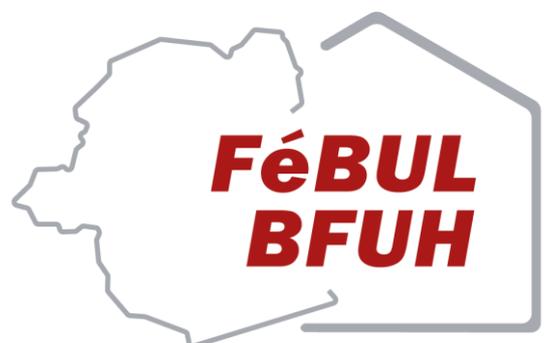


Vendredi 18 avril 2025

Participation dans le logement social, et rôles des acteurs

Fiche récapitulative

Séance d'information donnée par la FÉBUL dans le cadre de la mission de formation, d'information et d'accompagnement des membres des Conseils Consultatifs des Locataires pour la période de janvier à décembre 2025.



SOMMAIRE

Lexique des acronymes utilisés dans ce texte :	3
1. Introduction	3
2. L'accompagnement social : les professionnel·les du travail social	4
3. Interventions	9
4. La participation citoyenne	10
5. Références.....	16

Lexique des acronymes utilisés dans ce texte :

CoCoLo = Conseil Consultatif des Locataires (Sociaux)

FÉBUL = Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement

SISP = Société Immobilière de Service Public

SLRB = Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale

PCS = Projets de Cohésion Sociale

SASLS = Service d'Accompagnement Social du Logement Social

1. Introduction

Lors de notre première séance d'information consacrée au fonctionnement du dispositif CoCoLo, nous avons brosser en superficie le fonctionnement du logement social, et décrit les principaux acteurs impliqués dans le dispositif. Nous avons ensuite pris le temps de décortiquer le fonctionnement du dispositif CoCoLo.

Aujourd'hui, nous ne reviendrons pas là-dessus. Notre objectif est de discuter dans un premier temps, de se concentrer sur l'accompagnement social qui est organisé dans les logements sociaux, en région bruxelloise. Dans un deuxième temps, nous verrons ensemble ce que peut être la participation citoyenne, et quels objectifs elle peut poursuivre.

Tout ceci nous amènera à positionner le dispositif CoCoLo au sein de ce paysage. Cette réflexion se fera au regard de ce qui est attendu dans les textes législatifs, des moyens qui lui sont alloués. Nous éveillerons aux limites possibles et réfléchirons aux manières de les surmonter.

2. L'accompagnement social : les professionnel·les du travail social

Pour cette première partie, nous mettons en exergue les caractéristiques essentielles propres à *trois types de travail social* : le travail social individuel, le travail social collectif et le travail social communautaire.

Dans le cadre de cette séance, nous avons invité des intervenant.es gravitant autour du dispositif CoCoLo. Nous leur donnons la parole, et nous avons cadré leurs interventions de manière à ce que nous puissions réfléchir à trois choses :

- (1) Quels sont les modes de collaborations existants entre un groupe CoCoLo et le réseau qui l'entoure ?*
- (2) Que pouvez-vous retirer de ses expériences de collaboration ?*
- (3) Qu'est-ce qui pourrait être amélioré pour que les groupes CoCoLo puissent être effectivement des acteurs de changement au sein des logements sociaux ?*

Ces interventions nous permettront de relier la partie théorique apportée ici à la réalité du terrain.

Le travail social individuel

- **Assistant·es sociaux·ales de la SISP embauchés sur « fonds propres » de la SISP.** Il s'agit du service social interne à la SISP.
- **Les travailleuses détaché·es du Service d'Accompagnement Social du Logement Social (SASLS).** Le travail social individuel peut aussi être réalisé par le Service d'Accompagnement Social du Logement Social (SASLS).

Il y a actuellement **55 travailleuses sociales** qui sont détachés auprès de 16 SISP de la région bruxelloise. Dans le cadre du Plan Urgence Logement, la SASLS a également intégré une équipe mobile d'appui psychologique afin de soutenir les travailleurs sociaux dans leur travail de première ligne.

A propos de la SASLS :

L'ASBL a été créée en 2001 et est née de la nécessité d'accroître les capacités de travail social individuel au sein du secteur du logement social en Région Bruxelles-Capitale.

