

Des locataires sociaux qui ont un plan

En matière de logement, il n'y a pas que les architectes ou les élus qui (f)ont des plans, parfois « ambitieux »¹. Au départ de colères individuelles, des locataires sociaux d'une SISP bruxelloise (société immobilière de service public ou société de logement social) ont construit ensemble une stratégie pour « faire bouger les choses ». Récit d'une démarche qui en inspirera peut-être d'autres.

Tisser les colères²

« Ils ont leur argent, le reste ils n'en ont rien à faire », cette phrase, tout locataire l'a pensé un jour – dans le meilleur des cas – ou le pense tous les jours. Et tout travailleur social qui « touche au logement » l'a entendu un jour, ou plus.

Cette phrase, des travailleurs sociaux de différentes structures (les Projets de Cohésion Sociale³ quartier Nord et Léopold, l'asbl PICOL) les entendent régulièrement de la part d'une partie des locataires des quelques 3780 logements du Foyer laekenois. Des locataires qu'ils rencontrent régulièrement dans « leurs » quartiers (Cité Modèle, Square Prince Léopold, quartier Nord, Mellery).

Derrière ces colères, ce sont des constats qui devraient être familiers pour ceux qui côtoient, de près ou de loin le logement social : des mois d'ascenseur en panne, des mises en demeure visiblement injustifiées, des appartements conçus pour des publics spécifiques mais inadaptés, des difficultés pour obtenir des justifications pour des charges élevées, des rénovations qui se font attendre, des demandes d'intervention restées sans réponse. La liste continue.

Ces colères, ce sont souvent des droits du locataire qui ne sont pas respectés. Et on se demande – avec certains *observateurs* du secteur – si le locataire social est un locataire "comme un autre", s'il a les mêmes droits : après tout, il peut s'estimer heureux d'être parmi "les élus" (vu la longue liste d'attente, plus de 40 000 ménages) donc il ne doit pas trop s'offusquer si ses droits ne sont pas toujours respectés.

Des constats qui ne sont ni nouveaux, ni propres à une SISP en particulier mais plutôt le résultat d'un système. Pas seulement le résultat de modes de gestion successifs de la SISP, mais aussi le résultat d'une politique régionale du logement, des années de sous-investissement dans le logement social, régulièrement dénoncées.

Les locataires qui ont bâti la démarche prendront conscience que cette colère est une étape nécessaire : « la colère ne vient pas pour rien, nous avons dû en passer par là, vider notre sac ».

Écouter ces colères là, c'est le quotidien de beaucoup de travailleurs sociaux actifs dans les sites de logements sociaux. Écouter ces colères, une mission difficile, parfois épuisante.

Et puis un jour, un changement annoncé qui pourrait bien être une opportunité : la perspective que le conseil d'administration de la SISP soit renouvelé, suite aux élections communales de 2018. Le moment opportun « pour faire bouger les choses » ?

1 Voir le *plan d'urgence pour le logement social* de la secrétaire d'État au logement, présenté comme « un plan ambitieux mais réaliste », cité dans *Contours*, la revue de la SLRB, automne-hiver 2019

2 Voir la brochure *De la colère à l'action collective* de Periferia asbl, 2017:

http://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2017/Pub_Periferia_2017_comunity_organizing.pdf

3 Dispositif de la SLRB qui a pour finalité d'améliorer la qualité de vie des locataires sociaux, plus particulièrement en favorisant la participation à la vie de la « Cité ». Une des missions est justement de favoriser la communication entre locataires et SISP.

Ensemble, locataires et travailleurs, nous saisissons l'occasion.

Des décisions sont prises rapidement : réunir des locataires de différents sites du Foyer laekenois et engager une action collective auprès du conseil d'administration fraîchement nommé⁴.

Pour bâtir une action collective, il a d'abord fallu dépasser les colères individuelles. Dépasser la – nécessaire – plainte. Dépasser, ou plutôt *faire avec*. Essayer de tisser ces colères, « d'en faire quelque chose », c'est l'un des enjeux du travail social.

