND en 1987, à savoir que le développement durable n'a

de sens que dans l'espace et dans le temps :

- Dans l'**ESPACE GEOGRAPHIQUE**, c'est-à-dire dans un équilibre de développement Nord-Sud.
- Dans l'**ESPACE TEMPOREL**, c'est-à-dire dans un développement aujourd'hui qui doit permettre aux générations futures de bien vivre également.

OUTIL : FICHES DD

Afin de permettre une appropriation ludique de ces notions en équipe, nous proposons un outil d'animation.

8 fiches «historiques» ont été réalisées sur le DD. Elles sont distribuées aux participants qui prennent le temps de lire «leur» fiche.

Ensuite, l'animateur suggère que chacun se mette dans la peau d'un petit commerçant de quartier qui devra, au fil

des années (1960 jusqu'à aujourd'hui) faire évoluer son magasin en fonction des «nouveau-tés» de la définition du Développement Durable.

Exemple : En 1960, que va-t-il mettre en place pour prendre en compte l'effet papillon ? En 1972, comment prendre en compte dans sa boutique l'idée de croissance limitée ou de décroissance ? En 1987, comment prendre en compte dans son négoce l'importance des relations Nord-Sud et des générations futures ? Etc.

8 fiches DD à télécharger sur le site :

www.accompagnement-social.eu

LE CONCEPT

HABITAT DURABLE

*Tant qu'on a la tête sous forme d'un marteau,
on voit tous les problèmes sous forme de clou*
(A. Einstein)

La notion de Développement Durable nous fait rentrer dans le monde de la complexité lorsqu'il s'agit de mettre cela en action dans le cadre de l'habitat durable.

Cette complexité peut être au moins abordée de deux manières différentes : soit de façon concrète, soit en lien avec l'action sociale. Nous aborderons ici les deux aspects rapidement car les deux approches interrogent la place et l'action de l'intervenant social.

L'ANGLE CONCRET

Un habitat durable est habitat où, au-delà de l'aspect de bien-être et de confort du logement, devront être pris en compte d'autres aspects :

- Un habitat **adapté et adaptable** aux besoins des habitants
- Un habitat **économe en ressources** (précarité énergétique, mais aussi respectueux de l'environnement et de la santé des personnes)
- Un habitat **accessible** (financièrement et en termes de mobilité)
- Un habitat avec des **matériaux de construction 'propres' et/ ou 'recyclés'**
- Un habitat où l'on pense à la **gestion des déchets** (type long >> type court)
- Un habitat inséré dans un urbanisme **qui favorise la rencontre, le lien social, la solidarité**

Source : Plaidoyer Lutte Solidarité Travail pour un habitat durable, Belgique - Association 21 - déc 2012

AINSI, L'HABITAT DURABLE, POUR LES PERSONNES EN DIFFICULTES, N'A RIEN D'UNE CERISE SUR LE GATEAU ! IL NE S'AGIT PAS D'UNE SIMPLE «MODE» ISSUE DES MILIEUX AISES, MAIS DE METTRE EN PLACE LES CONDITIONS POUR QU'UN HABITAT DIGNE ET DECENT SOIT ENCORE ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN DIFFICULTES DANS LES ANNEES A VENIR !



L'ANGLE DE L'ACTION SOCIALE

Le Développement Durable et l'Habitat Durable requièrent de repenser autrement notre société et l'action sociale que nous voulons mettre en place.

C'est-à-dire ? Quatre implications fortes devraient amener l'intervenant social à agir «autrement» :

I. POSER SES LIMITES DANS UN MONDE EN CRISE

Créer de l'Habitat Durable pour ou avec les personnes en difficultés requiert des moyens, mais aussi une capacité à mettre en place des transversalités. L'intervenant social doit pouvoir valoriser l'input créé par des projets véritablement «habitat durable» face à d'autres projets qui ne feraient que saupoudrer du durable (aspects purement techniques). Par ailleurs, la question des limites du travailleur social

a ici droit de cité : il doit pouvoir dire ses limites et incapacités, demander un apport auprès d'experts, mais aussi impliquer concrètement l'habitant dans ses démarches.

II. ASSUMER SES RESPONSABILITES FACE AUX RESSOURCES FINIES

L'habitat durable est un logement dont les personnes doivent devenir pleinement responsables ou co-responsables, d'où peut-être la nécessité d'inventer un autre statut d'occupation que celui de «locataire social» qui tend souvent à déresponsabiliser les occupants. L'habitat durable, c'est celui qui s'éloigne le plus possible de tout assistantat social. C'est celui qui permet aux personnes de se sentir pleinement responsables vis-à-vis d'elles-mêmes et vis-à-vis de ce qui les entoure.

III. VISER LE BIEN-ÊTRE ET LA SOLIDARITE EN PREMIER LIEU

Il s'agit de privilégier les projets d'habitat où le lien social et la convivialité sont au centre, en se posant la question de savoir si le logement est forcément LA solution aux difficultés des personnes. Un projet d'habitat durable doit permettre la mise en place des conditions de rencontre des habitants : le rapport à l'espace, la dimension culturelle et artistique, etc.

IV. FAVORISER LES LOGIQUES DE LONG TERME ET DE CYCLES DE VIE

Les dispositifs et financements de ceux-ci doivent permettre aux personnes en difficultés de pouvoir «se poser» durablement. Les évaluations de ces projets doivent s'inscrire dans le long terme (5-10-20 ans), parce qu'un processus de changement social nécessite de telles durées.

UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SYSTEMIQUE & DURABLE

De l'accompagnement social en matière de logement à l'accompagnement technicosocial en matière d'habitat durable : l'apport de la systémique et du développement durable ...

En 2007, lors d'INTERREG III «Dynamiques d'accompagnement social en matière de logement», nous avons tenté de définir l'accompagnement en matière de logement. Si cette définition du travail réalisé par les services identifie une pratique, met des mots sur un accompagnement spécifique qui, au travers des années, a confirmé sa nécessité pour permettre à des publics en précarité d'accéder, de s'approprier et de maintenir le toit au-dessus de leur

tête, elle est devenue au fil des ans et des années de réflexion d'interreg IV «Pistes d'accompagnement social en matière de logement» insatisfaisante... Il nous paraissait donc important de faire un état d'avancement de nos réflexions dans ce Vade-Mecum dans notre volonté constante de faire reconnaître notre travail.

Écrire sur l'accompagnement social, c'est rendre visible le travail réalisé, c'est-à-dire savoir en parler et savoir le traduire en écrit. C'est pouvoir passer de l'agir, de l'action, de la pratique à la mise à plat d'une définition qui reste concrète, claire et compréhensible en démontrant qu'il n'existe non pas une seule manière de faire mais des manières de faire, que l'accompagnement social, c'est un savoir-être dans une démarche de savoir-faire du «sur-mesure» !

La carte n'est pas le territoire, un logement n'est pas un habitat !

La **spécificité** de l'accompagnement réside dans son objet : l'habitat. En effet, si «la carte n'est pas le territoire», un logement n'est pas un habitat. Je peux loger 2 nuits à l'hôtel, poser mes valises sans trop m'inquiéter du décor «clef sur porte» mais exiger la propreté des sanitaires. Par contre, j'habite dans mon chez moi que je tente de m'approprier, de le mettre à mon image (mes couleurs, mes décorations) en y marquant mon territoire avec mes biens personnels. Comme le dit si bien le philosophe Longneau, un habitat, c'est le lieu où je peux me retirer pour me (re) construire et à partir duquel je peux me redéployer au monde... C'est un lieu où je peux être dans **mon intimité** mais aussi où je peux inviter ceux que j'apprécie à venir me rencontrer. C'est une sorte de **2e peau** qui à la fois me protège des agressions extérieures mais aussi qui me permet d'accueillir le

monde extérieur. Il suffit d'avoir connu un vol chez soi pour connaître cette sensation très désagréable de « viol de son intimité ». Recevoir quelqu'un chez soi, c'est lui donner un peu de soi au travers de la disposition des lieux, de sa décoration, de son agencement. Les professionnels de l'accompagnement social en matière d'habitat savent combien la visite à domicile donne d'informations sur la personne, sa manière de vivre et de fonctionner. C'est pourquoi il est si important de prendre conscience de la valeur que peut prendre l'habitat pour les personnes accompagnées et combien il doit être traité avec respect. Un chez soi peut être une villa quatre façades avec piscine, une roulotte, un appartement, une péniche, un studio, quelques cartons posés à proximité d'un mur où le SDF s'adosse pour affronter le vent... Un logement devient un habitat par toute la valeur que la personne lui donne. Je peux vivre dans un château et ne pas me

sentir chez moi. Comme je peux vivre dans une caravane et m'y sentir bien. Les normes de salubrité et les valeurs personnelles ne se rencontrent pas toujours, surtout dans un contexte de crise du logement qui ne permet pas à chacun de disposer d'un chez soi choisi et rencontrant l'ensemble des normes de salubrité et sécurité légiférées.



Toutefois, être chez soi, c'est **être au monde et avoir un lieu où déposer son histoire**. L'être est un sujet et l'habitat est le lieu où l'on peut déposer sa propre histoire dans l'histoire. L'habiter devient un enjeu d'intervention sociale si elle accompagne l'autre, en

besoin et en attente, à tisser sa propre histoire, à **appareiller** son habitat de manière à répondre à ses besoins. Il y a donc toujours **une dimension technique et une dimension normative** dans le fait d'appareiller son habitat. Plus encore avec l'habitat durable qui prend les contours de l'efficiences technique et de la prescription normative. Mais le sujet, lui, ne peut se réduire à ces contours. Il y a dans l'habiter de l'espace « en plus », non circonscrit par ces contours, cette technique, ces normes. On ne dépose pas son histoire dans la règle ou la technique qui régissent le logement. Donc, il faut à l'habiter une dimension autre, un espace supplémentaire, perdu peut-être pour la technique et la norme, mais vital pour le sujet.

Seulement, un autre philosophe Jean Gagnepain, «*Si nous logeons du corps, nous logeons nos contours de sujet, ce qui*

correspond à faire des niches ou des clapiers, comme on le fait pour loger les chiens ou les lapins. Mais loger de l'homme, ce n'est pas seulement loger du sujet qui mange, qui dort, qui respire ; **puisque'il s'agit de loger de l'histoire**, on fait ce que l'on appelle de l'habitat. **Faire de l'habitat équivaut à loger de l'histoire, laquelle ne se réduit pas à la corporéité du sujet.**

C'est pour cette raison qu'il n'existe pas de logements qui ne comportent de place perdue, tels les greniers, les caves qui servent à déposer l'histoire de la famille. Les H.L.M. sont des habitats réduits à la portion la plus congrue, permettant de manger, dormir, respirer et guère plus : on les appelle des logements sociaux dans lesquels on loge généralement des immigrés, c'est-à-dire finalement ceux dont on fait des sous-hommes, mais les sous-hommes n'existent pas, ils ont tous les mêmes droits que nous à être de l'humanité, même si l'on ne reconnaît pas nécessairement qu'ils soient humains. De la même façon, ce sont les banlieues, qui ne sont autres que des habitats à bon marché, qui logent tous ceux que l'on a pas

pu mettre ailleurs ; qu'ils se constituent en bandes, c'est à-dire en mini-sociétés n'est pas étonnant : c'est simplement, pour eux, la manière de montrer qu'ils existent, et qu'ils existent socialement comme groupes. Ainsi, loger de l'homme n'est pas loger du chien : dans ce que nous appelons la schématique, du grec *skhema* — ce qui donne des contours au sujet, comme à la personne —, il faut de la place perdue.» (1)

Accompagner des personnes en matière d'habitat nécessite donc **une attitude, une posture de travail**, qui prend conscience de la particularité de l'objet visé : l'habitat. Quand une personne cherche un chez soi, elle en a une vision très personnelle. Au-delà d'un toit où se sentir en sécurité, elle l'investit de dimensions importantes qu'il faut pouvoir entendre pour s'assurer que la personne se sente bien chez elle : la proximité de services, de proches dans un quartier qui plaît avec un

aménagement qui convient aux besoins familiaux et aux nécessités culturelles...

La crise économique et du logement oblige le travailleur à accompagner en tenant compte à la fois des principes de réalité, des normes de sécurité/de salubrité mais aussi des besoins personnelles. Sans cela, le logement ne deviendra jamais un habitat. Ces besoins ne sont pas des caprices qu'il faut écarter d'un revers de la main, c'est le squelette autour duquel la demande doit être bâtie. Le travailleur doit être au fait de cette notion d'habiter pour concevoir le durable...

Cette notion d'habiter doit être au cœur de l'approche tant de l'offre de logements que dans l'offre d'accompagnement social pour faire se concrétiser l'accès à un habitat durable.

La conception de l'habitat au travers du développement durable et de la systémique

Le développement durable est venu renforcer cette prise de conscience. La notion d'habiter renvoie également au choix d'habiter, au choix d'habitat... sinon comment pourrait-on parler de durabilité si la personne ne s'approprie pas son environnement, son quartier, son logement. Son rôle d'acteur citoyen peut s'en trouver compromis.

Dans la deuxième moitié du 20^e siècle, les concepts du développement durable et de la thérapie systémique voient le jour. Tous deux mettent en exergue une **vision globale du monde** qui nous entoure et qui se présente sous la forme d'**un système où chaque élément interagit avec les autres** et se trouvent à la fois influencés par son environnement mais qui parallèlement l'influence également. Nous sommes à la fois victime d'un contexte et acteur de

changement. Chaque personne est issue d'une famille dans laquelle il a une place et avec laquelle il interagit, côtoie des amis, mais aussi des collègues au sein d'une institution qui a elle-même ses rouages de fonctionnement etc. Chaque personne est au cœur de plusieurs systèmes qui se côtoient et s'interfèrent.

Adopter une vision du développement durable, c'est concevoir des pistes qui ne s'attache plus à une vision simpliste et réductrice des choses qui voudrait simplement qu'à chaque problème, il y ait une solution et qu'à chaque action, il y ait une réaction mais qu'il y a la nécessité de trouver des **solutions durables** qui impliquent de tenir compte des aspects à la fois **économiques, environnementaux, sociaux, culturels et même de bonne gouvernance**. Chaque acte posé a un effet en cascade qui me renvoie des informations... Lorsqu'une

famille vit dans un logement insalubre, dénoncer la situation auprès de la Ville/ la Mairie aura pour effet de signaler officiellement le problème, mais entraînera un avis d'expulsion qui entraînera l'expulsion de la famille, et peut-être, faute d'un relogement rapide et adapté, le placement des enfants... L'enfer est hélas souvent pavé de bonnes intentions.

Dans une vision «systémique» des choses, il est important de savoir dans quel jeu on joue, comment fonctionne les systèmes présents et comment ils interagissent. Il y a, dans l'exemple donné, la famille en présence, composée de personnes qui ont chacun un rôle et une fonction dans la famille, qui présentent des compétences et des faiblesses, cette famille se trouve dans un quartier avec des personnes ressources. Cette famille vit dans une région qui est soumise à des lois. Le

travailleur qui les accompagne a un contrat de travail avec un employeur qui a ses propres règles de fonctionnement (règlement de travail, règlement d'ordre intérieur, jeux de pouvoir, objet social, valeurs institutionnelles). Il a lui-même une famille et une histoire qui lui a donné envie de s'investir dans le social. Prendre conscience de l'ensemble de ces systèmes, sous-systèmes, supra-systèmes peut donner le vertige.... et une impression abyssale de puits sans fond, d'impuissance d'être un simple rouage, un être broyé par le système, famille ou personne seule, nous sommes tous issus d'un système et agissons en son sein, le mouvement est perpétuel et permanent. Pourtant, le développement durable comme la systémique nous invite à adopter une **vision dynamique, globale et positive** des choses. Si le système influence chaque individu, chaque individu influe sur le système. Les images du grain de sable dans la mécanique et du rouage qui résiste

prennent ici tout leur sens. L'accompagnement social intervient dans un système et en avoir conscience permet d'entrer dans la compréhension du fonctionnement de la personne accompagnée.

Accompagner, pour quoi faire ?

Toutes les personnes en état de précarité n'ont heureusement pas besoin d'être accompagnées. Toutefois, certaines personnes ont besoin d'aide pour accéder à un logement, se l'approprier, en faire leur habitat et enfin pour le conserver. L'accompagnement social est une **démarche d'action sociale globale** et doit permettre de mener la personne vers une autonomie dite «relative» car chacun ayant sa vision et perception de l'autonomie. Ce que l'on retient de l'autonomie sera notamment s'approprier le logement, s'y investir, le

gérer, y vivre décemment et en toute civilité.



L'accompagnement social lié à l'habitat durable s'inscrit dans une démarche d'action globale et dans une dynamique partenariale qui vise l'autonomie et la coopération positive c'est-à-dire **la responsabilisation de la personne et la responsabilisation du travailleur social**.

