

# CAPTEUR LOGEMENT

Rapport d'activités et d'évaluations 2017

« La vie ce n'est pas d'attendre que les orages passent,  
c'est d'apprendre comment danser sous la pluie »

(Sénèque)

**Association Chapitre XII**

« **Le Relais Social Urbain de La Louvière** »

Régie par la loi du 08/07/76

**LA LOUVIÈRE**  
vous êtes au centre de tout



*Centralité autour de l'utilisateur*

*Fraternité dans l'action*

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière

064/88 51 89

064/88 51 98

secretariat@rsull.be



Wallonie



Service public  
de Wallonie

*Avec le soutien de la Wallonie*

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 2016 au 31 octobre 2017

#### 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 2016 au 31 octobre 2017

##### 1.4.8.1) Récapitulatif des chiffres comparées aux années précédentes

#### 1.4.10) Avis sur l'activité

#### 1.4.11) 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 entra 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

- 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.

⇒ 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 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 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 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 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 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"*

### 1.2.3) Participation à différentes réunions

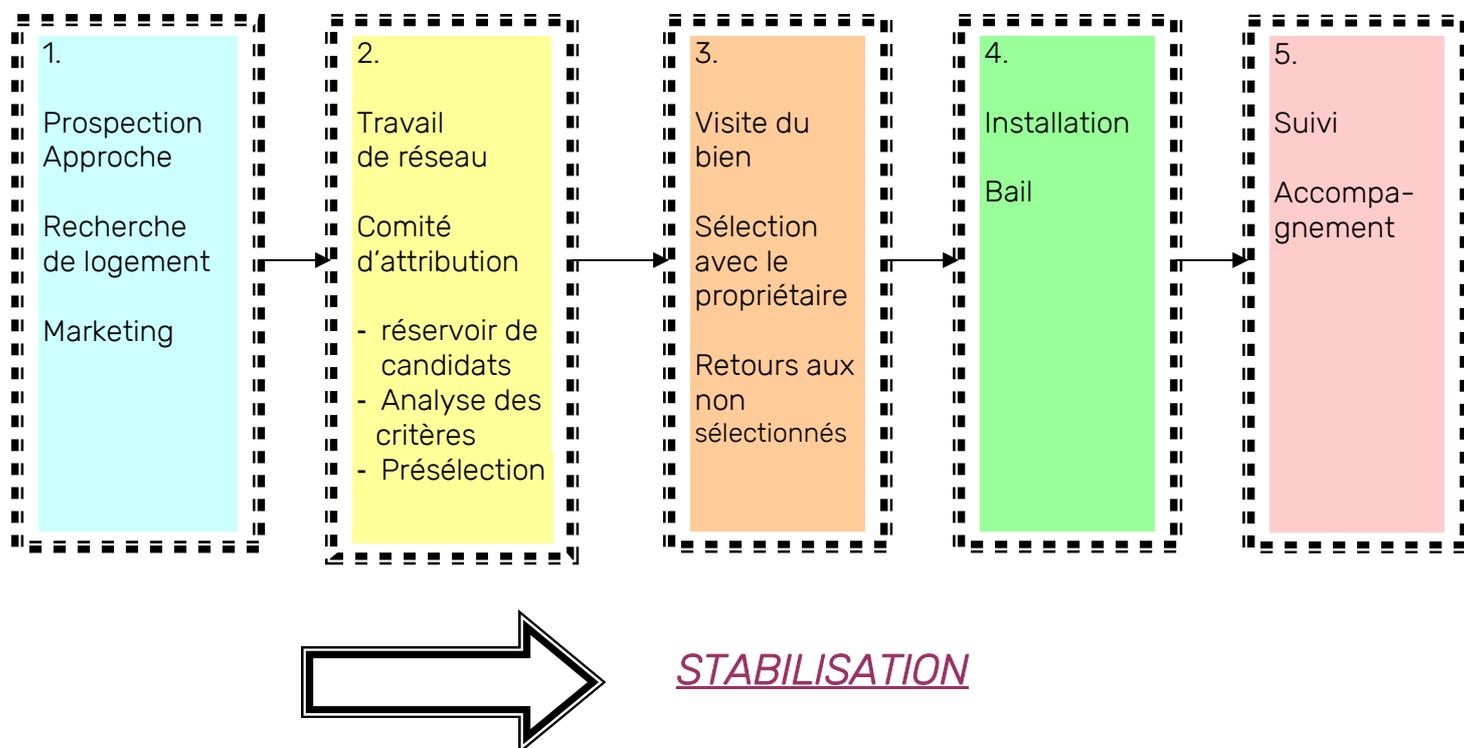
- Participation aux **réunions de Coordination transversale** organisées par le Relais Social, ce qui permet au capteur de prendre connaissance des pratiques et problématiques observées par les professionnels sur le terrain. La question du logement est souvent évoquée lors des réunions. Des constats 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.

*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 ponctuels 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 ait 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.

### 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

Le logement est capté : un mail est envoyé aux partenaires avec le descriptif du bien. Une date de réunion du Comité d'attribution est fixée.



##### JOUR 2

Les opérateurs transmettent au capteur les candidatures en renvoyant le « scoring » et le document « demande de logement ».



##### JOUR 3

Le Comité d'attribution se réunit afin de sélectionner les candidats qui seront présentés au propriétaire.

### ❖ 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.**

Dans l'hypothèse où la situation serait difficile à traiter et nécessiterait une concertation d'autres professionnels du réseau, il peut être fait appel à notre psychologue et Chargée de projets du Relais Social, Mandy Desterbecq.

### 1.4) Evaluation du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017

#### **Préalable : notion de logements captés, proposés et attribués**

**Logement capté :** le propriétaire adhère au projet et accepte qu'on lui présente des candidats.

**Logement proposé :** les candidats sont proposés au propriétaire lors de la visite du bien.

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

#### **Avertissement méthodologique :**

- En ce qui concerne les chiffres, il s'agit de la période de travail effectuée du 1er novembre 2016 jusqu'au 31 octobre 2017 (Date d'étalement de la subvention facultative).

Sur base des congés promérités par l'agent et en incluant l'entrée de l'agent en congé de maternité en septembre 2016.

Le service n'était pas assuré en septembre, le temps d'organiser l'examen de recrutement en vue de pourvoir au remplacement de notre agent.

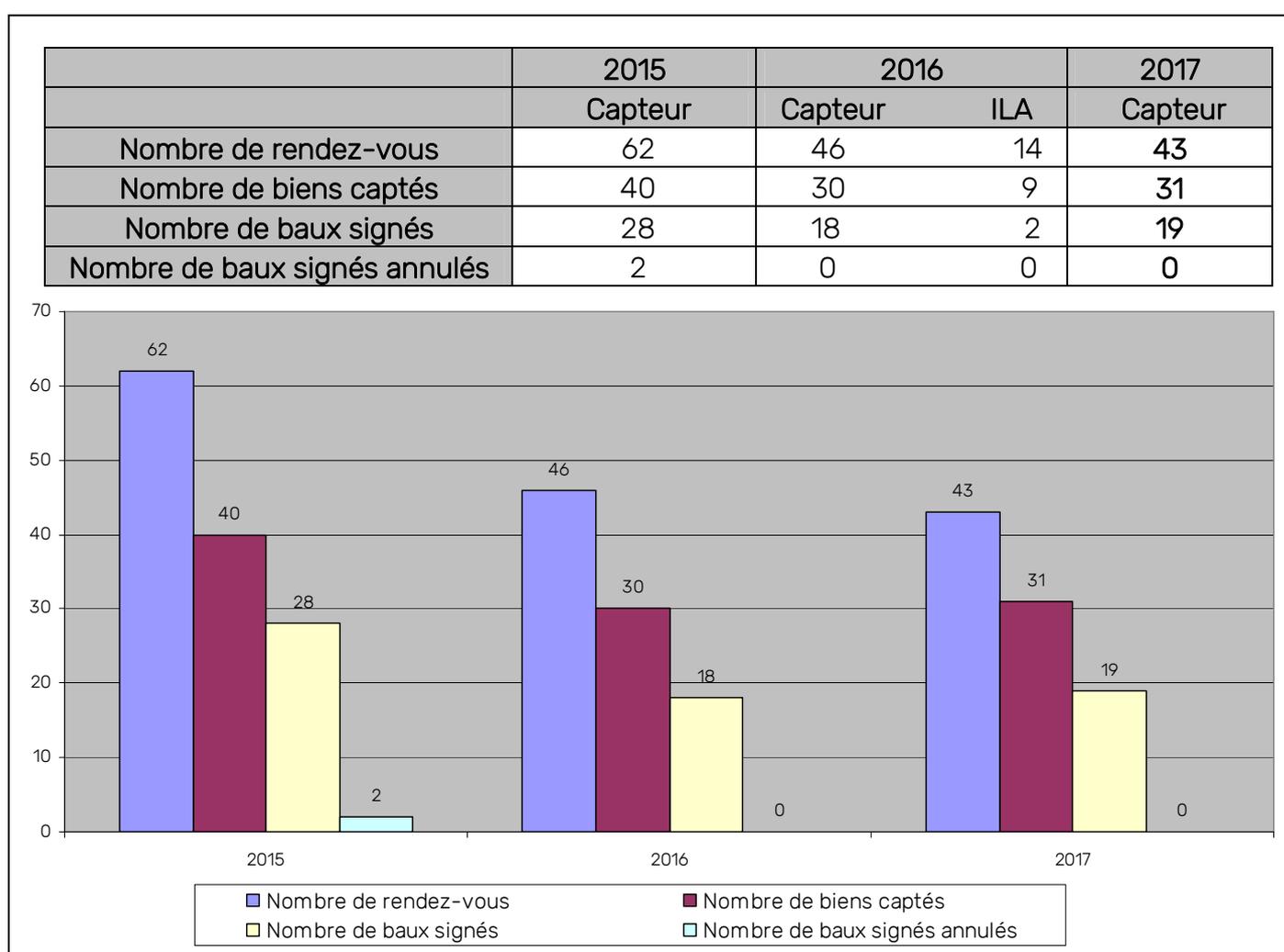
Le 29 septembre, Jennifer ROLAND entrait en fonction pour reprendre la mission.