Passer des récits et plaintes individuelles à des demandes et revendications collectives.

Réaliser que les colères sont partagées au sein d'un même site, et entre les sites.

Réaliser que chaque lieu est habité par une réalité propre.

Construire et déconstruire

Première étape pour mettre au point leur plan : se rencontrer entre différents sites, faire part de sa réalité et de ses conditions de vie. Une soirée qui mettra en lumière un collectif transversal, tout en reconnaissant la spécificité de chaque site.

Les différentes discussions et débats de cette soirée ont permis aux habitants de construire *une* perception de leurs environnements de vie, de prendre de la distance afin de nuancer certaines situations vécues. Remettre une problématique dans son contexte permet de prendre le recul nécessaire à sa compréhension.

Ce sera ensuite une série de rencontres entre locataires, beaucoup de questions, quelques réponses, des doutes, des coups de gueule, une lettre pour présenter les constats collectifs et inviter directeur et administrateurs. Cette lettre, étape-clé dans l'interpellation, sera la synthèse de leurs colères, réunies sous les thèmes de la communication, de l'état du bâti, de la transparence et des ressources en personnel.

Dans ces rencontres, les locataires identifient ce qui pour eux est au centre de toutes leurs revendications et qui est commun à tous les sites : le manque d'écoute, de communication, de suivi, de représentation auprès du Foyer et les dysfonctionnements liés à l'organisation interne (notamment le manque de personnel). Et ils ont des propositions à faire pour assurer le suivi de leurs revendications.

Ce sera des prises de parole face à la direction et à la présidence. Il aura fallu définir des responsabilités, désigner collectivement les porte-paroles qui témoigneront au nom du collectif. Il y aura le sentiment d'avoir été (plus ou moins) entendu.

Ces rencontres ont d'abord permis de créer un espace pour sortir de la plainte individuelle. Un espace pour bâtir une stratégie collective, du moins essayer, puisque dans ce genre de démarche, maintenir le collectif est un défi permanent. Les problèmes individuels (re)prennent souvent de la place. C'est sans doute là un des apports du regard extérieur du travailleur social.

Ce sera un outil – et une précieuse source d'enseignements – de la démarche : creuser « qui sont les acteurs du logement social ? » Derrière l'assistant social ou le personnel technique, il y a des services, une direction, un conseil d'administration, des partis politiques (et leurs enjeux), une instance de contrôle (la SLRB), une politique régionale en matière de logement, un code du logement, et puis un contexte socio-économique global dans lequel s'inscrit tout le reste.

4 Pour information, et c'est l'une des leçons qu'a permis de tirer cette démarche : les administrateurs d'une SISF sont le reflet de la majorité communale. Aucune compétence ou motivation ou intérêt pour le secteur du logement ne sont requis.

Qui sont les décideurs ? Cette question simple, en apparence naïve, est puissante. Nous nous la sommes posés ensemble, locataires et travailleurs. Et nous y répondons ensemble, chacun avec son savoir, son expérience : le locataire qui a été représentant Cocolo (Conseil Consultatif des Locataires), le locataire qui vit là depuis 40 ans et a connu différentes gestions, le travailleur qui « déterre » les statuts de la SISP déposés au moniteur belge, les rencontres informelles d'un autre travailleur... Nous avons partagé ces avoirs. Ils nous ont aidé à construire une stratégie.

Qui sont les décideurs pose encore d'autres questions : qui décide qu'il faut attendre parfois 6 mois pour qu'un ascenseur (re)fonctionne, qui décide de la politique de rénovation du bâti social en région bruxelloise, quelles en sont les logiques ?

Qui sont les décideurs pose la question du rôle de chaque acteur lié à la SISP (AG, CA, administration, services, service social, délégué social, CoCoLo, entreprises externes, SLRB).

Distinguer les responsabilités de chacun, savoir ce qui relève ou non du Foyer laekenois (certains enjeux dépassent la SISP), pour trouver les arguments adéquats. In fine, maîtriser son interpellation.

