Accompagnants

Pouvoirs publics

ENTRE APPROCHE INDIVIDUELLE ET ACTION COLLECTIVE

UN ÉQUILIBRE SUBTIL POUR ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES FACE À L'INSALUBRITÉ





La question du logement ne peut pas être réduite à une simple question individuelle de relation « équitable » entre propriétaire et locataire. De nombreux locataires sont littéralement pris au piège et obligés de louer des logements insalubres, mal entretenus, faute de mieux. Ces personnes sont également victimes d'un marché locatif discriminant sur base de la fortune ou de la couleur de peau. Accompagner les locataires n'est pas chose aisée dans un contexte de pénurie de logements abordables et de qualité. L'accès à un logement décent est donc une question profondément politique et face à cela, la réponse doit être, notamment, collective.

Pour autant, la question de l'accompagnement individuel est cruciale et joue un rôle essentiel face à des situations complexes où différents problèmes s'entremêlent (santé, endettement, addictions, violences familiales, maladies, perte de revenus, isolement...).

Comment dès lors concilier une approche individuelle et collective pour venir à bout des logements insalubres ?

LES LOGEMENTS INSALUBRES NE SONT PAS DES « ANOMALIES »

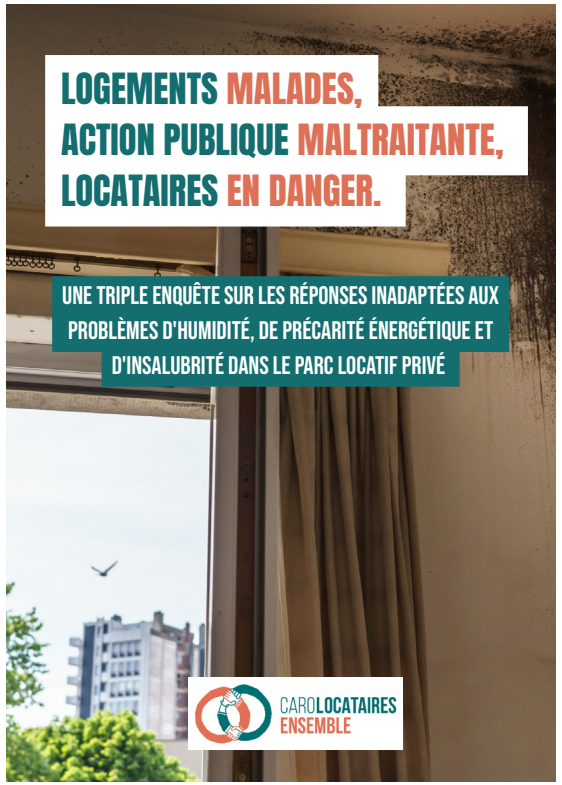
L'expérience du syndicat Carolocataires Ensemble à Charleroi montre que les problèmes rencontrés par les locataires ne sont pas des accidents isolés mais les conséquences d'un système qui favorise la recherche de profit au détriment de la qualité des logements. Cette situation est permise, notamment, par l'absence quasi totale de contrôle et de sanction pour les bailleurs qui louent des logements insalubres.

Parmi les principaux problèmes d'insalubrité, on retrouve l'humidité et les moisissures, qui sont présentes dans près d'un quart des logements loués à Charleroi. Cela est dû au fait qu'une partie importante du parc immobilier est ancien, mal entretenu et peu rénové alors que le nombre de locataires y est plus important.

Parmi les principaux obstacles pour lutter contre l'insalubrité, on retrouve :

- Le manque de moyens pour contrôler
- Des procédures longues et qui ne permettent pas de solutionner les problèmes
- Le peu d'amendes et de suivi après la fermeture et la possibilité pour les bailleurs de relouer facilement
- Des amendes peu dissuasives au regard des loyers pratiqués pour de tels logements

Les bailleurs jouissent donc d'une certaine impunité. Par ailleurs, les rapports de force déséquilibrés entre propriétaires et locataires sont accentués par l'absence de protection effective pour les locataires, voire le risque encouru par ceux-ci lorsqu'ils décident de dénoncer son logements insalubres avec la perspective d'une fermeture de leur logement par la ville ou la région.



