

CAPTEUR DE LOGEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET D'ÉVALUATIONS 2020



*"La chute n'est pas un échec.
L'échec c'est de rester là où l'on est tombé"*
(Socrate)

LA LOUVIÈRE
le lieu pour la qualité de vie

Avec le soutien de la  

Centralité autour de l'usager
Fraternité dans l'action

📍 Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
☎ 064/88 51 89
✉ secretariat@svull.be

Vanessa MACCHIA
Capteuse de logement

I. L'INITIATIVE

1.1) Changement dans la composition d'équipe

1.1.1) Contexte

1.2) Description du programme des activités

1.2.1) Les missions du capteur de logement

1.2.2) Organisation/ participation des différentes réunions, événements et formations

1.2.3) Participation à différentes réunions

1.3) Rappel de la méthodologie

1.3.1) Prospection, accroche, marketing

1.3.1.1) Les garanties pour le propriétaire

1.3.1.2) Analyse du bien sur place

1.3.2) Travail de réseau, comité d'attribution et présélection des candidats

1.3.2.1) Travail transversal : La procédure générale d'intervention

1.3.3) Visite du bien, sélection du locataire, retours avec les non sélectionnés

1.3.4) Installation du locataire (bail, état des lieux,...)

1.3.5) Suivi / accompagnement

1.4) Evaluation du 1er novembre 2018 au 31 octobre 2019

1.4.1) Contacts avec les propriétaires

1.4.2) Rendez-vous n'aboutissant pas à un captage

1.4.3) Contacts et visites avec les candidats

1.4.3.1) Refus des candidats

1.4.4) Logements captés mais pas attribués

1.4.5) Logements attribués à un locataire

1.4.5.1) Profils des locataires

1.4.6) Départs locataires

1.4.7) Accompagnement social en logement

1.4.8) Données détaillées du 1er janvier 2015 au 31 octobre 2019

1.4.9) Avis sur l'activité

1.4.10) Difficultés rencontrées

1.5) Perspectives

II. L'ASPECT FINANCIER

1.1) Changement dans la composition d'équipe

1.1.1) Contexte

Le 21 mars 2014, la Coordination générale du Relais Social recevait un mail de la Région Wallonne nous informant que notre Ministre Wallonne de l'Action Sociale souhaitait soutenir la démarche de la mise en place d'un projet de « capteur de logement » au sein des Relais Sociaux Wallons.

Les instances décisionnelles du Relais Social marquèrent un solide intérêt sur cette action pouvant répondre à un besoin réel du terrain.

Le 03 novembre 2014, Vanessa MACCHIA entrait en fonction.

Avec ce projet de captation de logement, notre Relais Social disposait d'un nouvel outil dont la finalité est de favoriser l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité souhaitant accéder au logement sur base volontaire, par la captation de logements dans le secteur privé.

1.2) Description du programme des activités

1.2.1) Les missions du capteur de logement

Voici les missions qui furent confiées à notre agent avec validation préalable des instances décisionnelles du Relais Social :

- Mobiliser/Capter des logements dans le parc privé par un travail de prospection immobilière ;
- Assurer un travail de vérification de la conformité du bien mis en location ;
- Analyser préalablement l'adéquation du loyer demandé par le propriétaire avec le bien mis en location. Si nécessaire, négocier le loyer ;
- Apporter certaines garanties au propriétaire comme étant agent intermédiaire entre le propriétaire, l'utilisateur locataire et, si besoin, les partenaires de notre réseau concernés par la situation de la personne pour ce qui serait utile à mettre en place en fonction des besoins de l'utilisateur concerné ;
- Proposer et soutenir le candidat locataire dans la démarche de prise en location (en termes d'énergie, d'assurances,...) ;
- Autres démarches administratives (vérification du permis, rédaction du bail, de l'état des lieux,...)

- Réaliser un travail de médiation entre les propriétaires et les locataires (Travail de première ligne).
- Lorsque la situation le justifie, réaliser un travail d'activation des institutions partenaires assurant le suivi social de l'utilisateur orienté vers le capteur (Travail de seconde ligne).
- Réaliser en fin d'année un travail d'évaluation qualitative et quantitative de son action et, via la Coordination générale, veiller à informer les mandataires des différentes instances décisionnelles du Relais Social Urbain de La Louvière (Tendances, actualité, problèmes particuliers, ce qui fonctionne bien,...).

1.2.2) Participation à différentes réunions, événements et formations

Du à la crise sanitaire actuelle, plusieurs événements et formations ont du être annulés. A titre d'exemple, l'agent aurait du participé à la formation suivante : "*Fin de bail en Wallonie : quand, comment et quelles conséquences ?*"

- Le 3 mars 2020: " L'expulsion d'un logement : comment ça marche ? " à Namur. Cette formation a permis à l'agent de Comprendre le déroulement d'une expulsion, de distinguer les différents types d'expulsion et leurs conditions et de connaître les droits de chacun dans une expulsion.
- Le 15 octobre 2020: Réunion inter-capteur de logement. Cette réunion réunissant tous les capteurs de logement a permis d'échanger sur les adaptations en temps CO-VID, sur nos perspectives futurs et de commencer la réflexion sur la création d'un label Capteur (création d'une définition commune à toutes les villes du métier de capteur de logements).
- Le 8 décembre 2020: Réunion inter-capteur de logement. Cette réunion réunissant tous les capteurs de logement a permis de faire le point sur le Housing First, de poursuivre notre réflexion sur la création d'un label Capteur (création d'une définition commune du métier capteur) et de comparer nos données RASH.

⇒ Depuis novembre 2015, notre agent a suivi les réunions, événements et formations suivantes:

- Les 7, 10 et 17 décembre 2015: "Process Communication" à Saint-Vaast. Cette formation de trois jours a permis à l'agent de découvrir les différents types de personnalité et de communication et ainsi pouvoir s'adapter en fonction de celles-ci.
- Le 26 janvier 2016 : Visite "Le Manoir" à Mellery. Il s'agit d'une ASBL, qui a pour objectif d'accueillir une dizaine de personnes qui sont, en décrochage social et pour qui vivre seul est difficile. L'ASBL propose des petits studios et surtout des espaces communs. Le fonctionnement est sensiblement le même que celui d'une cellule familiale : chacun participe en fonction de ses capacités à la vie quotidienne de l'institution.

Cette visite a permis de découvrir d'autres pratiques, et d'échanger avec les professionnels.

- **Le 16 février 2016**: "Taux cohabitant et logements collectifs" à Namur. L'agent a pu développer ses connaissances en ce qui concerne les revenus obtenus par les usagers en fonction de leur situation et a pu découvrir les différents types de logements collectifs.
 - **Le 18 mars 2016**: "Accompagnement dans le logement des personnes en difficultés sociales" à Namur. Cette matinée a permis d'échanger, avec les professionnels de différents secteurs, sur les constats, les propositions d'actions et de priorités des uns et des autres.
 - **Le 11 avril 2016**: Bilan/évaluation du projet capteur logement et adaptations des outils de la méthodologie;
 - **Le 26 avril 2016**: Participation, en tant qu'exposant, à la soirée "rencontre citoyenne". Le service logement de la Ville a souhaité organiser une soirée rencontre citoyenne entre les différents acteurs du logement et les propriétaires de logements inoccupés et/ou insalubres de l'entité.
- L'idée globale de cette soirée est que les propriétaires puissent rencontrer personnellement les différents acteurs du logement afin de lier des contacts et d'obtenir des réponses à ses interrogations sur les aides et primes octroyées par la Wallonie, les possibilités de mise en location de leur bien, le financement de travaux,...
- **Le 31 mai 2016**: "Le bail de résidence principal" à Tournai. Cette formation personnalisée a été donnée à l'ensemble des capteurs de logements. Elle a permis d'améliorer nos connaissances en matière de baux et d'avoir des réponses à des questions précises sur ce thème.
 - **Le 2 juin 2016**: Colloque "Opportunités d'investissements en économies d'énergie et en énergies renouvelables" à Mons. Ce colloque a permis d'identifier les différents mécanismes de financements innovants et d'en étudier les possibilités de mise en œuvre.
 - **Le 7 juin 2016**: Séance d'information sur le travail de l'hygiène avec l'usager en grande précarité à La Louvière. Cette séance d'information a permis d'avoir quelques clés qui permettent de savoir comment sensibiliser les usagers à prendre soin de leur hygiène et de leur santé.
 - **Le 24 octobre 2016**: Journée d'étude organisée par le Relais Social Louviérois sur le thème des jeunes en errance dans la rue en présence d'experts et avec un temps de réflexion en ateliers.
 - **Le 26 octobre 2016**: Conférence organisée par le Relais Social Louviérois avec l'intervention de Christine MAHY, Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté : *"Précarité sociale : des enjeux et des hommes - Des impacts des politiques sociales sur la population à l'art de la débrouille"*

- Le 12 janvier 2017: Journée de formation à Mons intitulé "Dettes d'énergie: quelles solutions?" permettant d'élargir les connaissances de l'agent sur le marché de l'énergie, le rôle des différents acteurs et de leurs liens avec le consommateur final.

- Le 19 juin 2017: Midi-rencontre avec le Relais Social de Charleroi, moment d'échanges et de découvertes sur leurs missions.

- Le 3 juillet 2017: Rencontre thématique relative à l'aide au logement, l'aide alimentaire/ vestimentaire et l'aide financière à La Louvière.

- Le 12 septembre 2017: "Formations Energie et logement: Les questions qui se posent entre propriétaires et locataires". Cette formation a permis d'approfondir les connaissances de l'agent sur l'accès au compteur, les décomptes de charges, la différence entre le forfait et la provision pour charges, les contrats de fourniture d'énergie, les obligations du propriétaire et locataire relatives au contrôle, à l'entretien et à la réparation des installations de chauffage.

- Le 2 octobre 2017: Midi-rencontre avec le Relais Social de Liège, moment d'échanges et de découvertes sur leurs missions.

- Le 28 novembre 2017: "La réforme du bail en Wallonie" à Namur. Cette formation d'une journée a permis à l'agent de connaître les nouvelles obligations du propriétaire lors de la mise en location, les nouveautés en matière de bail, de la répartition des obligations d'entretien entre locataire et propriétaire, du bail étudiant,...

- Le 2 mai 2018: Participation à la présentation du nouveau service "Trait d'UNion", initiative spécifique en alcoologie des services de Santé mentale du Groupe Jolimont.

- Le 23 mai 2018: Réunion inter-captateur de logement. Cette réunion réunissant tous les capteurs de logement a permis d'échanger sur les pratiques, les difficultés, les résultats,...

- Le 19 juin 2018: Participation aux "portes ouvertes" du SIS (service insertion sociale). Cela a permis à l'agent de mieux découvrir ce service, les ateliers et animations organisées,...

- Les 21, 22 et 23 août 2018: Brevet Européen des premiers secours (BEPS): Cette formation de trois jours a permis d'apprendre les gestes de base pour intervenir en cas d'accident, le but étant de devenir le premier acteur dans la chaîne des secours.

- Le 29 novembre 2018: "Logements insalubres en Wallonie : quelles solutions ?" à Namur. Cette formation d'une journée a permis à l'agent de connaître les règles d'insalubrité, d'identifier les acteurs de terrain et leurs rôles et de cibler les différentes procédures à enclencher en cas d'insalubrité, et leurs conséquences.

- Le 18 décembre 2018: Participation à la présentation du service "Parenthèse", service ambulatoire qui propose une aide psycho-médico-sociale aux personnes toxicomanes.

- **Le 7 février 2019**: "Habitat inclusif solidaire, du concept à l'accompagnement des habitants" à Mons. Grâce à la présentation de quatre habitats inclusifs solidaire(L'Anthélie à Tournai, le projet du CPAS de Charleroi à Couillet, les habitats solidaires de l'asbl A Toi mon Toit et Alodgî à Ceroux-Mousty), cette matinée a eu pour objectif de familiariser l'agent avec ce type d'habitat, depuis les différentes étapes de montage du projet jusqu'à l'accompagnement des habitants.
- **Le 14 février 2019**: Présentation du projet Capteur Logement au Groupe Logement/ Comité de Fonction 5 dans le but de faire connaître le projet aux acteurs du réseau.
- **Le 30 avril 2019**: "Quinze ans de relais sociaux en Wallonie - L'innovation en continu" à Namur organisé par le Ministre Wallon de l'action sociale, la DGO5, l'IWEPS et les coordinateurs généraux. La Participation à ce Colloque nous a permis de présenter la projet Capteur de Logement et de redécouvrir d'autres services et action menées pour la lutte contre la pauvreté.
- **Le 21 mai 2019**: "La réforme du bail de résidence principale en Wallonie" à Namur. Cette formation d'une journée a permis à l'agent de comprendre les changements apportés par la réforme du bail, distinguer les différents contrats de bail, savoir appliquer la réforme aux contrats de bail en cours au 1er septembre 2018 et d'identifier les difficultés pratiques de la réforme.
- **Le 25 juin 2019**: Participation aux "portes ouvertes" du SIS (service insertion sociale). Cela a permis à l'agent de mieux découvrir ce service, les ateliers et animations organisées,...
- **Le 27 août 2019**: Participation à la présentation "UNIA", service public interfédéral, indépendant, expert en politique d'égalité et de non-discrimination.
- **Le 3 octobre 2019**: "Le bail de kot et le bail de colocation en Région wallonne" à Namur. Cette formation a permis de comprendre la nouvelle réglementation sur le kot et la colocation, d'identifier le type de bail et les conséquences pour les locataires et de savoir où trouver les documents de référence.

