

L'empowerment des locataires sociaux: une approche transversale

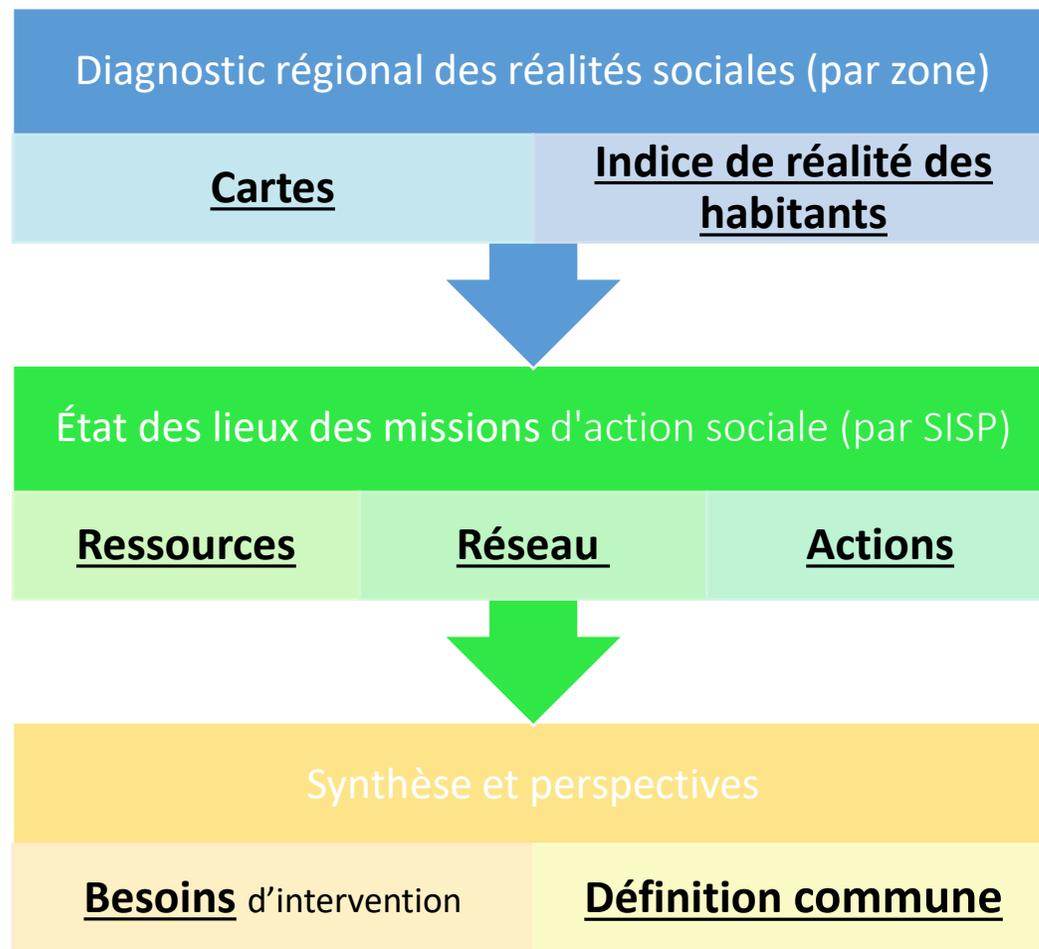
Etat des lieux de l'action sociale menée par le secteur du logement social bruxellois (RBC)



slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting



Structure présentation/rapport "Etat des lieux action Sociale"

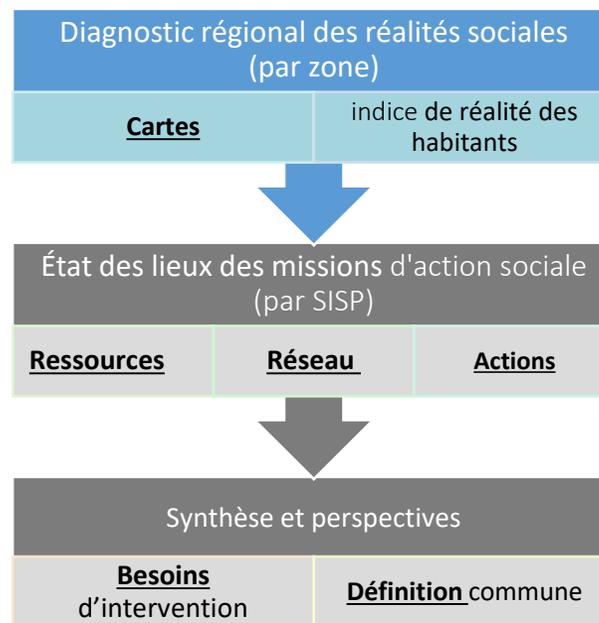


Présentation chiffres du secteur :
Données SLRB ou récoltées en SISP. **Empowerment pour QUI ?**

Présentation synthèse des **actions** réalisées par le secteur relevées aujourd'hui en lien avec **l'empowerment**

Et demain ?
En cours... Pour 2024...

1. Éléments de contexte



Éléments de contexte

Deux jeux d'indicateurs:

Qui sont les habitants ? (source SLRB/SISP)

- *Caractéristiques générales*

Quelles problématiques rapportées par les SISP ? (2023)

