



Projet « Logements sociaux »

Partenariat entre le SMES-B et le SASLS

RESEAU : Bruxelles

PERSONNE DE CONTACT: Mahe Aja

TELEPHONE : 02 502 69 49

MAIL : cellulesmes@hotmail.com

SITE WEB: www.smes.be

Le Projet « Logements sociaux » est mené par la Cellule d'appui du SMES-B en partenariat avec le Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux qui met des travailleurs sociaux à disposition des sociétés de logements sociaux bruxellois (SISP). Ce projet vise à favoriser l'accès aux soins et à l'aide de locataires souffrant de troubles psychiques dont les conséquences pourraient mener à une expulsion du logement.

Il est financé par la Région de Bruxelles-Capitale (Logement) et consiste en un détachement à mi-temps d'une assistante sociale d'une SISP au sein de la Cellule d'appui.

Le caractère innovant et transposable porte sur le mode de partenariat (détachement de personnel) et l'aspect préventif (maintien en logement).

Il pourrait être développé auprès de locataires de logements privés en situation de précarité et de souffrances psychiques similaires.

Het Project 'Sociale woningen' wordt geleid door de Ondersteuningscel van SMES-B in partnership met SASLS (Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux) die sociaal werkers ter beschikking stelt van de Brusselse Openbare Vastgoedmaatschappijen (OVM). Dit project beoogt de toegang tot zorg en hulp te vergemakkelijken voor huurders met psychische problemen die het risico lopen dat ze uit hun woning worden gezet.

Het wordt gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Huisvesting) en bestaat uit een halftijdse detachering van een sociaal assistent van de OVM, bevoegd ivoor geestelijke gezondheid, binnen de Ondersteuningscel.

Het vernieuwend en toepasbaar karakter zit in de aard van het partnership (detachering van personeel) en het preventieve aspect (behoud van huisvesting). Het initiatief zou ook ontwikkeld kunnen worden naar huurders van privéwoningen die in een kwetsbare situatie verkeren en met gelijkaardige psychische problemen kampen.

1. Introduction

Ce projet résulte des demandes toujours plus nombreuses adressées à la Cellule d'appui médico-psychologique d'intersection entre la santé mentale et l'exclusion sociale du SMES-B par des travailleurs sociaux des sociétés de logement social bruxelloises (Sociétés Immobilières de Service Public - SISP).

La Cellule d'appui du SMES-B est une équipe multidisciplinaire (psychiatre, thérapeute, psychologie, assistante sociale, sociologue, infirmière) dont la mission consiste, entre autres, en un soutien aux intervenants de première ligne engagés auprès d'une population qui, cumulant grande exclusion sociale et troubles psychiques, accède difficilement aux soins, aux traitements, à l'aide sociale, à l'hébergement, etc. Elle intervient notamment en initiant des pratiques intersectorielles, à la frontière entre social et santé mentale, adaptées aux difficultés et aux besoins des usagers afin de rendre effectifs des droits fondamentaux dont ces personnes sont particulièrement exclues.

Concrètement, la Cellule d'appui intervient à la demande de professionnels de première ligne en impasse dans l'accompagnement d'un usager. Son approche consiste à identifier les facteurs à l'origine du blocage, à mobiliser les ressources existantes autour de lui et à co-construire des réponses complémentaires et adéquates. Pour ce faire, elle assume une fonction de triangulation et de soutien aux professionnels sans se substituer au réseau d'aide et de soins existant.

Les caractéristiques essentielles du public visé sont la rupture majeure des liens sociaux, un blocage du projet social et très souvent, l'absence de demande explicite, voire le refus, d'aide et de soins. La complexité et l'intrication de leurs difficultés, qui semblent parfois sans issue, sont à la source d'inquiétudes et/ou d'épuisement des intervenants à leur égard.

Les demandes des travailleurs des SISP concernaient un retard de paiement du loyer, des plaintes pour nuisances sonores ou harcèlement de la part du voisinage d'un locataire ou encore une inquiétude par rapport à l'état de santé mentale constaté par le travailleur social lors de ses visites à domicile. Très souvent, après avoir fait un état des lieux des ressources de la personne, du point de vue tant de son réseau primaire que de son réseau secondaire, et avoir mis en place différentes aides susceptibles de répondre à ses difficultés apparentes, le travailleur social constatait que l'état général de la personne ne s'améliorait pas.

En 2009, une convention de partenariat est conclue entre le SMES-B et le SASLS (Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux) qui détache des assistants sociaux au sein des SISP de la Région de Bruxelles-Capitale. L'objectif était de répondre plus efficacement au besoin de soutien exprimé par ces professionnels confrontés à l'augmentation des troubles psychiques et de la précarité chez les locataires sociaux.

Les partenaires impliqués dans le réseau sont donc la Cellule d'appui du SMES-B et les travailleurs des SISP, mais également les intervenants psycho-médico-sociaux qui sont sollicités afin de constituer un réseau adapté à la situation du locataire pour lequel un intervenant de SISP a fait appel à la Cellule d'appui.