1.2.3) Participation à différentes réunions

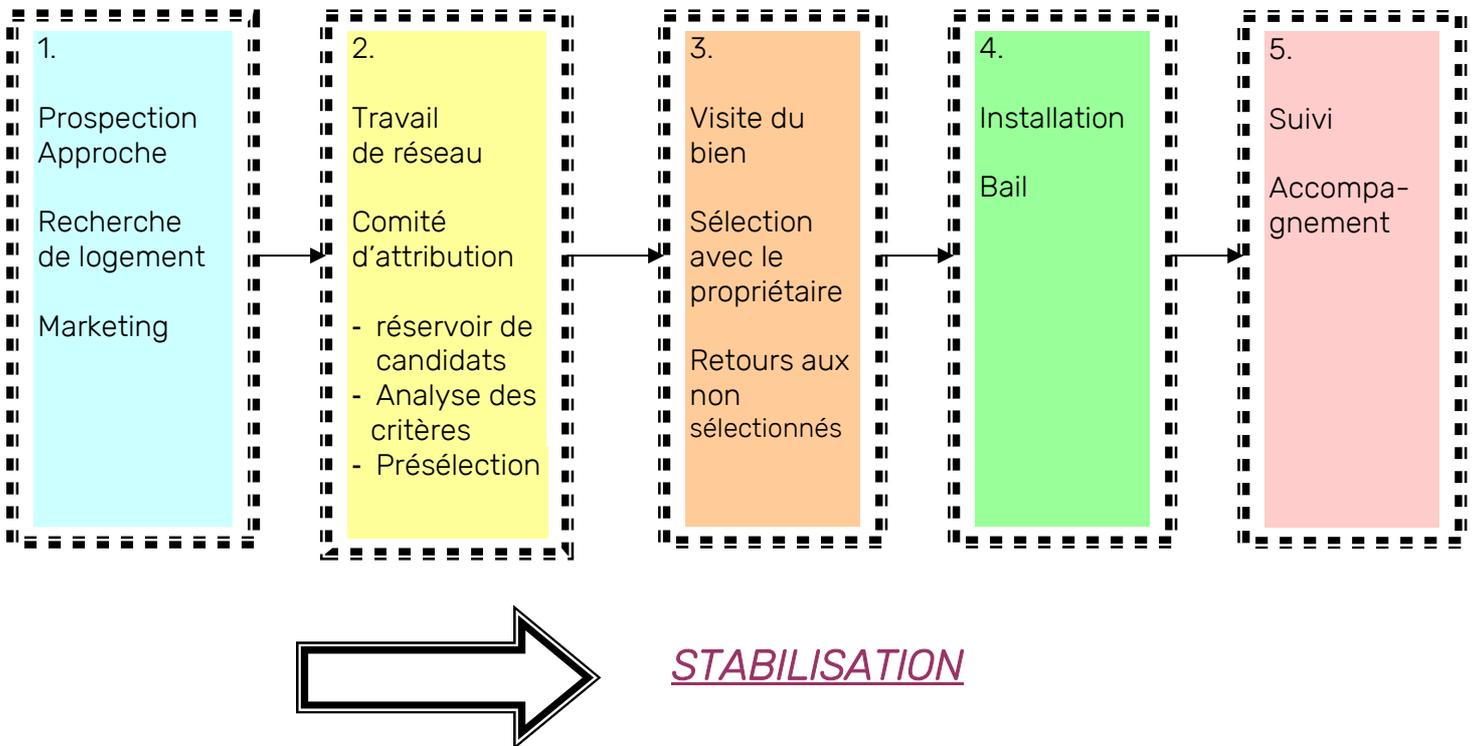
- Participation aux **réunions de Coordination transversale** organisées par le Relais Social, ce qui permet au capteur de prendre connaissance des pratiques et problématiques observées par les professionnels sur le terrain. La question du logement est souvent évoquée lors des réunions. Des constats mettant en exergue la difficulté d'accès au logement pour les plus démunis sont souvent établis.
- Participation aux **réunions du Groupe Logement Relais Social / Comité de Fonction 5** du réseau en santé mentale, ce qui permet via diverses présentations, d'approfondir les connaissances sur le logement. Dans ce cadre, une attention particulière a été portée sur l'évolution méthodologique du projet de captage de logement. Ces réunions permettent également de nous éclairer sur comment favoriser l'accès au logement pour

les personnes en grande précarité sociale et celles souffrant de troubles de la santé mentale.

- Participation aux séances de **Comité de Pilotage**, ce qui permet à l'agent d'avoir une vue d'ensemble sur la dynamique du réseau et de discuter sur les adaptations possibles pour le projet Capteur de logement.

1.3) Rappel de la méthodologie

Dans le cadre du processus de captation de logement, nous distinguons **cinq grandes étapes**.



1.3.1) Prospection, accroche, marketing

En vue d'établir un cadastre actualisé de l'offre en logement sur l'entité, notre agent utilise 2 **pistes concrètes** lui permettant de rassembler les informations utiles :

- **Recherches fréquentes sur les sites Internet et dans les journaux :**
Immoweb, Jannonce, Le Vlan, Kapaza, ... ;
- **La prospection en rue en vue de repérer les affiches « à louer » :**

L'agent prospecte régulièrement dans les anciennes communes de La Louvière, Haine-Saint-Paul, Haine-Saint-Pierre, Saint-Vaast, Trivières, Boussoit, Houdeng-Aimeries, Houdeng-Goegnies, Maurage, Strépy-Bracquegnies, Besonriex afin de repérer les biens « à louer » et de contacter les propriétaires dans les plus brefs délais.

Notre capteur de logement rencontre aussi des propriétaires qui possèdent des biens au sein d'autres communes de la Communauté Urbaine du Centre.

En 2020, le design de l'affiche et du flyer, à l'attention des propriétaires, ont été améliorés (voir annexe 1).

Remarque: En vue de promouvoir le projet auprès du réseau, des propriétaires et des usagers, des informations sur le projet (exemple: résultats, affiches,...) sont régulièrement diffusées sur la page Facebook du Relais Social Urbain de La Louvière consultable à l'adresse suivante:

<https://www.facebook.com/Relais-Social-Urbain-de-La-Louvi%C3%A8re-1569541969969464/?fref=ts>

1.3.1.1) Les garanties pour le propriétaire

Par ses arguments, l'agent laisse entrevoir au propriétaire des avantages à lui accorder sa confiance et à recourir à une collaboration.

Dans le cadre de sa fonction, le capteur de logement peut garantir:

- Un service entièrement gratuit ;
- Une présélection de candidats locataires sur base de critères ponctués d'un travail d'objectivation. C'est ensuite le propriétaire qui choisit son locataire ;
- Un accompagnement dans les démarches administratives (bail, assurances, état des lieux,...) tant au niveau du propriétaire que du locataire;
- Un suivi locatif de qualité avec des visites régulières du logement, le cas échéant, l'activation d'une équipe de professionnels en vue d'aider le locataire ;
- D'être une personne de contact, intermédiaire entre le propriétaire et le locataire ;
- Un travail de réseau est mis en place (via l'organisation de concertations), si nécessaire, afin d'organiser l'accompagnement psycho-social du locataire. Lors de sa première rencontre avec le propriétaire, le capteur se rend seul à la visite. Il présente le projet, les partenaires, les garanties pour le propriétaire,... Afin que le propriétaire ait une trace écrite du passage de l'agent, un document écrit reprenant ces différents points lui est proposé. Lorsque le propriétaire adhère au projet, une seconde visite est fixée permettant lui présenter des candidats locataires.

1.3.1.2) Analyse du bien sur place

Une fois que l'accroche téléphonique effectuée se solde par un premier rendez-vous, l'agent a la possibilité d'analyser le bien mis en location par deux méthodes :

- Une analyse qualitative visuelle s'accompagnant d'une analyse quantitative d'efficacité du bien ;
- Une analyse d'expérience antérieure du locataire

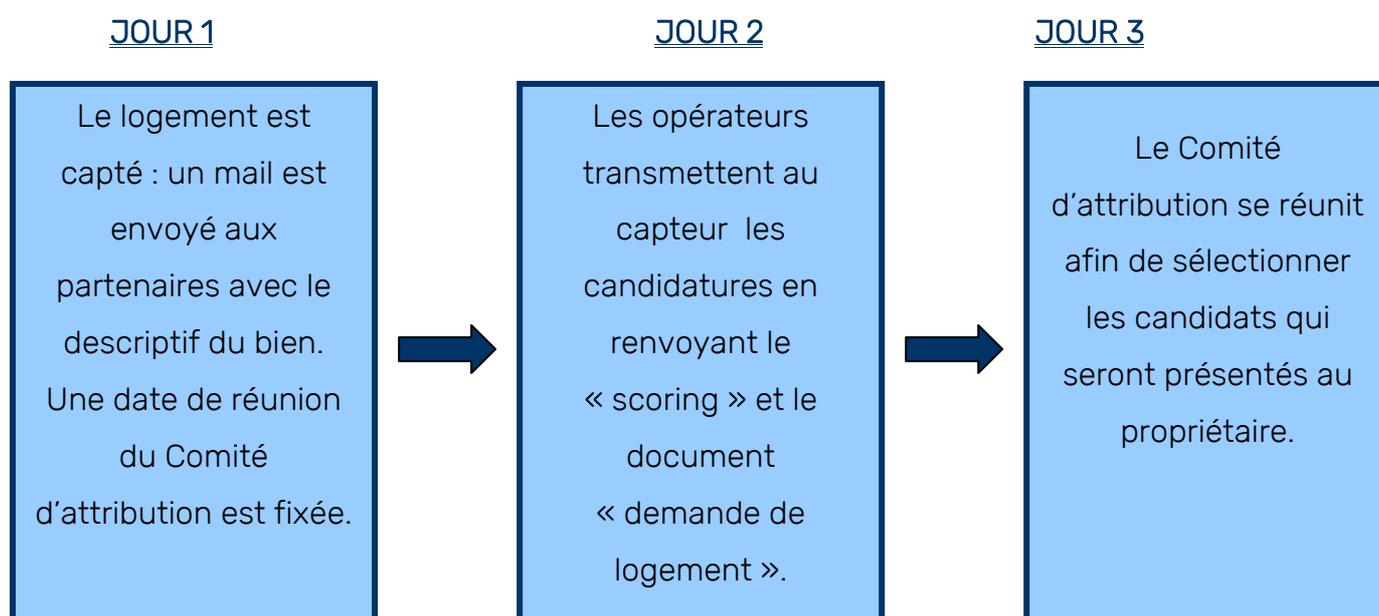
Si le prix du loyer est trop élevé au regard de la qualité du bien, le capteur de logement veille à négocier le prix du loyer. En 2020, cela a été le cas pour 5 situations et cela a abouti dans 2 cas.

1.3.2) Travail de réseau, comité d'attribution et présélection des candidats

Le projet est inscrit dans une dynamique de travail de réseau avec les opérateurs susceptibles de pouvoir orienter des personnes répondant à certains critères utiles en vue de baliser le travail de présélection et d'orientation à effectuer préalablement à la visite du bien.

1.3.2.1) Travail transversal : La procédure générale d'intervention

Une fois le bien capté, la procédure d'intervention s'établit sur trois jours :



❖ Jour 1 :

Dès qu'une **opportunité de logement se présente** à notre capteur de logement, notre agent se tourne rapidement vers les différents services via l'envoi d'un mail comprenant les renseignements utiles au niveau de l'offre possible de logement.

❖ Jour 2 :

Les opérateurs qui ont un/des candidat(s) potentiel(s), le(s) contacte(nt) afin de vérifier si le bien correspond à leurs critères de recherche. Ensuite, ils complètent avec ou sans le candidat potentiel le document intitulé « demande de logement », et établissent le scoring.

Chaque partenaire peut proposer **maximum 3 candidats**. Le capteur de logement récolte ainsi les différentes demandes.