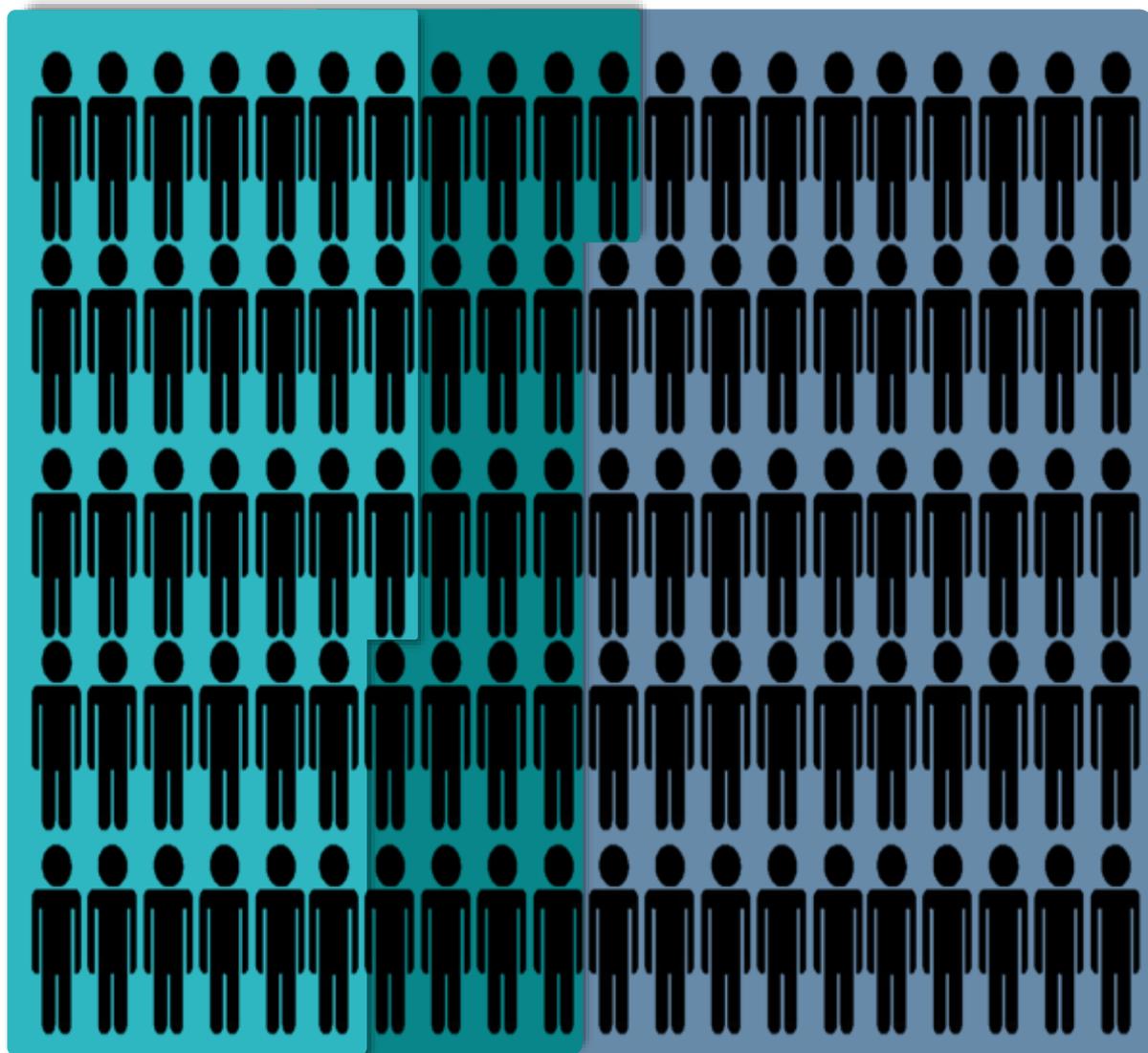
- Lors des rencontres avec les SISP, ces dernières ont dû caractériser l'intensité de différentes problématiques identifiées par la SLRB, à savoir : phénomène de bandes et trafique, santé mentale, vandalisme et sécurité, propreté, précarité, isolement, analphabétisme, connaissance du français et du néerlandais, vulnérabilité numérique.
- Les SISP ont dû **coter de 1 à 10** chacune de ces problématiques et ce, **par quartier**.

Qui est notre public?

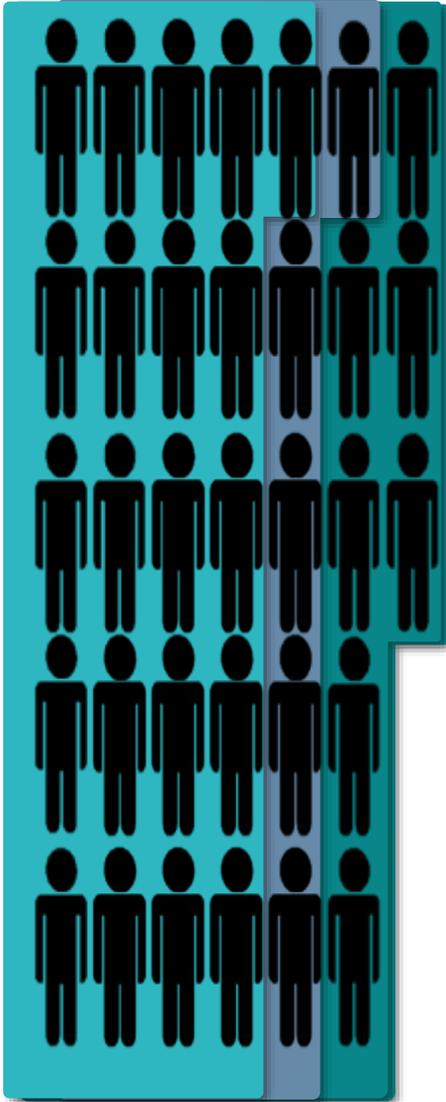
- Age du public cible
- Composition de ménage
- Montant et type de revenus
- Suroccupation des logements

		Groupe	
		RBC	Secteur
Tranches d'âge	% - 25 ans	31%	★ 37%
	% age actif	56%	44%
	% + 65 ans	13%	★ 19%
Composition ménage	Isolés	47%	43%
	En couple sans enfants	14%	8%
	En couple avec enfants	23%	22%
	Famille monoparentale	11%	★ 19%
	Autre	5%	8%
Revenus	Revenu net imposable médian	21.508 €	★ 16.614 €

Types de revenus



- 33 % sont pensionnés (16.672 €)
- 18 % sont salariés (22.857 €)
- 49 % ont un revenu de remplacement (14.727 €)