2. La mise en œuvre du partenariat

Le partenariat s'est concrétisé par le détachement d'une assistante sociale du SASLS à mi-temps à la Cellule d'appui, tout en restant pour son autre mi-temps, détachée dans une SISP. Intégrée au sein de la Cellule d'appui, elle collabore aux interventions ciblées concernant les locataires sociaux.

Concrètement, elle assure les missions suivantes :

- réceptionner les demandes émanant des travailleurs sociaux des SISP
- intervenir en binôme avec les membres de l'équipe de la Cellule d'appui
- si une orientation du locataire s'impose vers une structure de soins, organiser une rencontre avec lui pour préparer ce transfert et aider le professionnel à organiser un retour dans le logement
- si une expulsion du logement social a lieu, tenter de garder un contact avec l'ex-locataire pour favoriser sa stabilisation et sa réinsertion
- aider l'équipe de la Cellule d'appui à élargir son réseau d'institutions de réorientation
- présenter le travail de la Cellule d'appui aux travailleurs des SISP

Concrètement, le travail s'articule autour de deux axes :

- le soutien aux travailleurs sociaux autour de situations cliniques individuelles vécues dans l'impasse
- la sensibilisation et la formation aux problématiques de santé mentale

2.1. Le soutien aux travailleurs sociaux

L'objectif principal de la collaboration est d'offrir aux travailleurs sociaux des SISP un soutien dans le cadre des suivis avec des personnes dont les difficultés d'ordre social sont liées à une problématique de santé mentale. Pour ces interventions, l'assistante sociale détachée collabore en binôme avec un des membres de l'équipe de la Cellule d'appui en appliquant la méthodologie d'intervention spécifique à cette dernière.

2.2. La formation

L'objectif est d'augmenter les connaissances des assistants sociaux du SASLS en matière de santé mentale. Pour ce faire, plusieurs outils ont été mis en œuvre.

Les groupes thématiques sur la santé mentale

Ces groupes thématiques sont organisés sur base volontaire pour les travailleurs sociaux des SISP. Lors de ces rencontres, l'équipe du SMES-B et l'assistante sociale détachée offrent une réflexion sur les pratiques professionnelles en se basant sur des situations problématiques rencontrées par les travailleurs sociaux. Ces séances, sous forme d'intervisions, sont avant tout l'occasion d'un partage de savoirs et d'expériences. Par ailleurs, elles amènent une meilleure compréhension des problématiques en santé mentale des locataires et, par là-même, un soutien plus adéquat de ces derniers dans le travail au quotidien. Enfin, ces moments permettent de (re)créer des perspectives de travail, de mieux agir

face aux problématiques complexes et d'orienter plus efficacement les locataires vers des structures adaptées.

La newsletter

L'assistante sociale détachée rédige chaque mois un article pour la « Newsletter du SASLS » envoyée à l'ensemble des travailleurs sociaux actifs en SISP. Les thématiques sont choisies soit à partir de questions générales adressées par mail, soit sur base des rencontres individuelles avec les travailleurs sociaux autour d'une situation spécifique. Ces articles se composent toujours d'une partie théorique et d'une partie pratique.

Les articles rédigés depuis le début du partenariat ont été compilés dans des cahiers. Dès lors, les compétences et l'expertise acquises ne se perdent pas et peuvent être facilement transmises aux nouveaux collègues dans le secteur.

2. Un partenariat innovant et transposable

Outre ces axes de travail, ce projet a donné lieu à des publications et des présentations dans divers colloques ou groupes de travail. Cela a contribué à le faire connaître au-delà du secteur du logement social. Cette diffusion a entraîné des demandes concernant des locataires sociaux mais émanant d'autres institutions que les SISP (CPAS, services sociaux communaux, médecins généralistes, etc.).

Cette diversification des institutions demandeuses pour un même public résulte du fait que ce projet constitue un modèle pertinent de soutien pour des intervenants d'autres secteurs confrontés à un public en détresse mentale et dont le questionnement est très proche de celui des assistants sociaux des SISP. Cela témoigne du caractère transposable de ce projet innovant à différents niveaux.

Tout d'abord, l'élaboration et l'opérationnalisation du partenariat résulte d'un processus de co-construction au départ de réalités concrètes exprimées par des travailleurs de terrain. Il se situe à l'intersection entre plusieurs secteurs - social, santé mentale, logement – particulièrement segmentarisés, notamment en termes de champs de compétences politico-institutionnels. Le principe d'un détachement de personnel permet de créer des ponts entre deux secteurs qui en retirent des bénéfices importants en termes de savoirs et de compétences.

Ensuite, il s'agit d'un projet essentiellement préventif de maintien en logement pour des personnes particulièrement précarisées. L'intervention permet d'agir en amont de la crise et de réduire les risques d'expulsion du logement. Elle augmente la possibilité d'accès à une aide et des soins adaptés, par la mise en place de réseaux, qui facilitent une stabilisation de la situation du locataire.