- Pour les chiffres de cette année 2017, Jennifer Roland a presté du 29 septembre 2016 au 24 janvier 2017. Or, Vanessa MACCHIA a repris sa fonction le 1er mars 2017 Nous pouvons donc considérer que les chiffres portent sur une période de **11 mois**.

### 1.4.1) Contacts avec les propriétaires

Pour rappel, en novembre 2015, face au flux migratoire observé en Belgique, le CPAS de La Louvière a 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 a été 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 est effectué au FEDASIL qui s'occupe 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 arrêtée à cette même date.



#### ➤ Analyse pour 2017:

Les contacts avec les propriétaires sont généralement bons. Il n'est pas rare qu'un propriétaire, satisfait du projet, revienne vers le capteur avec d'autres biens à mettre en location. De plus, le bouche à oreille fonctionne également très bien. L'agent reçoit régulièrement des appels de propriétaires qui ont entendus parlé du projet.

Pour cette année 2017, Sur un total de **43 rendez-vous**, **31 ont abouti à un captage** et **19 baux ont été signés**. 72% des rendez-vous aboutissent à un captage.

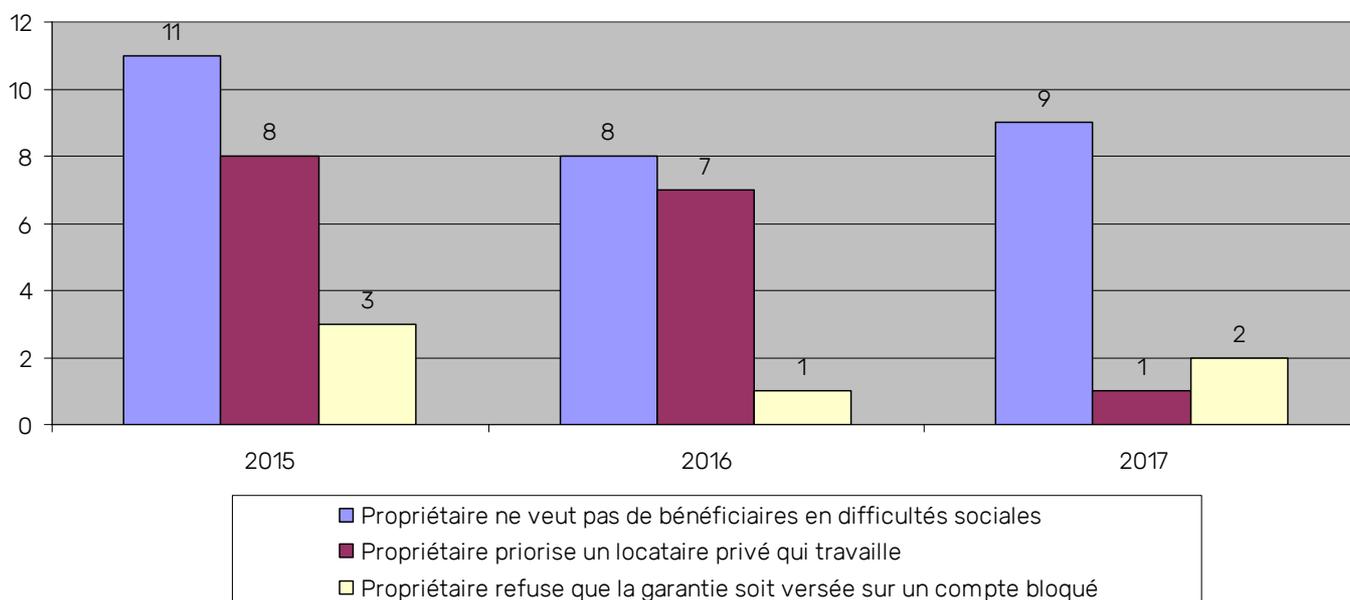
➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

A titre comparatif avec le travail réalisé des années précédentes, en 2015, **62 rendez-vous furent honorés**, **40 biens furent captés** et **28 baux furent signés**. Sur cette période, 64 % des rendez-vous purent aboutir à un captage.

Les années 2016 et 2017 sont assez similaires. On remarque que malgré 3 rendez-vous en moins avec les propriétaires, **19 baux ont été signés contre 17 en 2016**. Donc, plus de rendez-vous aboutissent à un captage.

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

	2015	2016	2017
Propriétaire ne veut pas de bénéficiaires en difficultés sociales	11	8	9
Propriétaire priorise un locataire privé qui travaille	8	7	1
Propriétaire refuse que la garantie soit versée sur un compte bloqué	3	1	2



➤ Analyse pour 2017:

Pour cette année, **12 rendez-vous n'ont pas abouti à un captage**.

Dans la grande majorité des cas, soit 75%, le propriétaire ne souhaite pas louer son bien à des personnes en difficultés sociales. **2 propriétaires ont refusé de travailler avec la**

caution du CPAS. Seul 1 propriétaire a refusé de louer son bien à l'un de nos candidats pour prioriser un locataire privé qui travaille.

La caution, demandée au CPAS par le locataire, doit obligatoirement être versée sur un compte individualisé et bloqué. Cela implique que, pour débloquer la caution en fin de bail, les deux parties doivent signer un document bancaire. Dès lors, si le locataire « déserte », le propriétaire devra, pour récupérer la caution en cas de dégradations de son bien, entreprendre une démarche en justice.

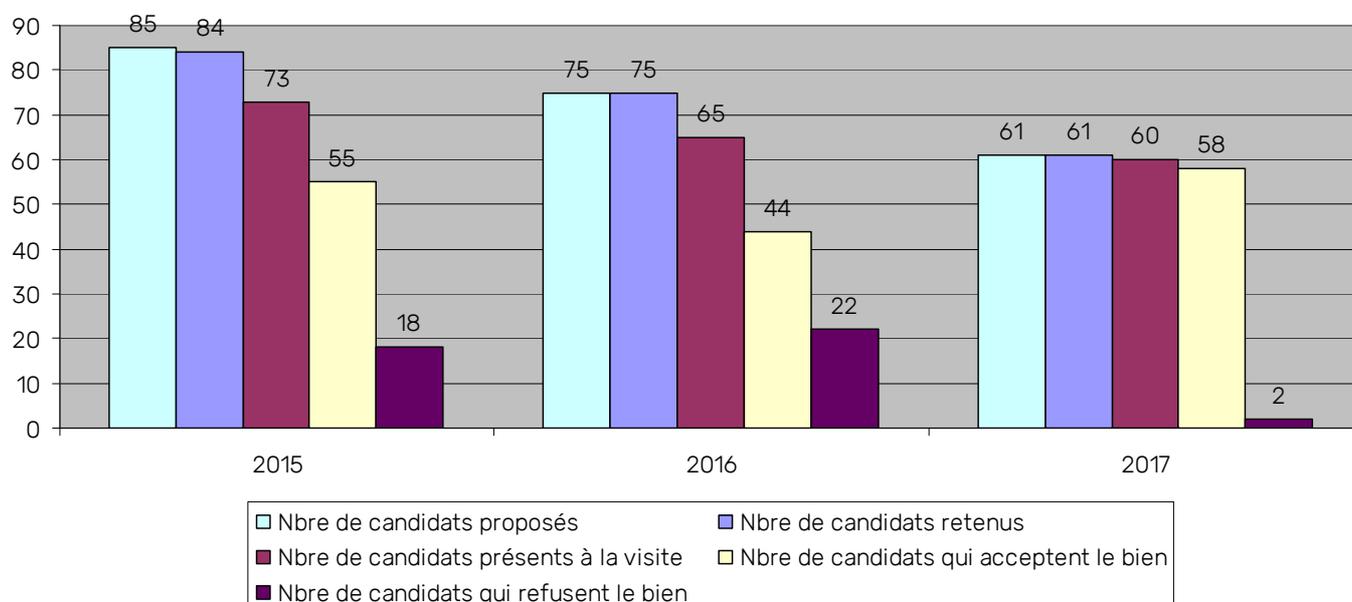
➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Nous avons **de moins en moins de rendez-vous n'aboutissant pas à un captage**. En effet, nous en comptons **22 en 2015, 16 en 2016 et 12 en 2017**

Au niveau des raisons, nous restons plus ou moins dans les mêmes proportions.