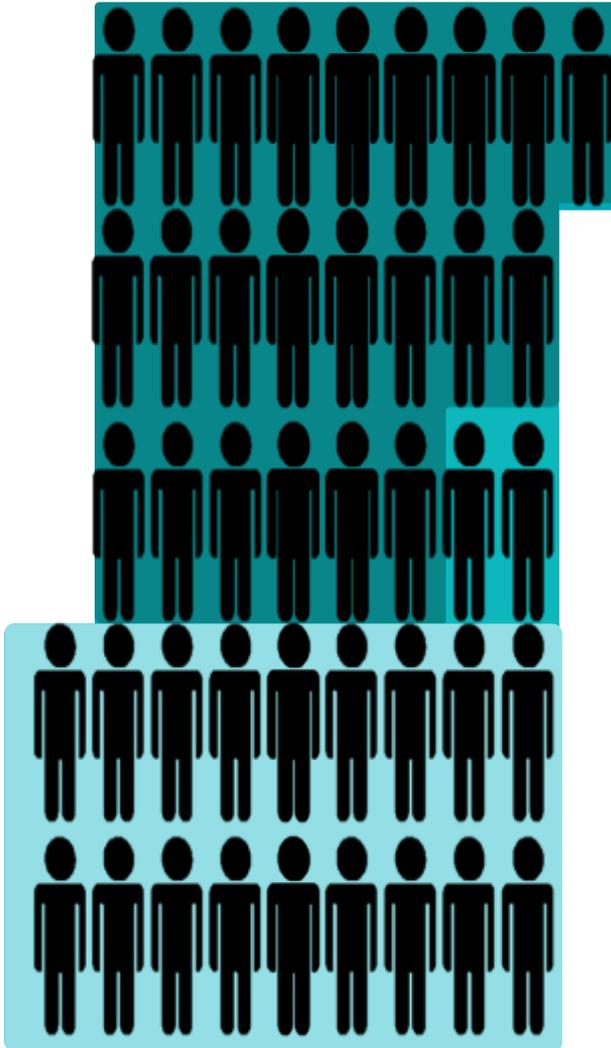
Qui sont les 33 pensionnés?

- En moyenne 76 ans
- Femmes (57%) > Hommes (43%)
- Revenus moyens : 16,672€
- Composition de ménage :
 - 21 isolés
 - 5 en couple
 - 7 en famille



Qui sont les 77 salariés & revenus de remplacement ?

- Age moyen 53 ans
- Composition de ménage :
 - 43 familles avec enfants
 - 21 isolés
 - 3 couples sans enfants



Qui sont les familles avec enfants?

- 23 familles couple avec enfants
- 20 familles monoparentales
 - 90 % mère – 10 % père
 - 80 % revenus de remplacement
- Suroccupation :
 - 91% des logements suroccupés = familles avec enfants
 - 1 enfant sur 2 a entre 6 et 17 ans

Que retenir de ces chiffres?

- Les facteurs de fragilité dans la population sont très présents chez les locataires sociaux ;
- Les locataires sociaux se trouvent souvent à l'intersection de ces facteurs ;
- Mieux comprendre la réalité des locataires = actions mieux ciblées



Éléments de contexte

Indice des problématiques rapportées

- Caractérisation des SISP de l'intensité de différentes problématiques identifiées par la SLRB, en cotant de 1 à 10 la criticité présente sur les quartiers - à savoir : phénomène de bandes et trafic, santé mentale, vandalisme et sécurité, propreté, précarité, isolement, analphabétisme, connaissance du français et du néerlandais, vulnérabilité numérique.
- En matière d'empowerment, nous proposons de nous concentrer sur les problématiques suivantes:

- Santé mentale
- Analphabétisme
- Connaissance FR/NL
- Vulnérabilité numérique

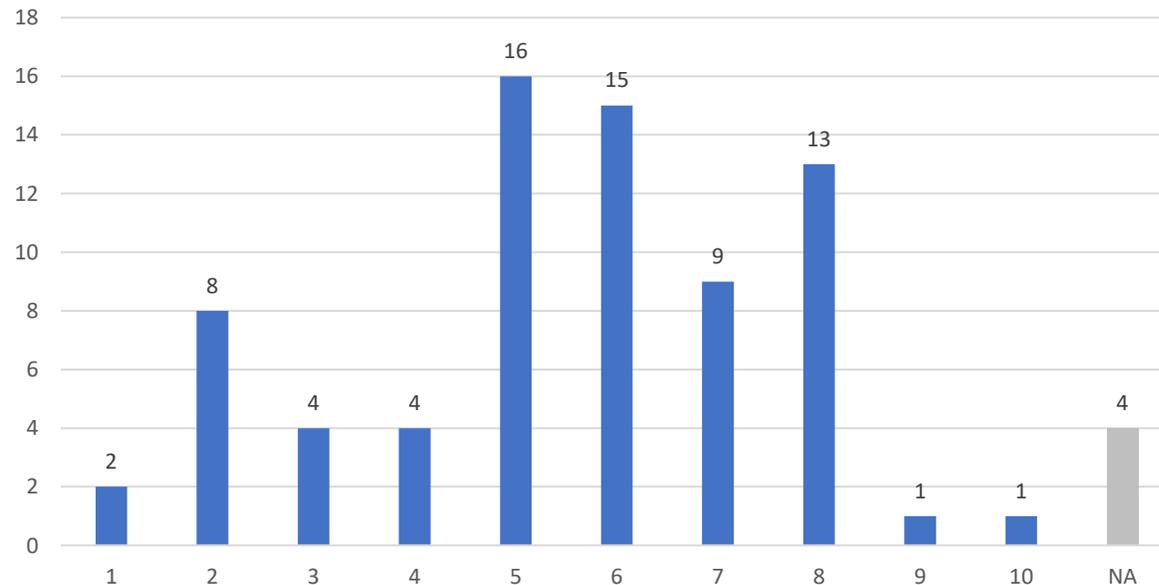
- Nombre de quartiers rapportant ces problématiques et criticité
- Moyenne et présence globale