Cette démarche se caractérise donc par un contrat d'objectifs négociés, avec l'affichage d'une durée ponctuée par des visites à domicile, des rendez-vous structurés, des points mensuels avec la personne et un bilan d'évaluation fait

Cette action globale vise à favoriser l'autonomie, à mobiliser les capacités et potentialités de la personne au bénéfice de son projet d'insertion sociale durable : accès au logement, accès aux soins, accès à la formation et à l'emploi, accès aux loisirs etc... accès aux devoirs et droits de citoyen dans la cité...

Cette action globale est fondée sur une démarche volontaire et nécessite une adhésion de la personne.

L'accompagnement social doit amener à cette démarche volontaire par des actes et actions de petites portées acceptées par la personne afin de l'amener à adhérer, et de se mettre en posture d'agir plutôt que de subir sa propre situation.

L'accompagnement social vers l'autonomie vise à réussir le parcours résidentiel c'est-à-dire avoir accès à un

logement durablement. L'habitat doit pouvoir offrir une réponse adaptée à l'autonomie relative de la personne afin qu'elle s'y maintienne, qu'elle interagisse avec son environnement, qu'elle soit actrice tant dans son logement qu'à l'extérieur de son logement. L'habitat durable ne peut être efficient que s'il conjugue la notion d'habiter son logement, de l'investir de sa vie intime et familiale, et qu'il soit le point d'ancrage à partir duquel le personne peut aller à la rencontre du monde par les relations sociales, les loisirs, l'utilisation des équipements (scolarité, loisirs, etc...).



Accompagner en tenant compte de la vision systémique du développement durable

Le terme «accompagnement» d'un point de vue étymologique vient du latin «cumpanio» qui signifie «celui qui mange son pain avec» et se traduira beaucoup plus tard en français moderne en «copain», la notion de compagnon suppose donc une certaine proximité et familiarité. Accompagner signifie se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui. Cette définition implique la notion de «faire avec» et non «pour». L'accompagnant soutient un projet porté par l'accompagné dont l'investissement et l'adhésion sont des conditions de base.

En systémique, dans toute relation, nous apprenons qu'il y a interaction. La relation n'est pas neutre. Chacun s'implique avec ce qu'il est. Chacun a un impact sur l'autre et intervient dans le

système de l'autre. Sachant cela, l'accompagnant sait que son comportement, son action aura un impact sur l'autre et peut avoir de l'influence sur l'accompagné. Changer l'autre, le contraindre au changement, je ne le peux pas mais, en me changeant, en adoptant un comportement personnel, **je peux susciter un changement chez l'autre**. En Science de l'Education, il est davantage mis en exergue la modélisation que l'autoritarisme. En effet, on peut dire à un enfant de dire « bonjour » mais ce que l'enfant retiendra, c'est l'attitude du parent qui, courtoisement et habituellement, saluera les gens plutôt que le discours qui l'encouragera à le faire. De même, au-delà des compétences à acquérir, il est important que le travailleur social soit conscient de l'importance de son savoir-être, de sa posture dans l'accompagnement, avant le savoir-faire ! Le travail d'accompagnement exige beaucoup de

l'accompagnant comme point de départ, comme « invitation au changement » de l'accompagné. Accompagner n'est pas éduquer, mais « faire un bout de chemin ensemble » pour une transformation d'une situation insatisfaisante, inadaptée... Le savoir-être du travailleur social est fortement mobilisé pour définir **un accompagnement social inscrit dans une coopération positive et d'une corresponsabilité productrice de changement tout en étant respectueuse des deux parties** (accompagnant/accompagné).

Citons ici un extrait de l'Article paru dans la revue **VIE SOCIALE**. - N°3/2009. - Intitulé "La responsabilité, entre philosophie, éthique et droit" Qui nous rappelle qu'étymologiquement le terme «responsabilité» provient du verbe latin respondere qui signifie obligation de «répondre», se porter «garant». Ce

mot trouve aussi son origine dans la racine latine sportio qui recouvre l'idée de se porter caution, d'être garant d'événements qui vont se produire, de se référer à un mécanisme projectif, tourné vers l'avenir. Enfin Respondeo veut dire «je deviens responsable en répondant - par l'action ou par la parole - à l'appel de quelqu'un ou de quelque chose», mais ce terme a également le sens de «comparaître devant un tribunal».

Sous le premier aspect, être responsable, c'est apporter son concours à une autre personne, ce qui suppose fraternité et solidarité, une relation éthique. Le «je veux» précède «je dois».

La responsabilité éthique envers les personnes est aussi une responsabilité en situation qui réunit dans l'action, le savoir, le pouvoir, le vouloir (2). Le savoir se réfère à la conscience (conscience de ses rapports à soi, à autrui, aux choses du monde) dans un

, à autrui, aux choses du monde) dans un environnement humain où le professionnel connaît les implications de ses actes ou de ses omissions.

Les travailleurs sociaux peuvent-ils s'accorder en dépit de leurs identités professionnelles différentes et de leurs emplois très variés - sur cette question majeure de la responsabilité éthique ? La réponse devrait être positive puisque le travail social postule le principe de la primauté et de la valeur de la personne, de sa singularité... En ce sens, ils rejoignent P. Ricoeur qui énonce que « le noyau éthique est la rencontre » et que tout repose sur le caractère inaliénable de la personne. **La responsabilité éthique est bien d'abord aptitude à être affecté par l'autre et à vouloir qu'il soit lui-même.**



Cette conception des choses appelle à une nécessaire conscientisation aussi des travailleurs sociaux en matière de savoir être d'une part, être ouvert au changement, être nourri de valeurs fondamentales telles que croire aux capacités des personnes, et de savoir-faire d'autre part tel que travailler avec des techniciens, avec des concepteurs... Cette conception appelle à une posture d'ouverture, d'innovation, de créativité... du faire ensemble.

Parler d'accompagner social en matière d'habiter et d'habitat implique d'adopter une approche sociale globale, une approche qui va répondre aux différents besoins des personnes : santé, emploi, logement, etc.... et ce pour agir sur tous les champs permettant aux personnes de sortir de leur situation délicate et difficile.

Cette vision des choses demande à modifier son regard sur les personnes. Il s'agit de réaliser son diagnostic social tout en s'attachant à regarder les potentiels, les compétences de la personne. Ce sont ces potentiels, ces compétences qui deviennent les leviers de l'accompagnement social, le contrat d'objectifs doit être construit sur ces potentiels révélés par le travailleur social. De fait, la personne est « actrice » de son changement de situation, de son projet de vie et projet d'habiter et d'habitat. Hélas, souvent, elle ne le sait pas ou elle n'y croit plus.

Cette approche tout comme l'approche classique demande à connaître les **compétences de chacun** ainsi que les limites, savoir se remettre en question, l'auto-critique étant posée dans le travail social comme axe de progrès, ne pas auto analyser sa pratique peut à terme engendrer du «mal-être» et de la «maltraitance» de part et d'autre à savoir de l'accompagnant et de l'accompagné. Elle appelle à une **coopération positive**, responsabilité de chacun dans l'approche sociale, responsabilisation du travailleur social, responsabilisation de la personne tout en respectant son rythme et ses potentialités.

Cette vision implique également une adaptation en permanence des besoins des publics, et mobilise des compétences d'analyse, d'anticipation, de prospective. Le travailleur social ne doit pas craindre le changement mais doit plutôt **être porteur du**

changement, accompagner le changement en plaçant la personne au cœur de changement, puisque c'est de sa propre situation qu'il s'agit.

L'approche globale fait appelle également à un **partenariat diversifié** (acteur santé, acteur habitat, acteur insertion professionnelle, etc...), et introduit de facto une démarche partenariale dynamique, une démarche de réseau mobilisée autour et avec la personne. Une approche qui s'inscrit dans un nouveau modèle du **«faire ensemble» avec la personne**, de concevoir un habitat durable (matériaux) alliant l'environnement et la qualité de vie interne/externe et pouvoir mesurer l'évolution du projet et des personnes, tout en respectant l'environnement, le « cadre légal », la « norme sociale », le savoir habiter ensemble, sortir de l'entre soi, vivre ensemble égaux et différents, concevoir un habiter

ensemble concrétisé par un habitat permettant cette cohabitation entre les différents publics : un vrai pari. ...



Si vous pensez que vous êtes trop petit pour changer quelque chose, essayez donc de dormir avec un moustique dans votre chambre.

Le Dalai Lama

L'accompagnement pas seulement social ...

en matière d'habitat durable

L'habitat est un mélange subtil de briques empreintes d'humanité. Il est dès lors primordial dans une vision globale qui entremêle des aspects économiques, sociaux, culturels et environnementaux notamment d'adopter une vision globale où s'entremêlent des **compétences multiples et complémentaires principalement sociales et techniques**. Il ne s'agit pas au travailleur social de devenir expert et au technicien de devenir travailleur social mais bien de conjuguer ces deux compétences dans une compréhension des enjeux respectifs et complémentaires. Cette collaboration implique un décroisement des pratiques et des cultures de faire actuelles, pour les traduire en

complémentarité, en logique de «faire ensemble».

L'accompagnement en matière d'habitat durable nécessite des compétences multiples et complémentaires qui impliquent de tisser des partenariats, de mettre en réseau pour permettre à la personne de trouver des appuis extérieurs qui lui permettent, dans différents domaines de sa vie, de reprendre pied et d'accéder à davantage d'autonomie. L'accompagnant social en matière d'habitat durable peut avec la personne mettre en place une coordination qui permet de savoir qui peut faire quoi en se responsabilisant.

*Tant qu'on a la tête
sous forme d'un
marteau, on voit tous
les problèmes sous
forme de clou*

Albert Einstein

L'accompagnement pas seulement individuel ...

en matière d'habitat durable

La systémique et le développe durable nous permettent de prendre conscience des différents systèmes qui existent et de leurs interactions mais aussi de notre pouvoir d'action sur ces systèmes. L'action collective permet de créer des solidarités pour renforcer ses compétences par l'apport de celles d'autres personnes mais aussi de démultiplier mon pouvoir d'action en utilisant l'interpellation du groupe. Cette démarche citoyenne permet aux personnes les plus démunies de prendre conscience de leur appartenance à un groupe et de leur **responsabilité citoyenne**.

Cette prise de conscience doit être tout d'abord vécu par le travailleur social, qui peut à son tour se rendre compte de sa capacité de mobiliser et de faire bouger

capacité de mobiliser et de faire bouger les choses.

En conclusion, l'accompagnement technico-social en matière d'habitat durable est un métier qui nécessite un savoir-être d'ouverture et de conviction dans les capacités de chacun d'évoluer, des compétences en lien avec l'humain et la technique de l'habitat, une vision globale et transversale et un grand sens des responsabilités. C'est un métier à part entière qui nécessite de la part de ceux qui l'exercent humilité, respect, formation continuée et capacité à se remettre en question pour continuer à poursuivre une pratique en constante évolution...

Accompagnement technico-social et précarité énergétique

La précarité énergétique n'est pas une sphère nouvelle, mais la manière de l'aborder est nouvelle. Il n'y a pas si longtemps, on luttait contre «le froid» en octroyant des bons de chauffage, «si nécessaire et en fonction d'un besoin jugé fondé». De manière sarcastique, on peut dire qu'on n'allait pas beaucoup plus loin dans l'intervention sociale si on voyait la cuve de Mr ou Mme un tel ou une telle à moitié pleine : le besoin était jugé non fondé. Ou le besoin était, assez approximativement, jugé fondé, si on voyait la cuve à moitié vide. Les décideurs des CSSS (3) jugeaient, les A.S jugeaient. C'est de la manière dont ils jugeaient, qu'aujourd'hui on veut s'écarter. L'assistance sociale est-elle une approche surannée ? Maintenant, il convient de tenir compte de la qualité du bâti comme du comportement des occupants. «Inciter» à une certaine sobriété en matière de consommation

entre dans la manière d'économiser, de recycler, de récupérer des ménages au fur et à mesure de l'évolution des prix de l'énergie. Le facteur humain est sollicité.

L'action sociale s'y intéresse aussi pour les ménages précarisés. Observer pour établir du bien fondé de tel ou tel investissement ou accompagnement est en train d'entrer dans le champ des politiques dites durables puisque ce qui est durable apporte un certain regard social et local. «La vision sociale du développement durable s'appuie ainsi sur plusieurs priorités : la valorisation de l'activité dans sa diversité et du projet socio-économique ; la réaffirmation des droits fondamentaux et la nécessité de réinterroger nos besoins ; la coopération des acteurs et la participation de chacun afin d'enrichir les projets locaux. Plus largement, elle doit contribuer au renouvellement des politiques publiques locales.» (4)

Mais, l'accompagnement social est-il vraiment sensible au développement durable ? Doit-on vraiment réinterroger les besoins des «gens pauvres», ou réaffirmer, s'il le fallait, que certains besoins fondamentaux ne sont pas couverts ? En partant de cette question, peut-on trouver des critères pertinents et adaptés pour rendre compte d'un accompagnement social «durable ?» Autrement dit, à l'heure d'aujourd'hui, y-a-t-il une pratique professionnelle, relevant de l'action sociale, intégrée à la pensée du développement durable? Vaste sujet qui pourrait déboucher sur les prémises d'un nouveau paradigme de l'action sociale. Nous nous limiterons ici à en avancer quelques contenus. Le plus évident étant, dans la cadre de l'Alliance emploi -environnement wallon, la création des postes de « tuteur énergie » au niveau local, au niveau de certains Centres Publics d'Action Sociale. Concrètement, « la mission des

« Tuteurs énergie » est de prodiguer et planifier avec les bénéficiaires des actions concrètes et des conseils pratiques visant à réduire les frais énergétiques des ménages les plus précaires. Ces actions visent à la fois le comportement des usagers (débrancher les prises la nuit, ne pas couvrir les radiateurs...) et l'équipement des bâtiments (5).



1. PROCESSUS ORIGINAL

Cette mission conduits les «tuteurs» à adopté un processus original structuré plus ou moins comme suit :

1. Sélection des ménages suivis par le service social du CPAS

2. Evaluer les attentes des ménages par rapport à l'intervention du tuteur énergie

3. Elaboration de l'intervention :

3.1 Analyse des consommations

3.2 Analyse du logement

3.3 Information

3.4 Evaluation des améliorations

3.4.1 Investissement léger

3.4.2 Investissement durable

3.4.3 Solutions comportementales

3.4.4 Changements de fournisseurs

3.4.5 Appels à des intervenants extérieurs (auditeurs, techniciens,...)

3.5 Mise en place éventuel d'un partenariat

3.6 Mise en place des solutions

4 Evaluation.

5 Rapports d'activités

Le processus s'amorce par la sélection de certains ménages retenus en fonction de leur fragilité au niveau énergétique, c'est-à-dire présentant un quotient préjudiciable entre le montant des factures énergétiques et le montant des revenus (6). L'évaluation des attentes du ménage va servir de base à l'intervention. L'analyse des consommations et des fournisseurs dispose à rechercher des changements bénéfiques à court terme. A partir de l'analyse du logement, sont envisagées des améliorations légères ou durables. Les solutions comportementales confirment ou non l'adhésion du ménage au processus. La mise en place d'un partenariat peut venir soutenir le processus. Enfin, les rapports d'activités permettent au processus d'établir les corrections nécessaires et de répondre au besoin de formation des acteurs, donc d'améliorer leur propre compétence. Tout cela concourt à édifier une pratique d'accompagnement que

l'on peut situer à l'intersection de préoccupations à la fois **budgétaires** (réduire sa consommation énergétique), **sociales** (en sélectionnant des ménages précaires), **écologiques** (en visant l'aspect durable) et **culturelles** (en envisageant les aspects comportementaux). En somme, ce processus est traversé davantage par les logiques du développement durable et d'inventivité que par des logiques d'accès à l'aide sociale.

La détection de la précarité énergétique comme l'accompagnement qui lui correspond sont du ressort de professionnel d'origine plus éclectique qu'exclusivement « social ». Pour preuve, en Région wallonne, les tuteurs énergie sont loin d'être exclusivement des Assistants sociaux. En somme, avec le concept de précarité énergétique, l'accompagnement social est mis en œuvre par du personnel qui n'est plus

exclusivement issu de la formation « classique » en travail social. Les tuteurs énergie ne sont pas tous des Assistants sociaux, ils sont aussi des techniciens gradués, ou étant de formation sociale, ils doivent acquérir des compétences d'ordre technique propre au logement (c'est-à-dire ayant trait à la salubrité, les consommations énergétiques, l'entretien des équipements, les isolants...). De la même manière, un technicien a besoin d'une formation sociale. D'aucuns constatent que le technicien souhaite aussi acquérir des compétences relevant du social, comme par exemple ce qui porte sur le comment être avec un public dit précarisé. C'est donc un nouveau champ de formation continue qui s'ouvre avec des acquis d'apprentissage à définir.

Parallèlement à cette approche, des outils d'aide aux économies d'énergie ont été mis au point. Certains l'ont été

afin de faciliter et de structurer la tâche des intervenants dans la lutte contre la précarité énergétique. Par exemple, en France un guide outil de détection et d'accompagnement des ménages en précarité énergétique est distribué par GDF SUEZ qui n'a pourtant pas la vocation d'être une entreprise de bienfaisance, même si «être utile aux hommes» fait partie de ses valeurs.