Ces différents éléments sont repris dans un rapport publié en 2025 et intitulé « Logements malades, action publique maltraitante, locataires en danger ».

Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur

L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL : NÉCESSAIRE MAIS PAS SUFFISANT

Beaucoup de travailleurs sociaux passent énormément de temps à envoyer des courriers, relancer des propriétaires et tentent de négocier. Certaines situations peuvent être traitées principalement par un accompagnement social classique : médiation ponctuelle, aide administrative, soutien budgétaire, accès aux droits, orientation vers des services spécialisés...

Parfois ça fonctionne mais, dans d'autres cas, les situations arrivent à un blocage et une fin de non recevoir de la part des bailleurs. L'accompagnement individuel est indispensable mais ne peut suffire à lui seul si on veut changer les choses en profondeur et durablement. Les victoires nécessitent également des formes d'organisation collective capables de mutualiser les expériences et de construire des stratégies efficaces. Dans le projet LocaRéno, nous avons fait le choix de nous appuyer sur la mise en place d'un syndicat de locataires pour rompre l'isolement et le sentiment de culpabilité et construire des rapports de force permettant de négocier avec les bailleurs et les pouvoirs publics.

DES SITUATIONS SOUVENT PLUS COMPLEXES QU'ELLES N'EN ONT L'AIR

Au départ, certaines situations semblent simples : insalubrité, caution non restituée, indexation illégale... Mais dans la pratique, les responsabilités sont souvent imbriquées.

Derrière un problème apparent se cachent souvent d'autres problématiques moins visibles: un problème de moisissures peut avoir des causes différentes; derrière un impayé de loyer se cachent parfois des problèmes de salubrité; un décompte de charges peut révéler des problèmes de chauffage ou d'isolation.

Dans les cas d'insalubrité — et particulièrement pour les moisissures — la question de la responsabilité apparaît très rapidement comme un enjeu central. Comprendre les situations et identifier les causes est indispensable pour éviter les réponses simplistes et construire des stratégies adaptées. Dans beaucoup de situations,des facteurs structurels liés au logement coexistent avec d'autres, plus individuels.

Voir la fiche « Bail PEB charges... Mieux comprendre ma situation en tant que locataire » pour en savoir plus.

IDENTIFIER LES CAUSES POUR MIEUX ACCOMPAGNER

Entre les droits et obligations de chaque partie, mais aussi les difficultés vécues par les personnes accompagnées, il faut prendre le temps de pouvoir démêler les choses. Cette démarche est indispensable afin d'identifier les bonnes démarches à entreprendre, au risque sinon d'aggraver la situation : envoyer une mise en demeure pour demander des travaux tout en ayant des loyers impayés peut avoir des conséquences graves et accélérer une expulsion, demander des nouveaux chassis sans prendre en compte la ventilation peut également renforcer les moisissures.

Quelques questions utiles :

- D'où vient le problème ?
  Le problème vient-il uniquement du bâtiment (fuite, châssis défectueux, absence de ventilation.) ou bien est-il aussi lié à l'usage (manque d'aération, pièce non chauffée...) ?
- Quelles sont les choses que le locataire peut mettre en place directement ?
- Le propriétaire et le locataire ont-ils respecté leurs obligations (ex.: entretiens, ...) ?
- Y a-t-il d'autres manquements à pointer (ex.: absence de PEB, non enregistrement du bail...) ?
- Depuis combien de temps la situation dure-t-elle? Qu'est-ce qui a été déjà mis en place ?

Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur

L'APPROCHE SYNDICALE DE CAROLOCATAIRES ENSEMBLE

L'expérience du syndicat Carolocataires Ensemble s'inspire des méthodes du community organizing, qui vise à créer du rapport de force et collectiviser des problématiques individuelles pour obtenir des victoires structurelles. Si on prend l'analogie du monde du travail, il est assez évident que les conditions de travail actuelles n'auraient pas pu advenir sans des batailles collectives et la force des syndicats. Aujourd'hui, il existe des salaires minimum et un cadre qui garantit des conditions de travail. Pour le logement, il existe des normes de salubrité et un Code de l'Habitat qui définit la relation entre bailleur et locataire mais au quotidien, les locataires sont souvent très isolés face au bailleur.

Le risque de voir son contrat de bail non renouvelé ou de subir une expulsion amène beaucoup de locataires à ne pas oser revendiquer leurs droits. Un syndicat de locataires permet de rééquilibrer les forces et de garantir aux locataires d'être entendus dans leurs droits. Pour autant, tous les problèmes ne se règlent pas par l'action collective et les locataires sont parfois confrontés à d'autres problématiques qui viennent s'ajouter au mal-logement, voire l'aggraver et inversement.

Voir la fiche « Reprendre du pouvoir en tant que locataire » pour en savoir plus.

« LA BATAILLE DES MOISISSURES » SE GAGNERA COLLECTIVEMENT

Nous parlons souvent de « bataille des moisissures » car un des enjeux vise à sortir de la logique où on fait reposer l'entièreté de la responsabilité sur les locataires en occultant les problèmes plus structurels tels qu'une mauvaise isolation, l'absence de ventilation correcte, des chassis défectueux... Les problèmes structurels des bâtiments sont souvent minimisés ou invisibilisés, tandis que les « fautes » des locataires sont souvent mises en avant et tenues pour entièrement responsables.

Ce travail pour identifier les causes et les responsabilités est loin d'être évident et demande parfois l'intervention d'une personne experte. Cette intervention peut faire l'objet d'une première demande qui permettra d'éviter des dépenses inutiles ou des solutions inefficaces.

Au-delà des moisissures, on fait souvent face à des situations dans lesquelles il est nécessaire de bien comprendre où sont les manquements et avoir une bonne image de la situation. Ce travail de « diagnostic » entre le social, le technique et le juridique passe souvent par un temps plus individuel. Dans le cadre du projet, nous avons travaillé en partenariat avec de nombreux acteurs qui ont pu apporter leur expertise.





Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur

UN BESOIN DE CONFIANCE POUR S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE COLLECTIVE

Pour les travailleurs sociaux, la frontière entre accompagnement individuel et mobilisation collective n'est pas toujours évidente. Beaucoup de situations commencent comme des problèmes « personnels » avant de révéler des mécanismes plus larges : propriétaires multipliant les abus, marchands de sommeil, maltraitances ou dysfonctionnements institutionnels, pratiques illégales de la part des agences immobilières…

L'enjeu n'est donc pas d'opposer travail social et organisation collective, mais de comprendre à quel moment et comment passer d'une situation individuelle à une approche plus collective. Et inversement, à quel moment un accompagnement individuel est nécessaire pour pouvoir continuer à avancer collectivement. L'expérience de Carolocataires Ensemble démontre qu'il n'y a pas de processus linéaire et que seul un travail s'appuyant sur différentes ressources permet de gagner des victoires significatives. Dans un syndicat ou un collectif de locataires, il n'est pas possible de consacrer un temps important au suivi individuel, au risque de devoir délaisser le travail de terrain et le recrutement de nouveaux membres, essentiels pour pouvoir garder une dynamique collective et un rapport de force constant. Dès lors, il s'agit de pouvoir développer un maillage capable de prendre le relais lorsque les limites sont atteintes.