1.4.3) Contacts et visites avec les candidats

	2015	2016	2017
Nbre de candidats proposés	86	75	61
Nbre de candidats retenus	84	75	61
Nbre de candidats présents à la visite	73	65	60
Nbre de candidats qui acceptent le bien	55	44	58
Nbre de candidats qui refusent le bien	18	22	2



➤ Analyse pour 2017:

Sur les 61 candidats reçus, tous ont été retenus pour visiter le bien. 1 personne ne s'est pas présentée à la visite et seulement 2 personnes ont refusé le bien ce qui représente à peine 1%.

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Nous voyons qu'en 2016, nous avons reçu moins de candidats pour les offres que par rapport à 2015 (11 unités de moins) et encore moins en 2017 (14 unités).

Quasi tous les candidats envoyés offrent une réelle possibilité de location avec à seulement 1 personne ne se présentant pas à la visite et seulement 2 personnes refusant le bien.

Par croisement avec les biens captés, en 3 ans, 110 biens ont été captés pour 198 candidats locataires qui ont exprimé leur intérêt en se rendant à la visite organisée.

Le travail mené a abouti à la signature de 65 baux sur les 157 personnes qui acceptaient la prise en location.

L'offre ne permet pas de répondre à la demande.

1.4.3.1) Refus des candidats

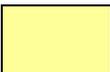
C'est la première année que nous observons que tous les candidats envoyés offrent une réelle possibilité de location avec à seulement 1 personne ne se présentant pas à la visite et seulement 2 personnes refusant le bien.

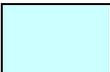
Ceci peut s'expliquer par la sensibilisation du Capteur demandant aux partenaires de n'envoyer que des candidats réellement intéressés par une mise en logement. En effet, les années précédentes, le Capteur avait remarqué, à plusieurs reprises, que certains candidats n'avaient pas réellement envie d'accéder au logement, ceux-ci étaient poussés par les services du réseau qui pensaient que le logement était la solution à leur problème.

2 personnes ont refusé le logement car il était trop petit pour répondre à leurs besoins.

#### 1.4.4) Logements captés mais pas attribués

Biens	Adresse du bien	Type de bien	Loyer	Causes de non attribution
n°29	Rue de Trivières - 7110 Strépy Bracquegnies	Maison 2CH	500€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°30	Avenue du centenaires - 7141 Carnières	Maison 4CH	625€ HC	Pas de candidats proposés par le réseau
n°31	Place Mattéotti - 7100 La Louvière	Appart 2CH	700€ HC	Le propriétaire décide de faire appel à l' AIS
n°32	Rue Louis de Brouckère - 7100 La Louvière	Appart 1CH	450€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°33	Rue Gustave Boël - 7100 La Louvière	Studio	475€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°34	Rue Gustave Boël - 7100 La Louvière	Appart 2CH	570€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°35	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	560€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°36	Rue Grand'Peine - 7110 Houdeng-Aimeries	Maison 2CH	600€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°37	Avenue Rêve d'Or - 7100 La Louvière	Appart 2CH	650€ HC	Pas de candidats proposés par le réseau
n°38	Rue Alfred Pourbaix - 7100 La Louvière	Appart 1CH	550€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°39	Rue de Saint-Vaast - 7100 La Louvière	Studio	450€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°40	Place de Goegnies - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 1 CH	590€ TCC	Le candidat proposé ne correspond pas au profil recherché par le propriétaire

 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

On remarque que dans 25% des cas, le bien n'est pas attribué suite à la dynamique systémique du projet ou au désistement des candidats locataires ou parce qu'il n'y avait pas de candidats proposés par le réseau,...

On note donc une réelle amélioration par rapport aux années précédentes puisque pour 2015, 66% des biens n'étaient pas attribués à cause de la dynamique systémique du projet et 50% en 2016.

### 1.4.5) Logements attribués à un locataire

Biens	Adresse du bien	Type de bien	Loyer
n°45	Rue du Temple - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	560€HC
n°46	Rue du Temple - 7100 La Louvière (2ème étage)	Appart 2CH	550€ HC
n°47	Rue du Parc - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	550€ HC
n°48	Rue du Parc - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	570€ HC
n°49	Rue Saint-Alphonse - 7110 Strépy-Bracquegnies (2ème étage)	Studio	390€ TCC
n°50	Rue Anatole France - 7100 La Louvière	Maison 2CH	600€ HC
n°51	Place du Marché - 7141 Morlanwelz	Appart 2CH	560€ HC
n°52	Rue Joseph Wauters - 7110 Strépy-Bracquegnies	Maison 3CH	560€ HC
n°53	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	560€ HC
n°54	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	565€ HC
n° 55	Rue de l'Alliance - 7100 La Louvière	Maison 2CH	550€ HC
n°56	Place de Goegnies - 7110 Houdeng-Goegnies (rez-de- chaussée)	Appart 1CH	460€ HC
n° 57	Rue Nazal - 7100 La Louvière	Maison 2CH	550€ HC
n°58	Rue Warocqué 2 - 7100 La Louvière	Appart 1CH	550€ HC
n° 59	Rue de Saint-Vaast - 7100 La Louvière	Studio	450€ HC
n° 60	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	565€ HC
n° 61	Chaussée du Pont du Sart - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 1CH	430€ TTC
n° 62	Rue de la corderie - 7110 Houdeng-Goegnies	Maison 2CH	600€ HC
n° 63	Chaussée de Mons - 7100 La Louvière	Studio	400€ eau et chauffage compris

Sur la période s'étendant du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, 19 logements ont été attribués.

### 1.4.5.1) Profils des locataires

Locataires	Sexe	Date d'entrée	situation au moment de la demande	Revenu + type	dispositif envoyeur	Age des adultes
n°45	Couple + 4 enfants	01-01-17	Logement de transit	1110€ mutuelle	CPAS	47 ans et 54 ans
n°46	F + 1 enfant	01-01-17	Sans-abri	900€ chômage	CPAS	56ans
n°47	H + 1 enfant	15-12-16	Centre Psychiatrique Saint-Bernard	1510€ mutuelle	Centre Psychiatrique Saint-Bernard	61 ans
n°48	F + 2 enfants	15-12-16	Logement privé	1111,62€ CPAS	CPAS	28 ans
n°49	H	01-04-17	Sans-abri	833,71€ CPAS	Abri de nuit "Le Tremplin"	21 ans
n°50	Couple	01-04-17	Sans-abri	1300€ chômage	CPAS	32 ans et 42 ans
n°51	Couple + 2 enfants	15-04-17	Sans-abri	1300€ mutuelle	Abri de nuit "Le Tremplin"	27 ans et 42 ans
n°52	F + 3 enfants	01-05-17	Logement de dépannage	1111,62€ CPAS	CPAS	34 ans
n°53	F + 2 enfants	01-05-17	Sans-abri	1150€ chômage	CPAS	22 ans
n°54	F + 1 enfant	01-06-17	Sans-abri	1111,62€ CPAS	CPAS	37 ans
n°55	Couple	01-07-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	20 ans et 47 ans
n° 56	H	01-07-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	46 ans
n°57	Couple	01-09-17	Sans-abri	1300€ chômage	CPAS	47 ans et 49 ans
n°58	F	01-08-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	40 ans
n° 59	F	20-07-17	Sans-abri	833,11€ CPAS	Abri de nuit "Le Tremplin"	50 ans
n° 60	F + 1 enfant	01-08-17	Sans-abri	1111,62€ CPAS	CPAS	38 ans
n° 61	H	01-10-17	Sans-abri	1100€ mutuelle	Centre d'accueil de jour "L'étape"	63 ans
n° 62	F + 2 enfants	15-10-17	Logement privé	1111,62€ CPAS	CPAS	46 ans
n° 63	H	15-10-17	Sans-abri	1200€ chômage	Centre d'accueil de jour "L'étape"	51 ans

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

- Parmi les 19 ménages relogés, 13 ont été envoyés par le CPAS, 3 par l'Abri de nuit "Le Tremplin", 2 par le Centre d'accueil de jour "L'étape" et 1 par le Centre Psychiatrique Saint-Bernard.