Le monde que nous avons créé est le résultat de notre niveau de réflexion, mais les problèmes qu'il engendre ne sauraient être résolus à ce même niveau.

Albert Einstein

2. DURABLE COMME PRIORITE STRATEGIQUE

Comme une priorité de façade, la précarité énergétique est devenu un enjeu, alors que l'on sait depuis «longtemps» que la précarité est multidimensionnelle, mais c'est aussi et heureusement, une priorité stratégique puisque la puissance publique y consacre non seulement des ressources, mais y développe aussi une certaine inventivité. Une imagination qui appelle un nouveau paradigme de l'intervention sociale dans le champ de l'habitat durable. Ce paradigme fait-il illusion ou correspond-t-il à un système concret ? Concrètement, il s'agit d'un modèle qui se construit sur la relation entre un usager partenaire, un technicien et un intervenant social...

Dans le cadre de la réduction de la fracture énergétique, le technicien évolue entre une demande sociale

(réduire les consommations énergétiques ou même, capter des logements (7)), et la contrainte sociale : les ressources des personnes précarisées sont (trop) limitées et celles du système peu ou prou accessibles à ces personnes. Partant de ce constat, le technicien doit faire des propositions budgétairement accessibles ... L'intervention sociale reste quant à elle *«fondée sur la croyance que les personnes, tant individuellement que collectivement, ont ou peuvent acquérir les capacités pour effectuer les transformations nécessaires pour assurer leur accès à ces ressources, voire même les contrôler (8)»*. Ce que d'aucuns ont qualifié «d'empowerment». Il est souhaitable d'approfondir en précisant qu'acquérir des capacités revient à développer de nouvelles compétences. Mais, paradoxalement, si j'ai les compétences, je peux être privé, temporairement, de la capacité d'agir. C'est le cas, lorsque l'environnement est hostile ou si les obstacles matériels deviennent

insurmontables. En effet, les problèmes sont aussi déterminés par la faiblesse des équipements, les carences énergétiques du bâti, et les surconsommations induites. Au final, ce sont, souvent de front, **la recherche de nouveaux moyens ou ressources et des nouvelles compétences** qui sont sollicitées pour pallier de manière durable à la précarité d'habitat. Bref, la priorité est d'agir sur le champ du social, du comportemental et du technique, de manière à combiner, le plus durablement possible, ce qui relève du social et ce qui est du fait technique. Dès lors, quelle position en découle pour chacun des protagonistes !

3. POSITIONNEMENT

La finalité du rapprochement entre le social et la technique, est prioritairement la recherche de résultats tangibles sur l'économie d'énergie... L'approche technico-sociale est donc évaluable par ses résultats (9), alors que « traditionnellement », l'accompagnement social s'évalue en termes de processus, non en termes de résultats. *Il ne faut pas attendre de l'accompagnement social lié au logement des résultats immédiats et à court terme... L'évaluation doit également porter sur la qualité de la mise en oeuvre de l'accompagnement social en fonction des objectifs poursuivis et des publics visés.* Les résultats seront durables si le processus mis en place est pertinent, du moins on peut l'espérer. L'enjeu du processus n'est pas d'atteindre des résultats temporaires ou transitoires. La démarche durable vise évidemment une durée certaine qui passe par l'autonomisation des « partenaires usagers » avec les éventuelles

aides et ressources mobilisables au niveau de la puissance publique.

Autrement dit, l'approche technique vise prioritairement un résultat, tandis que l'accompagnement social vise le processus à mettre en place. C'est peut-être là la réelle dichotomie entre l'approche technique, fondée sur une recherche de « priorisation » des problèmes et des solutions à mettre en oeuvre et l'accroche sociale qui devrait se fonder sur **l'analyse préalable de la demande dans son contexte.** Même si certains, pour ne pas dire beaucoup, travailleurs sociaux agissent plus au feeling qu'en fonction d'une véritable méthodologie, les modèles d'intervention sont néanmoins le plus souvent axés sur les concepts de problème, d'analyse du processus, et de causalité circulaire plutôt que linéaire. L'analyse méthodologique « d'une



demande» conduit aussi le professionnel à contractualiser son intervention.

4. QU'EST-CE QU'UNE ANALYSE DE LA DEMANDE DANS SON CONTEXTE ?

L'analyse de la demande contribue à faire un bon pronostic sur le déroulement de l'accompagnement social et sur la manière d'impliquer le ménage dans le processus d'aide. Il est tenu compte de différents paramètres dont celui du contexte. L'analyse du contexte peut être initiée par une question du type Qu'est ce qui amène la personne à formuler une demande maintenant ? Quels sont les différents tenants de la situation ? Il s'agit de comprendre la demande l'expliquant par le contexte ; la raison de la demande ici et maintenant.

5. COMMENT TENDRE VERS UN ACCOMPAGNEMENT PLUS DURABLE ?

Après l'analyse de la demande dans son contexte, il convient de planifier l'intervention. Théoriquement, pour tendre vers le développement durable, le travailleur social est en quelque sorte tenu de situer son intervention à l'intersection des quatre axes du développement durable (écologique, économique, culturel, social). Il doit pouvoir sortir du seul champ de l'action sociale pour se situer à l'intérieur d'un système plus orienté sur une évaluation des résultats davantage systémique. En termes de logement, « l'action sociale » peut-elle répondre à une telle exigence ?

- I. **écologique** : est-ce que je participe à rendre le logement «écologique» dans le sens durable ?
- II. **économique** : est-ce « efficient » du point de vue de la

fonction d'habiter (un logement performant) ?

- III. **culturellement justifié** : les concepts, moyens et ressources sont-elles « accessible » au public ? Les obstacles sont-ils surmontables par les usagers ?
- IV. **socialement approprié** à une situation ici et maintenant : est-ce « soutenable », est-ce inducteur d'insertion et de cohésion sociale ?

5.1. Les aspects écologiques

Est de qualité «durable», le **logement** qui est :

- est fabriqué ou réhabilité à partir de matériaux dont l'élaboration ne nuit pas à l'environnement,
- est conçu afin de limiter les rejets nuisibles dans l'environnement,

- s'intègre dans l'environnement,
- est sain pour ses occupants,
- ne constitue pas une charge pour les générations montantes.

Est de qualité durable, l'**accompagnement social** qui amène à :

- soutenir l'utilisation de produits (d'entretien) de matériaux de rénovation ou d'amélioration ne nuisant pas à l'environnement,
- conscientiser et faciliter l'émergence de comportements ayant le moins d'impacts nocifs pour l'environnement,
- les individus, les groupes à s'intégrer et à tirer avantage de leur environnement,
- promouvoir des comportements «sains»,

- des corrections, des gains et du progrès ici et maintenant ainsi que pour le futur...

5.2 Les aspects efficaces

Est éco-efficace, le **logement** qui vise l'augmentation du bien-être tout en limitant la consommation des ressources.

L'**accompagnement social** éco-efficace doit être :

- opportun, axé sur le mieux-être,
- incitatif c'est-à-dire qu'il soutient un comportement et des conduites limitant la consommation des ressources,
- souhaité, répondant à une priorité de l'utilisateur partenaire.

5,3 Les aspects d'accessibilité

Un **logement** accessible et adaptable est un logement qui met l'accent sur des caractéristiques techniques permettant un accès aisé et pouvant être aisément transformé pour que sa configuration permette une occupation adéquate et dans la durée par un ménage.

Parallèlement, l'**accompagnement social** durable doit partir des capacités de chacun pour pouvoir développer des nouvelles compétences: la capacité de faire des choix, de déterminer une ou des priorités, d'agir en fonction des priorités. Les résultats sont évaluables.

Nous n'héritons pas la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants

Antoine de St-Exupéry

<i>Capacités</i>	<i>Niveaux</i>	<i>Compétences</i>	<i>Résultats</i>
<i>Capacité de faire des...</i>	<i>Choix : constater</i>	<i>Une compétence à choisir</i>	<i>Compréhension « voir pour comprendre »</i>
<i>Capacité de déterminer une ou des</i>	<i>Priorité(s) en fonction des opportunités</i>	<i>Compétence à hiérarchiser les choix</i>	<i>Évaluation « juger pour agir »</i>
<i>Capacité à</i>	<i>Agir en fonction des priorités</i>	<i>Compétence à changer</i>	<i>Action « agir pour maîtriser » Développer de nouvelles compétences</i>

5.4 Les aspects soutenables

Le **logement** soutenable renvoie au caractère " supportable " du logement pour son occupant, locataire ou propriétaire. Il faut pouvoir y vivre avec les revenus disponibles.

L'**accompagnement social** soutenable renvoie au même objectif : permettre à l'occupant de trouver les ressources et moyens de rendre le logement plus supportable, notamment en soutenant les attitudes et comportement dits durables comme notamment les éco-gestes, attitude de consommation durable ⁽¹⁰⁾ ...

6. ANALYSE DU PROCESSUS

Le processus mis en place combine deux outils : l'analyse de la demande et l'outil de priorisation.

6.1 Analyse de la demande de l'offre

L'analyse de la demande se centre d'abord sur la personne qui fait appel. Il s'agit d'un moment de l'intervention caractérisée par une approche centrée sur la personne et une prise de recul réfléchi. Pour éviter les écueils d'une prise en charge d'une problématique dans l'urgence ou de façon trop réactionnelle, il convient de comprendre ce qui amène quelqu'un à consulter. Il s'agit de vérifier si la demande est compatible avec le cadre de l'offre. Clarifier une demande, signifie rechercher ce que veut

vraiment l'utilisateur ou ce qu'il ne veut pas. Parallèlement, il s'agit aussi d'évaluer la manière dont l'organisme et le travailleur social pourront répondre : c'est l'analyse de la demande de l'offre qui permet de désigner le profil de demande qui peut trouver sa réponse dans l'offre proposée. Ensuite, vient la contractualisation l'aide. Il s'agira de formaliser dans un contrat d'accompagnement les objectifs et les tâches à réaliser.

L'intervention sociale (11) vise à promouvoir la justice sociale, le changement social, la citoyenneté, la résolution des problèmes dans un contexte de relations humaines, l'information, la défense et la promotion des droits, l'émancipation des personnes et des collectivités, les

capacités et les ressources propres des personnes et des collectivités afin d'améliorer leur bien-être. En bref, elle doit être adaptée et adaptable en vue de soutenir la citoyenneté autonome, responsable, critique et solidaire.

6.2 Un outil de priorisation de la demande

Un outil de priorisation dans le cadre du traitement de la précarité énergétique sert d'abord à identifier des logements, occupés par des ménages devant affecter une partie trop importante de leurs revenus à payer des factures énergétiques. Autrement dit, il va permettre de déterminer quels sont les logements à retenir en priorité à partir d'une première évaluation, des

consommations, mais aussi de la qualité du logement et de la manière de consommer. Ensuite, l'outil est utilisé pour apprécier les solutions en termes de travaux, d'éco-gestes, de choix en matière de fournisseur. L'outil est dynamique, c'est-à-dire qu'il doit s'utiliser en entretien avec l'utilisateur de manière à dégager des priorités dans le temps.

Par exemple :

- Priorité 1 : le logement vu sa qualité doit faire l'objet d'une enquête approfondie en termes de salubrité et /ou de performance énergétique.
- Priorité 2 : le logement doit faire l'objet de travaux à programmer à moyen terme
- Priorité 3 : le logement ne peut pas faire l'objet d'une rénovation immédiate

Les postulats de départ sont :

On (locataire ou propriétaire) peut réduire sa consommation d'énergie, sans pour autant engager des travaux de rénovation de chauffage ou d'isolation, en adoptant, des gestes simples, pour réaliser des économies au quotidien. L'information est accessible, notamment sous forme de fiches d'éco gestes malins au quotidien (I2).

On peut économiser facilement en adoptant des petits équipements peu coûteux (thermostat, thermomètre, hygromètre, ampoules éco... (I3)

La connaissance précise de sa consommation permet de diminuer sa consommation, notamment en mettant en place des actions permettant de réduire les consommations d'énergie. La maîtrise de la consommation passe aussi par une technique se base sur des compteurs intelligents ou

communiquant connectés au réseau internet (smart grid (I4), smart meter (I5)). Cela suppose de prendre aussi en compte la «fracture» du numérique (I6).

L'entretien des équipements permet d'éviter les surconsommations (en fonctionnant mieux) et de déduire la pollution.

On peut programmer dans le temps des travaux d'améliorations énergétiques (équipements, isolation).

AINSI ...

L'accompagnement consiste à élaborer un programme de priorités, à rechercher éventuellement les sources de financement, à mesurer les résultats, de soutenir la personne dans ses choix et ses possibilité d'amélioration. Bref, ce processus permet de soutenir l'Eco-habitant, l'Eco-citoyen.

EN SYNTHESE

Accompagnement social		L'outil de priorisation	
Analyse de la demande	qui sont les acteurs concernés ?	Détecter pour identifier des ménages et des logements	- Sélection des ménages suivis par le service social du Cas Cas. - Evaluer les attentes des ménages par rapport à l'intervention du tuteur énergie
	quel est l'objet de la demande ?		- Analyse des consommations (réelles et comparaison dans le temps et avec un logement possédant des caractéristiques similaires - Analyse du logement
	Objectifs à trouver : quels sont les objectifs inducteurs d'insertion sociale?		L'objectif est donné : détection de la précarité énergétique et accompagnement des ménages
	quel est le contexte de la demande ?		
	quels sont les enjeux ?	Accompagnement – mise en œuvre – évaluation,	Evaluation des améliorations <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investissement léger ▪ Investissement durable ▪ Solutions comportementales ▪ Changements de fournisseurs ▪ Appels à des intervenants extérieurs (auditeurs, techniciens,...)
	quelles actions ont déjà été menées ?		
	quels sont les obstacles et les contraintes ?		

7. COMMENT CONCEVOIR LA RELATION ENTRE DEUX INTERVENANTS ?

Si on se réfère à la littérature de l'approche socio-technique, alors il faut considérer que l'efficacité du processus mis en place est fonction de l'optimisation des deux systèmes : le système technique et le système social.

Puisque, on est en présence de deux systèmes, il y a forcément plusieurs combinaisons possibles dans la manière d'organiser les deux interventions.

La perception, par les deux composantes, d'un objectif commun à atteindre est un facteur de performance. Partant de cette idée, le style de travail est participatif, voire coopératif, surtout pas du style « prescriptif ». Le processus est auto-régulé par les

partenaires (intervenants et l'utilisateur). Les tâches sont définies et réparties. Les objectifs sont atteints par le développement des compétences des acteurs : les solutions sont fonctions de ces compétences. La « ressource humaine » est la pierre angulaire du processus dans le temps, c'est-à-dire que la technique est le complément de la personne. La technique n'est pas la seule et « impériale » solution.

Concrètement, si chacun des partenaires peut cibler un public ou des ménages, il semble opportun qu'une démarche menée de commun accord entre les partenaires entre eux et avec l'utilisateur débute par une phase d'évaluation préliminaire. Cette phase correspond à l'étape de clarification de la demande de l'offre : en considérant particulièrement ce qui relève de l'identification des **ménages** et des **logements**. Ceci a pour but de dresser

un premier rapport commun permettant de mieux « comprendre » le logement et l'utilisateur, tout en éclaircissant celui-ci sur ce qui est ou n'est pas réalisable avec lui. Par exemple, il semble cohérent de s'assurer que l'utilisateur souhaite rester dans le logement à moyen terme, s'il s'avère que des améliorations énergétiques doivent être approuvées et financées par le propriétaire. Cette question s'envisage dans l'analyse de la demande, notamment quand il est question d'évaluer avec lui ses objectifs, ses priorités.

*Ce n'est pas parce que
les choses sont difficiles
que nous n'osons pas,
c'est parce que nous
n'osons pas qu'elles
sont difficiles*

Sénèque

REFERENCES NOTES :

- (1) GAGNEPAIN Jean, Huit Leçons d'Introduction à la Théorie de la Médiation, Institut Jean Gagnepain, Matecoulon- Montpeyroux, 1994-2010 – édition numérique – v.10-01.
- (2) Mark Pierre Gire, « Penser la responsabilité » Université Catholique de Lyon, colloque de L'ESDES.
- (3) Comités Spéciaux de Service Social (Belgique)
- (4) In <http://www.observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/cahier5.pdf>
- (5) Extrait de : <http://www.wallonie.be/fr/actualites/subvention-pour-les-tuteurs-energie> - le 14.06.13
- (6) En France, ce quotient est estimé défavorable lorsque les dépenses énergétiques représentent plus de 10 % des revenus. Le terme est aussi utilisé lorsque les revenus d'un ménage permettent difficilement de disposer de ressources énergétiques.
- (7) Projet HOUSING FIRST en Région wallonne
- (8) William A. NINACS, Empowerment et service social : approches et enjeux, éd. Service social, vol. 44, n°1, 1995, p. 69-93. A télécharger : <http://www.erudit.org/revue/ss/1995/v44/n1/706681ar.pdf>
- (9) Extrait de l'Avis n° 18 du Conseil supérieur du logement du 16 décembre 2009 en vue de promouvoir l'accompagnement social lié au logement locatif en Wallonie - 9ème recommandation : Procéder à une évaluation des modalités et non des résultats.