Il y a un accord conclu entre la SISP et la SASLS sur le contenu de travail des travailleurs sociaux, parmi les 8 missions de l'ASBL :

- Prévention et tentative de désamorçage des conflits de voisinage ;
- Enquêtes de précarité, suite aux demandes de réductions sociales spécifiques ;
- Accompagnement dans les démarches sociales, y compris les démarches administratives;
- Surendettement et arriérés locatifs ;
- Guidance pédagogique sur les règles d'entretien du logement et du respect des obligations du locataire ;
- Aide à la récolte de documents pour les locataires en difficulté dans le cadre de la révision annuelle des loyers ;
- Premier accueil et réorientation des locataires vers les services ad hoc capables d'assurer un suivi efficace ;
- Développement d'un réseau de partenariat autour de la SISP ou renforcement du réseau existant.

Extrait du site internet de la SLRB :

« Le service social composé de travailleurs sociaux embauchés par la SISP et/ou détachés du SASLS traite les demandes exprimées par des locataires liées au logement social et plus globalement à leur situation personnelle ou familiale. Il assure un accompagnement psychosocial et un travail de réorientation sur base de l'analyse de la situation. Elle peut inclure une réorientation vers des services spécialisés.

Des permanences, des entretiens au bureau et à domicile, des communications téléphoniques, des échanges de courriers, en sont le support. »

Les caractéristiques principales du travail social individuel :

- L'accompagnement social individuel met au centre de l'accompagnement, les ressources personnelles et environnementales d'un individu. Ces dernières peuvent être identifiées ou perçues par le ou la travailleuse, ou verbalisées par les personnes elles-mêmes.
- Dans la relation interpersonnelle, le travailleur ou la travailleuse sociale doit pouvoir orienter au mieux la personne vers les services compétents. Elle doit donc reconnaître les limites de son pouvoir d'action.

-
- Un travailleur ou une travailleuse sociale individuelle doit donc pouvoir faire appel et co-créer un réseau d'intervenant·es de confiance autour des personnes qu'elle accompagne.

Le travail social collectif

→ **Travailleuses sociaux·ales collectif·ves au sein des SISP.** Ils font partie du service social collectif, interne à la SISP.

Extrait du site internet de la SLRB :

« À partir des problématiques observées et des pratiques de terrain, les travailleurs sociaux proposent aux habitant·es une approche qui mutualise les énergies de chacun.e. Les actions collectives prennent, par exemple, la forme de séances d'information, de concertation pour l'aménagement d'un espace à gérer collectivement, ou d'activités qui font appel à la créativité et à l'initiative de volontaires.

Le travail social collectif se décline principalement selon le soutien aux initiatives des locataires, la gestion des lieux de vie et le développement de services tiers à destination des locataires.

La collaboration entre le travailleur social collectif et le groupe vise la création d'une synergie rendant possible toute action difficile voire impossible à réaliser seul. »

Les caractéristiques principales du travail social collectif :

- Une approche plutôt descendante. En effet, l'implication dans le projet n'est pas sollicitée à toutes les étapes du projet.
- La coopération est recherchée. Les individus (ici, les locataires se lançant dans un dispositif CoCoLo par exemple) sont capables de prendre des responsabilités sociales et défendre leurs intérêts collectifs, avec un cadre de politique sociale (ici, le cadre du dispositif CoCoLo) qui leur sert d'appui, ainsi que des structures (ici, la SISP et un accompagnateur externe) qui favorisent l'information, la coordination, le décloisonnement.
- La durée, les objectifs et le fonctionnement même des projets, sont souvent définis par les professionnels (institutions) avant la concertation avec le public bénéficiaire.

- C'est une solution à un manque. Il s'agit d'une démarche descendante dépourvue de concertation sociale à la base. Les actions/projets peuvent être initiées par des travailleuses sociaux·ales sans forcément demander l'avis du public bénéficiaire de ces projets ou actions.
- Un maillage de réseau est essentiel entre les acteurs d'un quartier pour la réalisation d'un projet commun sur un périmètre donné.
- Posture du travailleur ou de la travailleuse sociale collective : organisateurice, coordinateurice (guide, conseil, décision unilatérale, contrôle,...).

Le travail social communautaire

→ **Travailleuses sociaux·ales communautaires au sein des Projets de Cohésion Sociale (PCS).**

Les Projets de Cohésion Sociale (PCS) sont un dispositif subsidié par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Ils ont pour caractéristique d'associer une ASBL (Association Sans But Lucratif) d'insertion sociale avec une des SISP, et parfois la Commune. Ces différents acteurs sont alors liés par une Convention qui va définir le cadre de travail dans lequel les PCS vont se mettre en place, les missions générales et spécifiques, l'encadrement, le champ d'action et enfin les moyens de financement.