Éléments de contexte

Indice des problématiques rapportées

- **Santé mentale**

Nombre de quartiers par indice de criticité en matière de Santé mentale



Moyenne par les SISP/quartiers ayant identifié cette problématique

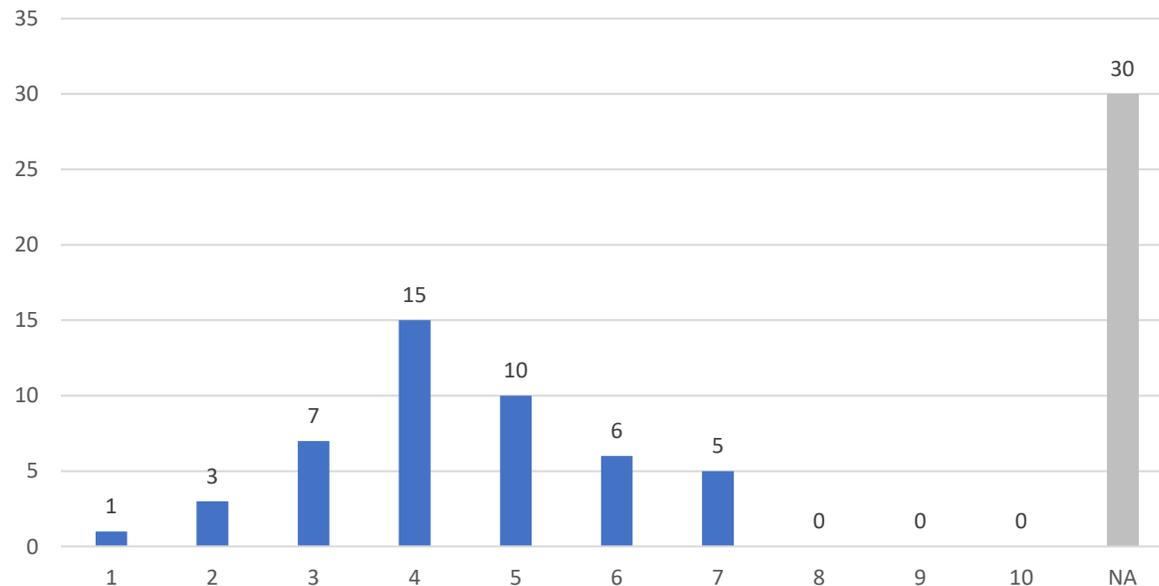
- 5,51/10 en termes de criticité moyenne
- Présence dans 71 quartiers sur 77, concerne 92% des quartiers

Éléments de contexte

Indice des problématiques rapportées

- **Analphabétisme**

Nombre de quartiers par indice de criticité en matière d'Analphabétisme



Moyenne par les SISP/quartiers ayant identifié cette problématique

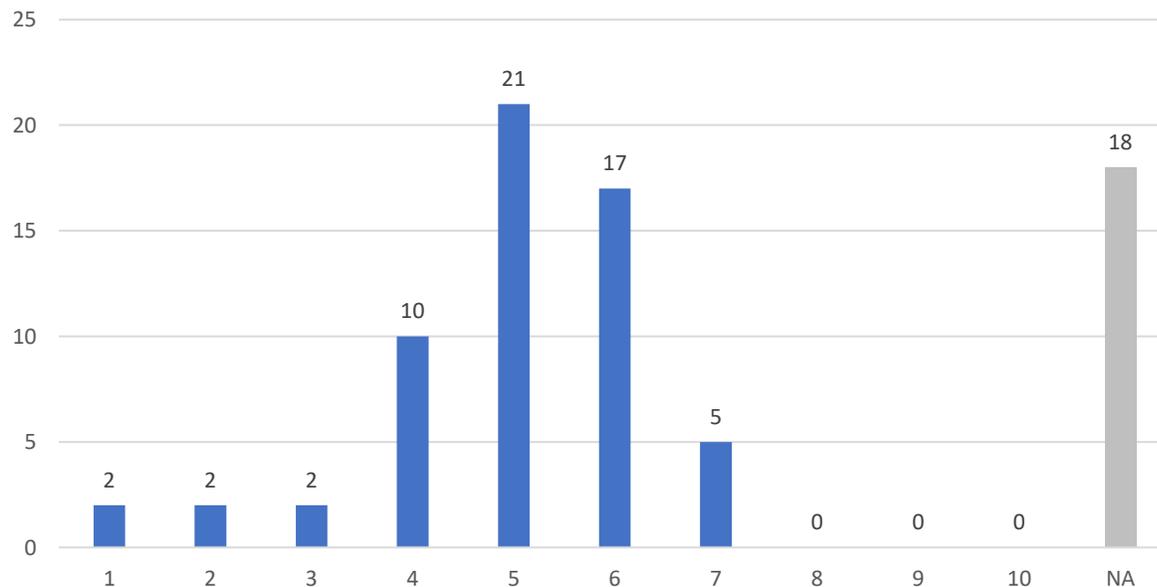
- 4,45/10 en termes de criticité moyenne
- Présence dans 47 quartiers sur 77, concerne 61% des quartiers

Éléments de contexte

Indice des problématiques rapportées

- **Connaissance FR/NL**

Nombre de quartiers par indice de criticité en matière de
Connaissance français/néerlandais



*Moyenne par les SISP/quartiers ayant
identifié cette problématique*

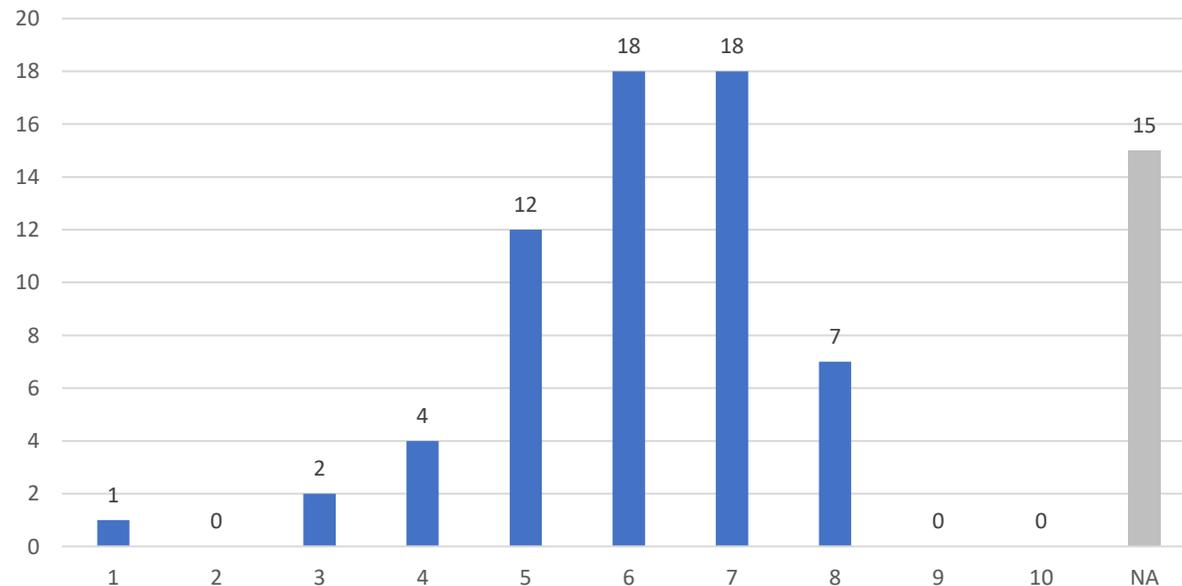
- 4,98/10 en termes de criticité moyenne
- Présence dans 59 quartiers sur 77, concerne 77% des quartiers