- (10) http://www.belgium.be/fr/environnement/consommation_durable/
- (11) Référentiel de compétences pour la formation en Haute Ecole des assistants sociaux wallons.
- (12) Voir à ce propos : http://www.gdfsuez-dolcevitaf.fr/portailClients/client/c/2/mon_installation/eco_energies/gestes_malins
- (13) Voir à ce propos : http://www.gdfsuez-dolcevitaf.fr/portailClients/client/c/2/mon_installation/eco_energies/equipements
- (14) Traduction de réseau intelligent qui adjoint une couche d'information analogique et numérique au réseau.
- (15) Compteur intelligent permettant au final d'établir des factures en fonction de la consommation réelle. Ce qui est intéressant au vu des nouveaux modes de calcul du prix de l'électricité : une première tranche de consommation gratuite, ensuite, moins on consomme, plus le tarif est avantageux.
- (16) SPP Belgique, Qu'est-ce que la fracture numérique : <http://www.mi-is.be/be-fr/fracture-numerique/la-fracture-numerique>

Les illustrations (caricatures) ont été réalisées par Mr **Hubert Wilmotte** en 2007 lors d'un colloque INTERREG.

**Le rapport du GIEC (2007)
Sur le réchauffement climatique**

Le GIEC est le Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat. Ce groupe a été créé en 1988 par l'Organisation Météorologique Mondiale (OMM) et le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). Ils sont chargés d'évaluer les informations scientifiques relatives au changement climatique, de mesurer les conséquences environnementales et socioéconomiques de ce changement et de formuler des stratégies de paradigme réaliste.

Ce rapport 2007 a fait du GIEC un colporteur au prix Nobel de la paix en 2007.

Que contient ce rapport qui a été perçu de manière si explosive et qui a suscité des partisans et des détracteurs ?

1. Le réchauffement du système climatique est sans équivoque. On note déjà à l'échelle du globe, une hausse des températures moyennes de l'atmosphère et de l'océan, une fonte massive de la neige et de la glace, une élévation du niveau moyen de la mer.
2. Les causes de l'évolution du climat sont imputables aux activités humaines (GES - Gaz à effet de serre). La poursuite de ces émissions au rythme actuel devrait accentuer le réchauffement et modifier profondément le système climatique au XXI^e siècle.
3. La capacité d'adaptation, intimement liée au développement socioéconomique, est inégalement répartie entre les sociétés et au sein de ces dernières.

Source : http://www.bccr.ch/pdf/assessment-report/par4/par4_svr_fr.pdf

Selon certains, ce seraient pas une évolution réelle du climat. Mais même... sur un

L'approche du avec des boucles conditionnent à phénomènes entre eux, ce qui accélèrent les démultiplier. Inconnues ne forcément de retractions.

les chiffres avancés exacts et montrent plus rapide que la réchauffement la conclusion reste la peu plus de temps !

GIEC est systématique, de rétroaction qui estimer que les peuvent se renforcer peut conduire à phénomènes ou à les. Mais de multiples permettent pas définir le sens de ces

**Sommet mondial pour le développement durable
(Johannesburg - 2002)**

**WORLD SUMMIT ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT
JOHANNESBURG 2002**

Sommet mondial du Développement Durable organisé par les Nations Unies, 10 ans après Rio, qui a réuni plus de cent chefs d'État et environ 60.000 personnes, parmi lesquelles des délégués, des représentants d'ONG, des journalistes et des entreprises.

JOHANNESBURG SUMMIT 2002 26 August - 4 September 2002

LE SOMMET DE JOHANNESBURG RECOMMANDE UNE SERIE DE MESURES POUR REDUIRE LA MALVETIE ET PROTEGER L'ENVIRONNEMENT. Ces mesures portent sur plusieurs domaines d'activités, en particulier l'eau, la santé, l'énergie, l'agriculture et la diversité biologique.

On estime également que lors du Sommet de Johannesburg, la diversité des parties en présence (cf ci-dessus) a permis également de jeter les bases d'une nouvelle approche de la gouvernance mondiale. Si ce terme, d'origine grecque (Platon) avait été remis à la mode depuis le début du XX^e siècle par des économistes américains et repris par la Banque mondiale en 1990, il a acquis alors un sens en lien avec le Développement Durable: la gouvernance mondiale définit un système de captation des affaires publiques à diverses échelles de territoire. Quelques principes de bonne gouvernance: transversalité - participation - précaution - responsabilité - solidarité.

Enfin, en 2001, la déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle apporte un nouveau 'pilier' au développement durable: le pilier culturel. La diversité culturelle devient un héritage commun de l'humanité. En 2007 est ratifiée par 78 Etats une convention pour la sauvegarde de ce patrimoine culturel immatériel.

Outil d'animation sur le développement durable

www.accompagnement-social.eu

VADE MECUM - PARTIE II

Cette deuxième partie du **VADE MECUM** sera l'occasion de présenter un détail une série de méthodes de travail social qui seront utiles à l'intervenant social.

- I. La notion de **PROCESSUS** : quand, comment voire avec qui un intervenant social peut agir avec des habitants pour les amener vers un habitat plus durable. Un processus idéal typique est proposé, mais il n'est pas supposé être figé. Un outil de réflexion sur le processus est proposé également.
- II. La notion de **MOBILISATION - MOTIVATION** est ensuite abordée : comment se motiver en tant qu'intervenant social et comment motiver des habitants afin de s'engager vers un habitat plus durable. Au-delà des réflexions théoriques, nous vous présentons une méthode qui a fait ses preuves : l'entretien motivationnel.
- III. La notion de **COMPETENCES** : en replaçant ce terme dans sa définition selon Mr Le Boterf, nous proposons d'aborder de manière très concrète les compétences nécessaires au travailleur social, notamment dans le tandem qui sera amener à mettre en place avec un technicien de l'habitat durable.
- IV. La notion de **TRAVAIL EN RESEAU** est finalement au programme : l'habitat durable met en oeuvre tellement de compétences dans une approche globale de l'habitant, qu'un travail en partenariat et en réseau s'avèrera souvent indispensable. Quelques pistes de réflexion très concrètes sont proposées afin de mettre en place un réseau où chacun a sa place et son rôle.



RENCONTRE INTERREG 2013

I. LA NOTION DE PROCESSUS

En tant qu'intervenant social, si l'on veut se lancer dans la mise en place de l'habitat (plus) durable au sein de son parc logements, voire avec ses locataires, il est important de considérer qu'il s'agit d'un processus qui se réalisera par étapes successives ou conjointes. Dans le cadre des travaux INTERREG, nous avons établi un processus type. Ceci signifie que, dans la réalité, certaines étapes peuvent se passer avant d'autres ou que certaines parties du processus soit itératif.

Certaines étapes sont transversales à tout le processus notamment l'implication des habitants, rassurer, communiquer, se former, s'informer, donner envie, surprendre, l'évaluation continue, l'accompagnement aux

changements de comportements, remettre en cause les évidences, anticiper.

LES 5 GRANDES ETAPES D'UN PROCESSUS TYPIQUE

I. Analyse et diagnostic de l'existant

II. Montage du projet

III. Lancement du projet

IV. Vie du projet

V. Evaluation

- **La première étape est l'analyse et le diagnostic de l'existant**, c'est-à-dire, d'un côté l'analyse de ce qui concerne l'humain (besoins individuels, comportements des habitants) et de l'autre côté, l'analyse de ce qui concerne le bâti (besoins collectifs influençant le bâti, état et situation de l'habitat existant). Cette analyse est participative et se réalise donc en concertation avec les

habitants (public concerné), les travailleurs sociaux et le personnel technique. Des outils existent pour réaliser cette analyse (voire boîte à outils). A partir de cette analyse, une première hypothèse de travail est formulée, elle définit les contours larges du projet notamment le public concerné. Une cartographie des acteurs potentiellement utiles au projet est à réaliser. Une fois que la première hypothèse de travail est définie et que les acteurs potentiels sont identifiés, les porteurs de projet vont à la rencontre d'autres projets, d'experts et travailleurs sociaux. L'hypothèse de travail s'adapte et s'affine grâce à ces rencontres. Elle devient une hypothèse de travail partagée par différents acteurs, devenus partenaires potentiels. Chaque partenaire, y compris au sein d'un même organisme, précise son rôle, la finalité de son intervention. Une sensibilisation du public cible à la

question de l'habitat durable peut déjà être menée durant cette première étape par les travailleurs sociaux grâce aux outils de la boîte à outils.

- **La deuxième étape est le montage du projet.** L'hypothèse de travail devient petit à petit un projet précis pour lequel un montage financier (recherche de subsides, de financeurs) et un partenariat de réalisation sont définis. Les contours de l'intervention du travailleur social se précisent ainsi que l'implication de chaque acteur dans le projet. La phase de sélection des candidats futurs habitants peut démarrer afin ceux-ci dans la réflexion sur le montage du projet. Il est intéressant à ce stade de continuer à rencontrer d'autres projets. En effet, il est important de donner envie aux partenaires, aux financeurs et au public concerné et de les rassurer tout en les rassurant.

- **La troisième étape est le lancement du projet** c'est-à-dire la réalisation de l'hypothèse de travail. Les travaux de rénovation et de construction en vue d'un logement durable commencent grâce à la contraction d'un emprunt et l'activation du partenariat. Les habitants sont impliqués dans le suivi du chantier. Des petits travaux peuvent être réalisés sur fond propre avec les locataires.
- **La quatrième étape est l'étape de vie du projet** c'est-à-dire son accompagnement dans ses différentes facettes. En partenariat avec le personnel technique et en impliquant les habitants, le travailleur social réalise l'accompagnement de l'analyse du logement, l'accompagnement de l'analyse des consommations énergétiques, l'accompagnement de la mise et en place et du suivi des solutions trouvées, l'accompagnement des changements de comportements.

De nombreux outils existent pour l'aider dans cet accompagnement.

- **La cinquième étape consiste en l'évaluation** finale avec les différents acteurs du projet y compris les habitants.

DES OUTILS

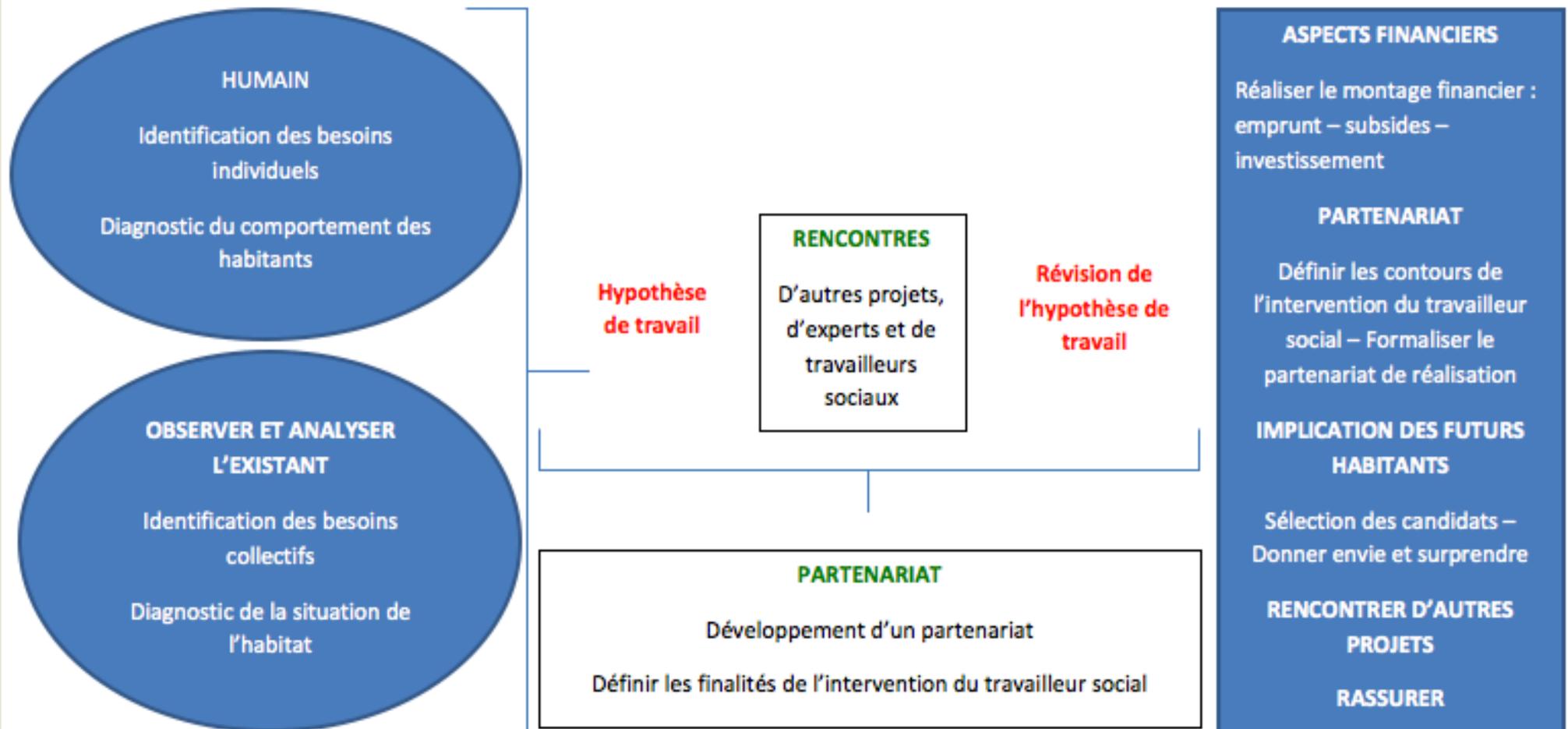
Les outils et jeux peuvent s'utiliser en amont comme en aval du projet. Leur utilisation dépend de l'analyse des besoins notamment en matière d'appropriation des éco-gestes. De manière générale, en amont, les outils servent à révéler l'état de la situation, les besoins en présence tandis qu'en aval ils serviront plutôt à aider à l'appropriation des éco-gestes.

(CFR OUTILS JOINTS EN ANNEXE)

SCHEMATIQUEMENT

IMPLIQUER LES HABITANTS - RASSURER – COMMUNIQUER – DONNER ENVIE – SURPRENDRE – EVALUER EN CONTINU

S'INFORMER - SE FORMER – ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS

ETAPE 1 : ANALYSE ET DIAGNOSTIC**ETAPE 2 : MONTAGE DU PROJET**

IMPLIQUER LES HABITANTS - RASSURER – COMMUNIQUER – DONNER ENVIE – SURPRENDRE – EVALUER EN CONTINU
S'INFORMER - SE FORMER – ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS

ETAPE 3
LANCEMENT DU PROJET



REALISER

Les hypothèses de travail

ASPECTS FINANCIERS

Contracter un emprunt –
 Réaliser les travaux sur
 fonds propres avec les
 locataires

ETAPE 4
VIE DU PROJET

**ACCOMPAGNEMENT DU
 PROJET ET DE SES
 HABITANTS**

Accompagner l'analyse du
 logement

Accompagner l'analyse des
 consommations
 énergétiques

Accompagner la mise en
 place, le suivi des solutions

Accompagner les
 changements de
 comportements

ETAPE 5
EVALUATION

**EVALUER
 EN CONTINU**

Avec les partenaires

Avec les habitants

**EVALUER
 AU FINAL**

Avec l'ensemble des
 acteurs du projet, dont les
 habitants

OUTIL : CONSTRUIRE SON PROCESSUS Habitat Durable

Cet outil, utilisé durant les journées de rencontre, peut permettre aux travailleurs sociaux de réfléchir aux étapes de son action.

Une grande page blanche est proposée à l'équipe qui souhaite réfléchir aux étapes à mettre en place, en fonction de son projet et de sa réalité de terrain.

D'une part, il faudra découper des bandelettes de papier avec les intitulés des étapes de l'action - d'autre part découper les intitulés des outils qui pourraient être utilisés (// outils qui figurent dans les annexes du VADE MECUM).

Votre équipe de travail disposera de colle et de ciseaux afin de CONSTRUIRE son processus de mise en oeuvre. La liberté est laissée à chacun d'identifier de nouvelles étapes ou d'en supprimer ; de proposer d'autres outils ...