❖ Jour 3 :

Deux modes opératoires existent :

A) Le Comité d'attribution se réunit d'office dans les cas où :

- Le nombre de candidatures reçues est supérieur à 4 ;
- Le partenaire veut discuter de la situation de l'utilisateur ;
- Le capteur de logement a besoin d'un complément d'information ou d'une clarification concernant le profil de l'utilisateur, quelque soit l'opérateur.

Le Comité examine chaque situation et détermine, sur base du scoring, les candidats qui peuvent être présentés au propriétaire.

Les opérateurs qui proposent un candidat sont physiquement invités à exposer la demande aux membres du Comité d'attribution, lors de la réunion. Dès lors, ils doivent, sur base de la décision prise par le Comité d'attribution, informer directement l'utilisateur. Ils assurent donc le relais auprès du candidat.

B) En deçà de 4 candidatures, il n'est pas nécessaire de réunir le Comité d'attribution.

Dans ce cas, toutes les personnes qui sont acceptées par le capteur seront présentées au propriétaire.

1.3.3) Visite du bien, sélection du locataire, retours avec les non sélectionnés

Une fois que les candidats potentiels sont sélectionnés, une visite de bien est organisée. Cette visite permet notamment au propriétaire de choisir son locataire.

Une brochure existe pour les usagers qui sont sélectionnés afin de les informer sur le projet.

Quant aux personnes qui n'ont pas été sélectionnées, un débriefing est organisé afin de faire le point sur la situation, les encourager et les conseiller quant à la préparation d'autres présentations à venir.

Un retour est aussi effectué auprès du professionnel l'ayant préalablement orienté.

1.3.4) Installation du locataire (bail, état des lieux,...)

Une aide est apportée au propriétaire quant à l'établissement de l'état des lieux, de la rédaction du bail,...

Le capteur de logement veille à ce que le locataire dispose du matériel utile à son installation et l'aide dans les démarches administratives liées à la prise en location.

1.3.5) Suivi / accompagnement

Au niveau de l'accompagnement et du suivi, chaque service orientant un candidat assure lui-même le suivi de son locataire.

Dans le cas où le partenaire qui a proposé le candidat locataire ne dispose pas d'un service d'accompagnement, il est fait appel à un éducateur de l'équipe « Educ'Mobiles » du C.P.A.S. de La Louvière (autre projet financé par le Relais Social)

Cependant, la crainte de certains de nos professionnels est que si un accompagnement est mis en place systématiquement pour tout le monde, les personnes qui sont déjà autonomes risquent d'être infantilisées et risqueraient de se déresponsabiliser.

Cela doit se construire au cas par cas.

1.4) Evaluation du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

Préalable : notion de primo-rendez-vous, biens captés, biens attribués, baux signés, baux signés annulés.

Primo-rendez-vous: les rendez-vous pour lesquels on rencontre le propriétaire pour la première fois.

Biens captés : le propriétaire adhère au projet et accepte qu'on lui présente des candidats.

Biens attribués: un logement est attribué à un candidat (ou plusieurs, selon la composition du ménage) qui s'installera dans le bien.

Baux signés: les baux rédigés et signés par les deux parties.

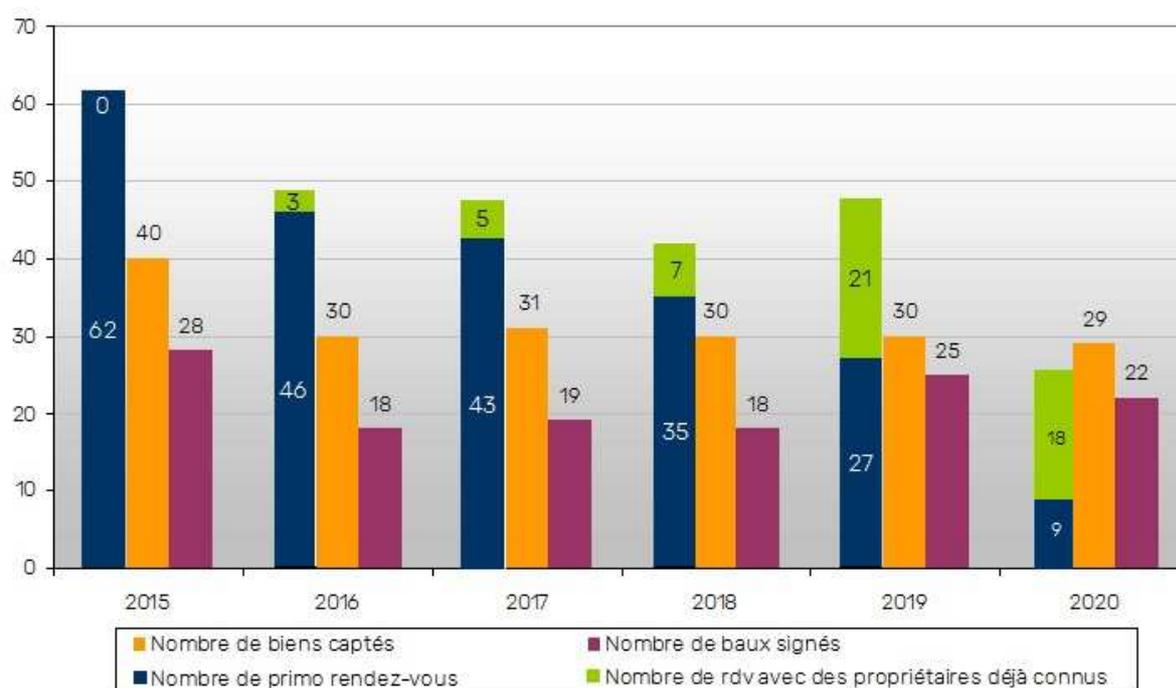
Baux signés annulés: les baux rédigés et signés par les deux parties mais pour lesquels le locataire s'est désisté juste avant de rentrer en logement.

1.4.1) Contacts avec les propriétaires

Pour rappel, en novembre 2015, face au flux migratoire observé en Belgique, le CPAS de La Louvière avait pour objectif d'augmenter l'offre en matière d'Initiatives Locales d'Accueil (I.L.A.). Dans ce cadre, une collaboration avec notre capteur de logement fut envisagée. Concrètement, pour les logements présentant un loyer moins accessible à notre public cible, une orientation des propriétaires vers une mise à disposition du logement en I.L.A. a été proposée. Une fois le bien capté par le capteur de logement, le relais fut effectué au FEDASIL qui s'occupa de vérifier les normes du bien proposé et d'attribuer le bien à une famille.

Le quota de biens ayant été atteint en mai 2016, la collaboration s'est donc arrêté à cette même date. Voici l'état des lieux des contacts établis avec les propriétaires:

	2015	2016		2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
	Capteur	Capteur	ILA	Capteur	Capteur	Capteur	Capteur	Capteur	Capteur
Nombre de primo rendez-vous	62	46	14	43	35	27	5	9	227
Nbre de rdv avec des propriétaires déjà connus	0	3	NP	5	7	21	4	18	58
Nombre total de contacts	62	49	NP	48	42	48	9	27	285
Nombre de biens captés	40	30	9	31	30	30	7	29*	197
Nombre de baux signés	28	18	2	19	18	25	4	22**	134
Nombre de baux signés annulés	2	0		0	0	0	0	0	2



* 29 biens captés comptants 4 nouveaux propriétaires, 7 n'ont pas abouti à une attribution et 18 sont des propriétaires connus qui ont déjà pris part au projet en proposant au moins un bien.

** 22 baux ont été signés comptants 4 nouveaux propriétaires et 18 anciens propriétaires.

➤ Analyse pour 2020:

Durant le premier confinement, toutes les visites ont été suspendues. En ce qui concerne, le deuxième confinement, malgré l'interdiction des visites dans le secteur immobilier, nous avons continué l'action. Cependant, étant donné cette restriction, il y a eu peu de logements qui se sont libérés et nous avons donc eu à faire à plusieurs mois très clames.

Malgré cela, 22 ménages ont pu être relogés. La fidélisation des propriétaires nous a permis de reloger 18 ménages sur 22. En effet, 18 anciens propriétaires (certains ont proposés plusieurs biens) ont sollicité une intervention de recherche de locataires; soit dans un bien déjà identifié par notre service, soit par un nouveau bien qu'il souhaité mettre à disposition dans notre projet. Dans ce cadre, nous avons satisfait à toutes les demandes. Nous comptons **4 nouveaux propriétaires** cette année.

La fidélisation représente **81%** du résultat de l'exercice 2020.

Nous nous réjouissons de ne pas avoir d'annulation de baux signés.

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Dû à la crise CO-VID, il y a eu peu de primo rendez-vous cette année. Par contre, il y a eu **18 rendez-vous avec des propriétaires déjà connus** ce qui est largement supérieur au chiffre des années 2015 à 2018 où la moyenne de primo rendez-vous est **de 3,75**. Par là nous remarquons, la fidélisation des propriétaires.

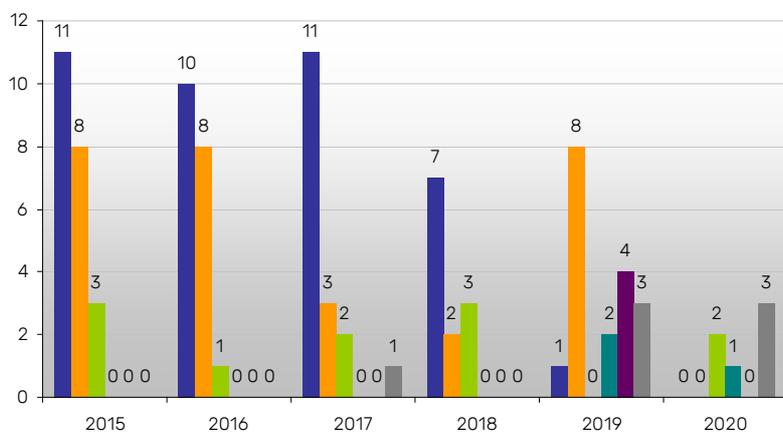
Nous observons cette année un nombre de contact beaucoup plus faibles que les années précédentes. En effet, nous comptons **27 contacts** cette année **2020** contre une moyenne de **49.8** des années 2015 à 2019.

Malgré les circonstances, nous avons attribué **22 logements cette année**. Pour rappel, la moyenne annuelle des 5 dernières années est de **21.2 logements**. Nous sommes donc légèrement au-dessus de la moyenne annuelle malgré les deux confinements où les possibilités de relogements étaient quasi inexistantes.

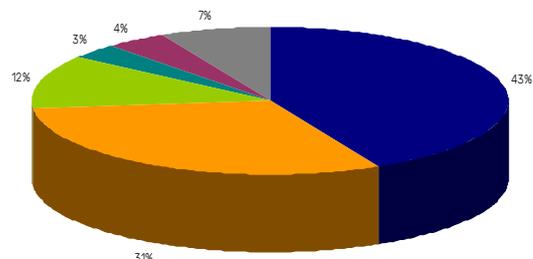
1.4.2) Rendez-vous n'aboutissant pas à un captage

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Propriétaire ne veut pas de bénéficiaires en difficultés sociales	11	10	11	7	1	1	0	41
Propriétaire priorise un locataire privé qui travaille	8	8	3	2	8	1	0	30
Propriétaire refuse que la garantie soit versée sur un compte bloqué	3	1	2	3	0	0	2	11
Propriétaire n'est pas en ordre de permis d'urbanisme ou de permis de location	0	0	0	0	2	0	1	3
Propriétaire sollicite un loyer trop élevé	0	0	0	0	4	0	0	4
Propriétaire pose des exigences abusives au niveau du profil recherché	0	0	1	0	3	0	3	7
Total	22	19	17	12	18	2	6	96

Nbre de rdv n'aboutissant pas à un captage par année



% des raisons de non attribution au total des années



➤ Analyse pour 2020:

Pour cette année, **6 rendez-vous n'ont pas abouti à un captage**. 2 propriétaires refusaient que la garantie locative soit versée sur un compte bloqué, 1 propriétaire n'était pas en ordre de permis de location et 3 ont eu des exigences abusives quant au profil recherché (exiger des personnes plus âgées pour espérer avoir quelqu'un de calme, avec des revenus élevés, demander une femme comme locataire,...)

L'offre du Capteur de logement semble connue et nous avons de moins en moins de contacts avec des propriétaires qui refusent de mettre en location à un des bénéficiaires en difficultés sociales. Nous espérons pour les années à venir, avoir la chance de poser à nouveau cet agréable constat.