- 53% sont des familles avec au moins 1 enfant à charge, 31% des personnes sont isolées et 16% sont en couple.

- On compte 19 enfants parmi les 43 personnes relogées.

- 73% des personnes étaient sans-abri avant leur entrée en logement

Contrairement aux autres années, plus de familles ont été relogées ce qui a permis de reloger plus de personnes. 46 personnes ont été relogées en 2017 contre 23 en 2016 et 37 en 2015. Notons qu'en 2015, 26 logements avaient été attribués.

#### 1.4.6) Départs locataires

Biens	Sexe	Age des adultes	Date d'entrée	Date de sortie	situation au moment de la demande	Revenu + type	Cause du départ
n°39	F	60 ans	01-06-16	01-12-16	Maison d'accueil	833,71€ CPAS	Locataire quitte son logement de son propre fait
n°41	H + 1 enfant	57 ans	01-09-16	en cours	Sans-abri	1200€ CDI	En cours d'expulsion pour non paiement du loyer
n°49	H	21 ans	01-04-17	01-09-17	Sans-abri	833,71€ CPAS	Locataire quitte son logement de son propre fait

Cette année, 3 candidats ne sont plus en logement dont 2 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. Certains sont partis habiter avec leur compagne, d'autres ne se plaisaient pas dans le logement,...

Le candidat n° 39 bénéficiait d'un accompagnement par la Maison d'accueil "L'Abri".

Au total, depuis le début du projet, 9 candidats ne sont plus en logement. Cependant, on compte seulement deux échecs depuis le début du projet avec deux personnes expulsées, entre autre, pour non paiement de loyer ou problèmes de voisinage.

#### 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 ».

**En 2015, 10 accompagnements ont été mis en place, en 2016, 6 et cette année, 3 supplémentaires, assurés par l'équipe Educ'Mobile.**

Cependant, parmi les personnes accompagnées, 1 personne a été expulsée. Le nombre d'accompagnements effectif est donc de 15.

#### 1.4.8) Données détaillées du 1er janvier 2016 au 31 octobre 2017

##### 101 logements captés

##### 222 candidats proposés par les partenaires

- ❖ 220 candidats acceptés par le Comité d'attribution
- ❖ 190 candidats présents à la visite
- ❖ 157 candidats acceptent le logement

##### 63 logements attribués

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

- ❖ 20 studios : **389€**
- ❖ 19 appartements composés d'une chambre : **469€**
- ❖ 14 appartements composés de deux chambres : **543€**
- ❖ 6 maisons composées de deux chambres : **558€**
- ❖ 3 maisons composées de trois chambres : **596€**
- ❖ 1 appartement composé de trois chambres: **600€**

9 logements perdus, dont 2 suite à une expulsion, les autres sont des départs volontaires du locataire

**Parc locatif actuel du capteur de logement : 54 logements**

##### 106 personnes relogées (72 adultes et 34 enfants) dans 63 logements:

- ❖ Moyenne d'âge (hors enfants) : 40 ans
  - *Le plus jeune a 18 ans et le plus âgé a 76 ans*
- ❖ Moyenne des revenus : 999€
  - *33 personnes bénéficient d'un revenu d'intégration du CPAS*
  - *16 ménages sont à la mutuelle*
  - *8 ménages sont au chômage*
  - *2 personnes travaillent dans le cadre de l'article 60*
  - *2 ménages sont pensionnés*
  - *1 personne travaille en CDI*
  - *1 personne travaille en tiers temps et bénéficie d'un complément chômage*

❖ Sexe des adultes:

- 39 hommes
- 33 femmes

❖ Type de ménage des 63 locataires:

- 27 hommes vivant seuls
- 13 femmes vivant seules
- 5 couples
- 5 femmes avec 1 enfant
- 4 femmes avec 2 enfants
- 2 hommes avec 1 enfant
- 2 femmes avec 3 enfants
- 2 couples avec 4 enfants
- 1 couple avec 1 enfant
- 1 couple avec deux enfants
- 1 homme avec 2 enfants

❖ Provenance des locataires :

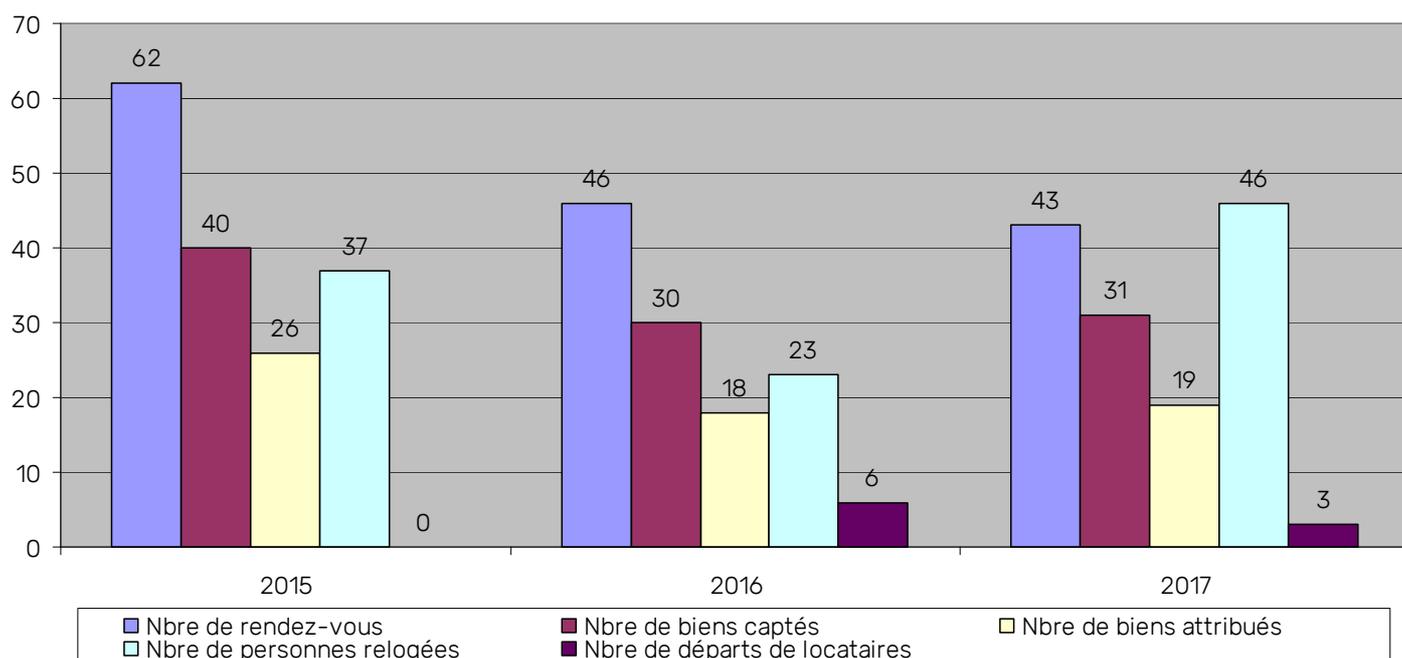
- Sans-abri: 42 (dont 8 envoyés par l'abri de nuit et 2 par le Centre d'accueil de jour)
- Logement privé : 9
- Maison d'accueil : 4
- Logement de transit : 4
- Logement de dépannage: 1
- Logement AIS « Logicentre » : 1
- Hôpital de Jolimont: 1
- Centre psychiatrique Saint-Bernard: 1

**19 accompagnements sociaux mis en place**

- ❖ 14 par l'équipe Educ'mobiles
- ❖ 5 par le service post hébergement de la Maison d'accueil « L'Abri »

### 1.4.8.1) Récapitulatif des chiffres comparés aux années précédentes

	2015	2016	2017	TOTAL
Nbre de rendez-vous	62	46	43	151
Nbre de biens captés	40	30	31	101
Nbre de biens attribués	26	18	19	63
Nbre de personnes relogées	37	23	46	106
Nbre de départs de locataires	0	6	3	9



Nous remarquons, que moins de logements ont été attribués en 2016 et 2017 par rapport à 2015. En effet, en 2015, 26 logements ont été attribués, contre 18 en 2016 et 19 en 2017.