I ETAPES DU PROCESSUS

OBSERVER - ANALYSER L'EXISTANT

ETABLIR LE DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DE L'HABITAT

ETABLIR LE DIAGNOSTIC DES COMPORTEMENTS ACTUELS DE HABITANTS

IDENTIFIER LES BESOINS INDIVIDUELS EN LOGEMENT

S'INFORMER - SE FORMER SUR L'HABITAT DURABLE

RENCONTRER D'AUTRES PROJETS

RENCONTRER DES TRAVAILLEURS SOCIAUX AYANT MIS EN PLACE CE TYPE DE PROJET

RENCONTRER DES EXPERTS DU DD ET DE L'HABITAT DURABLE

CREER DES PARTENARIATS DE TRAVAIL

CREER DES PARTENARIATS D'INFORMATION

CREER DES PARTENARIATS DE MISE EN PLACE DE TELLES DEMARCHES

CREER DES PARTENARIATS DE REALISATION DE PROJET

LANCER LES PROJET

DONNER ENVIE

SURPRENDRE

RASSURER

COMMUNIQUER

ACCOMPAGNER L'ANALYSE DES CONSOMMATIONS ENERGETIQUES

ACCOMPAGNER L'ANALYSE DU LOGEMENT

ACCOMPAGNER LES INVESTISSEMENTS DES HABITANTS

ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS ACCOMPAGNER LA MISE EN PLACE, LE SUIVI DES SOLUTIONS

FAIRE INTERVENIR DES EXPERTS EN HABITAT DURABLE OU EN DD

DEFINIR LES CONTOURS DE L'INTERVENTION DU TRAVAILLEUR SOCIAL

IMPLIQUER LES HABITANTS

REALISER LE MONTAGE FINANCIER DU PROJET TROUVER DES SUBSIDES

REALISER LES TRAVAUX SUR FOND PROPRES AVEC LES LOCATAIRES / HABITANTS

CONTRACTER UN EMPRUNT

REALISER UN FEED BACK - EVALUATION CONTINUE

REALISER UNE EVALUATION FINALE

II OUTILS DU PROCESSUS**LA BOITE A BATIR**

malle pédagogique sur l'éco-construction et l'architecture écologique

DEFI ENERGIE

Carnet de relevés de compteurs d'énergie, tableau de conversion des conso en euros, documentation, kit... pour que le locataire diminue ses consommations d'énergie

TUTEURS D'ENERGIE

Experts qui se mettent à la disposition des travailleurs sociaux pour mettre en place des actions concrètes et des conseils afin de réduire les frais de ménage des plus précaires en matière énergétique.

ECO-CARTES

Outils participatif de sensibilisation et de diagnostic (eau – énergie – déchets) en utilisant une représentation des lieux et en parcourant ces lieux avec les locataires

JEU INTERNET CLIM-CITY

Pour se mettre dans la peau d'un décideur qui va devoir élaborer un plan climat, compte tenu des efforts que peuvent fournir les différents acteurs de la société.

MON LOGEMENT ET MOI

Outil pour apprendre les bonnes pratiques dans son logement : maison en 3D – plateau de jeu – livret animateur – quizz et guide des éco-gestes.

RENO-TEAM

Organisation d'ateliers collectifs avec AS et entretiens individuelles (dont visites à domicile) afin d'aider le locataire à rénover son logement

KIT ENERGIE SOLIDARITE

Kit réalisé par EDF avec des outils permettant une meilleure maîtrise des dépenses énergétiques (brochure – magnets – kit avec ampoule éco, multiprises, mousseurs, programmeur, thermomètre,...)

JARDINS PARTAGES

Mettre en place collectivement des jardins permettant de créer du lien entre les locataires ainsi que de se sensibiliser à l'agriculture (urbaine) durable.

PAS A PAS JE REUSSIS MA RENOVATION

Guide pratique destiné aux personnes qui réalisent une rénovation

CATACLIM

Jeu proposé par ADEME sur le changement climatique = quizz sur les changements climatiques et les éco-gestes. 2 orientations (j'apprends – j'agis)

JEU INTERNET HONOLOKO

Permet de sensibiliser les enfants aux questions de DD en lien avec la santé et l'environnement. Pour enfants de 8 à 12 ans, afin de favoriser les changements de comportement.

ATELIERS DE SENSIBILISATION POUR REDUIRE SA CONSO

3 à 4 séances par petits groupes : expérimentation pour comparer le comportement entre divers matériaux – échantillons de matériaux – fiches péda – livre péda - ...

MAISON DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Lieu proposant des activités, accompagnements et informations sur le développement durable.

JEU ECO-ENERGIE

Réalisé par JDF SUEZ, jeu des 7 familles concernant l'eau, le voisinage, l'appropriation du logement, les éco-gestes, la lumière, le chauffage.

2. LA MOBILISATION

LA MOTIVATION

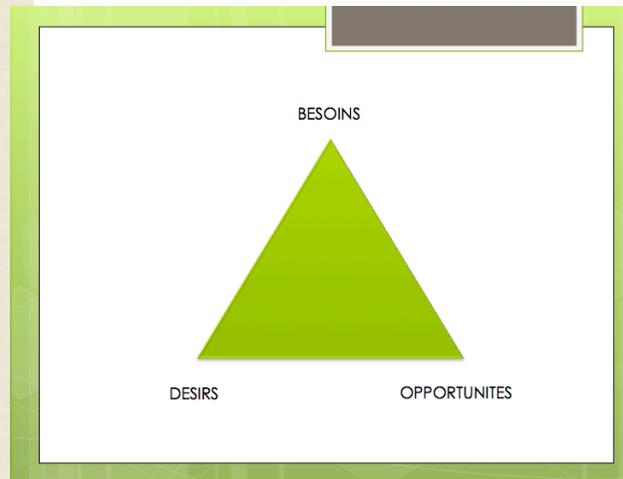
La mobilisation ou la motivation des individus comme des groupes semble reposer sur trois éléments-clés qu'il faudra réunir en même temps :
BESOINS - DESIRS - OPPORTUNITES.

Les **BESOINS** sont ici à comprendre comme ceux dont a parlé le psychologue Abraham Maslow dans sa fameuse pyramide des besoins. Partant des besoins dits primaires (besoins physiologiques), il passe en revue d'autres types de besoins qui, selon la théorie, ne vont apparaître que lorsque les besoins primaires seront «comblés».

Les **DESIRS** sont ici à comprendre comme ceux dont on nous parle en

marketing : c'est le gros gâteau qui se trouve dans la vitrine et qui, malgré notre besoin de faire régime, sera acheté par nous car il est bien plus agréable de succomber à ses désirs qu'à ses besoins.

Enfin l'**OPPORTUNITE** est ce qui, de manière plus ou moins volontaire, va emporter notre décision de manger ce beau gâteau : la présence de cette pâtisserie sur notre chemin, un(e) copin(e) que l'on retrouve et qu'on emmènerait bien manger ce gâteau, etc.



On peut dès lors représenter schématiquement cette «mobilisation» ou «motivation» des personnes par un «triangle de la mobilisation».

Il faut souligner que, chaque partie du triangle a des temporalités différentes : un besoin se mesure souvent dans la durée, mais peut ne plus exister si le besoin est satisfait. Le désir peut être ponctuel, l'objet du désir peut varier avec le temps. L'opportunité peut être créée artificiellement et peut correspondre à un temps très court (un séjour dans un logement de transit - la rencontre d'un intervenant social dans une maison d'accueil - etc.).

LES BESOINS

Au cours des travaux, voici les besoins que les travailleurs sociaux ont identifiés comme ceux qui relèvent, pour les personnes en difficultés, de l'habitat durable.

Ainsi, les intervenants sociaux identifient les besoins suivants comme étant ceux auxquels doit répondre un accompagnement social vers un habitat (plus) durable :

- Le besoin de réaliser des ECONOMIES FINANCIERES (notamment en matière d'énergie) afin de (re)trouver un peu de pouvoir d'achat autre que pour les produits de base >>> *or on sait que l'habitat durable peut engendrer à la construction des coûts supplémentaires ; ces économies ne seront possibles que dans un second temps.*
- Le besoin d'avoir un LOGEMENT SALUBRE qui soit adapté à ses besoins, sain et sécuritaire (besoin de protection) >>> *or on sait que certains logements durables (maisons passives) demandent des changements de comportements, ce qui peut être source d'insécurité.*
- Le besoin d'avoir un LOGEMENT CONFORME, permettant une

certaine identification au groupe. L'envie est souvent de trouver un logement similaire à celui qu'on a vu «mais en mieux» >>> *or on sait que les formes de l'habitat durable ainsi que les modes d'habiter que cela engendre peut éloigner l'habitant de ce besoin de conformité au groupe.*

- Le besoin de PROXIMITE en termes de mobilité >>> *or on sait que certains règlements d'urbanisme très stricts empêchent un certain type de construction, notamment dans les centres villes.*
- Le besoin d'ISOLEMENT de certaines personnes >>> *or on sait que les investissements en logement seront d'autant plus supportables financièrement, qu'elles se feront à grande échelle.*
- Le besoin d'ESTIME DE SOI, à travers l'image de son quartier et de son logement >>> *ce qui est possible tant que cette image peut s'éloigner nu tant soit peu du besoin de conformité.*

- Le besoin de LIER LOGEMENT & TRAVAIL >>> *ce qui implique que l'habitat «durable» devra idéalement être situé dans un environnement de mixité sociale et de fonctions.*

LES OPPORTUNITES

Au cours des travaux réalisés, et comme les intervenants sociaux ne travaillaient pas sur un projet concret, deux pistes concrètes sont apparues :

- I. La nécessité en tant qu'intervenant social de travailler en restant en état de «veille active» (par exemple face à des sources de financement, des projets pilote, des acteurs-clés).
- II. La nécessité de travailler en réseau, en partenariat afin d'être collectivement à l'affut des opportunités potentielles.

LE DESIR

Cette troisième notion, tout aussi capitale pour mettre en oeuvre notre triangle de la mobilisation s'est avéré être un «maillon faible» du travail de l'intervenant social. Bien que conscient des besoins des personnes accompagnées, il lui est fort difficile de transposer ces besoins en désirs qui sont le levier évident de la motivation des personnes accompagnées.

C'est pourquoi, nous proposons dans le cadre de ce VADE MECUM un outil qui permettra à l'intervenant social de mieux décrypter et travailler avec le désir des personnes accompagnées : l'entretien motivationnel.

Quand la haie de ton voisin prend feu, cela devient ton problème.

Horace

L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

Source : M. Foisy «Sensibilisation à l'entretien motivationnel» - CITS Mons - avril 2012.

La technique de l'entretien motivationnel (EM), attire notre attention sur l'attitude du travailleur social qui peut favoriser ou non l'engagement dans le changement.

L'EM explore le concept de l'AMBIVALENCE en tant qu'étape normale et banale des processus de changement.

L'EM est une Méthode de communication qui a fait ses preuves dans le traitement des dépendances, les traitements de maladies chroniques, les régimes alimentaires, les exercices physiques et la modification du mode de vie nécessaires pour prévenir les problèmes de santé. L'EM a montré son intérêt pour des patients peu motivés ou

non motivés (ex : s'oppose à l'injonction de l'accompagnateur social, ...).

Malgré le caractère thérapeutique et éclectique de la méthode (cette technique de communication s'est inspirée de plusieurs courants de la psychologie : comportementisme, psychanalyse, CNV, ...), nous avons extraits quelques outils utilisés dans le cadre de l'EM qui pourraient nous être nécessaires dans la pratique de l'accompagnement social dans le cadre du développement durable.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Aider la personne à explorer elle-même son ambivalence et ses dilemmes
- Renforcer son sentiment de liberté de choix et d'action
- Renforcer son optimisme et son sentiment d'efficacité personnelle

- «Rouler avec la résistance»
- Rôle capital d'une relation empathique et d'une coopération active entre personnes et intervenants.
(La danse plutôt que la lutte)

LES 2 PHASES DE L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

PHASE I : Construire la motivation au changement.

- Ressortir un portrait global de la situation (systémique – les mondes)
- Progresser vers une décision de changement

PHASE II : Renforcer l'engagement au changement.

- Consolider la décision de changement
- Négocier un plan de changement

OUTIL : LA BALANCE DECISIONNELLE

La résistance et la motivation au changement sont les deux versants de l'ambivalence.

Ainsi, l'intervenant social sera amené à lister avec la personne accompagnée les avantages et les inconvénients d'un changement et d'un non-changement de comportement.

La **résistance** est le produit d'interactions successives entre

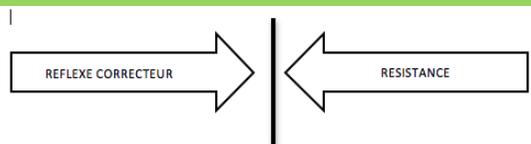
la personne et ses proches et/ou le personnel soignant. Sur la balance, si l'on place, d'un côté la résistance et de l'autre côté, les injonctions au changement, toute attitude directive provoquera l'augmentation de la résistance chez la personne accompagnée. Par opposition, toute attitude non directive centrée sur les besoins et les motivations de la personne fera baisser les résistances.



La **motivation** au changement est, par corollaire, le produit d'interaction successives entre la personne et ses proches et/ou thérapeutes, elle est influencée et peut naître de l'interaction interpersonnelle.

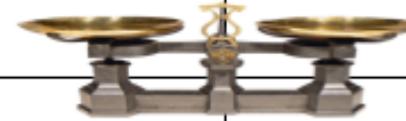
La résistance peut être perçue comme un signal de dissonance dans la relation souvent provoquée par le conseiller qui prédit le non-changement (ex : jugements de valeurs, ...)

L'accompagnateur social doit faire preuve d'une grande maîtrise de ses émotions et garder pour lui- ses valeurs et idées préconçues. Lorsque l'intervenant social perçoit de la résistance, il doit ajuster son intervention et corriger son discours pour lever les résistances de la personne.



Avantage du changement

Avantages du non changement



Inconvénients du changement

Inconvénients du non changement

EN CONCLUSION,

Il s'agit d'une brève introduction à l'entretien motivationnel. En effet, cette méthodologie nécessite au moins trois entretiens entre l'intervenant social et la personne ainsi que la formation spécifique des professionnels et un respect du rythme de la personne.

L'EM est nécessaire dans la pratique de l'accompagnement social vers le développement durable car cette

l'amener vers un changement de comportement.

Un intervenant ou un proche qui tente de convaincre une personne en prônant une option risquée souvent d'induire un comportement contraire. Les personnes sont en général mieux et plus convaincues par les arguments qu'elles ont découverts elles-mêmes que par ceux apportés par les autres.

3. LA COMPETENCE

L'habitat durable, pris sous son angle plus technique, n'est pas évident à mettre en oeuvre. L'intervenant social aura dès lors des difficultés à appréhender cela seul. Un technicien-expert s'avérera utile dans le processus d'élaboration et de mise en oeuvre d'un habitat durable pour et avec les (futurs) habitants. Cependant, l'apport de cet expert peut s'avérer insécurisant ou simplement difficile pour le travailleur social qui se voit pris dans une complexité technique et dès lors mis à l'écart du projet qu'il veut mettre en oeuvre. Mais ceci peut aussi par effet de ricochet être le cas de l'habitant qui, dépossédé de toute compréhension des aspects techniques de son habitat «durable», peut rejeter ou ignorer ou mal gérer ces aspects de son logement.

Nos travaux INTERREG nous ont amenés à penser que le travailleur social doit d'une part travailler en tandem avec cet expert, en identifiant concrètement les sphères de compétences de chacun ET doit également être celui/celle qui permettra à l'habitant de ne pas être dépossédé de son logement «durable».

Afin de mieux comprendre les constats et recommandations issus des travaux INTERREG, nous allons tout d'abord nous arrêter quelques instants sur la notion de compétence, telle que décrite par Mr Le Boterf.

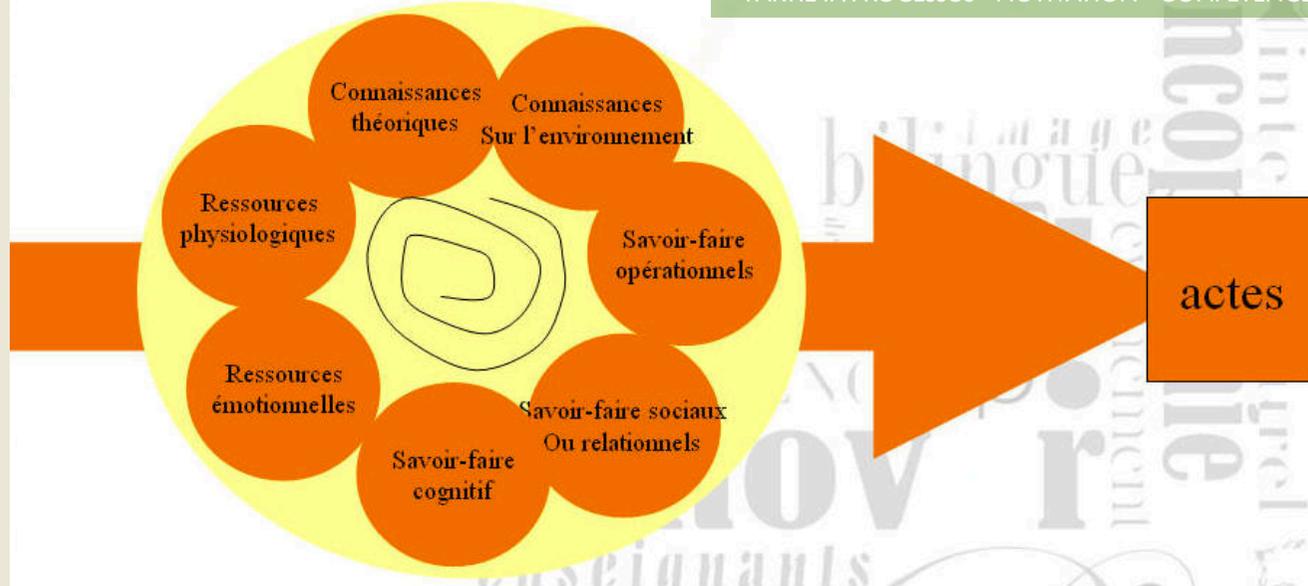
NOTION DE COMPETENCE

«La compétence permet d'agir et/ou de résoudre des problèmes professionnels de manière satisfaisante dans un contexte particulier, en mobilisant diverses capacités de manière intégrée» (Ph. Carré, Pierre Caspar & Sandra Bélier). Mais derrière

le terme de «compétence», se cache en fait une multiplicité de compétences :

- **Savoirs théoriques** (savoir comprendre, savoir interpréter)
- **Savoirs procéduraux** (savoir comment procéder)
- **Savoirs-faire procéduraux** (savoir procéder, savoir opérer)
- **Savoirs-faire expérientiels** (savoir y faire, savoir se conduire)
- **Savoirs-faire sociaux** (savoir se comporter, savoir se conduire)
- **Savoirs-faire cognitifs** (savoir traiter l'information, savoir raisonner, savoir nommer ce que l'on fait, savoir apprendre)

La compétence n'est donc pas unique, mais est un faisceau de diverses compétences. Selon Mr Le Boterf, dès lors, la vraie compétence est celle qui *«mobilise ou active plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donné»*.