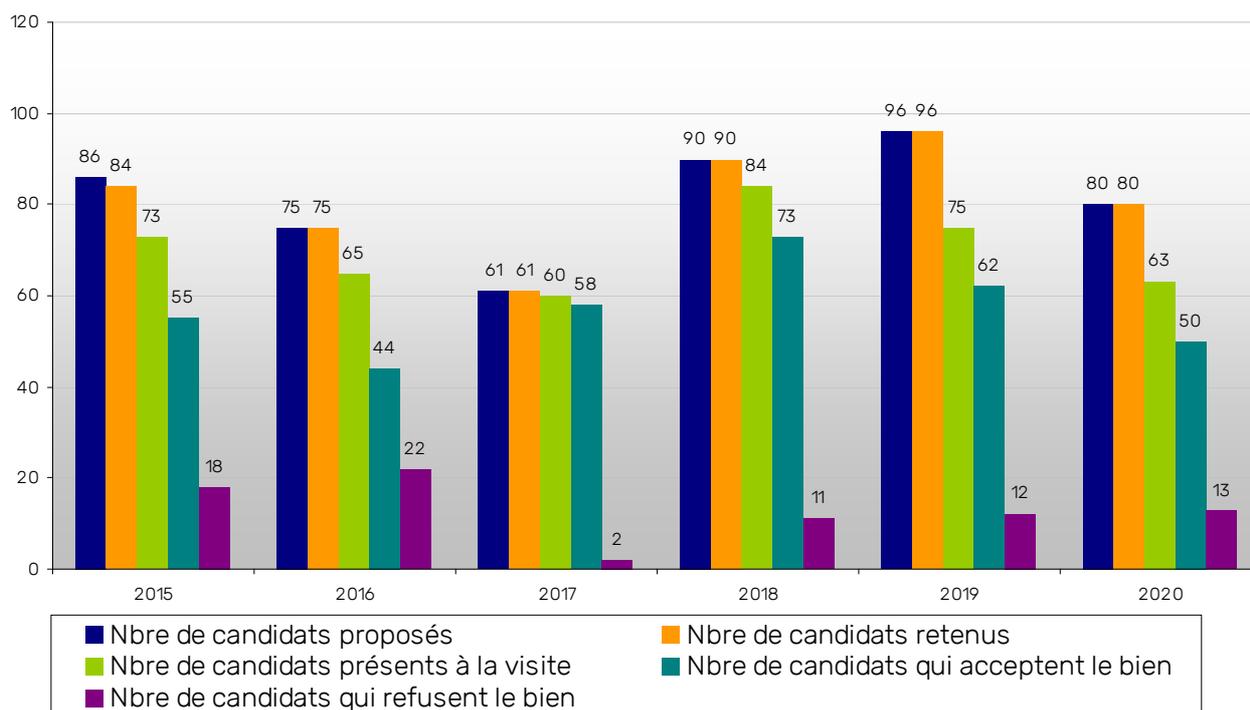
➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Le nombre de rendez-vous n'aboutissant pas à un captage est en diminution cette année mais cela s'explique certainement par le fait qu'il y a aussi eu moins de rendez-vous à cause de la crise sanitaire.

C'est la deuxième année que nous remarquons que quelques propriétaires posent des exigences abusives en terme de profil recherché.

1.4.3) Contacts et visites avec les candidats

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Nbre de candidats proposés	86	75	61	90	96	16	80	504
Nbre de candidats retenus	84	75	61	90	96	16	80	502
Nbre de candidats présents à la visite	73 (88%)	65 (86%)	60 (98%)	84 (93%)	75 (78%)	14 (87%)	63 (78%)	434
Nbre de candidats qui acceptent le bien	55	44	58	73	62	10	50	352
Nbre de candidats qui refusent le bien	18 (25%)	22 (34%)	2 (3%)	11 (13%)	12 (16%)	4 (28%)	13 (21%)	82



➤ Analyse pour 2020:

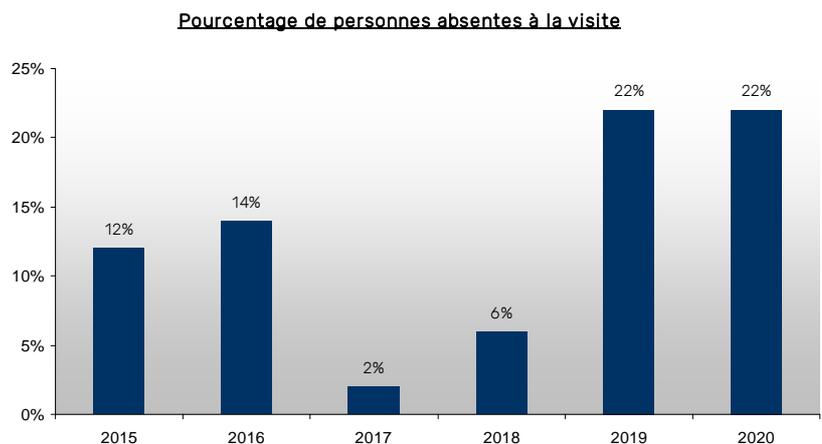
Sur les 80 candidats reçus, tous ont été retenus pour visiter le bien. 17 personnes ne se sont pas présentées à la visite (21% de toutes les candidatures reçues) et 13 personnes ont refusé le bien ce qui représente 16% parmi les 80 candidatures.

62% des candidats ont montré leur intérêt pour une réelle possibilité de location.

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Comme pour l'année 2019, un pourcentage plus élevé de candidats ne s'est pas présenté à la visite. En effet, les années précédentes, on avait un maximum de 14% de candidats ne se présentant pas à la visite. Ce chiffre a été relevé en 2016, puis s'est nettement amélioré jusqu'en 2018. Pour 2019 et 2020 un peu plus de 22% des candidats ne se sont pas rendus au rendez-vous fixé.

Par croisement avec les biens captés, en 6 ans, 197 biens ont été captés pour 434 candidats locataires qui ont exprimé leur intérêt en se rendant à la visite organisée.



Le travail mené a abouti à la signature de 132 baux sur les 352 personnes qui acceptaient la prise en location.

L'offre ne permet pas de répondre à la demande. Nous couvrons 38% de cette demande.

1.4.3.1) Refus des candidats

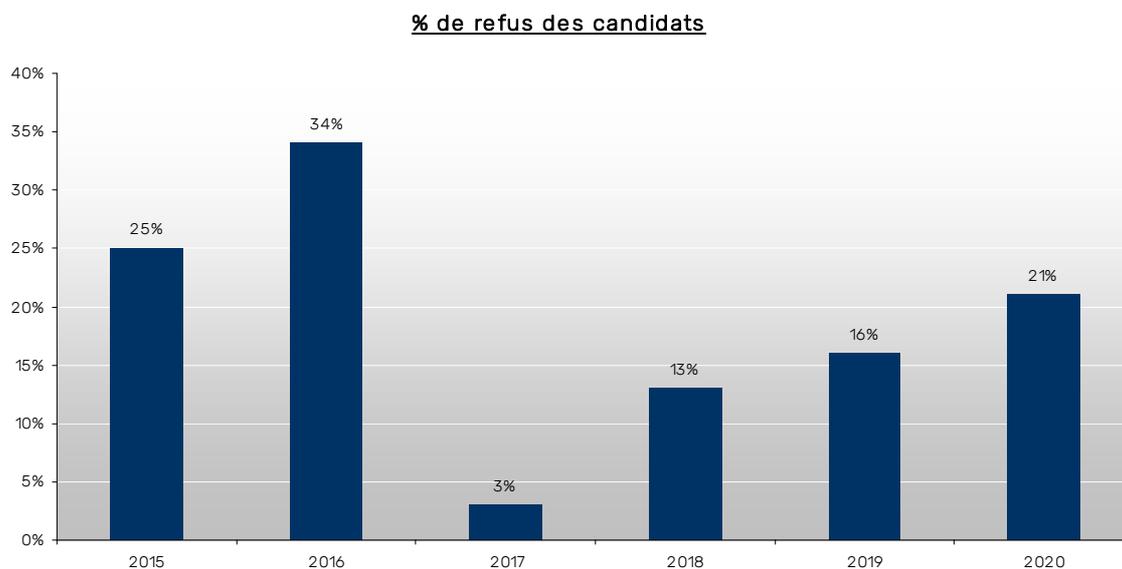
➤ Analyse pour 2020:

Pour 2020, **13 personnes (sur 63) ont refusé le bien** pour les raisons suivantes:

- Le logement ne plaît pas: **8**
- Le logement est trop petit: **2**
- Le loyer est trop élevé: **2**
- La situation ne convient pas: **1**

En grande majorité, les biens sont refusés car ils ne plaisent pas aux candidats (trop "vieillot", mal agencé,...).

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:



On remarque que, le pourcentage de refus des candidats a légèrement augmenté ces 4 dernières années.

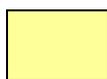
En effet, il arrive parfois, que certains candidats n'aient pas réellement envie d'accéder au logement, ceux-ci étaient poussés par les services du réseau pensant que le logement était la solution à leur problème.

Il faut signaler que dans certains cas, les refus sont justifiés car le bien ne répond pas aux critères de recherche du ménage (par exemple: logement trop petit, trop cher ou mal situé).

1.4.4) Logements captés mais pas attribués

➤ Analyse pour 2020:

Biens	Adresse du bien	Type de logement	Loyer	Causes de non attribution
n°58	Rue de la coopération - 7100 La Louvière	Appart 2CH	610€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°59	Chaussee de Jolimont - 7100 La Louvière	Colocation	320€ HC	Pas en ordre de permis de location
n°60	Rue Basse - 7100 La Louvière	Appart 2CH	550€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°61	Chaussée de Redemont - 7100 La Louvière	Appart 2CH	575€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°62	Rue de la Couturelle - 7110 Houdeng-Goegnies	Maison 1CH	550€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°63	Rue Saint-Amand - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 1CH	545€ HC	Pas de candidats proposés par le réseau
n°64	Rue Gustave Boel - 7100 La Louvière	Appart 1CH	500€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé

 Liste des logements non attribués et dont la cause est externe au propriétaire et donc liée à la dynamique systémique du projet (candidats, partenaires,...)

 Liste des logements non attribués dont la cause est observée du côté du propriétaire

5 propriétaires sur 7 ont privilégié un locataire privé, 1 autre n'était pas en ordre de permis de location.

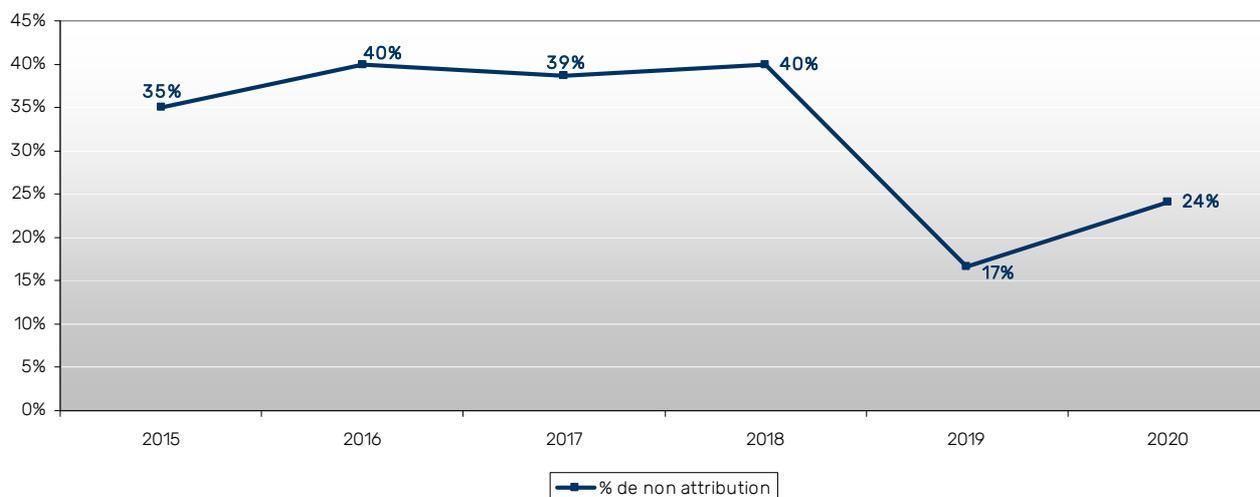
On remarque que dans un cas seulement, le bien n'a pas été attribué à cause de la dynamique systémique du projet. En effet, le réseau n'a pas proposé de candidats.

Il faut cependant signaler que le loyer de 545€/mois hors charges pour un appartement une chambre est assez élevé par rapport au revenu de nos bénéficiaires.

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Nombre total de biens captés	40	30	31	30	30	7	29	197
Nombre de biens captés mais pas attribués	14	12	12	12	5	3	7	65
% de non attribution	35%	40%	39%	40%	17%	43%	24%	33%

% de non attribution



On remarque que le pourcentage de non attribution a diminué ces deux dernières années avec respectivement 17 et 24% alors que la moyenne était de 37.2% pour les 4 premières années d'action.

Au total, le pourcentage est de 33% de non attribution.