On observe que les deux dernières années sont assez similaires en terme de chiffres, avec un nombre de logements attribués quasi identique. Cependant, en 2017, plus de logements destinés à des familles ont été attribués, ce qui explique que le nombre de personnes relogées soit plus élevé.

Moins de départ de locataires ont eu lieu, on en compte 6 en 2016 et 3 en 2017.

### 1.4.9) Avis sur l'activité

Nous remarquons, que moins de logements ont été attribués ces deux dernières années. Cela peut s'expliquer par deux choses:

- 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. Ce rôle de médiateur prend un temps considérable, temps qui, en 2015, n'était pas nécessaire. En effet, peu de problèmes apparaissent en début de location.

Au fur et à mesure des années, le parc locatif augmente et avec ça le nombre de médiation.

- Les logements attribués les années précédentes ne sont plus disponibles sur le marché locatif.

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 psychosociales du Relais Social, organisation d'une rencontre entre les parties,...

Il est probable que le nombre de logement attribué chaque année varie. 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 hypothéquerait les chances des personnes ayant besoin d'un accès au logement.

Nous remarquons que nous avons eu moins de départs de locataire cette année, ce qui est très positif. Plusieurs réunions de coordination psycho-sociale ont été mises en place permettant, souvent, de trouver une solution pour que le candidat puisse rester dans le logement.

Pour rappel, à ce jour, sur les 9 candidats qui ne sont plus en logement, deux personnes ont été expulsées, entre autre, pour non paiement de loyer ou problèmes de voisinage. Les 6 autres 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. Certains sont partis habiter avec leur compagne, d'autres ne se plaisaient pas dans le logement,...

Le parc locatif n'a donc perdu qu'un bien depuis le début du projet! Il se compte désormais à 54 logements.

Les années 2016 et 2017 sont assez similaires en terme de chiffre, malgré que le marché locatif diminue. il risque donc d'y avoir de moins en moins de logements "à louer" au fur à mesure que le parc locatif du capteur augmente et donc le travail de médiation augmente également.

### 1.4.10) 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 ont 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 **une nette amélioration** cette année avec seulement 1 personne qui ne s'est pas présentée à la visite et 2 qui ont refusé le bien en raison du peu d'espace offert.

Il n'est pas rare d'avoir un seul candidat à présenter lors de la visite. Dans ce cas, le propriétaire n'a pas la possibilité de choisir entre plusieurs candidats.

#### ❖ 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 et bruxellois;
- 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 soutien de la Wallonie, soutien triple :

- Par l'octroi de points A.P.E. accordés jusqu'au 31 décembre 2017 ;
- Par l'octroi d'une subvention facultative via le Ministère Wallon de l'Action sociale nous permettant de supporter les coûts liés à l'engagement du capteur de logement ;
- Par la priorité politique Wallonne reconnaissant cette pratique comme outil porteur et facilitateur de l'accès des plus démunis au logement.

Pour la période du 01<sup>er</sup> novembre 2016 à celle du 31 octobre 2017, le Ministre de l'époque, Maxime PREVOT, nous a réservé 18 919,08 €.

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

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

Il pourrait être utile d'étudier le financement de ce projet spécifique, quittant le volet "subside facultatif" pour le commuter en une subvention récurrente versée directement de manière annuelle aux Relais Sociaux Wallons.

Cela fut fait par le passé pour les Relais Sociaux et dans le cadre des Plans Grands Froids et pour le Relais Santé.

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.

# CAPTEUR LOGEMENT

Rapport d'activités et d'évaluations 2017

« La vie ce n'est pas d'attendre que les orages passent,  
c'est d'apprendre comment danser sous la pluie »

(Sénèque)

**Association Chapitre XII**

« **Le Relais Social Urbain de La Louvière** »

Régie par la loi du 08/07/76

**LA LOUVIÈRE**  
vous êtes au centre de tout



*Centralité autour de l'utilisateur*

*Fraternité dans l'action*

📄 Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière

☎ 064/88 51 89

📠 064/88 51 98

✉ secretariat@rsull.be



Wallonie



Service public  
de Wallonie

*Avec le soutien de la Wallonie*

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 2016 au 31 octobre 2017

#### 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 2016 au 31 octobre 2017

##### 1.4.8.1) Récapitulatif des chiffres comparées aux années précédentes

#### 1.4.10) Avis sur l'activité

#### 1.4.11) 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 entra 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

- 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.

⇒ 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 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 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 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 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 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.

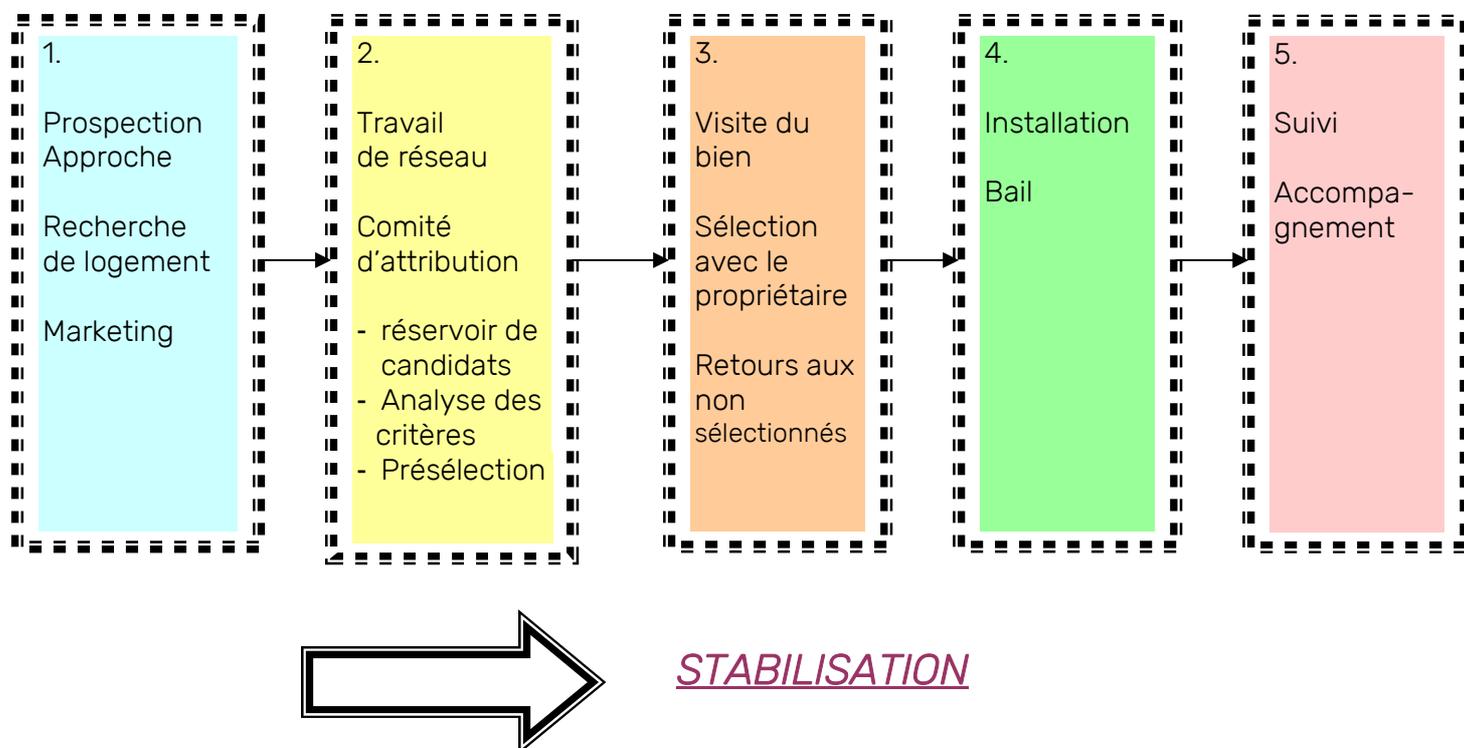
- **Le 26 octobre 2016**: Conférence organisée par le Relais Social Louviérois avec l'intervention de Christine MAHY, Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté : *"Précarité sociale : des enjeux et des hommes - Des impacts des politiques sociales sur la population à l'art de la débrouille"*

### 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.

*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 ait 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.

### 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

Le logement est capté : un mail est envoyé aux partenaires avec le descriptif du bien. Une date de réunion du Comité d'attribution est fixée.