Source graphique : François Muller

La compétence serait ainsi une combinatoire de connaissances, de capacités et d'attitudes. On retrouve ainsi l'approche systémique du Développement Durable qui sous-tend ce VADE MECUM.

Plus concrètement, lorsqu'il va s'agir de faire travailler ensemble l'intervenant social - l'expert et l'habitant, il va falloir identifier les sphères de compétences de chacun et la sphère de compétences partagées indispensables pour travailler.

In fine, l'objectif est bien de constituer un tandem travailleur social-expert (transposable en intégrant l'habitant) qui va permettre de faire émerger une **COMPETENCE TIERCE**, c'est-à-dire qui sera différente des compétences de chacune des parties. C'est ce que l'approche des compétences par Mr Le Boterf nous enseigne.

Nous verrons donc quelques sont les compétences souhaitées - souhaitables de la part de l'expert, puis de la part du travailleur social. Pour ensuite aborder

ce qui permettra de construire cette compétence tierce des acteurs.

COMPETENCES DE L'EXPERT

Les compétences indispensables de l'expert qui, sans cela, ne pourra pas travailler sur un projet d'habitat durable avec des habitants en difficultés :

- Capacité de poser un diagnostic technique de l'habitat.
- Capacité à poser les limites de chaque solution envisageable (au niveau technique et financier).
- Capacité à vulgariser, à ne pas jargonner face au travailleur social et aux habitants.
- Capacité à avoir des compétences «humaines», c'est-à-dire à ne pas envisager les choses que sous un angle «technique» : de vraies personnes vont devoir investir tel logement.

Mais lorsque ces 4 «compétences» sont posées, **deux scénarios sont possibles et devraient dès lors être discuter en amont de toute collaboration afin que les parties (expert-travailleur social-habitants) soient d'accord sur le mode de fonctionnement commun !**

SCENARIO 1

Le tandem (ou tridém) travailleur social - expert doit fonctionner en amont de l'élaboration de la solution Habitat Durable. C'est l'expert qui, fort de tout ce qu'il a compris des besoins, demandes, limites,... va élaborer UNE solution qui sera considérée comme LA SOLUTION OPTIMALE pour l'habitat durable à mettre en place.

SCENARIO 2

Le tandem (ou tridém) travailleur social - expert doit également fonctionner lors de l'élaboration de solution(s). Il y a dès

lors de fortes chances pour que plus d'une solution soit proposée et que des choix devront être posés. ce sera sans doute le rôle de chaque acteur de pouvoir mettre en balance ces diverses options pour in fine choisir la meilleure.

De quoi dépendra le fait que l'un ou l'autre scénario soit choisi ? Sans doute le profil de l'expert, mais aussi le profil du travailleur social ainsi que le type de bâtiment ou de projet à mettre en place.

Dans tous les cas de figure, et avant de se lancer dans un projet, il est important d'identifier dans quel scénario on va se situer et ceci afin de ne pas créer d'énormes frustrations !!!

COMPETENCES DU TRAVAILLEUR SOCIAL

10 compétences-clés devraient être celles du travailleur social qui décide de

mettre en place un projet d'habitat durable avec des habitants et un expert :

- I. Etre capable de **TRADUIRE** les spécificités du public cible (ses besoins) vers l'expert, ce qui requiert d'avoir pu faire émerger ces besoins.
- II. Etre capable de **FORMER** les habitants par rapport aux aspects techniques ET par rapport à la capacité de négocier avec l'expert. Ceci nécessite une formation préalable du travailleur social.
- III. Etre capable de **SUSCITER L'ENVIE** de changement des modes d'habiter. Ceci renvoie à un travail préalable sur soi-même et ses propres modes de vie.
- IV. Etre capable d'identifier d'abord avec l'expert, puis d'**EXPLICITER CE QUI SERA NON NEGOCIABLE** dans le projet, techniquement.

- V. Etre capable de **METTRE DES BEMOLS** aux rêves techniques et financiers de l'expert, parce que ce projet doit rester appropriable par les (futurs) habitants.
- VI. Etre capable de **METTRE EN PLACE LE RESEAU** nécessaire à la réalisation du projet. Ceci peut signifier mettre en place une coordination permettant de s'appuyer sur les compétences des habitants afin de les (re)mettre au centre de l'action !
- VII. Etre capable de **MOBILISER LES MOYENS** (financiers et autres) en fonction du public cible, de la réalité de terrain, des dispositifs sociaux existants. Ceci renvoie à la connaissance des réglementation et des dispositifs légaux.
- VIII. Etre capable de **REALISER LE SUIVI SOCIAL** de habitants. ceci peut impliquer de réaliser des

médiations, voire de la gestion de conflits notamment avec l'expert.

- IX. Etre capable de **FAIRE RESPECTER** l'entretien et l'usage d'un habitat «durable» puisque le mode d'habiter peut s'avérer différent (cfr projet l'ESPOIR avec des logements passifs à Bruxelles).
- X. Etre capable, in fine, d'**ANALYSER ET D'EXPLIQUER** pourquoi malgré tout cet habitat durable ne fonctionne pas pour la population à laquelle il était destiné.

En filigrane de ces multiples compétences qui sont demandées au travailleur social, il y en a une qui se trouve être au coeur de l'action sociale :

JUSQU'OU ET COMMENT L'INTERVENANT SOCIAL DEVRA-T-IL TRANSFERER DE

LA COMPETENCE VERS L'HABITANT ?

LA QUESTION POURRAIT AUSSI SE POSER AUTREMENT :

JUSQU'OU LE TRAVAILLEUR SOCIAL DOIT-IL COMPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DE L'HABITAT DURABLE POUR POUVOIR EXPLIQUER LE POURQUOI AUX HABITANTS ET AINSI DONNER DU SENS A L'ACTION QUE L'HABITANT DEVRA METTRE EN PLACE ?

Qui veut faire quelque chose trouve un moyen ; qui ne veut rien faire trouve une excuse

proverbe arabe

LES NOUVELLES COMPETENCES DU TANDEM

Si nous nous appuyons sur le constat de Monsieur Le Boterf, l'objectif à atteindre est bien de créer de nouvelles compétences qui dépasseront l'addition des compétences spécifiques de chacun.

Il y aurait donc des conditions préalables à mettre en oeuvre pour qu'une compétence nouvelle puisse se dégager.

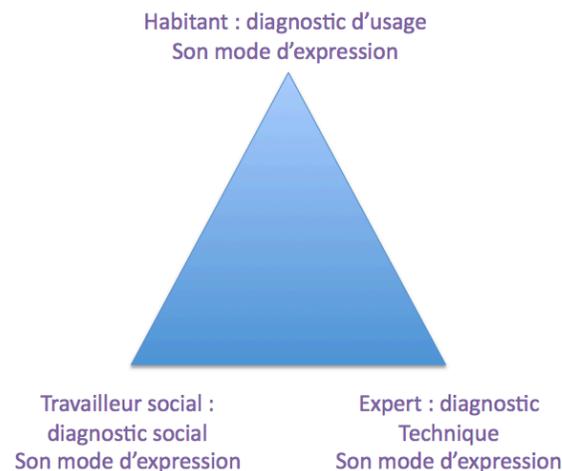
ENAMONT

Travailleur social et expert doivent apprendre à se connaître et, pour cela, nous proposons de leur permettre de travailler à deux niveaux :

- **L'analyse des besoins** : les besoins sont à identifier à analyser dans le respect des grilles de chacun. L'expert aura son angle de vision qui sera différent de celui du travailleur social et de celui de l'habitant. Un travail

collectif autour de cette analyse des besoins est un bon préalable de travail en commun.

- **La communication** : le langage est propre à chaque intervenant du système. Apprendre à écouter le langage de chacun est un autre préalable indispensable.



A partir de ce premier travail collaboratif, il s'agira de construire **UNE RELATION** qui permettra de

mettre en place les conditions de l'émergence de nouvelles compétences. Parmi les méthodes / outils proposés pour y arriver, on peut citer ces trois-ci :

- **Expérimenter ensemble** certaines choses (par exemple, visiter des habitats durables, expérimenter ensemble des techniques durables,...)
- **Identifier ensemble ce qui sera non négociable dans le projet** à mettre en place. Chaque acteur doit pouvoir expliciter ses propres limites au-delà desquelles le projet ne sera pas viable, acceptable.
- **Elaborer une stratégie commune** de mise en place du projet (les étapes du processus, les acteurs sollicités, les sources de financement, etc.)

Cette co-construction de la relation entre les trois acteurs (travailleur social - expert - habitant) devrait ainsi permettre d'établir une **AUTRE RELATION DE CONFIANCE**.

ENAVAL

Cette relation nouvelle va permettre aux acteurs de s'appuyer sur des compétences nouvelles pour faire avancer leur projet d'habitat durable.

Comment ?

Parce que ces temps préalables au lancement du projet vont permettre à chacun de faire évoluer sa conception de l'habitat durable et de mieux définir les limites de compétences de chacun.

Ce qui devrait émerger in fine de ce processus, c'est une réelle **CO-RESPONSABILITE** des acteurs face au projet d'habitat durable qui sera mis en place, une co-responsabilité individuelle et collective ! De ceci devrait émerger une capacité à davantage savoir «faire ensemble» ... des concessions et des compromis sans en retirer d'énormes frustrations ! C'est une coordination à l'interface des projets qui est donc souhaitable.



Visiter des projets d'habitat durable destinés aux personnes en précarité, en France et en Belgique, afin de mieux définir les défis et limites de tels projets, la question du coût-bénéfice de tels opérations pour les opérateurs de logements dans une filière sociale. (photos INTERREG - 2013)

4. LE TRAVAIL EN RESEAU

Dans la mise en place d'un projet de type habitat durable, la question du travail en réseau, avec d'autres acteurs sera cruciale. La réflexion dans le cadre de ce VADE MECUM portera sur 4 points essentiels de ce travail en réseau :

- **Définition & Structuration**
- **Fonctionnement**
- **Mobilisation**
- **Organisation interne**

I. DEFINITION

& STRUCTURATION

"Un réseau est un groupe quelconque d'individus ou d'organisations qui, sur une base volontaire, échangent

des informations et des biens ou implémentent des activités conjointement pendant que l'autonomie de l'individu reste intacte."

Sources : Monsieur Wilfrid Hertog - Resource Centre of Urban Agriculture - RUAF & Monsieur B. Haverkort, ILEIA.

Cette définition, dit Monsieur Hertog, nous donne les éléments pour répondre aux questions du pourquoi et du comment d'un réseau :

- Il y a un **intérêt, problème ou défi commun** au sein d'individus ou d'organisations.
- Il y a un **échange volontaire** entre les membres et **l'autonomie** des membres reste intacte.
- La **structure du réseau n'est pas définie**. Elle s'adapte aux circonstances et peut prendre des formes différentes, changer dans le

temps, être informelle et légère ou formelle et plus lourde.

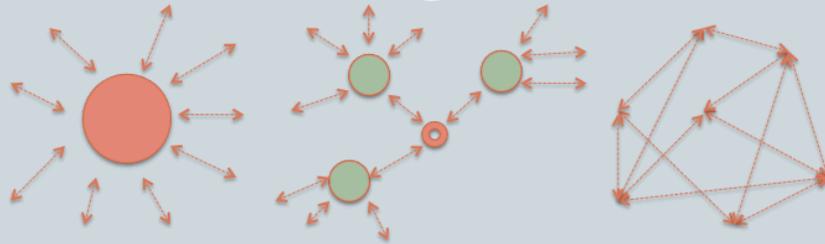
Cette définition nous amène à nous interroger sur cette «structure non définie» des réseaux.

II. FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement en réseau est une alternative au fonctionnement plus traditionnel, hiérarchisé voire pyramidal d'une structure. Les informations sont censées y circuler plus facilement sans passer obligatoirement une par «centre» décisionnel. Actuellement, de nombreux groupements se sont créés en réseau, sans qu'il n'existe de forme unique au fonctionnement de ce réseau (voir les diverses typologies de structuration).

Plusieurs structurations sont possibles dans un fonctionnement en réseau.

Le travail en réseau



Le réseau 'soleil'

Le fonctionnement par
« Têtes de réseau »

Le réseau informel

La structure d'un réseau s'adapte aux circonstances et peut prendre des formes différentes, changer dans le temps, être tantôt informelle et légère, tantôt formelle et plus lourde.

Grosso modo, on distinguera deux types majeurs :

- **Soit tout passe par un noyau central** qui renvoie les informations vers tous les partenaires du réseau qui n'ont pas forcément de nombreuses interactions entre eux. Ce mode de fonctionnement reproduit en partie le fonctionnement pyramidal plus classique.

(c'est le cas des réseaux de types hiérarchiques, en forme de roue, en rais et moyeu et en sub-réseaux) ;

- **Soit il n'existe pas de noyau central** : les interactions entre les partenaires sont nettement plus nombreuses, mais certains sont plus sollicités que d'autres et rien n'est centralisé (c'est le cas des réseaux de types cercle ou tricot).

Il est souvent intéressant, sur base de ces deux types majeurs, de réfléchir à un mode de fonctionnement qui permette de développer les avantages des deux modèles. On voit, par exemple, se développer des coordinations décentralisées de réseau ; des " têtes de réseau " qui, à la périphérie d'un réseau deviennent les centres d'autres réseaux ; des fonctionnements par cercles concentriques où les partenaires les plus éloignés n'ont même pas connaissance de l'existence du réseau auquel ils participent, etc.

C'est toujours très utile de dessiner le schéma de son réseau et des interrelations qui existent au sein des partenaires pour mieux comprendre comment circulent les " flux " d'information, où se situent les pôles décisionnels, où se situent les nœuds de dysfonctionnement, quels ouvertures du réseau seraient nécessaires.

Fonctionnement et facteurs de succès d'un réseau

Selon Monsieur de Hertog (cité précédemment), les facteurs de succès qui permettent aux réseaux de se maintenir dans le moyen ou long terme sont :

- **Une vision commune** des thèmes principaux et des objectifs visant un changement ;
- **Un engagement réel** : les membres doivent investir suffisamment d'énergie et de temps ;
- **Une coordination effective et transparente** - éviter la domination d'un groupe restreint ;
- **La capacité à générer des moyens financiers**, éviter la dépendance vis-à-vis d'un seul bailleur de fonds ;
- **La capacité à rechercher de nouveaux partenaires et à mener des activités concrètes.**

III. MOBILISATION

La question du travail en réseau renvoie souvent à la capacité d'une structure à mobiliser ses membres «au-delà du noyau dur» des porteurs de projet. Ce sont dès lors souvent des critères quantitatifs qui vont être à la base d'une évaluation du bon fonctionnement d'un réseau plutôt que les critères qualitatifs.

C'est pourquoi, afin de défrustrer chacun face à la question de la mobilisation, il est important de se rappeler de quelques constats de fonctionnement des grands groupes.

Seul un groupe de **12 personnes** ou moins sera en capacité de voir chacun de ses membres mobilisé lors d'une action. Il semble qu'aux temps historiques du néolithique, 12 personnes était la taille standard de la famille (tandis que le village néolithique comprenait 12 x 12 personnes).

12 individus correspondrait à la taille maximale qu'ont les êtres humains à faire un pacte. Au-delà de cette taille critique, il faut s'en remettre aux études statistiques qui ont été établies sur de grands nombres d'individus.

La règle qui prévaut pour les grands groupes est la règle du

1 - 9 - 90

Elle établit que, dans un groupe, dans un réseau, on trouvera normalement :

- **1% de proactifs**
- **9% de réactifs**
- **90% d'inactifs ou d'observateurs**

Ce résultat a été obtenu en utilisant le coefficient de GINI qui, en statistique, mesure l'indice de disparité (de dispersion) d'une distribution normale. Ce sont des chercheurs tels que Will Hill ou Jacob Nielsen qui ont obtenu ces résultats en travaillant sur les réseaux sociaux d'Internet.