Éléments de contexte

Indice des problématiques rapportées

- Vulnérabilité numérique**

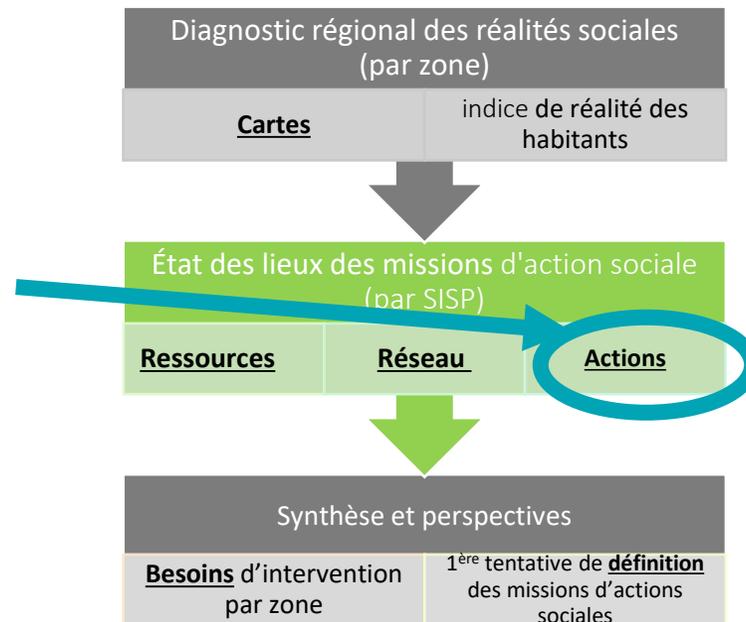
Nombre de quartiers par indice de criticité en matière de
Vulnérabilité numérique



*Moyenne par les SISP/quartiers ayant
identifié cette problématique*

- 6,02/10 en termes de criticité moyenne
- Présence dans 62 quartiers sur 77, concerne 80% des quartiers

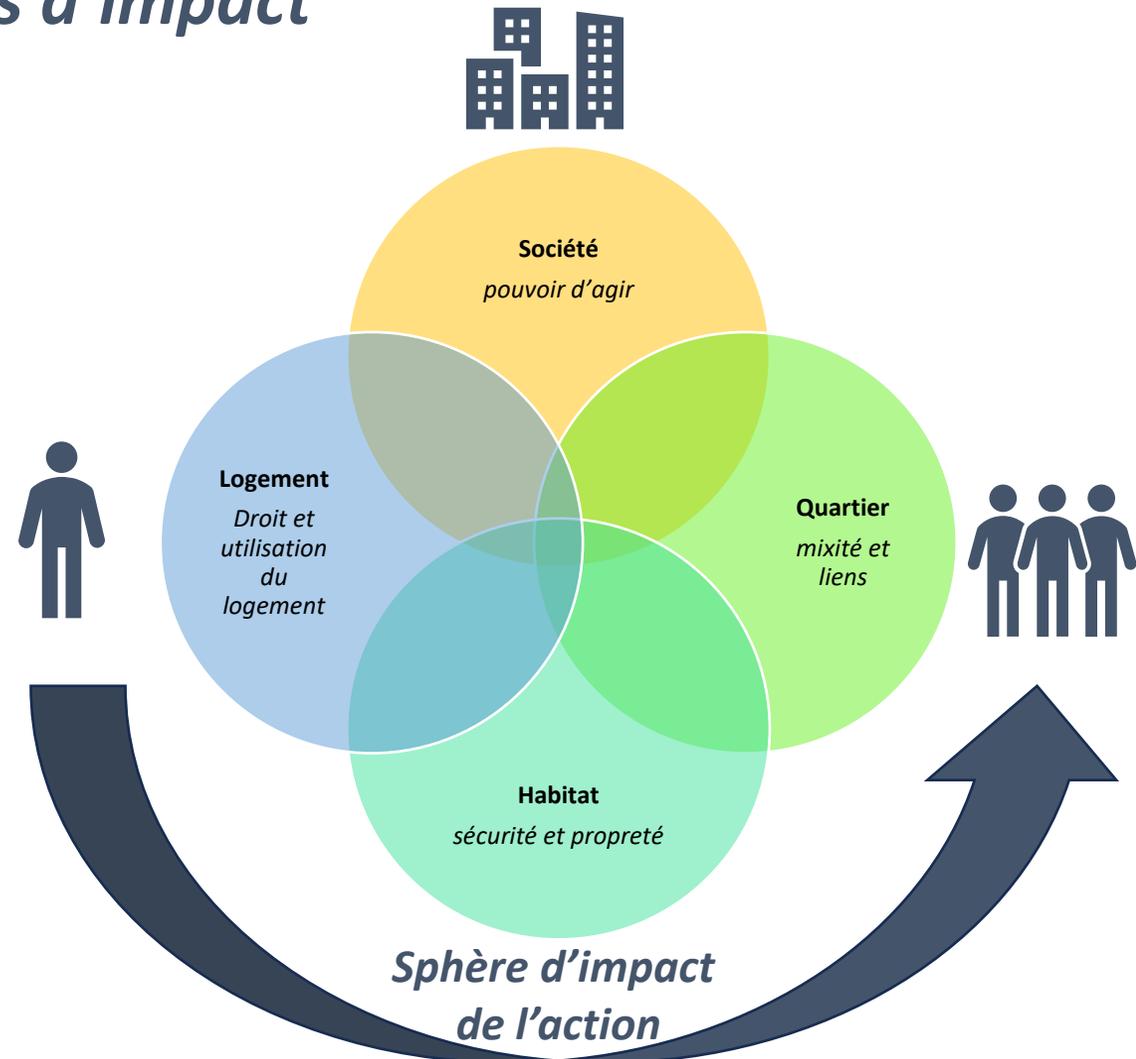
2. Actions menées en matière d'empowerment – pouvoir d'agir