##### JOUR 2

Les opérateurs transmettent au capteur les candidatures en renvoyant le « scoring » et le document « demande de logement ».



##### JOUR 3

Le Comité d'attribution se réunit afin de sélectionner les candidats qui seront présentés au propriétaire.

### ❖ 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.**

Dans l'hypothèse où la situation serait difficile à traiter et nécessiterait une concertation d'autres professionnels du réseau, il peut être fait appel à notre psychologue et Chargée de projets du Relais Social, Mandy Desterbecq.

### 1.4) Evaluation du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017

#### **Préalable : notion de logements captés, proposés et attribués**

**Logement capté :** le propriétaire adhère au projet et accepte qu'on lui présente des candidats.

**Logement proposé :** les candidats sont proposés au propriétaire lors de la visite du bien.

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

#### **Avertissement méthodologique :**

- En ce qui concerne les chiffres, il s'agit de la période de travail effectuée du 1er novembre 2016 jusqu'au 31 octobre 2017 (Date d'étalement de la subvention facultative).

Sur base des congés promérités par l'agent et en incluant l'entrée de l'agent en congé de maternité en septembre 2016.

Le service n'était pas assuré en septembre, le temps d'organiser l'examen de recrutement en vue de pourvoir au remplacement de notre agent.

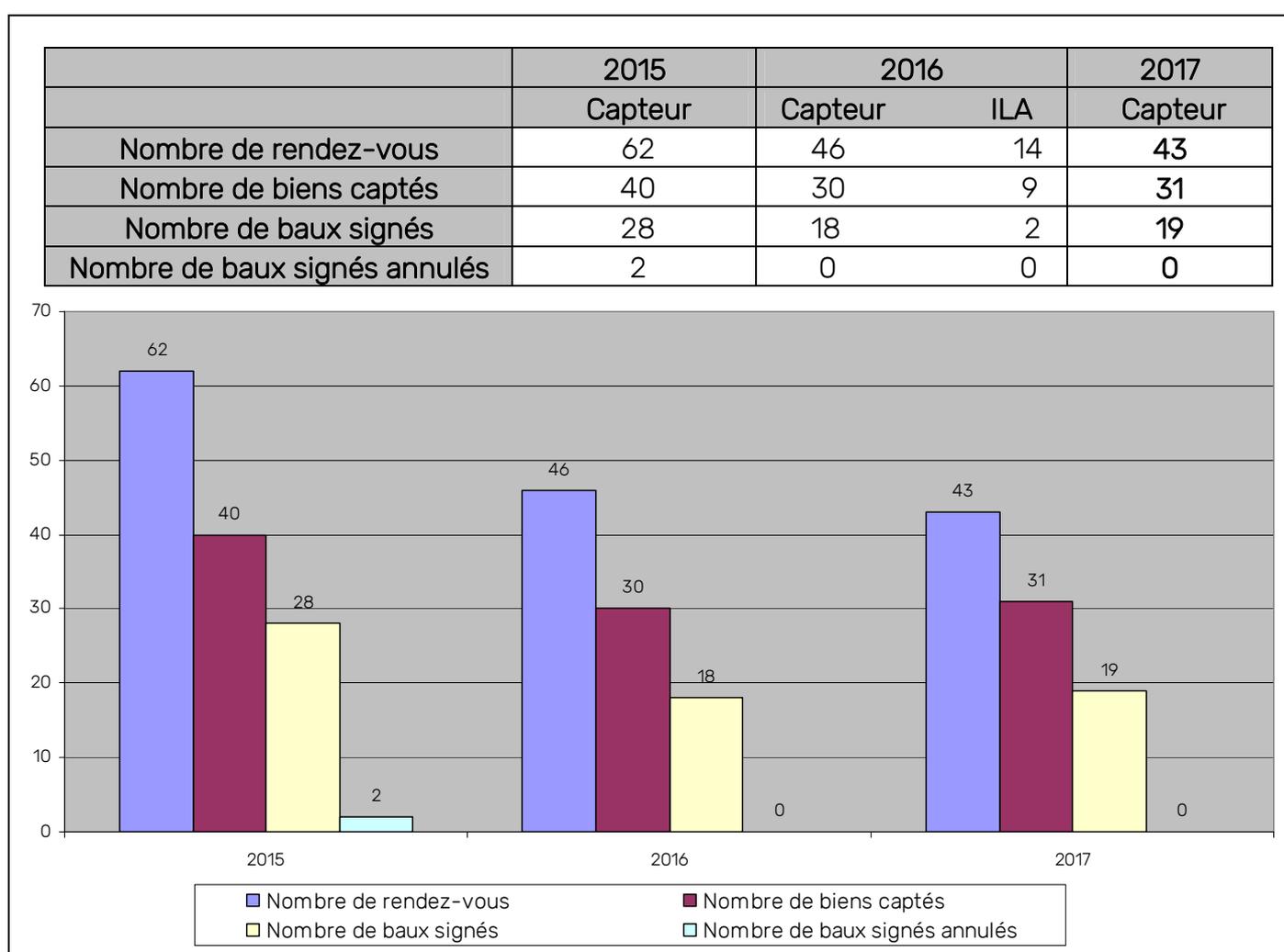
Le 29 septembre, Jennifer ROLAND entrait en fonction pour reprendre la mission.

- Pour les chiffres de cette année 2017, Jennifer Roland a presté du 29 septembre 2016 au 24 janvier 2017. Or, Vanessa MACCHIA a repris sa fonction le 1er mars 2017 Nous pouvons donc considérer que les chiffres portent sur une période de **11 mois**.

### 1.4.1) Contacts avec les propriétaires

Pour rappel, en novembre 2015, face au flux migratoire observé en Belgique, le CPAS de La Louvière a 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 a été 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 est effectué au FEDASIL qui s'occupe 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 arrêtée à cette même date.



#### ➤ Analyse pour 2017:

Les contacts avec les propriétaires sont généralement bons. Il n'est pas rare qu'un propriétaire, satisfait du projet, revienne vers le capteur avec d'autres biens à mettre en location. De plus, le bouche à oreille fonctionne également très bien. L'agent reçoit régulièrement des appels de propriétaires qui ont entendus parlé du projet.

Pour cette année 2017, Sur un total de **43 rendez-vous**, **31 ont abouti à un captage** et **19 baux ont été signés**. 72% des rendez-vous aboutissent à un captage.

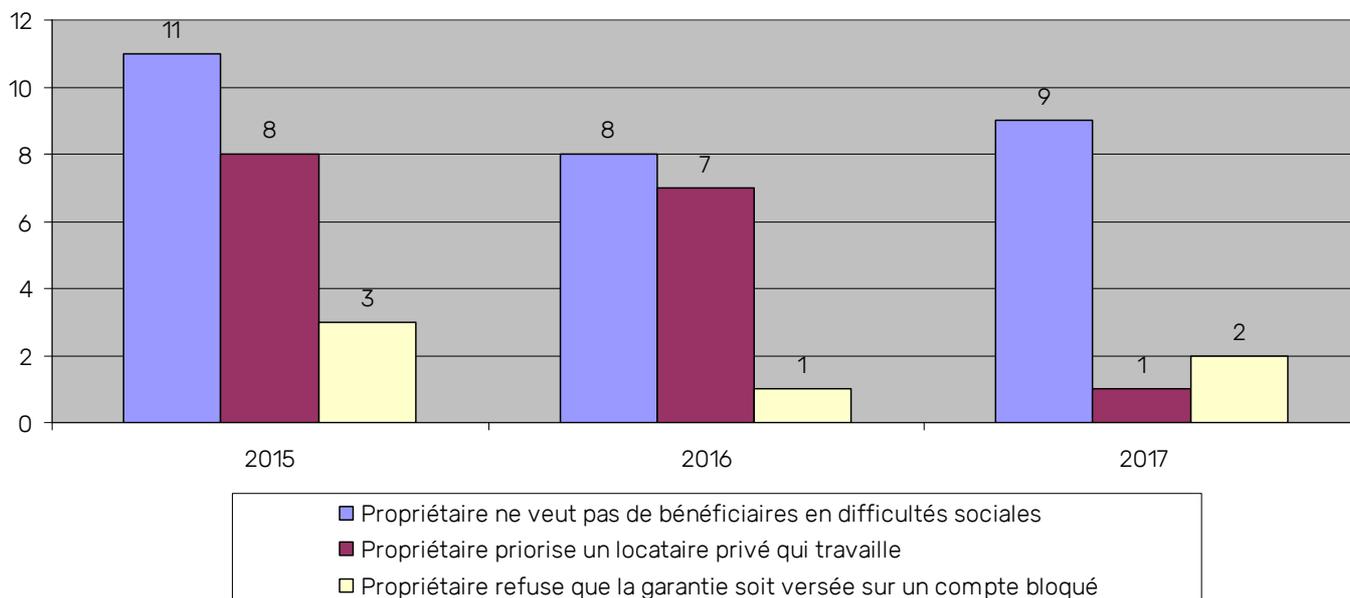
➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

A titre comparatif avec le travail réalisé des années précédentes, en 2015, **62 rendez-vous furent honorés**, **40 biens furent captés** et **28 baux furent signés**. Sur cette période, 64 % des rendez-vous purent aboutir à un captage.