Au final, ce qu'il faut retenir, c'est non seulement que cette proportion de **1-9-90** va se retrouver dans toute structuration d'un réseau, mais encore que cette règle ne change pas quelle que soit la taille du réseau. Ceci signifie que des individus proactifs ou réactifs dans un réseau de petite taille vont se retrouver être observateurs ou inactifs dans un réseau de plus grande taille !

Les individus vont changer de rôle en fonction de la taille du groupe où ils se trouvent !

IV. ORGANISATION INTERNE

La construction d'un réseau est encore plus délicate que celle d'un "simple" partenariat. Le fonctionnement interne et les rôles de chacun sont à définir clairement. Par exemple, on peut proposer aux membres du réseau d'endosser des «rôles» précis qui vont permettre le bon fonctionnement du réseau.

Un/des facilitateur(s)

Un/des médiateur(s)

La personne ou l'association chargée de cette tâche doit veiller à ce que l'information circule bien entre les personnes. Elle aide à l'organisation de débats ou de réunions au sein du réseau. Elle pourrait aussi animer un forum internet le cas échéant. De nombreux débats passionnants vivent et meurent sur internet faute d'une animation structurée.

Une mémoire

La personne ou l'association qui est la mémoire du réseau doit imaginer un moyen de capitaliser le travail du réseau : ses réunions - ses décisions - ses actions. Comme il s'agit d'un mode de fonctionnement moins centralisé, il n'existe généralement pas de lieux où

l'on archive le vécu du réseau. Comment organiser une capitalisation accessible à tous les membres du réseau ? Compréhensible pour un nouveau membre ?

Un/des porte-parole

Une des questions récurrentes est de savoir, lorsque l'on adhère à un réseau, à partir de quand peut-on parler au nom du réseau, voire engager celui-ci quand s'ouvre une opportunité. Comme ceci est souvent sujet à conflits internes, il est très important dès le départ de fixer ce rôle, les implications et limites de celui-ci.

Existera-t-il un porte-parole unique qui va acquérir un pouvoir de facto face au groupe ou chaque membre a-t-il ce droit ? Comment cela se passera-t-il concrètement ?

Un/des catalyseur(s)

La personne ou l'association en charge de ce rôle doit veiller à être attentive à ce qui se passe en périphérie du réseau. Si de nouvelles idées apparaissent, de nouveaux projets peuvent se concrétiser, il en informe l'ensemble des partenaires du réseau. Pour rester un réseau vivant, il faut pouvoir rester ouvert vers l'extérieur en imaginant les modalités pour intégrer ces éléments nouveaux.

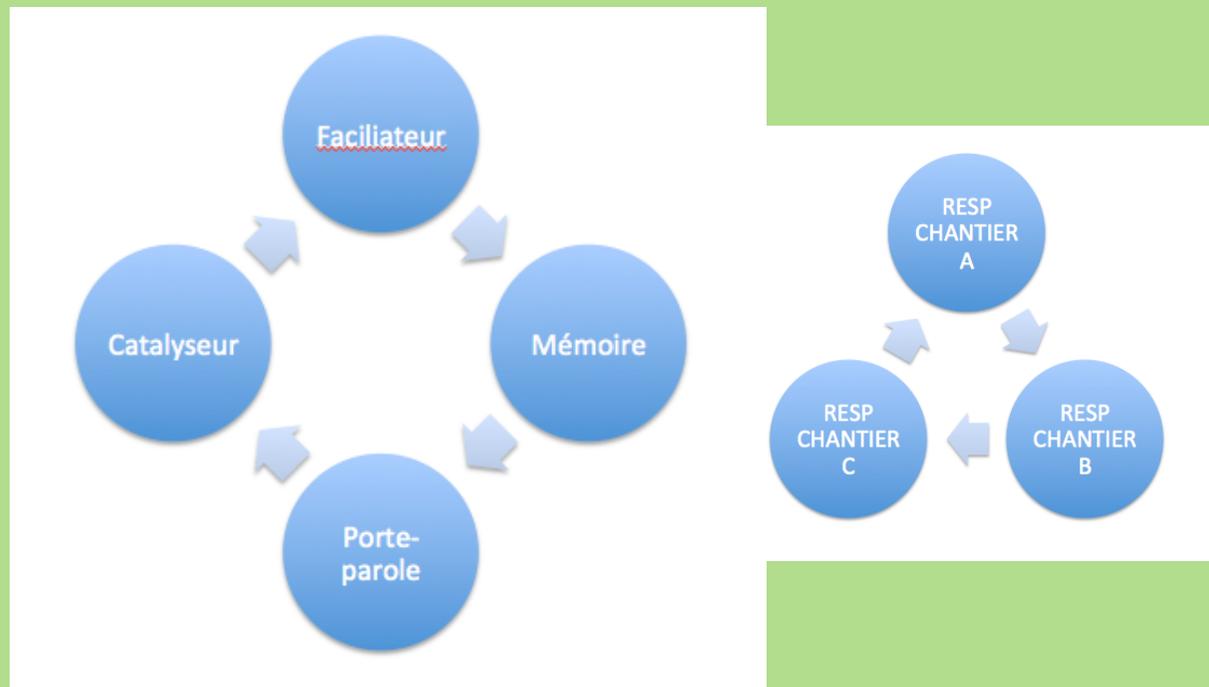
Un responsable par projet ou chantier en cours

Faire avancer un débat ou un projet au sein de certains réseaux n'est pas chose facile, d'autant que l'implication dans de nombreux réseaux est bénévole. Il est donc important que certains se responsabilisent pour faire avancer un projet, tout en maintenant l'équilibre

avec le reste des partenaires qui ne doivent pas se sentir dépossédés de leur pouvoir d'action ou de décision. Qu'implique cette responsabilité ? Qu'attend-on de celui ou celle qui l'assume ?

Tout travail en réseau requiert des temps de négociation plus importants ainsi qu'une méthodologie d'évaluation collective du travail en réseau (ou en partenariat). Ces temps de travail sont à prendre en compte et doivent être mis en balance avec les avantages du travail en réseau.

OUTIL : IDENTIFICATION DES ROLES DE CHACUN



VADE MECUM - PARTIE III



RENCONTRE INTERREG 2013

Cette troisième partie du **VADE MECUM** sera l'occasion de signaler rapidement les **CONSTATS & RECOMMANDATIONS** formulées aux responsables divers qui ont un pouvoir d'action afin que les intervenants sociaux puissent réaliser un travail de sensibilisation et de mise en oeuvre d'habitat plus durable, notamment pour les populations plus en difficultés.

CONSTATS & RECOMMANDATIONS

Ces constats et recommandations sont issus des rencontres INTERREG qui se sont déroulées en 2013 avec 60 à 80 travailleurs sociaux français et belges.

I. L'ENVIRONNEMENT POLITIQUE

Tout d'abord nous constatons que l'environnement politique ne prend pas (ou suffisamment) en compte le thème de l'habitat durable sous l'angle de l'«habiter». Cette notion est souvent occultée quel que soit le public pour lequel on conçoit un habitat. Ceci renforce donc les freins d'accès à ce type d'habitat pour les publics en grande précarité qui ont déjà bien des difficultés à accéder à un logement dit social. D'autant que si par bonheur le public

accède à un logement, celui-ci est le plus souvent stigmatisé par son architecture, par son implantation, par ses matériaux, par son appellation « logement social »... Quand parlera-t-on de logement tout court... Alors comment parler d'habitat au sens Habiter et ne pas rester focalisé sur la question du logement et de l'accès au logement ?

Le développement durable ne doit pas rester de l'ordre du discours, des intentions mais bien se traduire par des actions concrètes permettant de le faire vivre, produire et permettre la mixité dans le sens du Vivre ensemble, sortir de la logique de l'entre soi, entre « bobo » ou entre «pauvres».... L'intérêt concret de faire avancer les choses ne semble pas toujours au rendez-vous, ce qui rejaille vers un manque d'intérêt de la part d'autres acteurs de la société civile (travailleurs sociaux – techniciens pour le secteur public – habitants).

Les représentations de la précarité issues du monde politique souvent assez simplistes : les bons et les mauvais pauvres ; les pauvres suffisamment méritant et les autres ... ne crée pas les conditions pour mettre en place des projets congruents.

RECOMMANDATIONS

- **Mesurer le rapport «coût/ avantages» d'un nouveau modèle de faire, de concevoir, de travailler...** Producteur de développement durable... S'inscrire l'innovation, oser réformer les modèles d'interventions cloisonnées qui ont montrés leurs limites et même leurs conséquences (ghettoïsation, paupérisation des secteurs, exclusion, coût financier important, etc...)
- **Communiquer** auprès des pouvoirs politiques pour les convaincre du gain économique et des impacts/social/

urbain.

- **Instaurer plus de lien entre le politique, le financier et les acteurs de terrain** par une redéfinition des missions de chacun, un maillage plus institué et plus renforcé.
- **Travailler sur les représentations sociales autour des publics accompagnés** : sensibilisation, information, rencontres...

2. LE CADRE LEGAL

Le groupe de travail a constaté que de grandes difficultés d'application stricto-sensu des règles, des textes de lois et des décrets. En particulier, la complexité des lois en lien avec l'aménagement du territoire est pointée. A ceci il faut ajouter que le travail administratif ne cesse de s'accroître, laissant peu de place pour se lancer dans une nouvelle

démarche pour promouvoir un habitat durable.

Dès lors, le cadre légal est posé également comme une priorité en termes de freins à lever. Les missions de services, telles qu'elles ont été et qu'elles sont aujourd'hui, ne répondent plus aux besoins et sont bien éloignées de la démarche de développement durable. La lenteur, la longueur des procédures, la lourdeur des institutions, la multiplication des strates, la pyramide cristallisée qui empêche toute fluidité, qui représente une entrave à l'efficacité, à la réactivité... ne peut en l'état s'inscrire dans une logique de développement durable.... Tout le fonctionnement traduit l'opposé.

RECOMMANDATIONS

- **Réformer en profondeur les circuits administratifs**, tout en garantissant le cadre légal et en y

introduisant de la réactivité, de l'efficacité, une réduction de fait des coûts pour générer des impacts en matière de développement durable.

- **Faire état des travaux de réflexion menés par le projet Interreg IV**, à l'interne des structures et aussi auprès des institutions, auprès des collectivités territoriales, communales ... Porter cette réflexion auprès des instances décisionnelles, et plus largement.
- **Instaurer plus de lien entre le politique, le financier et les acteurs de terrain** par une redéfinition des missions de chacun, un maillage plus institué et plus renforcé.
- **Proposer des financements qui prennent mieux en compte la notion de durée** : les délais pour réaliser correctement les travaux – missions s'avèrent souvent trop courts.

3. ARTICULATION TECHNICO-SOCIALE

L'articulation Technico-sociale est une complémentarité indispensable pour se situer dans une démarche de développement durable et mener un accompagnement social efficace. Cette interdépendance est à afficher, à généraliser, à professionnaliser tout en respectant les compétences de chacun ainsi que les limites. Il s'agirait idéalement de promouvoir une culture de « faire ensemble » concrètement ... Le discours porte cette envie depuis trop longtemps, mais sur le terrain la frilosité persiste. Chacun doit pouvoir se convaincre du bien fondé de l'action concertée et interdépendante : chacun de voir ce qu'il gagne à travailler avec l'autre...

Les techniciens – experts sont trop peu impliqués vraiment dans les projets habitat durable que l'on développe sur le terrain. Ils devraient s'impliquer également dans le processus d'accompagnement des familles. Cela permettrait de débroussailler ensemble un domaine qui s'avère assez complexe ainsi que de développer un langage commun.

RECOMMANDATIONS

- **Souligner et communiquer la plus value de cette complémentarité indispensable...** sinon pas de développement durable. Le poser comme un pré requis, avec des outils de communication : médias, vidéo, témoignages, rapport etc.
- **Impliquer les techniciens - experts dans le processus d'accompagnement des familles.**

POSTURE DU TRAVAILLEUR SOCIAL

4. POSTURE DE L'INTERVENANT SOCIAL

L'intervenant social n'a pas toujours l'ouverture d'esprit nécessaire à la mise en place de projets habitat durable. Il est le plus souvent dans une logique d'urgence et de traitement de carences. Il faut qu'il soit convaincu et sensibilisé au thème de l'habiter/habitat/développement durable, qu'il soit en capacité de se remettre en question, de sortir de sa toute puissance, de regarder la personne sur le versant des potentialités tout en ayant en tête les difficultés déclencheur de l'accompagnement.

L'intervenant social a par ailleurs des difficultés à travailler et à accepter la vision des concepteurs, des techniciens : comprendre leurs objectifs, leurs compétences, leurs

limites.

RECOMMANDATIONS

- **Travailler ces savoirs êtres au sein des formations initiales/ pédagogie** de la conscientisation.... Mais aussi de façon permanente dans le monde professionnel pour revenir à l'essentiel, lever le nez du guidon et déconstruire pour reconstruire en permanence afin de suivre l'évolution environnemental et s'adapter au changement perpétuel. L'essence même du travail social est l'adaptation au changement pour pouvoir mieux l'accompagner.
- **Introduire des temps d'arrêts indispensables à la distanciation,** à l'analyse de la pratique professionnelle afin d'ajuster et d'adapter le travail social aux évolutions.

- **Ecrire et fixer ces éléments dans une charte du Travail Social** en lien avec la déontologie professionnelle.

5. CULTURE - EDUCATION

Le concept d'habitat et de développement durable est peu approprié par les personnes, mais aussi par les travailleurs sociaux. Il existe une inadéquation entre la formation initiale du travailleur social, les besoins du terrain et les évolutions sociétales. Même dans les lieux d'éducation (l'école), le cursus semble peu orienté vers ce type de priorité.

On constate qu'on s'interroge assez peu sur la «manière» d'habiter des personnes : quelles sont leurs cultures, leurs coutumes ? Ce qui renvoie au fait que l'intervenant social ne s'interroge pas non plus sur sa manière d'habiter. La

question de la consommation et de la surconsommation pourrait aussi se situer dans ce questionnement.

Les pouvoirs publics, dans leur manière de fonctionner, n'associent pas suffisamment les personnes aux projets mis en place / à mettre en place.

La société n'est pas/plus habituée à fonctionner sur le long terme. Des difficultés sont dues à cette culture du «court terme» qui répond à des impératifs économiques.

La question des changements d'habitude est éminemment culturelle. Il faut donc passer par un travail sur les cultures et les modes de vie et d'habiter pour pouvoir avoir un impact sur un habitat durable. C'est par le biais culturel que l'on peut travailler les questions de «croyance» et de «préjugés» liés au Développement Durable.

RECOMMANDATIONS

- **Former aux notions qui traversent tous les discours actuels** : politique, financeur, décideur ... pour dépasser l'idée qu'il s'agit d'une simple « mode » du politique.
- **Former les différents acteurs à la démarche et au concept d'habiter et de développement durable de l'habitat.**
- Travailler la sensibilisation, la compréhension de ce qu'est le DD en amont : **développement d'une conscience citoyenne** : cela doit passer par l'école.
- **Mutualiser les valeurs, les coutumes de chacun** : aller à la rencontre de l'autre dans sa différence
- **Développer d'autres messages que ceux passés par l'économie de**

marché, les lobbies de la consommation...

6. MOYENS HUMAINS

Les besoins primaires des personnes en difficultés ne sont pas satisfaits ... Les besoins des publics en matière d'habiter ne sont pas suffisamment entendus. Il faudrait davantage connaître les publics, leurs spécificités, leurs attentes ... Pour pouvoir se projeter et concevoir un habitat plus adapté, producteur d'inclusion sociale réussie et de développement durable. Bien souvent, les problèmes psychologiques, sociaux, économiques prennent le pas sur tout autre considération.

Une des grandes difficultés en termes de moyens humains est la question du maillage entre acteurs : trouver des partenaires et travailler ensemble n'est pas évident. La logique individualiste

prédomine bien souvent par rapport à un bénéfice collectif.

Le nombre de familles à accompagner est souvent trop important que pour pouvoir « prendre le temps » de s'impliquer dans une démarche innovante.

A ceci, on peut ajouter la question de la résistance au changement : l'innovation fait peur ou ne suscite aucun intérêt.

RECOMMANDATIONS

- S'attacher d'abord à répondre à ces besoins primaires non satisfaits avant de... **Et/ou faire comprendre que l'habitat durable peut répondre à ces besoins primaires.** Puis, mettre les moyens là où il faut....
- **Accentuer la sensibilisation du public et diversifier les outils utilisés**, qui doivent être adaptés en fonction du niveau de compréhension des publics accompagnés.