Identifier les acteurs, leurs contraintes, leurs enjeux a permis de voir que les colères peuvent être partagées. Un locataire et un directeur partage certains constats et se sentent tout autant démunis face à un levier d'action qui semble s'éloigner.

Construire cette stratégie, ç'a été – et c'est encore – apprendre qui sont nos interlocuteurs, où sont les leviers de décision, distinguer où sont les leviers d'action. Bref, comprendre le système, le questionner. Poser un regard critique. En déconstruisant et en définissant les rôles et fonctions de chacun, en identifiant et en analysant le jeu dans lequel on se trouve, les locataires deviennent acteurs des rapports de force en présence. Déconstruire le jeu institutionnel *pour* y prendre sa place.

Les meilleurs experts de leurs logements

Au fur et à mesure des rencontres entre locataires, ou avec la direction et les administrateurs du Foyer laekenois, une nouvelle relation s'installe.

Les locataires sont reconnus pour leur expertise : la nouvelle présidente du Foyer laekenois salue leur démarche, leur précieux travail de synthèse des problèmes du terrain. Un travail qui lui prendrait « des plombs à faire ». Les locataires semblent avoir un nouveau statut : celui de meilleurs experts pour dire ce qui se passe chez eux. Des *rousépéteurs* devenus *interlocuteurs légitimes*. Des partenaires pour la direction et l'administration.

Un nouveau statut d'interlocuteur pour ces locataires et les associations qui les ont accompagnés, et surtout, des engagements obtenus auprès de la direction et des administrateurs.

Il y a eu des moments où ce statut semblait précaire, où l'on semblait « revenir en arrière » : des colères individuelles se refaisaient à nouveau entendre. Mais elles ne déforçaient pas l'action, elles la nourrissaient.

Oser (se) questionner et oser dire, ç'a été une des leçons pour les locataires ayant participé à la démarche, mais aussi pour les travailleurs.

Pour ces derniers, ces tisseurs de colères, pris dans des tensions (tensions propres aux *colères de logement*, tensions dans les relations, tensions lorsque des locataires les associent à la SISP), cette démarche fut l'occasion d'apprendre à dire aux locataires leurs difficultés, leurs frustrations, les

risques pris. Et continuer à avancer ensemble.

Un plan... et des perspectives

Suite à leur interpellation, des engagements – autant de succès pour le collectif – ont été pris par le Foyer laekenois : améliorer la communication et le suivi des dossiers individuels, participer à des visites par site organisées par les locataires, organiser deux rencontres annuelles pour chaque site, et une rencontre annuelle avec les locataires des différents sites.

En raison du confinement, les visites des sites par les locataires sont encore en préparation. Des visites où les locataires pourront faire voir leurs constats, faire voir l'origine de leurs colères.

Depuis que locataires et travailleurs ont entamé leur démarche, a mûri l'envie d'interroger la politique du logement social à Bruxelles. En allant creuser la composition du conseil d'administration s'est posée la question de son rôle, des compétences et motivations des administrateurs. Une question qui pourrait être renvoyée vers la Région bruxelloise, compétente en matière de logement mais aussi vers les partis politiques qui désignent lesquels de leurs élus siégeront dans les conseils d'administration.

Le plan nécessite d'être en constante réévaluation : s'adapter aux évolutions du contexte, être vigilant pour que les locataires s'y retrouvent.

La nouvelle relation créée entre les locataires et la SISP demande à être maintenue. Rester interlocuteur *légitime et reconnu* demande de l'attention. Et pose la question de l'engagement des travailleurs dans une démarche qui prend du temps.

Quelque chose a bougé, sans doute infime au regard de l'enjeu du logement à Bruxelles.
Quelque chose a changé à l'échelle individuelle, quelque chose qui n'est pas si anodin.
Des locataires sociaux ont osé bâtir un plan, le temps nous dira s'il était ambitieux et/ou réaliste.

Contacts :

PICOL asbl, Partenariat Intégration Cohabitation à Laeken

www.picol.be

info@picol.be