UN LIEN ÉTROIT ENTRE APPROCHE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Un signal important apparaît lorsque plusieurs locataires rencontrent le même problème et que celui-ci démontre une absence de réponses plus structurelles. La question de départ est : qui est responsable et quels sont les moyens pour agir face aux problèmes. Dans le cas de l'insalubrité, nous avons pu identifier une série de manquements et l'absence de protection pour les locataires qui ont un rôle important et permettent aux bailleurs de louer des logements insalubres en tout impunité.

La première étape vise à rassembler des situations individuelles pour en montrer le problème plus systémique. Pour ce faire, un rapport permet de rassembler des exemples de situations individuelles et quelques chiffres pour établir des constats. Ce travail peut se faire en partenariat avec d'autres associations sur le terrain et permet déjà de rendre visibles des problèmes qui étaient jusqu'ici peu visibles.



COMMENT PASSER D'UNE SITUATION INDIVIDUELLE À DES ACTIONS COLLECTIVES ?

Une des étapes vise notamment à rassembler des situations pour faire émerger une problématique commune. Cela passe par:

- Nommer le problème et objectiver l'injustice. Par exemple : inégalité de traitement, discrimination, non respect d'une règle, principale moral bafoué…
- Identifier qui est responsable et qui a le pouvoir de changer : le Bourgmestre, l'Echevin, le ou la direction d'un service…
- Avoir quelques chiffres clés
- Trouver des exemples d'autres pratiques qui montrent que c'est possible de faire autrement

Puis définir une stratégie collective : une première démarche comme une lettre, une pétition ou encre une interpellation communale.

Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur

LE RÔLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Les travailleurs sociaux gardent un rôle central :

- écoute et création du lien de confiance ;
- stabilisation des situations urgentes ;
- accompagnement administratif ;
- soutien psychosocial ;
- accès aux droits ;
- coordination avec d'autres services.

Ils disposent souvent d'une connaissance fine des réalités vécues par les personnes.

LE RÔLE D'UN SYNDICAT ET D'UNE APPROCHE COLLECTIVE

Le syndicat apporte d'autres outils :

- organisation collective (réunions, assemblées..) ;
- construction d'une stratégie et mise en place d'une tactique pour changer le rapport de force ;
- soutien militant et alliés ;
- mobilisation ;
- actions collectives et campagnes.

Le syndicat ne remplace pas le travail social.
Il intervient sur un autre terrain : celui de l'organisation collective et du pouvoir d'agir.



Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur

QUELQUES POINTS D'ATTENTION IMPORTANTS

Tous les locataires ne peuvent pas s'engager au même niveau. Il s'agit d'éviter l'injonction à la mobilisation tout en encourageant les personnes à sortir du sentiment d'impuissance acquise (on ne peut rien faire, je ne vais pas y arriver...). Il est essentiel de se concentrer sur ce qui est possible, en évitant de se focaliser sur les problèmes, et de mettre en avant des expériences réussies pour cultiver l'optimisme.

L'objectif n'est pas de « transformer » chaque personne en militante mais de créer des possibilités d'action adaptées à ses capacités et à ses choix.

Certaines personnes :

- ont besoin de plusieurs rencontres ;
- craignent l'exposition publique ;
- ont vécu des expériences traumatiques avec des institutions ;
- ont peur des conséquences.



CONCLUSIONS

L'un des principaux risques est de considérer les difficultés de logement comme des échecs personnels : « mauvaise gestion » ; « mauvais entretien » ; « mauvais choix », « mauvaise higiène de vie ».

Or, beaucoup de situations sont produites par la pauvreté, la pénurie de logements, l'état du parc immobilier, les inégalités sociales, l'absence de régulation.

Nommer ces dimensions structurelles permet souvent de réduire la culpabilisation des locataires et de commencer à identifier des leviers d'actions possibles en démarrant par des victoires atteignables.

L'objectif est aussi de renforcer la capacité des locataires à défendre collectivement leur droit au logement.

Edition septembre 2026 + CC BY-NC : Utilisation libre mais non commerciale, avec mention de l'auteur