Les PCS auront pour finalité d'améliorer la qualité de vie des habitant·es mais aussi de favoriser la cohabitation et la communication entre les différents locataires.

Extrait du site internet de la SLRB :

« Cet axe s'appuie fortement sur la participation active des habitant·es, à toutes les étapes du processus dans la mesure du possible et en tenant compte des ressources de chacun·e.

Il préconise la mise en réseau des habitant·es, des associations, de l'administration, de la SISP, des institutions et de la commune. »

Les caractéristiques principales du travail social communautaire :

- Une approche ascendante. En effet, l'implication des habitant.es ou locataires dans le projet, est sollicitée dès le départ, tous les acteurs sont sur le même pied d'égalité.
- Les actions ou projets peuvent être autogérés par des populations locales autonomes ou collectif/association de quartier. « Dans cette forme de travail social, il n'y a pas d'un côté les personnes qui sont bénéficiaires de l'action et, celles qui la mettent en place et la contrôlent : l'action sociale est « l'affaire » de tous. » (Extrait du manuel de formation, DEASS).
- Un changement social et structurel est en ligne de mire. Les savoirs, les ressources et les compétences des personnes sont conscientisées et valorisées pour permettre cette prise en main vers le changement.
- La construction d'un réseau fait partie du processus. Tisser des relations de confiance, identifier et utiliser les ressources adéquates et les mettre en commun.
- Le temps est indéfini car il dépend de ce qui va être mis en place, on ne peut pas le prévoir de manière définitive. En effet, dans une démarche communautaire une date de début et de fin d'un projet peut être envisagé pour situer les acteurs dans le temps. Mais ce délai doit être flexible et les acteurs devront être souples dans la réalisation dudit projet.

4. La participation citoyenne

Nous avons voulu ici proposer des définitions venant d'auteurs et autrices de courants de pensée divers et variés (ergothérapie, travail social, sociologie).

D'un point de vue ergothérapeutique, « La participation est **l'engagement par l'activité dans des situations de vie socialement contextualisées** » (CCTE).

« La participation est **à la fois individuelle et sociale** » (Larivière, 2015). En effet, participer nous engage en tant qu'individu et nous inscrit dans la société.

En effet, elle dépend de la volonté de chacun et chacune et c'est un moyen pour prendre des décisions de manière inclusive et collective, au sein d'une société. « La participation est indissociable du social, elle inscrit socialement et socialement tout individu. La participation est un processus ce n'est pas un résultat. **La participation ne se décrète pas, elle est volontaire et se définit dans les manières de prendre des décisions au sein d'un système** » (Clavreul, 2015, 2019). La participation permettrait alors de développer son pouvoir d'agir, pour soi et avec les autres.

Du point de vue du travail social, c'est « l'ensemble des activités réalisées dans les environnements sociaux fréquentés par la personne et comportant des interactions avec les acteurs propres à chacun de ces environnements. Ces activités sont **favorables à l'expression du pouvoir personnel de la personne et peuvent s'inscrire dans une perspective d'autonomisation (empowerment) communautaire.** » (Ninacs, cité par Tremblay, G. et C. Tellier (2006), p. 7).

Nous nous sommes ensuite intéressés plus particulièrement à la participation citoyenne.

Selon l'Observatoire européen de la participation citoyenne, « la participation citoyenne correspond au **processus d'engagement** de citoyens lambda, agissant seuls ou collectivement, afin d'influer sur leur vie communautaire. Elle se manifeste au travers des tentatives **d'influence sur les prises de décision et d'initiatives citoyennes visant à renforcer le « bien-vivre ensemble »**. Elle peut s'inscrire dans une approche ascendante (c'est-à-dire à partir de la réalité vécue), ou s'intégrer dans un cadre institutionnalisé et,

ainsi, être organisée à l'initiative des membres de la société civile organisée ou des décideurs politiques. »

Perspective.brussels, le centre d'expertise régional de référence pour le développement régional et territorial bruxellois, la définit de cette manière : « La participation citoyenne désigne **l'ensemble des actions qu'une personne peut réaliser pour prendre part à la vie démocratique** » (2025).

Ainsi, la participation citoyenne serait **un processus démocratique, qui viserait à impliquer les citoyen·nes dans la construction d'une société dans laquelle elles se sentent valorisé·es.**

Marion Carrel, professeur de sociologie à l'Université de Lille, précise que la participation citoyenne peut poursuivre plusieurs objectifs, repris dans un article intitulé « La participation citoyenne : définitions, méthodologies et état des lieux » (2022).

