

## Casanostra Bienne Trois thèses du travail social en lien avec le logement

*Dossier préparé par Fritz Freuler, directeur de Casanostra, Association pour l'habitation assistée, Bienne*

*Octobre 2013*

**Avertissement:** Le contenu des «dossiers du mois» de l'ARTIAS n'engage que leurs auteur-es

## RESUME

Avoir un toit est un besoin essentiel pour tout être humain. Ne pas en avoir entraîne inévitablement une désocialisation complète des individus.

Association créée il y a deux décennies, dans un marché du logement très tendu, Casanostra vise à donner ou à conserver un toit à une catégorie de personnes défavorisées. Elle dispense un accompagnement social personnalisé destiné à (ré)acquérir une faculté d'habitation indépendante. Son but final est de réintégrer les personnes dont elle s'occupe dans le marché privé du logement.

La perte de faculté d'habiter seul-e tient en trois mots: finances, hygiène et voisinage. C'est sur ces trois facettes que l'accompagnement social au logement travaille. Mais comment inciter quelqu'un à entretenir son appartement lorsque celui-ci est délabré; comment, dans un immeuble où la mixité laisse à désirer, expliquer à un ou à une cliente qu'il ou elle doit respecter le voisinage lorsque celui-ci ne le fait pas?

Casanostra dispose, pour son action, de logements achetés ou loués. Ce dossier traite des problématiques liées à la qualité et à l'emplacement des logements mis à disposition et tire comme conclusion que l'accompagnement social est plus efficace lorsque l'on est propriétaire et donc qu'on a une maîtrise sur l'état d'un logement et sur la mixité sociale au sein d'un immeuble.

## RIASSUNTO

Avere un tetto è un bisogno essenziale per ogni essere umano. Non averne ha come inevitabile conseguenza una desocializzazione completa degli individui.

Associazione creata due decenni fa, in un mercato immobiliare molto teso, Casanostra ha quale obiettivo di dare o mantenere un tetto a una categoria di persone sfavorite. Offre un accompagnamento sociale personalizzato destinato a (ri)acquistare una facoltà di abitazione indipendente.

L'obiettivo finale è quello di reintegrare le persone di cui si occupa nel mercato privato dell'alloggio.

La perdita della facoltà di abitare da solo si riassume in tre parole:

finanze, igiene e vicinato. E`su questi tre aspetti che l'accompagnamento sociale all'alloggio lavora. Ma come incitare qualcuno a curare il suo appartamento quando lui stesso è malandato; com, in uno stabile dove la mescolanza lascia a desiderare, spiegare a un cliente che deve rispettare il vicinato quando quest'ultimo non lo fa?

Casanostra dispone per la sua azione di alloggi acquistati o affittati.

Questo dossier tratta delle problematiche legate alla qualità e alla localizzazione degli alloggi messi a disposizione e conclude che l'accompagnamento sociale è più efficace quando si è proprietari e si a dunque il controllo sullo stato di un alloggio e sulla mescolanza sociale all'interno di uno stabile.

## Introduction

Casanostra Bienne offre à la location différents types de logements, dont des logements d'urgence, et propose des services d'accompagnement au logement. La spécialité de Casanostra est de posséder ses propres immeubles, ce qui lui permet de déterminer la composition des locataires et d'assurer l'entretien des immeubles. Trois thèses de travail social, issues de 22 années d'activités associatives sont présentées ici.

Casanostra est une association au sens du Code civil. Nous l'avons constituée en 1990, à la suite d'une période de pénurie de logements et de hausse des loyers à Bienne, dans le but de louer un logement à des personnes sans abri ou risquant de perdre leur habitation.

La spécificité de Casanostra est d'associer travail social et gestion immobilière afin de favoriser l'intégration sociale de nos clients et clientes. Depuis 1997, nous disposons de nos propres immeubles dans lesquels nous pouvons proposer un accompagnement au logement. Et puis, depuis 1997, nous sommes également membres de l'association «*Coopératives d'habitation Suisse*».

Le financement de Casanostra est lui aussi particulier. Après avoir bénéficié d'une contribution de départ de la ville de Bienne durant sa phase de constitution, l'association assure aujourd'hui elle-même plus de 80% de son budget d'exploitation, ce qui est très rare dans le domaine social.

Casanostra, association pour l'habitation assistée, existe depuis plus de vingt ans et ce qui était utile alors, ne l'est plus forcément aujourd'hui. Il faut donc régulièrement se poser la question de fond de l'utilité du travail social dans le contexte actuel.

## La situation en ville de Bienne

Notre contexte, c'est la ville de Bienne, bilingue et qui compte un peu plus de 50.000 habitants.