7. MOYENS FINANCIERS

Les revenus des habitants concernés sont trop bas pour qu'ils puissent réaliser des aménagement plus « habitat durable » dans leurs logements. Cette difficulté d'auto-financement est doublée d'une difficulté à trouver des subsides adaptés. Et ceci est à remettre dans le contexte de l'état de certains de ces logements : la précarité financière des personnes induit l'accès à un habitat peu isolé, sans compter le fait que certains logements sont situés sur des sites pollués, dans un environnement nocif.

Ceci est d'autant plus vrai qu'il existe des surcoûts lorsque l'on veut mettre en place un habitat durable (matériaux, isolation, ventilation, étanchéité, etc.) par rapport à un habitat de type traditionnel.

Il est évident que, pour ces personnes, réaliser des investissements pour créer un habitat durable n'est pas une priorité !

RECOMMANDATIONS

- **Reconsidérer le coût de la production de logement actuel** (énergivore, anti inclusion, etc...), mettre les moyens financiers là où il faut car si les pouvoirs politiques le veulent, les fonds peuvent suivre ...
- **Mettre en œuvre des actions d'informations, de communications, destinées aux pouvoirs publics** : communiquer, échanger pour convaincre... Pour ce faire il faut une mobilisation de bons nombres d'associations pour agir « ensemble » et en masse... l'Union faisant la Force, pour être entendus.

- **Harmoniser les aides financières** et faciliter l'obtention et la compréhension de ce qui existe.
- **Octroyer des crédits supplémentaires** pour ce type de projet. Exemple : débloquer des moyens financiers à long terme pour permettre d'engager des personnes. Il s'agit, par exemple, de mettre en place des dispositifs de « tiers payant » permettant des crédits de long terme où les organismes prêteurs se remboursent directement sur les économies générées par l'habitat durable.
- **Renforcer les partenariats** entre les acteurs du logement, les techniciens, les politiques, les financeurs afin de proposer du logement et de l'habitat durable de meilleure qualité, dans un environnement plus propice.
- **Simplifier les dossiers d'aides financières.**

8. PARTENARIATS

Actuellement, les partenariats s'élaborent souvent dans une logique concurrentielle, générée par les modes de financement mis en place. Ceci entraîne des modalités d'action très individuelles et un manque de temps d'échange pour créer une relation de confiance entre les partenaires.

RECOMMANDATIONS

- **Mettre en place des partenariats, non pénalisés par le politique et les dispositifs financiers**, qui permettent de créer une relation de confiance et d'efficacité (win-win).
- **Proposer des chartes morales de coopération entre les partenaires d'un projet**. Peut-être pourrait-on développer un modèle type dans le cas de l'habitat durable. Il s'agit de renforcer le maillage partenarial, en

réalisant des conventionnements innovants

9. OUTILS

Un constat fort est celui du déficit d'informations accessibles : les outils existant sont parfois peu adaptés car exigeant une maîtrise de la lecture et de l'écriture qui n'est pas celle des publics visés. La compréhension des notions de base ne leur est donc même pas accessible. Le peu d'outils pédagogiques à disposition pour ce type de public est bien sûr une difficulté supplémentaire.

RECOMMANDATIONS

- **Créer une instance «Travail Social et Technicité», à l'échelle de territoire la plus pertinente**, afin d'analyser et d'ajuster en

permanence le travail social et à son évolution.

- **Inventer des outils adaptés aux locataires** qui leur font comprendre l'importance des économies à long terme.
- **Permettre**, dans le cadre de projet habitat durable, **que les acteurs puissent (temps et moyens) créer des outils au fur et à mesure du projet et selon les besoins du projet et de l'accompagnement**.
- **Accentuer la communication sur des outils**, des formes 'habitat qui fonctionnent pour faire connaître et donner envie...

Ceux qui rendent les révolutions pacifiques impossibles, rendent les révolutions violentes inévitables.

John F. Kennedy

VADE MECUM - PARTIE IV



RENCONTRE INTERREG 2013

Cette quatrième et dernière partie du **VADE MECUM** sera l'occasion de proposer une série d'**OUTILS** permettant au travailleur social de sensibiliser et/ou de mettre en oeuvre un habitat plus durable. Ces outils ont été présentés par les participants des rencontres, lors d'une journée qui s'est tenue en mai 2013, journée qui a permis à chacun, via la tenue d'un stand, de proposer «ses» outils, ses «trucs et ficelles» pour travailler avec son public cible.

Chaque outil est présenté en ultra résumé, mais les coordonnées des personnes et/ou institutions sont indiquées afin que vous puissiez prendre contact avec eux. Ainsi votre projet pourra utiliser ces outils dans le cadre du processus de mise en oeuvre d'un habitat plus durable avec les habitants (cfr partie II). Si vous expérimentez ces outils, n'hésitez pas à le signaler aux personnes ou institutions qui les ont réalisé. Elles auront ainsi un «feed back» utile, leur permettant encore d'améliorer ces outils ou de spécifier leurs usages !!!

Ces outils figurent aussi sur notre site Internet :

www.accompagnement-social.eu



La boîte à bâtir

Malle pédagogique sur l'éco-construction
et l'architecture écologique

Par qui ?

Outil du réseau Ecorce, présentation de l'Aréas

Comment ça marche ?

Malle pédagogique propre aux économies d'énergie, à la réduction des gaz à effet de serre, à la préservation de la santé des habitants. Il s'agit d'une démarche de pédagogie active favorisant la prise d'initiative, l'autonomie, la découverte et la création collective

OUTILS PROPOSES

- Un guide d'animation et d'utilisation de la malle
- 90 fiches d'activités pour adultes et jeunes
- 23 fiches d'information technique
- Des supports pédagogiques
- Des échantillons de matériaux, des outils de mesure....

Où l'obtenir

contact@laboiteabatir.org
www.laboiteabatir.org



Défi Energie

**Diminution des conso d'énergie des locataires
Transmission de l'info à leur entourage**

Par qui ?

Exposant D et Habitat Service

Comment ça marche ?

Réunions 1 X par mois pdt 1 an = relevé des compteurs + discussion pour baisser conso = permettre aussi de créer du lien social.

OUTILS PROPOSES

- Carnet de relevés de compteurs gaz, électricité, eau, calorimètre
- Tableau de conversion des consommations en euros
- Farde de documentation
- Kit (ampoule éco, multiprise, panneau réfléchissant, joint d'isolation,...)
- Mini-audit à domicile

Où l'obtenir

Habitat Service (Liège)

Laurence.gridelet@habitat-service.be



Eco-cartes

Outil participatif de sensibilisation et de diagnostic. L'objectif d'une éco-carte est d'identifier, d'analyser, de systématiser et de gérer les aspects environnementaux (eau-énergie-déchets)

Par qui ?

Habitat et Participation asbl
(pas concepteur de l'outil !)

Comment ça marche ?

1^{ère} phase =
Analyse sur base
d'une carte du lieu

Chaque sous-groupe réalise un diagnostic (technique ET comportemental) en indiquant sur le plan soit :

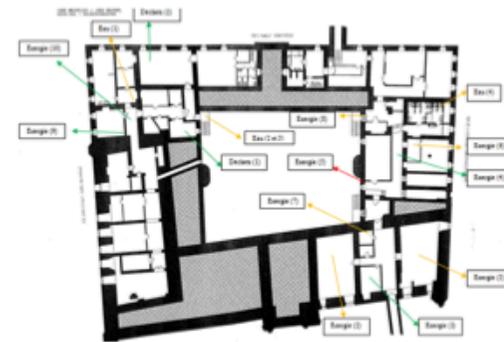
- = Bonne pratique
- = Pratique à surveiller
- = Problème

Et argumente = Mise en convergence des différents sous-groupes.

2^{ème} phase = Recherche de solutions

Où l'obtenir

contact@habitat-participation.be





Réno-Team

Aider les personnes à faible revenu (PROPRIETAIRE, mais aussi LOCATAIRE) à identifier les travaux prioritaires pour rénover leur logement / rendre fier du logement / améliorer son confort et réduire ses dépenses via des gestes simples

Par qui ?

Espace Environnement +
accompagnateurs sociaux

Comment ça marche ?

**Un accompagnateur social fait appel à EE
pour un groupe de personnes à accompagner**

Avec l'AS, 2 ateliers en groupe et 2 entretiens individuelles (+ visite à domicile). Travail de groupe sur base participative (échange d'expériences et de vécu).

Thématiques : sécurité + salubrité + confort + isolation + valeur patrimoniale

Où l'obtenir

Espace Environnement : www.espace-environnement.be
Projet à monter ensemble (financement – méthode)



KIT ENERGIE SOLIDARITE (PACT)

Maîtrise de l'énergie

Par qui ?

PACT Métropole Nord
SoliNergy

Comment ça marche ?

Kit constitué par le PMN avec le groupe de travail sur la précarité énergétique et suite une enquête auprès d'un échantillon de locataires

OUTILS PROPOSES

- Brochure de conseils pour la maîtrise de l'énergie
- Kit de matériel (ampoule éco, multiprise, mousseurs, thermomètre...)

Où l'obtenir

PACT Métropole Nord : <http://www.pactmn.fr/>



KIT ENERGIE SOLIDARITE (EDF-CG)

Maîtrise de la consommation d'énergie des locataires

Par qui ?

EDF – Conseil Général
Mise à disposition aux partenaires

Comment ça marche ?

Kit reprenant différents outils permettant une maîtrise des dépenses énergétiques

OUTILS PROPOSES

- Brochure de conseils pour la maîtrise de l'énergie
- Jeu de magnets (sensibilisation aux économies d'énergie, aux gestes éco-citoyens)
- Kit de matériel (ampoule éco, multiprise, mousseurs, programmateur, thermomètre...)

Où l'obtenir

Conseil Général (France)
Fonds Solidarité Logement (France)

+ Ateliers de sensibilisation

Accompagnement à la rénovation durable du bâti afin de réduire les consommations énergétiques et de diminuer l'impact environnemental de la Wallonie

Par qui ?

Relogeas et Quelque chose à faire

Comment ça marche ?

Ateliers de 3 à 4 séances par petits groupes. Ces ateliers se veulent **un lieu de conseil, de partage, neutre, objectif et à l'écoute du public.**

OUTILS PROPOSES

- Expérience comparant le comportement d'un matériau naturel et un classique
- Echantillons de matériaux avec fiches explicatives
- Différentes fiches pédagogiques sur de nombreux thèmes
- Sites internet de références et livres pédagogiques.

Où l'obtenir

QCAF : Catherine.Leroy@qcaf.be

RELOGEAS : Annesophie.estievenart@relogeas.be



Maison du Développement Durable

Aider les particuliers dans leurs projets de construction/ rénovation et, plus largement, leur montrer des solutions d'habitat durable → Dynamiser le réseau habitat durable

Par qui ?

La Wallonie – la SWCS – la FLW - Espace Environnement

Comment ça marche ?

- 1 Activités gratuites pour les particuliers (soirées d'infos, ateliers) sur inscription
- 2 Accompagnement individuel sur demande (site web – téléphone – sur place à Charleroi)
- 3 Information en ligne (via le site)

Où l'obtenir

Maison de l'Habitat Durable
Rue de l'Ecluse, n°10
6000 Charleroi

www.maisonhabitatdurable.be





Ateliers collectifs

Ateliers de récupération de matériaux et de rénovation d'anciens mobiliers, afin de créer avec les jeunes un nouveau mobilier auto-construit (tables-chaises-porte-manteau-...)

Par qui ?

ARCADIS, foyer FJT à Roubaix

Comment ça marche ?

Les ateliers se réalisent durant la période de temps que le jeune passera dans l'institution, le jeune étant un vecteur-clé de la démarche Développement Durable.

Où l'obtenir

foyerpaulconstans@wanadoo.fr





Mon logement et MOI



Apprentissage des bonnes pratiques dans son logement

Par qui ?

Les PACT du Nord Pas de Calais



Comment ça marche ?

Création d'outils pédagogiques pour animer des ateliers collectifs avec les familles suivies par les PACT

OUTILS PROPOSES

- Maison en 3D
- Plateau de jeu
- Livret animateur
- Quizz
- Guide des éco gestes

PROJET EN COURS



Où l'obtenir

Auprès des PACT NPdC (France)
Mise à disposition en septembre 2013



Tuteur d'énergie

Prodiguer et planifier avec les bénéficiaires des actions concrètes et des conseils pratiques pour réduire les frais de ménage des plus précaires

Par qui ?

41 CPAS en Région wallonne

Comment ça marche ?



Nuance 4

Ces actions visent à la fois le comportement des usagers (débrancher les prises la nuit, ne pas couvrir les radiateurs...) et l'équipement des bâtiments.

Où l'obtenir

Auprès des 41 CPAS participants
<http://www.wallonie.be/fr/actualites/subvention-pour-les-tuteurs-energie>



Jardins partagés

l'objectif est double : produire soi-même une partie de sa consommation (fruits-légumes) et (re)créer du lien social entre habitants, voire déjà sortir de la solitude pour certains.

Par qui ?

Solidarités Nouvelles
et bien d'autres acteurs

Comment ça marche ?



Ce sont des jardins collectifs, gérés en commun par un groupe d'habitants, avec l'accompagnement socio-technique d'un intervenant social. Divers modèles de jardin existent (ex : parcelles de 1M2 par habitant).

Où l'obtenir

Solidarités Nouvelles : sn.secretariat@skynet.be



Guide « pas à pas, je réussis ma rénovation »

Fiches Conseils pour aider les particuliers dans les étapes à suivre pour éviter les pièges de la rénovation

Par qui ?

Espace Environnement
(Living Green & RE-Emploi)

Comment ça marche ?



Lors des accompagnements, le guide peut être distribué aux personnes ayant un projet de rénovation

Où l'obtenir

(Gratuit sur simple demande à Espace Environnement (00 32 (0) 71 300 300
Site Internet : www.espace-environnement.be
<http://www.maisonhabitatdurable.be/fiches-pas-a-pas-je-reussis-ma-renovation>



ECO ENERGIE

Jeu autour de 7 thématiques

Par qui ?

GDF SUEZ

Mise à disposition aux partenaires

Comment ça marche ?

Protège notre Terre !

Les gestes à ne plus faire !



OUTILS PROPOSES

- Jeu de 7 familles autour de différentes thématiques : l'eau, les relations de voisinage, l'appropriation du logement, les appareils électriques, les éco-gestes, la lumière, le chauffage

Où l'obtenir

GDF SUEZ



CATACLIM

Le jeu du changement climatique

Par qui ?

ADEME – Région Nord Pas de Calais & Réseau IDEE
Mise à disposition aux partenaires (gratuit)

Comment ça marche ?

Quizz autour des changements climatiques, de la consommation et des éco-gestes

OUTILS PROPOSES

- Jeu de cartes autour de 2 orientations :
 - Au bandeau bleu : « j'apprends »
 - Au bandeau rouge : « j'agis »



Où l'obtenir

ADEME – Région Nord Pas de Calais (France)
Réseau IDEE [asbl](#) (Belgique)



Jeux Internet Clim' City

Jeu permettant d'étudier l'impact des différents aspects de notre économie sur l'environnement. Il propose de jouer le rôle d'un décideur qui va devoir élaborer un plan climat, compte tenu des efforts que peuvent fournir les différents acteurs de la société.

Par qui ?

Centre de culture scientifique,
technique et industrielle Cap
Sciences Aquitaine

Comment ça marche ?

Vous devez gérer votre ville pour atteindre les objectifs d'une ville durable. A vous d'utiliser les points d'action (politique, entreprise, citoyen) pour développer de nouvelles énergies et de nouveaux modes de transport, pour lancer des campagnes de communication, pour améliorer les bâtiments, pour faciliter le tri et le recyclage des déchets, etc.

Où l'obtenir

<http://climcity.cap-sciences.net/>





Jeux Internet Honoloko

En 26 langues, Honoloko est le premier jeu informatique spécialement conçu pour sensibiliser les enfants sur la santé et l'environnement.

Par qui ?

OMS / Europe et l'Agence européenne pour l'environnement (AEE)

Comment ça marche ?



Honoloko est conçu comme un jeu de société. Pendant qu'il se déplace sur une île, le joueur est confronté à des questions sur son comportement en matière d'environnement. Des points lui sont accordés en fonction des choix qu'il fait. Le jeu est destiné aux jeunes joueurs, de 8 à 12 ans et vise à mieux les sensibiliser à l'environnement et à promouvoir des comportements différents.

Où l'obtenir

<http://honoloko.eea.europa.eu/>

VADE MECUM

Réalisé en novembre 2013

SITE INTERNET DU PROJET : <http://www.accompagnement-social.eu>

VADE MECUM

SITE INTERNET DU PROJET : <http://www.accompagnement-social.eu>

Ce VADE MECUM a été réalisé par
le partenariat transfrontalier :

Le PACT Métropole Nord (France)
RELOGEAS (Belgique)
La Sauvergarde du Nord (France)
Habitat & Participation (Belgique)

Ce VADE MECUM a été
soutenu financièrement par

Le Programme européen INTERREG IV
Lille Métropole Communauté Urbaine
La Région wallonne de Belgique

Ce VADE MECUM a été enrichi par
les Ecoles sociales et organismes :

L'ETAPE en Belgique
L'UDHAJ en France
HELHa en Belgique
L'ISL en France



Wallonie