Nous les avons résumé ici :

- **Aller chercher à démocratiser la démocratie**, c'est-à-dire « l'idée de chercher à avoir une meilleure pluralité de points de vue et à développer le pouvoir d'agir des personnes les moins diplômées ».
- **Améliorer les politiques publiques**, consistant à « aller au contact des citoyens qui ont une expertise liée à leur utilisation des services publics, leur expertise de vie pour les associer à des diagnostics et des propositions d'amélioration de l'action publique ».
- **Légitimer ou relégitimer les décideurs ou les décisions déjà prises.** Ici, elle pointe que la participation citoyenne est alors instrumentalisée car les décisions sont déjà prises. Cet objectif est souvent poursuivi quand ces décisions suscitent de la résistance ou que les décideurs politiques ne sont pas appréciés. Elle précise : « On va aller chercher, par le débat, une forme de contournement du conflit, d'amélioration de l'image ou de la légitimité des décideurs. »

- Des **objectifs de communication**. Si la communication est descendante, par exemple « mieux communiquer envers les citoyens », alors ce n'est pas un échange et un partage du pouvoir.
- Des **objectifs qui sont de l'ordre du lien social**. On voit beaucoup cela dans la politique de la ville.

L'auteure commente : « La participation est dégradée en civilité, c'est-à-dire ce qui est recherché, c'est de façonner des citoyens qui ne s'exprimeraient pas correctement ou qui n'auraient pas le même niveau de langage que les administrations, les décideurs ou les élus. L'accent sera plutôt mis sur des dispositifs ou des activités d'éducation civique, de lien social, de vivre ensemble. Ce n'est pas forcément négatif, mais quand la participation se réduit uniquement à du lien social. »

La sociologue conclut par le fait qu' « il y a donc de nombreux objectifs derrière la participation qui, s'ils ne sont pas discutés et assumés, risquent de brouiller le message. C'est ce qui est parfois reproché aux dispositifs participatifs, le fait d'entretenir une sorte de flou sur l'objectif réellement poursuivi quand il est mis en œuvre ».

Cette réflexion nous amène donc à nous demander quels objectifs sont poursuivis au niveau de la région bruxelloise ;

Dans sa déclaration de politique générale 2019, le Gouvernement bruxellois affirmait soutenir une vision de Bruxelles impliquant ses citoyens et citoyennes, et notamment choisir « *de mettre la participation citoyenne au cœur de son action et de ses politiques. Il a notamment désigné pour la première fois un ministre responsable de la Démocratie participative (...) épaulé d'un nouveau **Service de la Participation** qui viendra soutenir les initiatives tant citoyennes que publiques. (...) La volonté d'impliquer davantage les citoyens à la gestion de la ville se décline déjà dans de multiples initiatives, tant au niveau local que régional : (...) Le Gouvernement bruxellois est en effet convaincu que la mise en place de processus participatifs qualitatifs et plus systématiques en amont et aux étapes-clés des projets est un gage d'amélioration de leur qualité et d'une plus grande cohésion sociale. Il*

s'agit aussi de répondre au besoin démocratique des citoyens et de faire face à leur méfiance, vis-à-vis du monde politique et des institutions ».

Un service de la participation a été créé en 2022. Ce dernier s'attache à développer des outils et impulser des pratiques pour permettre aux processus participatifs bruxellois de se développer. Nous n'irons pas en profondeur sur les outils développés, car ils sont effectivement nombreux. Si vous désirez en savoir plus, nous vous invitons à vous rendre sur la plateforme qui y est dédiée : participation.brussels.

Ce que nous retenons jusqu'ici, c'est qu'il semblerait que le gouvernement précédent (et toujours en affaires courantes) désire inclure davantage les citoyen.nes dans les décisions publiques, et si possible, en amont. Nous sentons aussi que cela vient d'un besoin de répondre à la méfiance que peut exprimer certains et certaines vis-à-vis du monde politique.

La participation citoyenne est-elle valorisée au sein du dispositif CoCoLo ?

Dans le cadre plus spécifique du secteur du logement social, nous voulons vous amener à réfléchir à quelle place prend le dispositif CoCoLo. Au regard des définitions et des objectifs cités ci-dessus, où pourrions-nous le situer ? Trouvez-vous que la participation citoyenne est encouragée ? Expliquez pourquoi ?