Une ville où la demande pour nos prestations a augmenté de manière continue ces dix dernières années.

Pourquoi cette évolution? Les raisons sont surtout structurelles: le dernier rapport social du canton de Berne indique que depuis l'année 2000 les taux de pauvreté et de personnes qui font appel à l'aide sociale dans notre canton n'ont cessé de progresser, tout comme les inscriptions à Casanostra.

Dans le canton de Berne, 12% des ménages ne parviennent plus à couvrir leurs besoins minimum par leurs propres moyens et ont besoin du soutien de l'Etat. En réalité, ce chiffre est probablement bien plus élevé et le rapport social indique également que le problème de la pauvreté ne se résoudra pas de lui-même.

La ville de Bienne, où se situe l'essentiel de notre action, est particulièrement touchée par la pauvreté. Dans cette ancienne ville industrielle, la disparition de places de travail a été particulièrement lourde depuis la fin des années septante.

Bienne se situe aujourd'hui au-dessus de la moyenne dans l'offre d'emplois qu'il faut bien qualifier de précaires, car limités dans le temps et mal payés.

Un pourcentage élevé de la population biennoise ne dispose d'aucune fortune, donc d'aucune réserve permettant de faire face lorsque surgissent des problèmes privés ou professionnels, quand ce ne sont pas les deux à la fois, ce qui n'est pas rare.

Pour nous, cela signifie qu'il est utile et particulièrement important de lutter contre la pauvreté dans cette ville et d'y fournir un travail social aux personnes dans le besoin.

Quel est le travail social que nous considérons comme particulièrement efficace?

La réponse que notre association a donnée à cette question dans sa Charte est la suivante: nous proposons des espaces de logement et un accompagnement au logement. Autrement dit, nous donnons un chez-soi aux personnes qui risquent de perdre leur habitation ou ont déjà perdu leur logement et nous leur proposons un soutien pour faire face aux tâches ménagères et aux rapports de voisinage.

### **Première thèse: l'habitation sociale, une clé utile pour le travail social**

Notre travail social mise donc sur le logement. Pourquoi pensons-nous que cela est utile, même très utile?

Il faut d'abord rappeler que le logement est un besoin fondamental, inscrit dans des textes de loi et donc reconnu socialement. Dans les années précédentes, dans notre vie quotidienne, le logement n'était plus tellement une question politique mais plutôt une question de style de vie. Il en va de la réalisation de soi. Dans la fameuse pyramide des besoins de Maslow, nous sommes arrivés tout en haut.

On oublie ainsi que pour beaucoup le besoin fondamental n'est pas encore satisfait. Et que dans ce sens-là le logement reste bel et bien une question politique à laquelle il faudrait répondre.

- Nous habitons tous dans des conditions très différentes: maisons unifamiliales, propriétés par étage ou immeubles locatifs. Des standards différents qui ont des effets sur l'habitation. Et des standards qui, dans notre société, affichent des différences qui se creusent exactement comme les écarts de revenu et de fortune.
- Qui dit logement dit conflits de voisinage. Environ 50% de la population affirme connaître des conflits de voisinage plus ou moins importants. Dans une villa unifamiliale, on peut bien sûr plus facilement éviter ces conflits que dans un bloc locatif. Celui qui dispose de ressources sera mieux outillé pour éviter ou supporter des conflits de voisinage. Moins l'on dispose de ressources, plus les exigences à l'égard des compétences personnelles pour faire face aux obligations de locataires deviennent importantes.

Le logement est donc un besoin fondamental, mais aussi un champ politique, source de multiples conflits qui ont essentiellement à faire avec le manque de ressources. Et c'est précisément là que nous intervenons: nous tentons de satisfaire le besoin fondamental, de réduire les conflits et d'améliorer la compétence des locataires.

Jetons un coup d'œil sur nos locataires: une grande partie d'entre eux affiche simultanément plusieurs manques de ressources. Un de ces manques est par

exemple l'absence de travail, ou plutôt d'emploi. Ces locataires sont exclus du marché du travail, dans lequel l'intégration des bénéficiaires de l'aide sociale ne fonctionne pas assez bien depuis une vingtaine d'années. Depuis le début des années nonante, nous avons à Bienne un taux de chômage socle qui ne baisse pas, même dans les phases de reprise conjoncturelle. Il en va de même dans d'autres villes, surtout en Suisse romande.

Environ 5% de la population est sans emploi, inscrite à l'assurance-chômage. Plus de 10% de la population a besoin de l'aide sociale, même aujourd'hui. Cela signifie que la plupart de ces ménages ne sont plus intégrés dans la société via le marché du travail. Mais alors par quoi le sont-ils?