Les années 2016 et 2017 sont assez similaires. On remarque que malgré 3 rendez-vous en moins avec les propriétaires, **19 baux ont été signés contre 17 en 2016**. Donc, plus de rendez-vous aboutissent à un captage.

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

	2015	2016	2017
Propriétaire ne veut pas de bénéficiaires en difficultés sociales	11	8	9
Propriétaire priorise un locataire privé qui travaille	8	7	1
Propriétaire refuse que la garantie soit versée sur un compte bloqué	3	1	2



➤ Analyse pour 2017:

Pour cette année, **12 rendez-vous n'ont pas abouti à un captage**.

Dans la grande majorité des cas, soit 75%, le propriétaire ne souhaite pas louer son bien à des personnes en difficultés sociales. **2 propriétaires ont refusé de travailler avec la**

caution du CPAS. Seul 1 propriétaire a refusé de louer son bien à l'un de nos candidats pour prioriser un locataire privé qui travaille.

La caution, demandée au CPAS par le locataire, doit obligatoirement être versée sur un compte individualisé et bloqué. Cela implique que, pour débloquer la caution en fin de bail, les deux parties doivent signer un document bancaire. Dès lors, si le locataire « déserte », le propriétaire devra, pour récupérer la caution en cas de dégradations de son bien, entreprendre une démarche en justice.

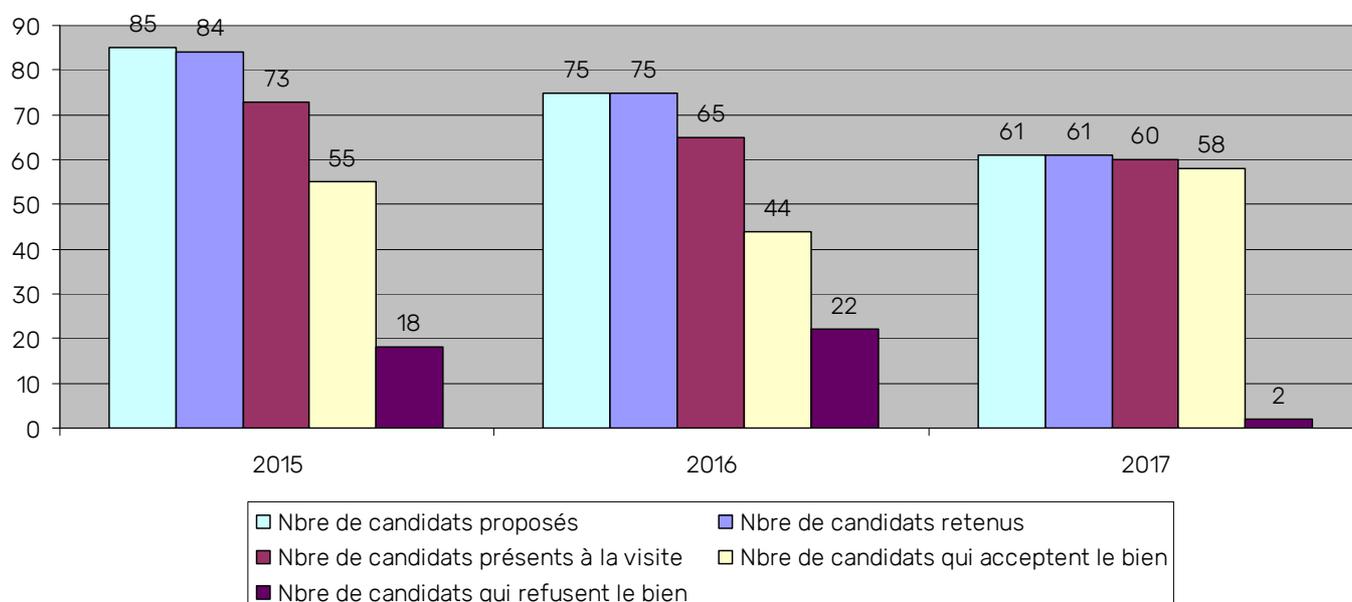
➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Nous avons **de moins en moins de rendez-vous n'aboutissant pas à un captage**. En effet, nous en comptons **22 en 2015, 16 en 2016 et 12 en 2017**

Au niveau des raisons, nous restons plus ou moins dans les mêmes proportions.

1.4.3) Contacts et visites avec les candidats

	2015	2016	2017
Nbre de candidats proposés	86	75	61
Nbre de candidats retenus	84	75	61
Nbre de candidats présents à la visite	73	65	60
Nbre de candidats qui acceptent le bien	55	44	58
Nbre de candidats qui refusent le bien	18	22	2



➤ Analyse pour 2017:

Sur les 61 candidats reçus, tous ont été retenus pour visiter le bien. 1 personne ne s'est pas présentée à la visite et seulement 2 personnes ont refusé le bien ce qui représente à peine 1%.

➤ Comparatif du travail avec les années précédentes:

Nous voyons qu'en 2016, nous avons reçu moins de candidats pour les offres que par rapport à 2015 (11 unités de moins) et encore moins en 2017 (14 unités).

Quasi tous les candidats envoyés offrent une réelle possibilité de location avec à seulement 1 personne ne se présentant pas à la visite et seulement 2 personnes refusant le bien.

Par croisement avec les biens captés, en 3 ans, 110 biens ont été captés pour 198 candidats locataires qui ont exprimé leur intérêt en se rendant à la visite organisée.

Le travail mené a abouti à la signature de 65 baux sur les 157 personnes qui acceptaient la prise en location.

L'offre ne permet pas de répondre à la demande.

1.4.3.1) Refus des candidats

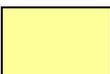
C'est la première année que nous observons que tous les candidats envoyés offrent une réelle possibilité de location avec à seulement 1 personne ne se présentant pas à la visite et seulement 2 personnes refusant le bien.

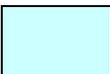
Ceci peut s'expliquer par la sensibilisation du Capteur demandant aux partenaires de n'envoyer que des candidats réellement intéressés par une mise en logement. En effet, les années précédentes, le Capteur avait remarqué, à plusieurs reprises, que certains candidats n'avaient pas réellement envie d'accéder au logement, ceux-ci étaient poussés par les services du réseau qui pensaient que le logement était la solution à leur problème.

2 personnes ont refusé le logement car il était trop petit pour répondre à leurs besoins.

#### 1.4.4) Logements captés mais pas attribués

Biens	Adresse du bien	Type de bien	Loyer	Causes de non attribution
n°29	Rue de Trivières - 7110 Strépy Bracquegnies	Maison 2CH	500€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°30	Avenue du centenaires - 7141 Carnières	Maison 4CH	625€ HC	Pas de candidats proposés par le réseau
n°31	Place Mattéotti - 7100 La Louvière	Appart 2CH	700€ HC	Le propriétaire décide de faire appel à l' AIS
n°32	Rue Louis de Brouckère - 7100 La Louvière	Appart 1CH	450€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°33	Rue Gustave Boël - 7100 La Louvière	Studio	475€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°34	Rue Gustave Boël - 7100 La Louvière	Appart 2CH	570€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°35	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	560€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°36	Rue Grand'Peine - 7110 Houdeng-Aimeries	Maison 2CH	600€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°37	Avenue Rêve d'Or - 7100 La Louvière	Appart 2CH	650€ HC	Pas de candidats proposés par le réseau
n°38	Rue Alfred Pourbaix - 7100 La Louvière	Appart 1CH	550€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°39	Rue de Saint-Vaast - 7100 La Louvière	Studio	450€ HC	Le propriétaire choisit un locataire privé
n°40	Place de Goegnies - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 1 CH	590€ TCC	Le candidat proposé ne correspond pas au profil recherché par le propriétaire

 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

On remarque que dans 25% des cas, le bien n'est pas attribué suite à la dynamique systémique du projet ou au désistement des candidats locataires ou parce qu'il n'y avait pas de candidats proposés par le réseau,...

On note donc une réelle amélioration par rapport aux années précédentes puisque pour 2015, 66% des biens n'étaient pas attribués à cause de la dynamique systémique du projet et 50% en 2016.