Éléments de compréhension

méthodologie des sphères d'impact

- Lors de chacune des rencontres et en préparation de celles-ci, les actions menées par les équipes sur fonds propres, par les travailleurs détachés du SASLS et par les PCS ont été classifiées sur base du schéma ci-joint
- Ce schéma est à lire de gauche à droite, dans le sens inverse des aiguilles d'une montre pour aller d'actions visant l'impact de l'habitant sur sa propre vie et son propre logement pour aller vers des actions visant l'impact de l'habitant dans la société
- L'intérêt de ce schéma est double :
 - il ne hiérarchise en rien les actions. Aucune action n'est prioritaire sur une autre.
 - Une action peut se situer à l'intersection de plusieurs sphères d'impact.

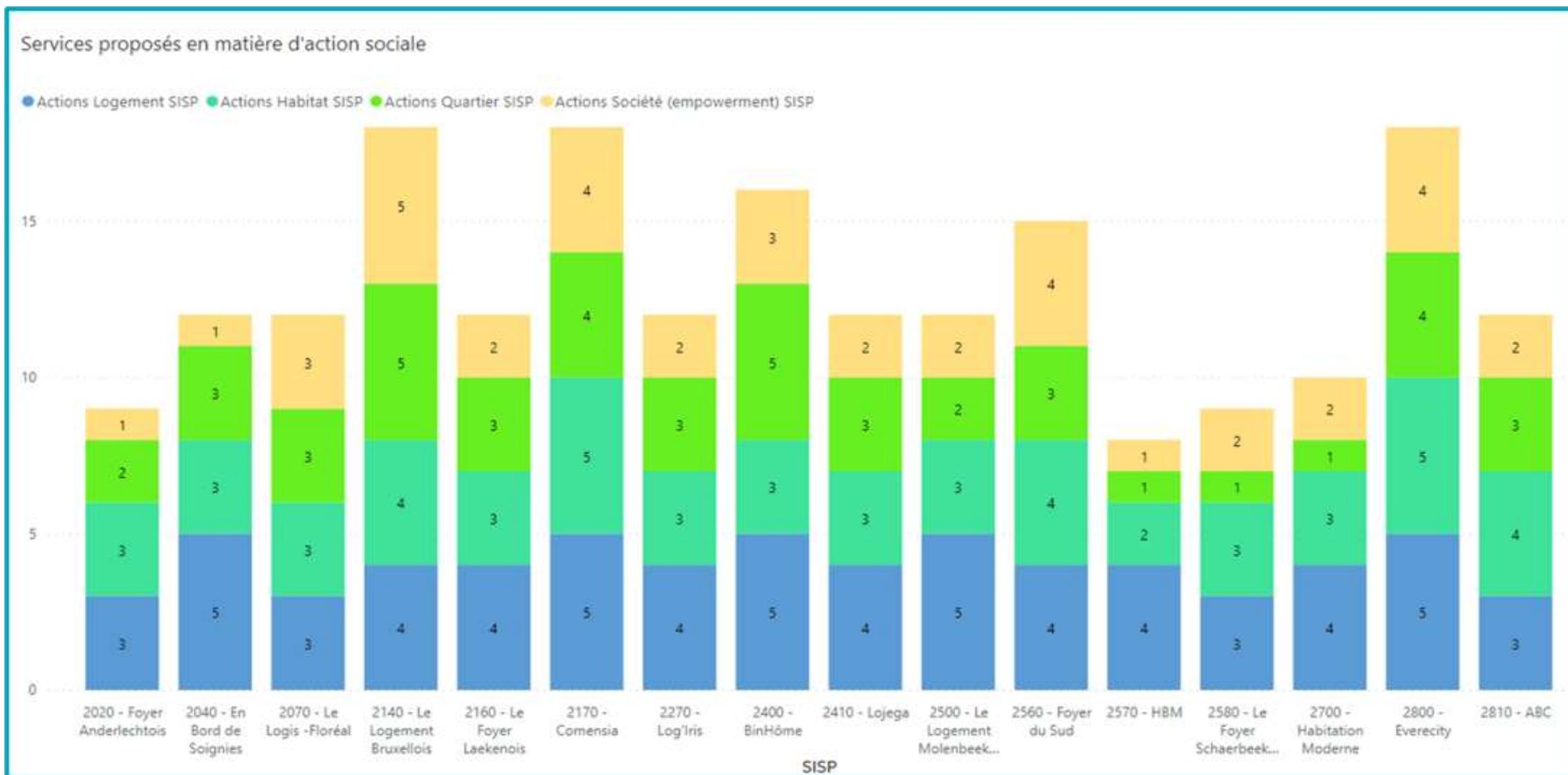


Éléments de compréhension

Champs d'action des SISP – tentative de quantification

- Le graphique de la page suivante donne un aperçu de l'impact estimé lors de la rencontre avec la SISP par sphère d'action.
- Il s'agit d'un **estimatif** basé uniquement sur l'échange lors des rencontres. Il ne reflète en rien l'observation sur le terrain.