À côté du marché du travail, un autre champ d'intégration est essentiel dans notre société: le marché du logement.

Sans compétences de locataire, toute vie sociale devient impossible. Les personnes qui ne sont pas en mesure d'habiter de manière autonome et qui ne disposent pas des compétences minimales pour faire face à leurs obligations de locataire ne peuvent guère participer à la vie sociale. Elles ne peuvent assumer de responsabilités pour leur propre vie ou celle de leur famille, ne peuvent inviter personne chez elles et ne peuvent construire aucune relation avec leurs voisins. C'est ainsi que la spirale de la désintégration sociale ne s'arrête plus.

Conclusion: le logement est un besoin fondamental, un facteur d'intégration essentiel. Un travail social qui intervient sur les besoins fondamentaux et soutient l'intégration sociale est donc absolument utile car habiter dans des conditions dignes est un élément d'intégration, ce que nous essayons d'assurer dans nos logements.

Avant d'exposer les deux thèses suivantes, je tiens à préciser ceci: Casanostra dispose actuellement de 135 logements. Nonante sont situés dans cinq immeubles appartenant à notre association, alors que les autres sont des logements dont nous sommes locataires. Plus de deux décennies d'expérience nous ont appris que, pour notre travail social, il est très différent de proposer des logements nous appartenant ou des logements qui ne nous appartiennent pas.

## **Deuxième thèse: l'accompagnement au logement dans des appartements dont nous sommes locataires n'est que partiellement satisfaisant**

Il y a en ville de Bienne des pans de rues constitués d'immeubles en mauvais état, le long de grands axes bruyants de circulation. À ses débuts, Casanostra n'avait accès qu'à ce type de logements qui, dans leur majorité, se trouvaient même dans des immeubles destinés à la démolition. Des logements/placements que leurs propriétaires essaient donc d'exploiter aussi longtemps que possible et louent aux clients de l'aide sociale à des loyers absolument excessifs. C'est ainsi que, via l'aide sociale, les pouvoirs publics subventionnent les propriétaires de ces bien-fonds, ce qui donne évidemment lieu à des abus.

Un exemple: dans le quartier des Tilleuls, toujours à Bienne, nous louons des logements dans un immeuble qui, au cours de ces dernières années, a été revendu à trois reprises. Le propriétaire vient de réaliser une rénovation «complète». Il s'est en fait contenté de repeindre la façade et la cage d'escalier pour ensuite appliquer aux loyers des augmentations qui vont jusqu'à 43%, alors qu'à l'intérieur des

logements, pratiquement aucune rénovation n'a été faite. Ces coûts supplémentaires sont assumés essentiellement par l'AI et par l'aide sociale.

Ce genre d'immeubles n'est habité que par des locataires qui n'ont pas le choix d'aller ailleurs. La mixité sociale ne fonctionne pas, pas plus que l'intégration sociale. L'on est face à des gérances souvent défailtantes et ce sont les ressources du travail social qui en font les frais. En janvier par exemple, le chauffage est tombé en panne dans cet immeuble et il a fallu attendre près de deux semaines la livraison du mazout et la remise en marche du chauffage. Vous pouvez bien imaginer la colère légitime des locataires de ces 25 logements et la charge que cela représente pour notre travail social. Les immeubles gérés par ce type de gérances se transforment en ghettos dans lesquels il faut un travail social très lourd pour obtenir des résultats.

Pourquoi ce travail est-il lourd?

En tant que travailleur social de Casanostra, mon objectif est d'accroître les compétences de mes clients à faire face à leurs obligations de locataires. J'essaie donc de les conscientiser au fait que:

- ils doivent assumer la responsabilité de leur ménage,
- ils doivent prendre soin de leur logement,
- ils doivent avoir des égards pour leurs voisins,

et ainsi de suite.

Si je dois transmettre ce type de compétences dans un immeuble délabré et dans un quartier en déclin, je n'aurai qu'une crédibilité très limitée. Il est difficile de justifier le fait qu'il ne faut plus faire de bruit après 22 heures lorsque personne dans le voisinage n'a un travail régulier. Il est difficile d'obtenir de quelqu'un qu'il nettoie sa cuisine lorsque celle-ci est de toute façon dans un état lamentable. Si les propriétaires n'assument pas leurs responsabilités, pourquoi voudrions-nous que précisément le locataire manquant de ressources assume, lui, les siennes?

Et toutes nos tentatives pour améliorer l'état d'un logement locatif échouent généralement face aux propriétaires qui n'ont pas les moyens ou tout simplement pas envie de répondre à ce type de demandes.