Depuis le début du projet, sur 197 biens captés, 132 furent attribués ce qui représente un relogement concret de 69%.

1.4.5) Logements attribués à un locataire

➤ Analyse pour 2020:

Biens	Adresse du bien	Type de bien	Loyer
n°111	Rue de Bousoit - 7110 Maurage	Appart 2CH	600€ HC
n°112	Chaussée Paul Houtart - 7110 Houdeng-Aimeries	Appart 2CH	540€ HC
n°113	Rue de Saint-Vaast - 7100 La Louvière	Studio	460€ HC
n°114	Cité Grand Midi - 7110 Strépy-Bracquegnies	Maison 3CH	500€ HC
n°115	Chaussée du Pont du Sart - 7110 Houdeng-Goegnies	Maison 1CH	500€ HC
n°116	Impasse Nopère - 7100 La Louvière	Maison 2CH	525€ HC
n°117	Place de Goegnies - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 2CH	550€ HC
n°118	Rue Avertiaux - 7140 Morlanwelz	Appart 2CH	680€ HC
n°119	Rue du Pensionnat - 7110 Houdeng-Aimeries	Colocation	330€ HC
n°120	Avenue Demaret - 7100 La Louvière	Maison 2CH	650€ HC
n°121	Rue de la Coopération - 7100 La Louvière	Appart 1CH	535€ HC
n°122	Rue Gustave Boel - 7100 La Louvière	Appart 2CH	495€ HC
n°123	Rue basse - 7100 La Louvière	Appart 1CH	500€ HC
n°124	Rue Henri Aubry - 7100 La Louvière	Colocation	375€ HC
n°125	Rue des écoles - 7100 La Louvière	Appart 2CH	650€ HC
n°126	Rue du Pensionnat - 7110 Houdeng-Aimeries	Colocation	330€ HC
n°127	Rue du Pensionnat - 7110 Houdeng-Aimeries	Appart 2CH	580€ HC
n°128	Rue Saint-Amand - 7110 Houdeng-Aimeries	Appart 2CH	530€ HC
n°129	Rue Conreur 59 - 7100 La Louvière	Appart 1CH	475€ HC
n°130	Rue du Pensionnat - 7110 Houdeng-Aimeries	Colocation	330€ HC
n°131	Place de Leval - 7134 Leval Trahegnies	Appart 2CH	615€ HC
n°132	Rue Pensionnat - 7110 Houdeng-Aimeries	Colocation	330€ HC

Sur la période s'étendant du **1er janvier 2020 au 31 décembre 2020**, **22 logements** ont été attribués.

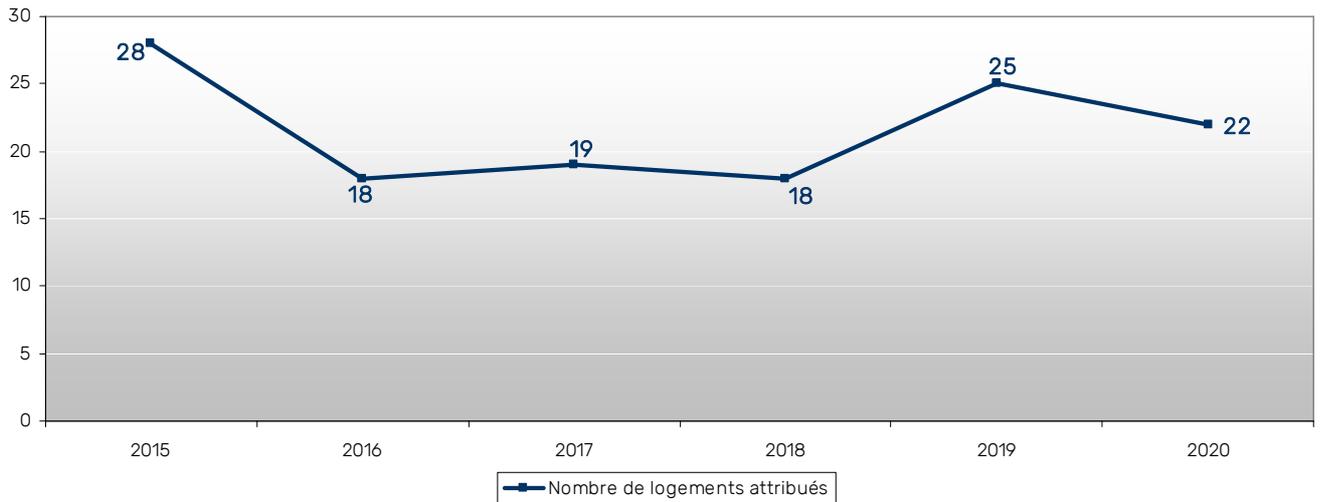
Durant le premier confinement, toutes les visites ont été suspendues. En ce qui concerne, le deuxième confinement, malgré l'interdiction des visites dans le secteur de l'immobilier, nous avons continué l'action. Cependant, étant donné cette restriction, il y a eu peu de logements qui se sont libérés et nous avons donc eu à faire à plusieurs mois très clames.

Malgré cela, 22 ménages ont pu être relogés. La fidélisation des propriétaires nous a permis de reloger 18 ménages sur 22. En effet, 18 anciens propriétaires (certains ont proposé plusieurs biens) ont sollicité une intervention de recherche de locataires; soit dans un bien déjà identifié par notre service, soit pour un nouveau bien qu'ils souhaitent mettre à disposition dans notre projet. Dans ce cadre, nous avons satisfait à toutes les demandes. Nous comptons **4 nouveaux propriétaires** cette année (biens mis en évidence en jaune dans le tableau ci-dessus),

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Nombre de logements attribués	26	18	19	18	25	4	22	132

Nombre de logements attribués



On remarque que le nombre de logements attribués est assez stable.

La moyenne annuelle des 5 dernières années est de **21.2 logements**. Nous sommes donc légèrement au-dessus de la moyenne malgré les deux confinements où les possibilités de relogements étaient quasi inexistantes.

1.4.5.1) Profils des locataires

➤ Analyse pour 2020:

Locataires	Sexe	situation au moment de la demande	Revenu (€)	Type de revenu	Dispositif envoyeur	Age des adultes
n°111	F + 2 enfants	Maison d'accueil	1066	Mutuelle	Maison d'accueil l'Abri	39
n°112	F + 2 enfants	Logement privé inadapté	1351	Chômage	CPAS	39
n°113	H	Sans-abri	910,52	CPAS	CPAS	28
n°114	F + 3 enfants	Logement DUS	1253	CPAS	CPAS	35
n°115	F	Sans-abri	910,52	CPAS	CPAS	20
n°116	Couple	Sans-abri	1350	Vierge noire	Centre d'accueil de jour L'étape	54 et 54
n°117	F + 2 enfants	Logement privé inadapté	1253	CPAS	CPAS	23
n°118	couple + 1 enfant	Logement privé inadapté	1800	Article 60	CPAS	18 et 19
n°119	H	Sans-abri	910,52	CPAS	CPAS	47
n°120	F + 1 enfant	Logement privé inadapté	1253	CPAS	CPAS	25
n°121	F	Sans-abri	1200	Chômage	CPAS	47
n°122	F + 1 enfant	Sans-abri	1253	CPAS	CPAS	20
n°123	F	Logement inadapté supervisé par «Edelweiss»	1050	Chômage	Edelweiss	44
n°124	H	Sans-abri	910,52	CPAS	Abri nuit	19
n°125	couple + 1 enfant	Sans-abri	1253	CPAS	CPAS	25 et 26
n°126	H	Sans-abri	1200	Chômage	CPAS	49
n°127	F + 1 enfant	Logement privé inadapté	1300	Chômage	CPAS	32
n°128	H	Logement inadapté supervisé par «Edelweiss»	1200	Mutuelle	Centre Psychiatrique Saint-bernard	60
n°129	F	Logement privé inadapté	1600	Article 60	CPAS	19
n°130	H	hôpital	959	Vierge noire	Hôpital Jolimont	36
n°131	F + 1 enfant	Sans-abri	1295,91	CPAS	CPAS	31
n°132	H	Sans-abri	910,52	CPAS	CPAS	23

Remarque: parmi les sans-abri, on compte également les personnes hébergées chez un/des tiers.

- Parmi les 22 ménages relogés, 16 ont été envoyés par le CPAS, 1 par le Centre d'accueil de jour "L'étape" et 1 par "Edelweiss", 1 par le Centre Psychiatrique "Saint-Bernard", 1 par l'Abri de nuit "Le Tremplin", 1 par l'Hôpital de Jolimont et 1 par la Maison d'accueil "l'Abri".

- 50% des personnes sont isolées, 45% sont des familles avec au moins 1 enfant à charge et on compte seulement 1 couple sans enfant. On compte 15 enfants parmi les 40 personnes relogées sur cet exercice.

- 50% des personnes étaient sans-abri avant leur entrée en logement.

Cette année, on remarque que le nombre de personnes isolées et le nombre de familles relogées s'équilibre. Pour les années précédentes, les personnes relogées étaient principalement des personnes isolées.

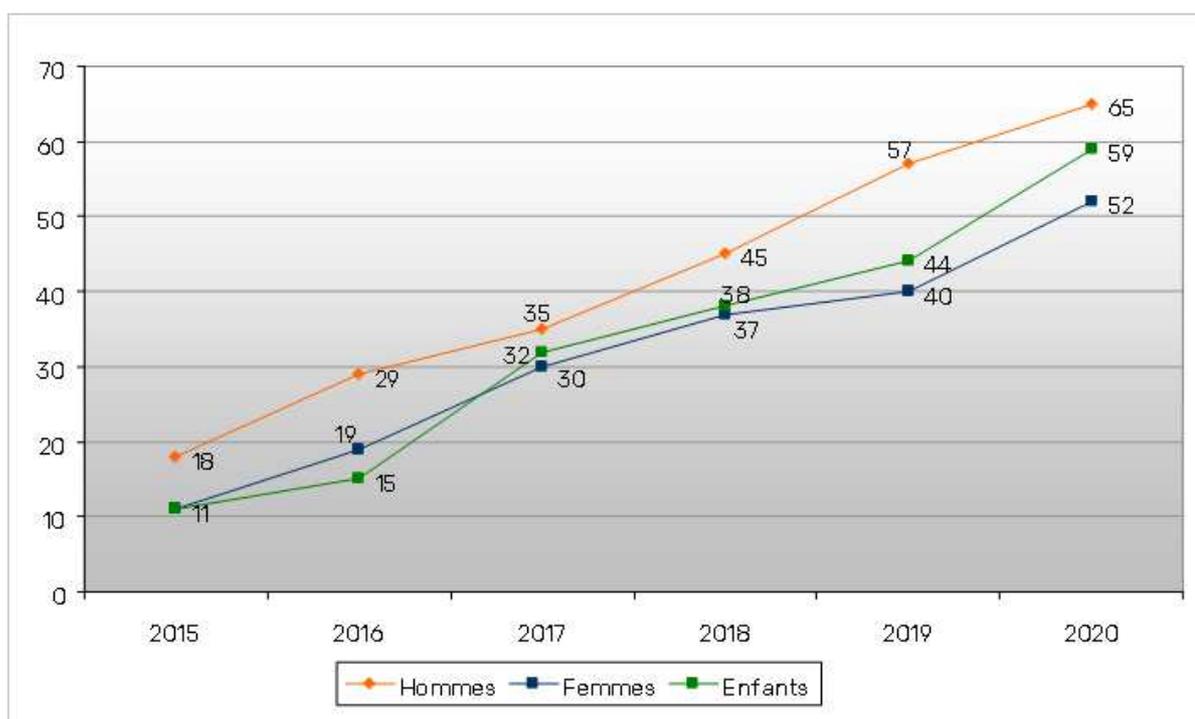
40 personnes ont été relogés dans les 22 logements attribués.

Analyse des profils effectifs toujours en logement en 2020 (IWEPS):

Il s'agit ici des profils des personnes toujours en logement actuellement. Pour rappel, nous avons attribués 132 logements depuis le début du projet permettant de reloger 221 personnes. 38 départs ont été enregistrés portant à 94 le nombre de logements effectifs. Dans ces 94 logements, nous comptons 176 personnes relogées dont 117 adultes.