Enfin, le transfert de la pratique est favorisé par les différents axes de travail. La dimension de soutien rassure les travailleurs quant à leur capacité de mobiliser leurs ressources et à prendre en charge eux-mêmes des actions pour prévenir les crises. L'axe de formation augmente leurs connaissances en matière de santé mentale. Il permet également la diffusion, aux effets multiplicateurs, d'une philosophie de travail intersectorielle et le recours à des pratiques de réseaux.

3. Un projet riche en enseignements

Les indicateurs de réussite, quantitatifs et qualitatifs, sont difficiles à déterminer comme tenu des caractéristiques du public qui cumule des problématiques dont la complexité et l'intrication rendent ardue la définition d'objectifs mesurables.

Toutefois, en 2012, le projet a fait l'objet d'une évaluation. Outre les données statistiques émanant des dossiers des locataires concernés, on peut dégager quelques éléments d'analyse qui témoignent de son impact bénéfique :

- Les travailleurs sociaux du SASLS identifient la Cellule comme un dispositif de soutien lorsqu'ils sont confrontés à des situations difficiles. Par son intervention, ils se sentent rassurés quant à leur capacité de mobiliser leurs ressources et à prendre en charge eux-mêmes des actions pour prévenir les crises, des troubles de voisinage et des expulsions de locataires présentant des troubles psychiques.
- Par ce projet, la Cellule d'appui a acquis une connaissance approfondie du fonctionnement et des logiques de travail dans le secteur du logement social, ce qui facilite les relais avec les travailleurs sociaux des SISP.
- On distingue deux types de situations pour lesquelles la Cellule d'appui est sollicitée : les situations où l'assistant social n'arrive pas à établir un contact avec le locataire ou bien la relation d'aide est rompue et les situations où le travailleur est toujours en lien avec le locataire mais se sent épuisé ou dépassé. Dans tous les cas, ces travailleurs sociaux s'inquiètent pour ces personnes dont ils sont bien souvent la seule « voix » car l'absence de demande les rend invisibles aux yeux des institutions d'aide et de soins. Le soutien à ces travailleurs « porte-parole » est indispensable car ils œuvrent à l'accès aux droits fondamentaux pour ceux qui en sont exclus
- Dans le travail avec un public fragilisé, le travailleur social a fréquemment l'impression d'être dans un éternel recommencement. La Cellule d'appui va l'aider à définir des objectifs réalistes qui s'inscrivent dans le temps. Cette approche par étapes réduit le risque d'échec ainsi que le découragement et l'épuisement qui peuvent en résulter.
- Très souvent, le locataire est ambivalent à l'égard du travailleur social. Par exemple, il veut de l'aide mais met tous les projets en échec. La Cellule d'appui va aider le travailleur à penser autrement cette ambivalence et à l'envisager comme une étape nécessaire dans le changement. Dans certaines situations (par exemple, personne démentie ou avec des lésions cérébrales), elle va uniquement permettre à l'assistant social d'accepter qu'aucun changement n'est possible et l'aider à adapter son cadre de travail à la réalité de la personne. Il ne s'agit pas de renoncer à un projet mais de le construire à sa mesure. Cette prise de conscience à la fois de ses limites et de l'importance de son action procure un sentiment de paix et d'épanouissement chez le travailleur social.
- L'axe de formation augmente les connaissances des travailleurs du SASLS en matière de santé mentale. Il agit aussi sur certaines représentations en matière de maladie mentale, comme par exemple le lien entre psychose et violence. Cela modifie le regard que peuvent porter les travailleurs sur ces locataires. Ils les abordent alors de manière plus sereine et osent davantage sortir de leur cadre de travail pour explorer d'autres pistes de travail.
- Ce projet permet également de diffuser la philosophie de l'intersectorialité et le recours à des pratiques de réseaux qui abordent les difficultés des personnes dans leur globalité. Cette

approche favorise l'accès aux soins et à l'aide sociale et diminue les risques de rupture dans l'accompagnement des personnes, voire de l'expulsion du logement.

Le projet est financé par la Région de Bruxelles-Capitale (Logement). Le subside est attribué annuellement au SASLS qui détache à mi-temps une assistante sociale au sein de la Cellule d'appui du SMES-B. Toutefois, il ne s'agit pas d'un financement structurel. Celui-ci a d'ailleurs connu une interruption en 2013 et 2014

Or la richesse de ce projet résulte d'un processus de co-construction qui prend du temps et nécessite une continuité car il repose essentiellement sur un travail de réseau. Un arrêt ou une période d'interruption du financement comporte certains risques. Au niveau institutionnel, il est plus facile de déployer un projet qui fonctionne que de le réactiver. Au niveau professionnel, les intervenants se retrouvent subitement sans relais identifiable, avec une rupture dans le suivi des situations. Enfin, et surtout, au niveau des locataires, une telle rupture met en péril la continuité des soins et de l'accompagnement au cœur de la philosophie de ce partenariat.