Conclusion: proposer un accompagnement au logement dans de tels quartiers ou dans de tels immeubles n'a une efficacité et une efficience que limitées.

### **Troisième thèse: l'accompagnement au logement dans des appartements dont nous sommes propriétaires est particulièrement utile**

Qu'en est-il dans les logements dont nous sommes propriétaires?

Voici un exemple: un immeuble à la rue Arrière compte plus de 30 logements que nous avons acquis en 1997. L'année dernière, nous avons réalisé une rénovation totale de l'immeuble.

Toutes les cuisines, toutes les conduites d'eau et de chauffage, ainsi que les salles de bain ont été remplacées et la façade a été isolée. Nous avons par ailleurs installé un système d'aération contrôlée et une installation solaire sur le toit. Cela nous

permet d'assurer non seulement le maintien en bon état des logements et donc une situation d'habitation dans la dignité, mais également d'intervenir sur la mixité sociale des locataires. Autrement dit, nous réunissons des personnes qui disposent de ressources différentes. Dans cet immeuble, en effet, veulent habiter également des personnes qui traversent peut-être une phase privée difficile mais qui ont un travail régulier. Ce locatif abrite également une crèche de la Ville. Nous combattons ainsi la stigmatisation de nos locataires et mettons à profit des synergies pour un travail social intégrateur.

Et c'est cette recette qui a fait notre succès. Nous essayons de la répéter à la rue Molz dans des logements que nous louons depuis plusieurs années et que nous avons pu acheter l'an dernier. Là aussi nous allons nous engager dans une rénovation totale.

Autre exemple: un ensemble de bâtiments de la rue du Wasen datant des années 1910, qui présente une belle qualité de construction et fut le premier ensemble d'intérêt public de la ville de Bienne. Ce printemps, nous avons pu le racheter à la Ville à un prix raisonnable et sommes en train d'en préparer la rénovation, ce qui requiert là aussi des investissements considérables.

Grâce aux nouveaux immeubles de la rue Molz et de la rue du Wasen, nous pourrions largement nous libérer des aléas du marché libre et proposer des logements dont nous sommes, pour la plupart, propriétaires et dont nous pouvons donc maîtriser l'entretien. Que la Ville de Bienne nous ait accordé une contribution en dépit de sa situation financière difficile prouve que ses responsables partagent notre conviction que le travail social dans des logements d'utilité publique est beaucoup plus utile et efficace que dans des logements loués à des privés.

L'ensemble de la rue du Wasen est innovant à plusieurs égards. La communauté de propriétaires que nous formons avec la BIWOG, coopérative biennoise de construction constituée dans les années 1920, nous permet en effet de renforcer encore la vocation intégratrice du logement social. Ainsi la BIWOG a-t-elle l'intention d'intégrer à cet ensemble un nouveau bâtiment disposant de logements pour personnes âgées et personnes atteintes de démence. Sur le côté sud, il est par ailleurs prévu d'installer un espace de jardinage urbain. Ces bâtiments s'insèrent donc dans une logique d'urbanisme qui entend combattre la stigmatisation de notre clientèle et permettre une intégration par le travail social.

Nous avons pour ambition d'agrandir l'effectif des immeubles dont nous sommes propriétaires pour proposer plus de logements dignes et pour faciliter également notre travail tout en favorisant la mixité sociale.

## **Conclusions**

En résumé il faut retenir les points suivants:

- en ville de Bienne, vu l'évolution économique, le travail social continue d'être utile. Intervenir sur le logement est d'autant plus utile que cela permet de satisfaire un besoin fondamental reconnu par la société et de contribuer ainsi de manière essentielle à l'intégration sociale.
- Le travail social dans des logements en location est souvent peu satisfaisant et peu efficace et ne donne donc pas beaucoup de résultats. Ces logements offrent le

plus souvent un toit dans l'urgence mais ne sont pas de véritables chez-soi. Dans des immeubles délabrés, mal entretenus, il est difficile d'améliorer les compétences de nos clients et clientes à faire face à leurs obligations de locataires.

- Dans les logements qui nous appartiennent, le travail social est en revanche très efficace. En donnant le bon exemple, en proposant des logements fonctionnels et propres, et en assurant une gestion sérieuse de l'immeuble, nous créons les conditions du renforcement durable des compétences de nos locataires à faire face à leurs obligations.

L'année dernière, trente ménages, formés d'une ou de plusieurs personnes, dont nous nous occupions ont retrouvé leur indépendance. Ce sont autant de parcours réussis pour ces locataires et de succès pour notre travail!