- Nombre d'utilisateurs différents

Nombre d'utilisateurs différents	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020
Hommes	18	29	35	45	57	59	65
Femmes	11	19	30	37	40	42	52
Total des adultes	29	48	65	82	97	101	117
Enfants	11	15	32	38	44	48	59
Total (adultes et enfants)	40	63	97	120	141	149	176



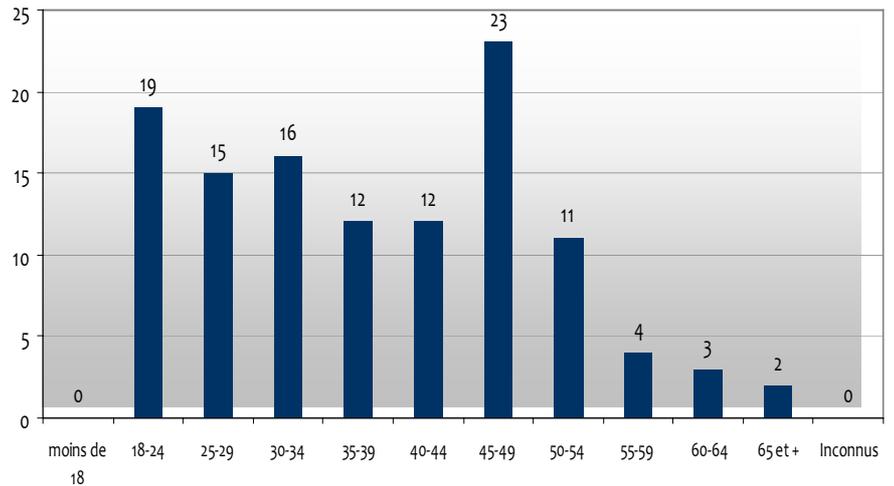
Commentaires :

On observe une augmentation plus ou moins constante du nombre de personnes toujours en logement.

Au niveau du sexe du public, les femmes représentent 44.5% et les hommes 55.5 % cette année.

- Age

moins de 18 ans	0
18-24 ans	19
25-29 ans	15
30-34 ans	16
35-39 ans	12
40-44 ans	12
45-49 ans	23
50-54 ans	11
55-59 ans	4
60-64 ans	3
65 ans et +	2
Inconnus	0
Total	117



Commentaires :

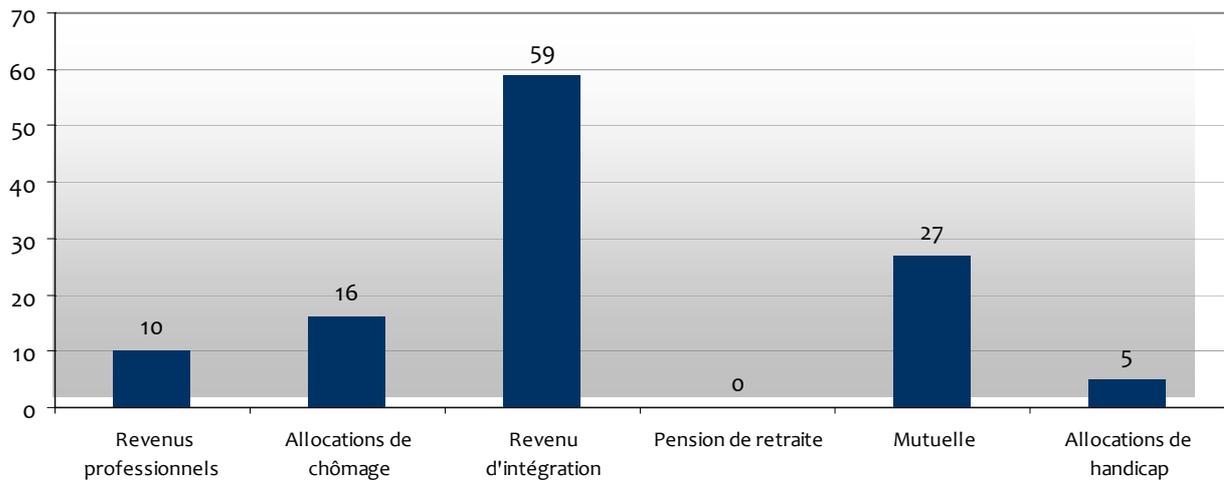
Une grande majorité du public cible est âgé de moins de 60 ans, elle représente 95,8 % du public global.

Les 2 tranches d'âge majoritaires dans le projet sont les 18-24 ans (16,2 %) et 45-49 ans (19,6%),

Les 60 ans et plus représentent 0,04 %.

- Type de revenus

<i>Revenus professionnels</i>	10
<i>Allocations chômage</i>	16
<i>Revenus Intégration</i>	59
<i>Pension de retraite</i>	0
<i>Mutuelle</i>	27
<i>Allocations handicap</i>	5
<i>Sans ressource</i>	0
<i>Autre</i>	0
<i>Inconnu</i>	0
Total	117

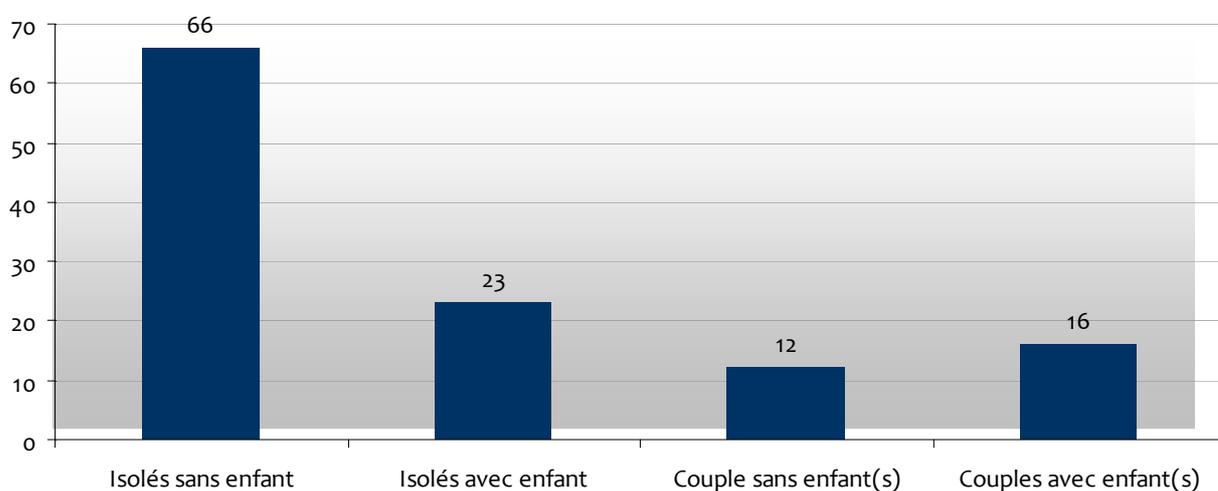


Commentaires :

50% du public bénéficie d'un RIS et 23% sont à la mutuelle.

Type de ménages

Isolés sans enfant	66
Isolés avec enfant	23
Couple sans enfant(s)	12
Couples avec enfant(s)	16
Autre	0
Inconnu	0
Total	117



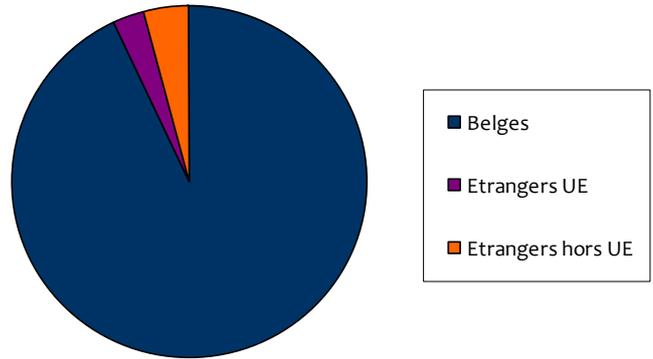
Commentaires :

Une grande majorité des personnes suivies sont des isolés, ils représentent 56.4% du public global.

43.6 % de l'ensemble des personnes suivies ont un ou des enfants(s).

- Catégories de nationalités

Belges	109
Etrangers UE	3
Etrangers hors UE	5
Inconnu	0
Total	117



Commentaire :

Une grande majorité des ménages est de nationalité belge, elle représente 93 % des 117 ménages. Nous retrouvons ensuite 0,02 % d'utilisateurs provenant des pays étrangers faisant partie de l'Union Européenne, et 0,04% faisant partie des pays étrangers hors de l'Union Européenne.

1.4.6) Départs locataires

➤ Analyse pour 2020:

Biens	Sexe	Date d'entrée	Date de sortie	Durée	situation au moment de la demande	Revenu + type	Raison sortie
n°19	H	01-09-15	01-11-20	+ de 4 ans	Sans-abri	817,36€ CPAS	Parti d'un commun accord avec la propriétaire - Ayant trouvé du travail, Monsieur s'est dirigé vers un logement plus grand
n°77	F + 1 enfant	01-08-18	01-02-20	6 mois	Logement privé inadapté	1190,27€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire
n°98	F	01-07-19	01-02-20	7 mois	Sans-abri	910,52€ CPAS	Parti d'un commun accord avec la propriétaire suite à une grossesse - Le logement n'est plus adapté
n°100	H	01-08-19	01-01-20	5 mois	Sans-abri	910,52€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire
n°110	Couple + 2 enfants	01-11-19	01-04-20	5 mois	Sans-abri	1253€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire
n°115	F	01-11-19	01-07-20	8 mois	Sans-abri	910,52€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire
n°122	F + 1 enfant	01-06-20	01-09-20	3 mois	Sans-abri	1253€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire
n°124	H	01-07-20	01-08-20	1 mois	Sans-abri	910,52€ CPAS	Départs suite à des conflits avec le propriétaire

Cette année, 8 candidats ont quitté leur logement. Les biens surlignés en orange dans le tableau précédant mettent en avant les échecs (ex: départs suite à des conflits, non paiement de loyer,...). **On compte donc 6 échecs sur 8.** Parmi les 6 échecs, 2 situations faisaient l'objet d'un suivi social.

Dans les 6 cas, tous avaient des conflits avec le propriétaire (dérangements intempestifs du propriétaire, encombrement des espaces communs, conflits avec le voisinage,...)

Les 2 autres ménages **ont quitté le bien de leur propre fait.** Cela ne peut-être considéré comme un échec puisque, à chaque fois, il s'agissait d'un accord à l'amiable avec le propriétaire. Une personne a trouvé du travail et a donc quitté son studio après plus de 4 ans pour un appartement plus grand et 1 personne a du quitter le logement suite à une grossesse car la taille du logement ne permettait pas d'accueillir le bébé dans de bonnes conditions.

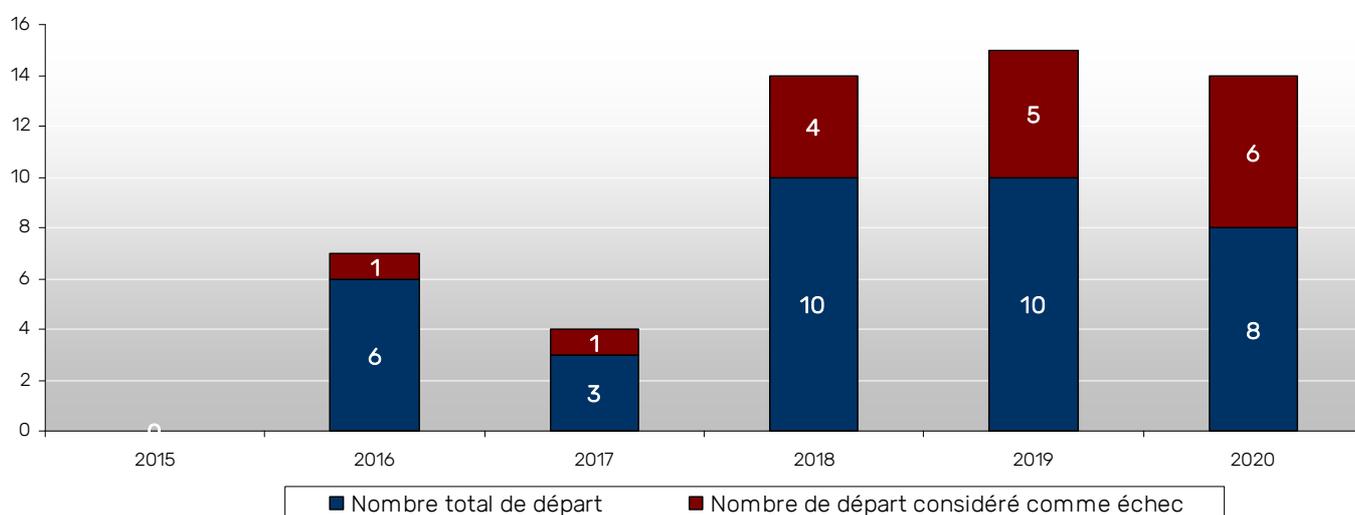
On a été en mesure, sur base de l'offre du réseau et de la volonté ou non du

propriétaire, de trouver 3 remplacements sur les 8 départs.