Niveau de service par sphère d'action



Actions liées au Logement

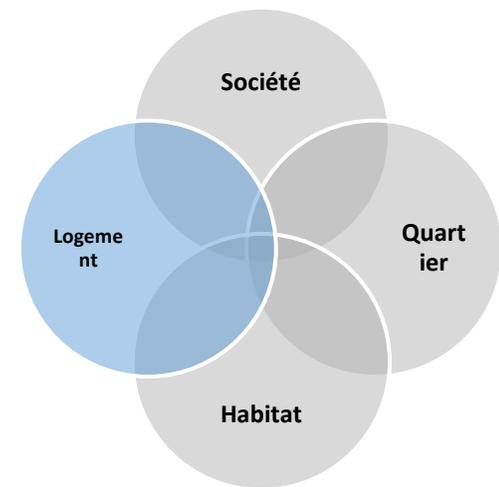
Soutien et Accompagnement Individuel

Nouveaux locataires: accueil et intégration

Travail social collectif

Veille et suivi technique

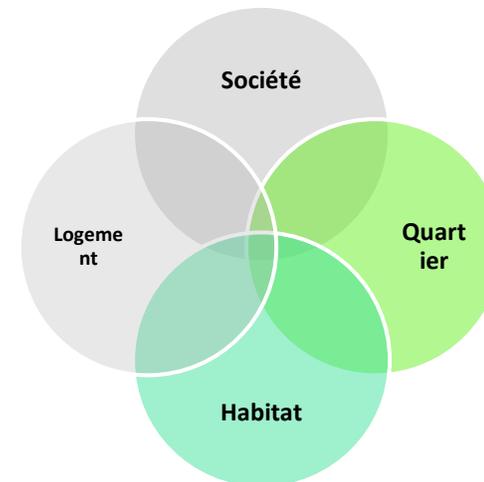
Cohésion sociale et participation



Organisation interne au profit des locataires (orientation client)

- Renforcement de la transversalité entre social et pôle locatif (social vs contentieux)
- Harmonisation des procédures transversales (plan d'action interservices)
- Décloisonnement

Actions liées à l'Habitat et au Quartier



HABITAT

Accueil des locataires
Sensibilisations et préventions diverses
Cahiers pédagogiques

Désamorçage de Conflits/troubles de voisinage

Communications, Séances d'information collectives

Cohésion sociale et participation Campagnes de prévention – sensibilisation (propreté, déchets ménagers, énergie, insécurité...)

Relais vers associations, travail en réseau, réorientation

QUARTIER

Concertation « institutionnelle » et « communautaire »

Favoriser la mise en place d'un travail de prévention

Rassembler et créer du lien
Favoriser l'insertion de certains publics cibles

Quartier /habitat – sensibilisation environnement, déchets, énergie, biodiversité, mobilité - Sensibilisation et Réponses aux problématiques

Amélioration du cadre de vie – projet locataire par quartier

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

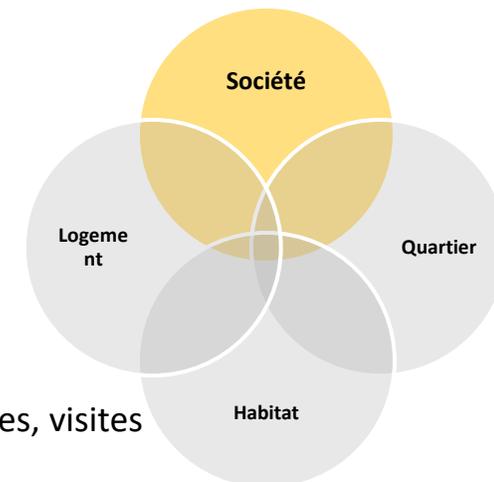
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- Accueil, ligne directe, permanences, visites
- **Guidance sociale**
- Aide et réponse à la démarche volontaire
- Remise en ordre administrative: Analyse et relais administratifs de dossiers
- **Encadrement de la gestion budgétaire et contre l'endettement**
- Séances d'information
- **Farde d'accueil avec « optique citoyenne » (introduction aux services communaux et autres)**

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

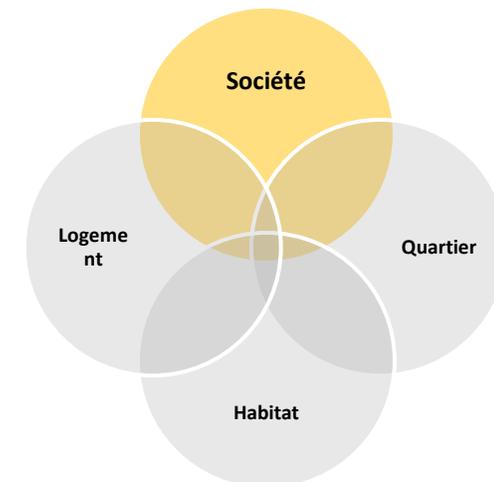
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- **Pouvoirs communaux:** Réorientation – Services de médiation de dettes, petites réparations, énergie, antennes scolaires, police...
- **Tissu associatif:** Mise en réseau – Partenariats - accès à des services spécialisés et réseaux d'entraide
 - Maison de jeunes, service prévention, Logement et santé mentale, hôpitaux...)
 - Réseau d'alphabétisation, antennes scolaires
 - Mise en place de services à domicile: repas, aide-ménagères
- **Plateformes:** Développement de cohésion sociale, Collectifs

Actions liées à l'empowerment

Réseaux : principaux partenariats en place

Droits sociaux	Famille	Santé	Difficultés financières	Insertion socio-pro	Sécurité	Civisme
<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communes • CPAS • Plateformes de concertation ou de coordination sociale • Police • Maisons de quartier <p><i>Partenaires projets</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons de jeunes • ASBLs locales et régionales • Union de locataires et assoc. d'habitants <p><i>Partenaires médicaux et aides à domiciles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutualités - Mutuelles • Hôpitaux et Maisons médicales • Soins à domicile 	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communes et médiateurs • CPAS • Plateformes de concertation ou de coordination sociale • Centres sociaux de prévention • Maisons de quartier <p><i>Partenaires associatifs socio-culturels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons de jeunes et antennes scolaires • ASBLs locales et régionales • Union de locataires et assoc. d'habitants <p><i>Partenaires médicaux</i></p>	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • CPAS • Communes • Plateformes de concertation ou de coordination sociale <p><i>Partenaires médicaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpitaux et Maisons médicales • Soins à domicile • Mutualités - Mutuelles • ASBLs locales et régionales en matière de santé mentale • Equipes mobiles (SASLS) 	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • CPAS • Communes • Plateformes de concertation ou de coordination sociale <p><i>Partenaires projets</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ASBLs locales et régionales 	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • CPAS • Médiateur social 	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communes • Police • Maisons de quartier • Agents de propreté • Médiateur social <p><i>Partenaires projets</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons de jeunesse • ASBLs locales et régionales 	<p><i>Partenaires institutionnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communes • Police • Plateformes de concertation ou de coordination sociale • Maisons de quartier • Agents de propreté • Médiateur social/communal <p><i>Partenaires projet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ASBLs locales et régionales