En plus : revendication portée par la FÉBUL

Dans notre manifeste publié dans le cadre des élections régionales de juin 2024, nous avons consacré un chapitre à la participation citoyenne. Nous y avons détaillé notre vision du dispositif, en mettant notre expertise à contribution. Voici un extrait :

Nous sommes convaincu·es qu'il est indispensable de favoriser les initiatives populaires en parallèle aux structures associatives employant des professionnel·les du travail social. C'est pourquoi nous continuerons de souligner la nécessité de mettre en lumière une participation qui émancipe et qui valorise l'habitant·e, expert·e de son quartier. Cette participation doit donc être voulue et choisie par les personnes concernées. En effet, c'est à travers la valorisation de méthodes ascendantes qu'il est véritablement possible de se rendre compte des réalités sociales vécues dans les quartiers par celles et ceux qui y habitent et qui sont les témoins de situations problématiques.

Depuis 2004, les locataires sociaux·ales peuvent élire des délégué·es pour les représenter et faire remonter leurs demandes et besoins collectifs auprès de leurs Sociétés de logements (SISP) et ce, pour une durée de 4 ans. Ces délégué·es forment ce qu'on appelle un Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo). Il s'agit d'un dispositif créé par la Région dans une volonté d'améliorer la participation des habitant·es dans le logement social et les relations entre locataires et leur société de logement. Auparavant, les locataires étaient très peu pris·es en compte dans les prises de décision les impactant directement.

Le CoCoLo a permis d'améliorer le dialogue entre les parties, notamment grâce à leur participation obligatoire au Conseil d'Administration de la SISP et à leurs différentes missions: émettre des avis de droit et d'initiative, transmettre les informations de la SISP envers les habitant·es, organiser ou participer à des activités conviviales.

Si le dispositif CoCoLo a démontré sa capacité à maintenir des habitant·es dans une dynamique d'action collective dans l'optique d'améliorer leur cadre de vie, nous avons également constaté au fil du temps des dysfonctionnements qui empêchent le bon développement du dispositif :

- Manque de participation lors du processus électoral
- Manque d'encadrement et de suivi local du dispositif

- Gestion budgétaire et financière compliquée
- Éclatement géographique important des différents sites suite à la fusion des SISP il y a 10 ans
- Dévalorisation de la participation du CoCoLo au Conseil d'Administration des SISP
- Doublon entre certaines missions du CoCoLo et celles des Projets de Cohésion Sociale (PCS)
- Manque d'articulation entre les différents acteurs sociaux collectifs
-

Pour consulter le chapitre dédié à la participation citoyenne : https://www.febul.be/wp-content/uploads/2024/04/MANIFESTE_2024_MISE-EN-PAGE-170424.pdf

Enfin, nous saluons l'évaluation en cours du dispositif CoCoLo. Nous sommes persuadés qu'une évaluation véritablement concertée avec l'ensemble des acteurs concernés pourra contribuer à faire évoluer ce dispositif vers un véritable levier de participation des habitants des logements sociaux.

5. Références

Entretien entre Scognamiglio, T., et Carrel, M. (2022). La Participation Citoyenne : Définitions, Méthodologies et État des Lieux. *Action publique. Recherche et pratiques*, 13(1), 6-14. <https://doi.org/10.3917/aprp.013.0006>.

Clavreul, H. (2015, octobre). Vers une ergothérapie citoyenne et populaire. *ErgOTHérapies, la revue française de l'ergothérapie* (n°59). Page 69 – page 79.

Clavreul, H. (2022). Participation, territoire de vie et justice occupationnelle. Support de présentation. Haute Ecole Leonard de Vinci.

FÉBUL (2017). Le fonctionnement du logement social. Fiche récapitulative.

FÉBUL (2024). Manifeste 2024 : Pour une politique du logement qui respecte véritablement les bruxellois·es. https://www.febul.be/wp-content/uploads/2024/04/MANIFESTE_2024_MISE-EN-PAGE-170424.pdf

SLRB (2021, 20 mai). Votre accompagnement social. [slrb-bghm.brussels](https://slrb-bghm.brussels/fr/etre-locataire/votre-accompagnement-social). <https://slrb-bghm.brussels/fr/etre-locataire/votre-accompagnement-social>

Observatoire européen de la participation citoyenne. Définitions. <https://www.participation-citoyenne.eu/fr/page/definitions-1>

Perspective.brussels (2025, 5 mars). La participation, pour quoi faire ? Qu'entend-on par participation citoyenne ? [Participation.brussels](https://participation.brussels/outils/introduction-a-la-participation/la-participation-pour-quoi-faire/). <https://participation.brussels/outils/introduction-a-la-participation/la-participation-pour-quoi-faire/>

Perspective.brussels (2022, septembre). La participation en région bruxelloise : enjeux, constats et déploiement. Note de vision. Service de la Participation en Région bruxelloise. https://participation.brussels/media/yrfdbk5/note_de_vision_service_participation.pdf