Comparatif du travail avec les années précédentes:

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Nombre total de départs	0	6	3	10	10	1	8	38
Nombre de départs considérés comme échec	0	1	1	4	5	0	6	17

Départs des locataires



Au total, depuis le début du projet, 38 ne sont plus en logement parmi lesquels on compte 17 échecs depuis le début du captage de logements sur la Louvière.

1.4.7) Accompagnement social en logement

Au niveau de l'accompagnement et du suivi, chaque service assure le suivi de son locataire.

Dans le cas où le partenaire qui aura proposé le candidat locataire ne disposerait pas d'un service d'accompagnement, il peut être fait appel à « Educ'Mobiles ».

	2015	2016	2017	2018	2019	Nov-déc 2019	2020	Total
Nombre de logements attribués	26	18	19	18	25	4	22	132
Nombre d'accompagnements	10	6	3	7	4	1	5	36

Pour novembre et décembre 2019, un accompagnement a été mis en place par Educ'Mobile. Cette année, 5 accompagnements supplémentaires ont été mis en place (4 par Educ'Mobile et 1 par Edelweiss).

Sur les 36 accompagnements mis en place depuis le début du projet, 19 ménages ne sont plus en logement et on compte 6 ménages dont le suivi a pris fin. Le nombre d'accompagnements effectifs est donc de 11.

Ces 19 locataires ne sont plus en logement pour les raisons suivantes:

Conflits avec la propriétaire	7
Ne se plaisait pas dans son logement, le bail fut rompu d'un commun accord avec le propriétaire	3
Difficultés financières, le locataire avait du mal à payer son loyer	2
Quitte son logement de son propre fait car il y avait des conflits avec les autres locataires de l'immeuble	1
Décédé dans le logement	2
Expulsion judiciaire pour comportement inadéquat	1
Le locataire a perdu ses droits au RIS et a donc du quitter les lieux	1
Le Locataire quitte son logement de son propre fait pour se rapprocher de sa famille	1
Parti habiter avec sa compagne	1

On remarque que malgré un grand nombre de départs de locataires ayant un accompagnement, tous ne sont pas des échecs. Parmi les 11 accompagnements toujours effectifs, tout se passe bien tant pour les locataires que pour les propriétaires semblant également satisfaits.

1.4.8) Données détaillées du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2020

197 logements captés

504 candidats proposés par les partenaires

- ❖ 502 candidats acceptés dans le projet
- ❖ 2 usagers qui voulaient être candidats ne correspondent pas au profil du projet
- ❖ 434 candidats présents à la visite (86%)
- ❖ 352 candidats acceptent le logement (70% d'entre eux se sont présentés à la visite)

132 logements attribués

⇒ La moyenne du montant des loyers (hors charges), en fonction du type de bien :

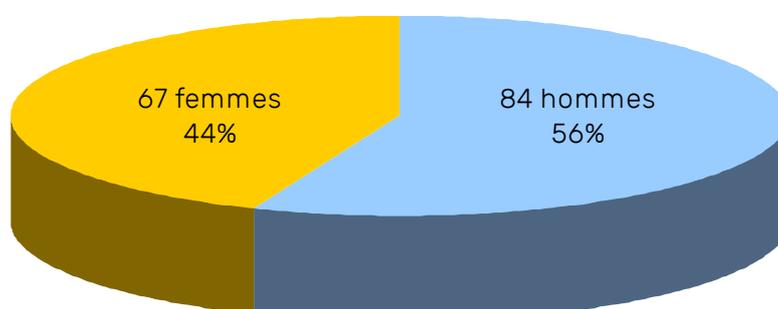
- ❖ 31 studios: **414€**
- ❖ 34 appartements composés d'une chambre : **462€**
- ❖ 26 appartements composés de deux chambres : **557€**
- ❖ 4 appartement composé de trois chambres: **633€**
- ❖ 6 maisons composées d'une chambre : **475€**
- ❖ 13 maisons composées de deux chambres : **563€**
- ❖ 6 maisons composées de trois chambres : **570€**
- ❖ 12 maisons en colocation: **335€**

[voir annexe 2: comparatif loyers selon arrondissements]

38 logements perdus, dont 17 sont des échecs, les autres sont des départs volontaires du locataire

Parc locatif actuel du capteur de logement : 94 logements

221 personnes relogées (151 adultes et 70 enfants) dans 132 logements. Parmi les 151 adultes, on compte 67 femmes et 84 hommes.



- ❖ Moyenne d'âge (hors enfants) : 38 ans
 - *Le plus jeune a 18 ans et le plus âgé a 76 ans*
- ❖ Moyenne des revenus des ménages : 1089€
 - *74 ménages bénéficient d'un revenu d'intégration du CPAS*
 - *24 ménages sont à la mutuelle*
 - *16 ménages sont au chômage*
 - *5 ménages travaillent dans le cadre de l'article 60*
 - *5 ménages bénéficie d'une allocation de handicap*
 - *3 ménages travaillent en CDD*
 - *2 ménages sont pensionnés*
 - *2 ménages travaillent en CDI*
 - *1 ménage travaille en tiers temps et bénéficie d'un complément chômage*
- ❖ Type des 132 ménages locataires:
 - *61 hommes vivant seuls*
 - *23 femmes vivant seules*
 - *11 femmes avec 1 enfant*
 - *9 couples*
 - *9 femmes avec 2 enfants*
 - *5 couples avec 1 enfant*
 - *4 femmes avec 3 enfants*
 - *3 couples avec 2 enfants*
 - *2 hommes avec 1 enfant*
 - *2 hommes avec 2 enfants*
 - *2 couples avec 4 enfants*
 - *1 femme avec 4 enfants*
- ❖ Provenance des locataires :
 - *Sans-abri: 86 (dont 12 envoyés par l'abri de nuit et 6 par le Centre d'accueil de jour)*
 - *Logement privé inadapté : 24*
 - *Maison d'accueil : 6*
 - *Logement de transit : 5*
 - *Logement inadapté supervisé par Edelweiss: 3*
 - *Hôpital de Jolimont: 3*
 - *Centre psychiatrique Saint-Bernard: 2*
 - *Logement de dépannage: 1*
 - *Logement AIS « Logicentre » : 1*
 - *Logement DUS: 1*

⇒ *65% de sans-abri sont en logement*

36 accompagnements sociaux mis en place

- ❖ 28 par l'équipe Educ'mobiles
- ❖ 6 par le service post hébergement de la Maison d'accueil « L'Abri »
- ❖ 2 par "Edelweiss"

*En 2021, il est probable que des accompagnements soient effectués par notre collègue, case manager d'accompagnement des primo arrivants en rue.
Il s'agit d'un nouveau projet.*

1.4.8) Avis sur l'activité

Avec la crise sanitaire, cette année fut particulière. En effet, les visites ont même été suspendues quelques mois. De plus, pendant les deux confinements peu de logements se sont libérés. En effet, les visites et même, pendant un moment, les déménagements n'étaient plus permis ce qui a eu pour effet une diminution du nombre de logements libres sur le marché locatif.

Malgré cela, nous avons pu **attribuer 22 logements cette année**, ce qui nous a permis de **reloger 40 personnes**. Sachant que le nombre moyen de logements attribués chaque année est **de 21.2**, nous pouvons être très satisfaits du résultat.

Ce résultat s'explique notamment grâce aux propriétaires fidèles qui ont de nouveau répondu présent cette année. En effet, parmi les **22 nouveaux logements attribués cette année seulement 4 propriétaires sont des nouveaux arrivés** au sein du projet. Les autres avaient déjà confié un ou plusieurs biens au capteur.

Le travail de médiation est toujours bel et bien présent. En effet, l'agent doit faire face chaque jour à une lutte acharnée entre les propriétaires et les locataires déjà en logement afin de négocier et trouver des terrains d'entente afin d'éviter, autant que possible, les expulsions. Au fur et à mesure des années, le parc locatif augmente et avec ça le nombre de médiations.

La médiation effectuée par le capteur ne doit pas être minimisée et est même indispensable. En effet, cela a permis à plusieurs candidats de rester dans leur logement alors que les propriétaires paraissaient, à première vue, intransigeants quant au départ imminent du locataire. Des solutions ont pu être trouvées afin d'éviter le pire, comme par exemple, l'échelonnement pour les loyers de retard, des activations et participations aux réunions de coordination psychosociale du Relais Social, organisation d'une rencontre entre les parties,... En ce sens, nous avons pu maintenir **7 personnes en logement** cette année pour **47 interventions**.

Ces trois dernières années, on observe un nombre de locataires plus important qui ont quitté leur logement. En effet, 29 ménages ne sont plus en logement contre un total de 9 pour les 3 années précédentes. Cependant, sur les 38 ménages on ne compte que 17 échecs (non paiement de loyer, nuisances, ...). Pour les 21 autres ménages, cela ne peut être considéré comme un échec puisque, à chaque fois, il s'agissait d'un accord à l'amiable avec le propriétaire. Certains sont partis habiter avec leur compagne, d'autres ne se plaisaient pas dans le logement,...

Oui il y a des échecs, le travail de médiation est très conséquent et parfois lourd, certains ne se présentent pas à la visite ou refusent le bien pour des raisons futiles mais n'oublions pas que nous travaillons avec un public très fragile ! Malgré cela on ne compte que 12% d'échec concernant les départs des locataires.

Il est aussi très important de maintenir autant que possible, les personnes installées. A ce jour, 176 personnes (117 adultes et 59 enfants) sont toujours en logement dans notre parc locatif de 94 logements

Le but du projet étant le maintien durable du locataire dans le bien, nous considérons comme réussite, le maintien des locataires en logement et donc le parc locatif global du capteur. Certes, les nouveaux logements attribués sont importants mais nous devons prioriser le maintien des locataires déjà installés ainsi que la satisfaction des propriétaires afin d'éviter de détruire la réputation du projet. Cela hypothèquerait les chances des personnes ayant besoin d'un accès au logement.

1.4.9) Difficultés rencontrées

Dans sa pratique, notre capteuse de logement est confrontée à certaines difficultés:

❖ Dans la prospection des bien immobiliers:

- **Le montant des loyers est trop élevé et ne cesse d'augmenter** : le nombre de logements à prix abordables est insuffisant sur le marché locatif privé ;
- **La qualité des logements mis en location, laisse souvent à désirer** : dans ce cas, les propriétaires, pour éviter de rénover leur habitation, vont louer à un prix démocratique ou, au contraire, profitant de la précarité des personnes, vont louer à des prix exorbitants des logements parfois insalubres.
- **L'existence de préjugés tenaces** à l'égard des candidats locataires plus fragiles qui font souvent face aux lourdes conséquences des différents facteurs d'exclusion en portant parfois des stigmates divers cumulés, conduisant hélas au jugement d'autrui et pire encore, à un véritable rejet. A l'heure actuelle, il est très difficile, pour ces personnes de trouver un logement décent.
- **Des ressources financières faibles** pour les personnes bénéficiant du revenu d'intégration du CPAS, d'une allocation de chômage,... De telles ressources ne permettent pas de rassurer le propriétaire qui craint que son loyer ne soit pas payé.
- **La présentation physique** de certaines personnes en précarité sociale n'est pas toujours inscrite dans le cadre subjectif des représentations sociales. Or cette présentation, l'image qui est renvoyée à autrui a pourtant une importance auprès de nombreux propriétaires. En effet, lorsqu'un propriétaire rencontre un candidat négligeant, il craint souvent que cette forme de négligence se reporte envers son propre bien.

❖ Dans l'attribution des biens:

Des candidats ne se présentent pas à la visite ou refusent le logement alors qu'une réelle possibilité de location s'offrait à eux.

Nous remarquons cependant **une nette amélioration** ces deux dernières années avec moins de personnes qui ne se présentent pas à la visite ou refusent le bien.

Il arrive parfois d'avoir un seul candidat à présenter lors de la visite. Dans ce cas, le propriétaire n'a qu'un choix très limité !

❖ Avec les propriétaires:

Les propriétaires ont souvent une série d'exigences à prendre en compte. En effet, certains ne veulent travailler qu'avec le mandat de gestion du loyer délivré par le CPAS

ou avec un administrateur de biens. Parfois, la présence d'un animal est proscrite alors que beaucoup de candidats ont un animal de compagnie.

1.5) Perspectives

- Maintenir les personnes relogées en logement;
- Continuer à élargir le parc immobilier locatif;
- Récolter par écrit toutes les difficultés émises par les différents acteurs et solliciter des réunions de coordination en vue de trouver des solutions;
- Sur base de l'évolution du travail sur le terrain et des résultats, actualiser et affiner, si nécessaire, les critères indicateurs clés dans ce genre de projet.
- Continuer à participer aux différentes réunions (réunions de Coordination transversale, réunions du Groupe logement,...) ;
- Participer aux réunions inter capteurs logement wallons;
- Développer des outils de communication pour augmenter la visibilité du projet auprès des propriétaires.