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

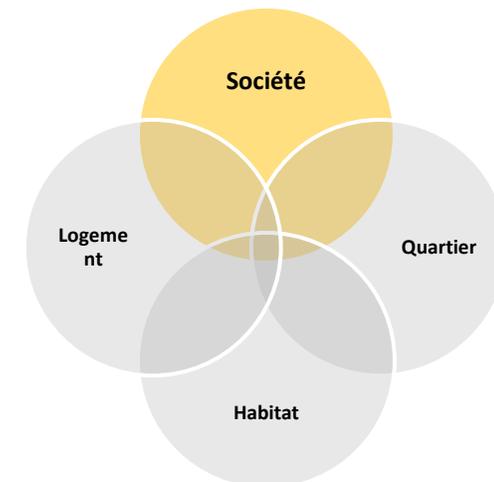
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- Lutte contre l'isolement, la vieillesse et la santé mentale
- Lutte contre les problèmes de santé et problèmes familiaux
- Insertion de certains publics cibles – enquête et réseau

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

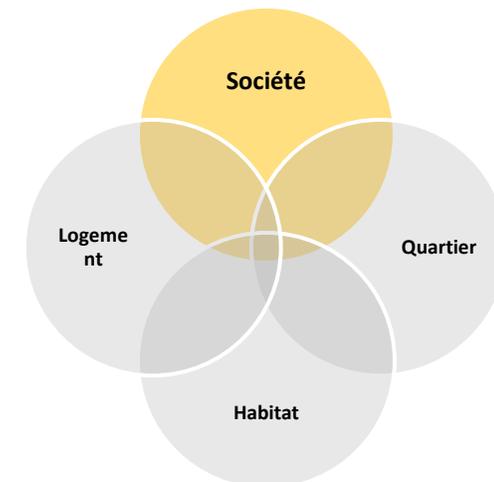
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- Appels à projets - Projets autoportés
- Budgets participatifs
- Gestion des espaces communs
- Projets « petits boulots » - cohabitation entre jeunes et seniors (responsabilisation, sensibilisation, et amélioration des relations)
- Accompagnement post « contrats de quartier »

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

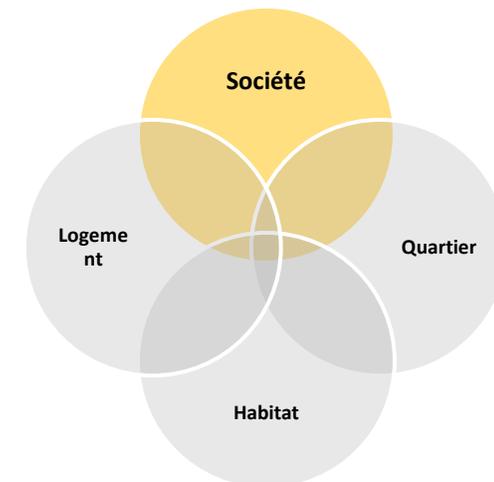
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- Suivi familles, mutuelles et médecins
- Hygiène (procédures en matière de suivi d'hygiène)
- Housing first
- Seniors - remplacement des aînés dans un cadre de communauté et de convivialité

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

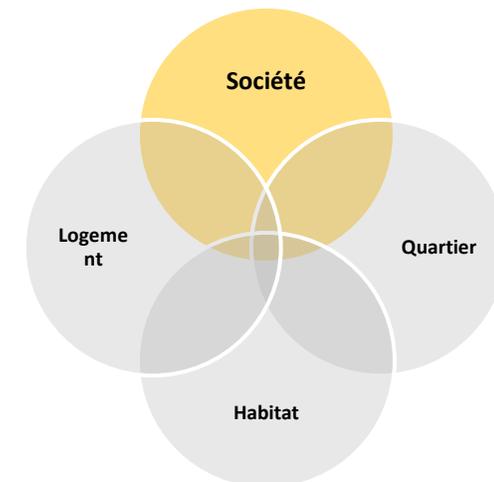
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

En noir : Actions les plus courantes au sein des SISP

En bleu : Tendances qui se dessinent au sein de quelques SISP

En rouge : Spécificités



- Contacts systématiques et rencontres
- Participation aux structures de gestion / aux organes démocratiques (CoCoLo, groupes de locataires, concertations sociales) **et Travail sur l'esprit coopératif**
- Soutien aux initiatives locales

Actions liées à l'empowerment

Accessibilité à l'accompagnement social: accueil, aide et information

Développement des interactions avec le réseau institutionnel et associatif

Favorisation de la réappropriation du milieu de vie et le vivre ensemble

Accompagnement psychosocial et familial

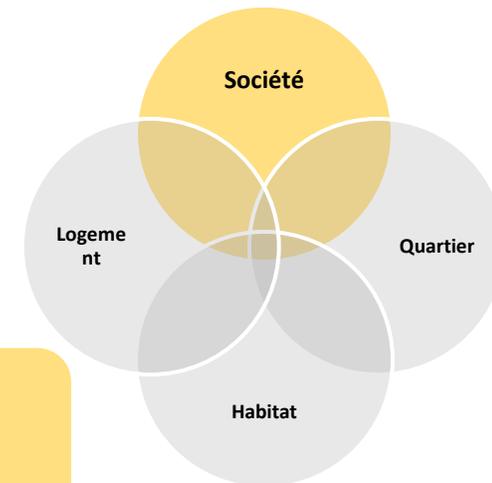
Participation active

Sensibilisation et encouragement de la prise de responsabilité des locataires

Accompagnement en cas de mise en danger du droit au logement

Lutte contre la précarité et la fracture sociale

Participation active et responsabilisation citoyenne



Premiers constats

Défis importants à relever :

Habitants aux profils multiples et évolutifs

Multiples actions en cours !

Fournir un habitat de qualité,

connaître et analyser le profil des habitants/quartiers /ensembles pour apporter des actions les plus efficaces possibles,

Solutions transversales

si nécessaire renforcer les dispositifs, soigner et développer les réseaux, développer des partenariats.....

Définir une vision et une stratégie commune en 2024 !!

MERCI POUR VOTRE ECOUTE !

DES QUESTIONS ?