II. L'ASPECT FINANCIER

En vue de mener à bien cette action, nous disposons d'un solide soutien de la Wallonie :

- Par l'octroi de points A.P.E. accordés jusqu'au 31 décembre 2021 ;
- Par l'octroi d'une subvention facultative de 21 147,48 € via le Ministère Wallon du Logement, nous permettant de supporter les coûts liés à l'engagement du capteur de logement pour la période du 01/01 au 31/12/2020 ;
- Par la priorité politique Wallonne reconnaissant cette pratique comme outil porteur et facilitateur de l'accès des plus démunis au logement.

Pour l'année 2021, une subvention de 22 767,08 € a été sollicitée auprès de nos autorités Wallonnes.

Ces subventions couvrent les frais de personnel ainsi qu'une petite partie des frais de fonctionnement du capteur (Déplacements, matériel de base, formations payantes,...)

Nous n'avons pas d'autres sources de financement.

Une réforme est attendue via le Ministère Wallon du Logement sur le projet de capteur de logement et le financement sera certainement lié aux décisions qui seront prises, sans doute pour 2022.

D'ici-là, de notre côté, il sera capital de maintenir le bon cap autour de ce projet et d'apporter d'autres bons résultats, permettant surtout, à certaines personnes ayant peu de chance, d'accéder à un droit fondamental, celui de se loger.

Nous insistons aussi sur l'importance du système APE permettant une réduction salariale des coûts. Dans le cadre de la réforme annoncée, il sera capital que le système d'établissement d'un taux moyen de subventionnement ne pénalise pas les employeurs sur la période de référence des 3 années et notamment, les périodes où le poste n'était pas occupé, le temps d'assurer le remplacement utile.

ANNEXE 1

-Affiche:



ENVIE DE LOUER VOTRE BIEN? VOUS N'ÊTES PLUS SEUL !

CAPTEUSE LOGEMENT - RELAIS SOCIAL URBAIN LA LOUVIÈRE



- UN SERVICE ENTièrement **GRATUIT**.
- UN **SUIVI LOCATIF** DE QUALITÉ AVEC DES VISITES RÉGULIÈRES DU LOGEMENT.
- UN **ACCOMPAGNEMENT** DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES (BAIL, ASSURANCES, ÉTAT DES LIEUX,...).
- PRÉSÉLECTION DE CANDIDATS **LOCATAIRES**. ENSUITE, VOUS CHOISISSEZ VOTRE LOCATAIRE.
- UNE **ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS** À VOTRE SERVICE.
- UNE **PERSONNE DE CONTACT** EST L'INTERMÉDIAIRE ENTRE VOUS ET LE LOCATAIRE.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

VANESSA MACCHIA

0470/21.52.09

VANESSA.MACCHIA@RSULL.BE



LE RELAIS SOCIAL URBAIN DE LA LOUVIÈRE
PLACE DE LA CONCORDE 15 - 7100 LA LOUVIÈRE

TÉL. : 064/88 51 91 - FAX : 064/88 51 98

ASSOCIATION CHAPITRE XII
« LE RELAIS SOCIAL URBAIN DE LA LOUVIÈRE »
RÉGIE PAR LA LOI DU 08/07/76

Avec le soutien de



Wallonie

LA LOUVIÈRE
Le plus du centre de l'est

-Flyer:

LES GARANTIES POUR LE PROPRIÉTAIRE

- Un service entièrement gratuit.
- Présélection des candidats locataires correspondant à un profil de logement durable. Ensuite, le propriétaire choisit son locataire.
- Accompagnement du propriétaire et du locataire dans les démarches administratives liées à la prise de location (bail, état des lieux,...).
- Un suivi locatif de qualité et des visites régulières du logement.
- Une personne de contact, intermédiaire entre le propriétaire et le locataire.



CAPTEUR LOGEMENT

LOUER VOTRE BIEN ?
VOUS N'ÊTES PLUS SEUL.

INFORMATIONS PRATIQUES

Le Relais Social Urbain de La Louvière
Place de la Concorde 15 - 7100 La Louvière
064/88 51 91
064/88 51 98

Votre contact pour plus d'infos :

Vanessa MACCHIA
0470/21.52.09
vanessa.macchia@rsull.be

Association Chapitre XII
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »

Régie par la loi du 08/07/76
Editeur responsable : Dominique DEBELLE -
Coordinateur général

LA LOUVIÈRE
MAYOR OF THE NORTH OF WALLONIA



PARTENAIRES

Il s'agit des institutions qui seront amenées à proposer des candidats locataires :

- Le CPAS ;
- La Ville (service insalubrité et Logement) ;
- L'A.I.S. Logicentre ;
- L'Abri de nuit ;
- Le Centre de jour ;
- La maison d'accueil l'« Abri » ;
- Le Refuge pour femmes battues ;
- Les hôpitaux de Jolimont et Tivoli.



ACCOMPAGNEMENT DU LOCATAIRE

Afin que le locataire se sente pleinement engagé dans le projet, une Charte de vie lui sera proposée. Il devra y adhérer pour participer au projet.

De manière générale, l'accompagnement du locataire est axé sur la « pédagogie de l'habiter » visant :

- La régularité du paiement du loyer (ordre permanent, hiérarchie des priorités, ...)
- L'utilisation adéquate du logement (entretien, nettoyage, ...)
- Le respect de l'environnement humain et physique.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le rôle du capteur de logement est de trouver un locataire correspondant au mieux au profil de votre logement.

L'objectif du projet « Capteur de logement » est d'aider les personnes en difficultés momentanées en matière de logements en leur permettant de se reloger.

Pour cela, il est nécessaire de réapprendre aux usagers la discipline nécessaire à une bonne vie citoyenne.

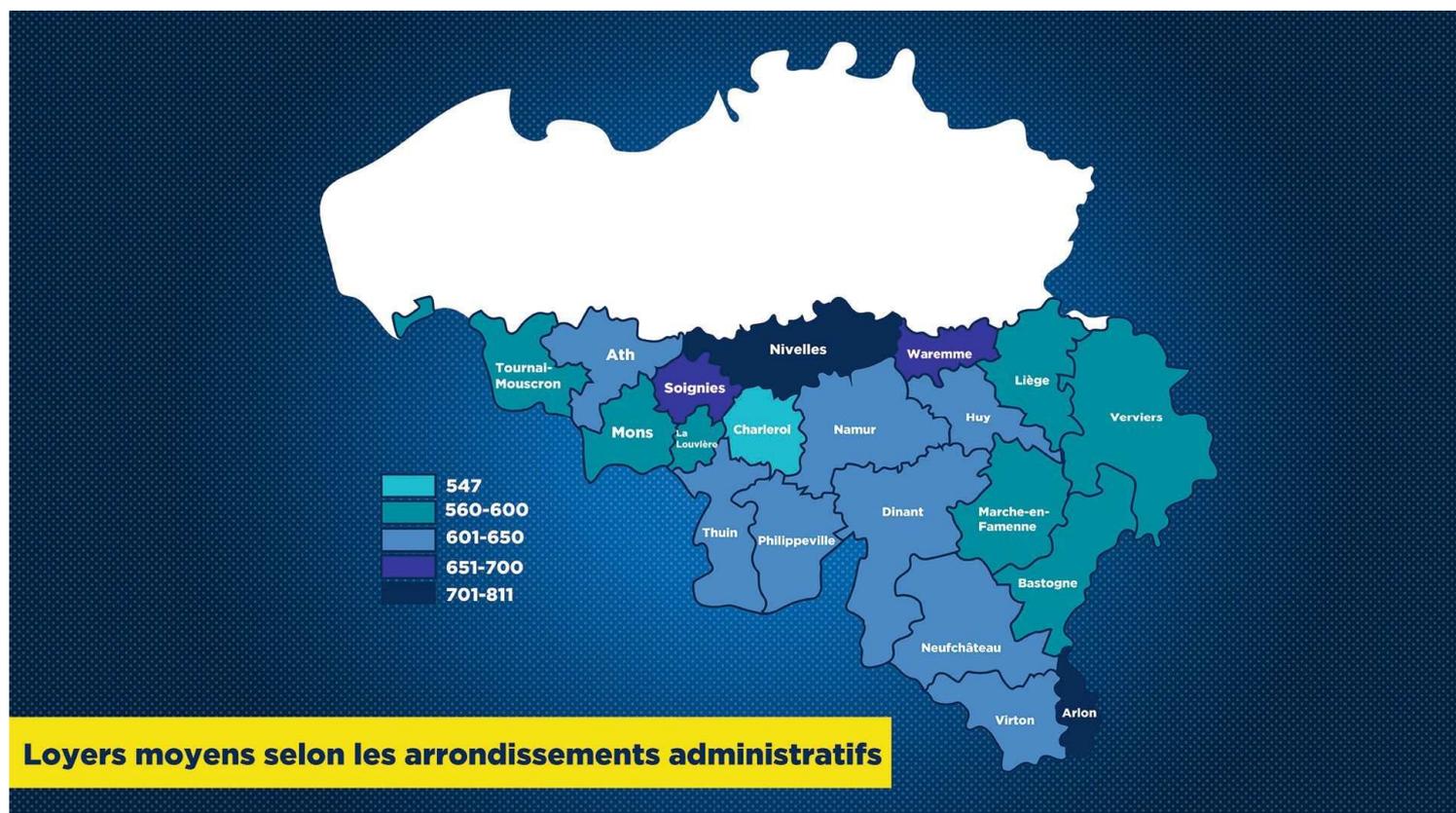
Le but final étant le maintien durable du locataire dans le bien.

DEPUIS 2014, PLUS DE
100 PROPRIÉTAIRES NOUS
ONT FAIT CONFIANCE.

ANNEXE 2

616 euros par mois en moyenne pour un logement privé en Wallonie: voici où les loyers sont les moins chers

Publié le mardi 07 janvier 2020



Cette fois, c'est [l'observatoire des loyers qui présente sur le site](#) les résultats de la première enquête statistique menée sur tout le territoire de la Wallonie à partir d'un échantillon représentatif de 4.112 logements privés mis en location sur le parc privé. Ce qui permet de mettre en évidence [dans un rapport](#) les grandes tendances de la location résidentielle en Wallonie:

1. Un loyer moyen de 616 euros (hors charges)

Le loyer mensuel moyen (hors charges) wallon est de **616 €** (soit 8,17 €/m²) et le loyer médian de 600 € (ce qui veut dire que la moitié des loyers sont supérieurs à cette somme, l'autre moitié en-dessous de 600 euros). Un quart des loyers est inférieur ou égal à 500 €. Pour un quart des logements loués les plus chers, le loyer dépasse 700 €. Le montant moyen de loyer avec les charges locatives est de 679 €.

2. 60% d'appartements à Liège

Un peu moins de **la moitié des ménages locataires wallons vivent en appartements**, contrairement aux propriétaires occupants qui privilégient la maison. Dans certaines régions comme Liège, la proportion d'appartements atteint presque deux tiers du parc

locatif. À l'échelle de la région, une maison (tous les types confondus) se loue en moyenne 105 € plus cher qu'un appartement.

3. Des situations très différentes selon les régions

Le Brabant wallon enregistre le loyer moyen le plus élevé, avec 811 €, soit 195 € de plus que la moyenne wallonne régionale. Dans la province de Liège, le loyer moyen est un peu inférieur à 600 €. Le Hainaut a le loyer moyen le plus bas, avec 571 € en montant total et 7,52€ au mètre carré.

L'écart entre le Brabant wallon et le Hainaut est estimé à 240 € et 2,36 €/m².

Si on regarde les loyers au mètre carré, la province de Luxembourg (7,86 €/m²) est plus faible que celui de la province voisine de Namur (8,45 €/m²). La raison est une plus grande taille de logements en province de Luxembourg (bâti plus rural et plus dispersé).

À l'échelle des arrondissements, derrière Nivelles, Arlon est en deuxième place par rapport au loyer total et au loyer au mètre carré, même si son loyer moyen (de 704 €) est 108 € inférieur par rapport à l'arrondissement de Nivelles.

Bien que situés dans des provinces moins chères, Waremme et Soignies proposent des loyers supérieurs à la moyenne, entre 650 et 672 €. Les loyers moyens oscillant entre 600 € et 640 € sont observés dans tous les arrondissements namurois et de Neufchâteau et de Virton (province de Luxembourg), de Huy (province de Liège) et de Thuin et Ath (Hainaut).

La tranche de loyer moyen relativement moins élevé, de 550 € à 600 €, est constatée dans les arrondissements de Bastogne et de Marche-en-Famenne (province de Luxembourg), de Verviers et Liège (province de Liège) et de La Louvière, Tournai-Mouscron et Mons (Hainaut).

Les loyers les plus bas sont **dans l'arrondissement de Charleroi** (547 €).