### 1.4.5) Logements attribués à un locataire

Biens	Adresse du bien	Type de bien	Loyer
n°45	Rue du Temple - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	560€HC
n°46	Rue du Temple - 7100 La Louvière (2ème étage)	Appart 2CH	550€ HC
n°47	Rue du Parc - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	550€ HC
n°48	Rue du Parc - 7100 La Louvière (1er étage)	Appart 2CH	570€ HC
n°49	Rue Saint-Alphonse - 7110 Strépy-Bracquegnies (2ème étage)	Studio	390€ TCC
n°50	Rue Anatole France - 7100 La Louvière	Maison 2CH	600€ HC
n°51	Place du Marché - 7141 Morlanwelz	Appart 2CH	560€ HC
n°52	Rue Joseph Wauters - 7110 Strépy-Bracquegnies	Maison 3CH	560€ HC
n°53	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	560€ HC
n°54	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	565€ HC
n° 55	Rue de l'Alliance - 7100 La Louvière	Maison 2CH	550€ HC
n°56	Place de Goegnies - 7110 Houdeng-Goegnies (rez-de- chaussée)	Appart 1CH	460€ HC
n° 57	Rue Nazal - 7100 La Louvière	Maison 2CH	550€ HC
n°58	Rue Warocqué 2 - 7100 La Louvière	Appart 1CH	550€ HC
n° 59	Rue de Saint-Vaast - 7100 La Louvière	Studio	450€ HC
n° 60	Rue du Parc - 7100 La Louvière	Appart 2CH	565€ HC
n° 61	Chaussée du Pont du Sart - 7110 Houdeng-Goegnies	Appart 1CH	430€ TTC
n° 62	Rue de la corderie - 7110 Houdeng-Goegnies	Maison 2CH	600€ HC
n° 63	Chaussée de Mons - 7100 La Louvière	Studio	400€ eau et chauffage compris

Sur la période s'étendant du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, 19 logements ont été attribués.

### 1.4.5.1) Profils des locataires

Locataires	Sexe	Date d'entrée	situation au moment de la demande	Revenu + type	dispositif envoyeur	Age des adultes
n°45	Couple + 4 enfants	01-01-17	Logement de transit	1110€ mutuelle	CPAS	47 ans et 54 ans
n°46	F + 1 enfant	01-01-17	Sans-abri	900€ chômage	CPAS	56ans
n°47	H + 1 enfant	15-12-16	Centre Psychiatrique Saint-Bernard	1510€ mutuelle	Centre Psychiatrique Saint-Bernard	61 ans
n°48	F + 2 enfants	15-12-16	Logement privé	1111,62€ CPAS	CPAS	28 ans
n°49	H	01-04-17	Sans-abri	833,71€ CPAS	Abri de nuit "Le Tremplin"	21 ans
n°50	Couple	01-04-17	Sans-abri	1300€ chômage	CPAS	32 ans et 42 ans
n°51	Couple + 2 enfants	15-04-17	Sans-abri	1300€ mutuelle	Abri de nuit "Le Tremplin"	27 ans et 42 ans
n°52	F + 3 enfants	01-05-17	Logement de dépannage	1111,62€ CPAS	CPAS	34 ans
n°53	F + 2 enfants	01-05-17	Sans-abri	1150€ chômage	CPAS	22 ans
n°54	F + 1 enfant	01-06-17	Sans-abri	1111,62€ CPAS	CPAS	37 ans
n°55	Couple	01-07-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	20 ans et 47 ans
n° 56	H	01-07-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	46 ans
n°57	Couple	01-09-17	Sans-abri	1300€ chômage	CPAS	47 ans et 49 ans
n°58	F	01-08-17	Sans-abri	1200€ mutuelle	CPAS	40 ans
n° 59	F	20-07-17	Sans-abri	833,11€ CPAS	Abri de nuit "Le Tremplin"	50 ans
n° 60	F + 1 enfant	01-08-17	Sans-abri	1111,62€ CPAS	CPAS	38 ans
n° 61	H	01-10-17	Sans-abri	1100€ mutuelle	Centre d'accueil de jour "L'étape"	63 ans
n° 62	F + 2 enfants	15-10-17	Logement privé	1111,62€ CPAS	CPAS	46 ans
n° 63	H	15-10-17	Sans-abri	1200€ chômage	Centre d'accueil de jour "L'étape"	51 ans

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

- Parmi les 19 ménages relogés, 13 ont été envoyés par le CPAS, 3 par l'Abri de nuit "Le Tremplin", 2 par le Centre d'accueil de jour "L'étape" et 1 par le Centre Psychiatrique Saint-Bernard.
- 53% sont des familles avec au moins 1 enfant à charge, 31% des personnes sont isolées et 16% sont en couple.
- On compte 19 enfants parmi les 43 personnes relogées.
- 73% des personnes étaient sans-abri avant leur entrée en logement

Contrairement aux autres années, plus de familles ont été relogées ce qui a permis de reloger plus de personnes. 46 personnes ont été relogées en 2017 contre 23 en 2016 et 37 en 2015. Notons qu'en 2015, 26 logements avaient été attribués.

#### 1.4.6) Départs locataires

Biens	Sexe	Age des adultes	Date d'entrée	Date de sortie	situation au moment de la demande	Revenu + type	Cause du départ
n°39	F	60 ans	01-06-16	01-12-16	Maison d'accueil	833,71€ CPAS	Locataire quitte son logement de son propre fait
n°41	H + 1 enfant	57 ans	01-09-16	en cours	Sans-abri	1200€ CDI	En cours d'expulsion pour non paiement du loyer
n°49	H	21 ans	01-04-17	01-09-17	Sans-abri	833,71€ CPAS	Locataire quitte son logement de son propre fait

Cette année, 3 candidats ne sont plus en logement dont 2 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. Certains sont partis habiter avec leur compagne, d'autres ne se plaisaient pas dans le logement,...

Le candidat n° 39 bénéficiait d'un accompagnement par la Maison d'accueil "L'Abri".

Au total, depuis le début du projet, 9 candidats ne sont plus en logement. Cependant, on compte seulement deux échecs depuis le début du projet avec deux personnes expulsées, entre autre, pour non paiement de loyer ou problèmes de voisinage.

#### 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 ».

**En 2015, 10 accompagnements ont été mis en place, en 2016, 6 et cette année, 3 supplémentaires, assurés par l'équipe Educ'Mobile.**

Cependant, parmi les personnes accompagnées, 1 personne a été expulsée. Le nombre d'accompagnements effectif est donc de 15.

#### 1.4.8) Données détaillées du 1er janvier 2016 au 31 octobre 2017

##### 101 logements captés

##### 222 candidats proposés par les partenaires

- ❖ 220 candidats acceptés par le Comité d'attribution
- ❖ 190 candidats présents à la visite
- ❖ 157 candidats acceptent le logement

##### 63 logements attribués

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

- ❖ 20 studios : **389€**
- ❖ 19 appartements composés d'une chambre : **469€**
- ❖ 14 appartements composés de deux chambres : **543€**
- ❖ 6 maisons composées de deux chambres : **558€**
- ❖ 3 maisons composées de trois chambres : **596€**
- ❖ 1 appartement composé de trois chambres: **600€**

9 logements perdus, dont 2 suite à une expulsion, les autres sont des départs volontaires du locataire

**Parc locatif actuel du capteur de logement : 54 logements**

##### 106 personnes relogées (72 adultes et 34 enfants) dans 63 logements:

- ❖ Moyenne d'âge (hors enfants) : 40 ans
  - *Le plus jeune a 18 ans et le plus âgé a 76 ans*
- ❖ Moyenne des revenus : 999€
  - *33 personnes bénéficient d'un revenu d'intégration du CPAS*
  - *16 ménages sont à la mutuelle*
  - *8 ménages sont au chômage*
  - *2 personnes travaillent dans le cadre de l'article 60*
  - *2 ménages sont pensionnés*
  - *1 personne travaille en CDI*
  - *1 personne travaille en tiers temps et bénéficie d'un complément chômage*

❖ Sexe des adultes:

- 39 hommes
- 33 femmes

❖ Type de ménage des 63 locataires:

- 27 hommes vivant seuls
- 13 femmes vivant seules
- 5 couples
- 5 femmes avec 1 enfant
- 4 femmes avec 2 enfants
- 2 hommes avec 1 enfant
- 2 femmes avec 3 enfants
- 2 couples avec 4 enfants
- 1 couple avec 1 enfant
- 1 couple avec deux enfants
- 1 homme avec 2 enfants

❖ Provenance des locataires :

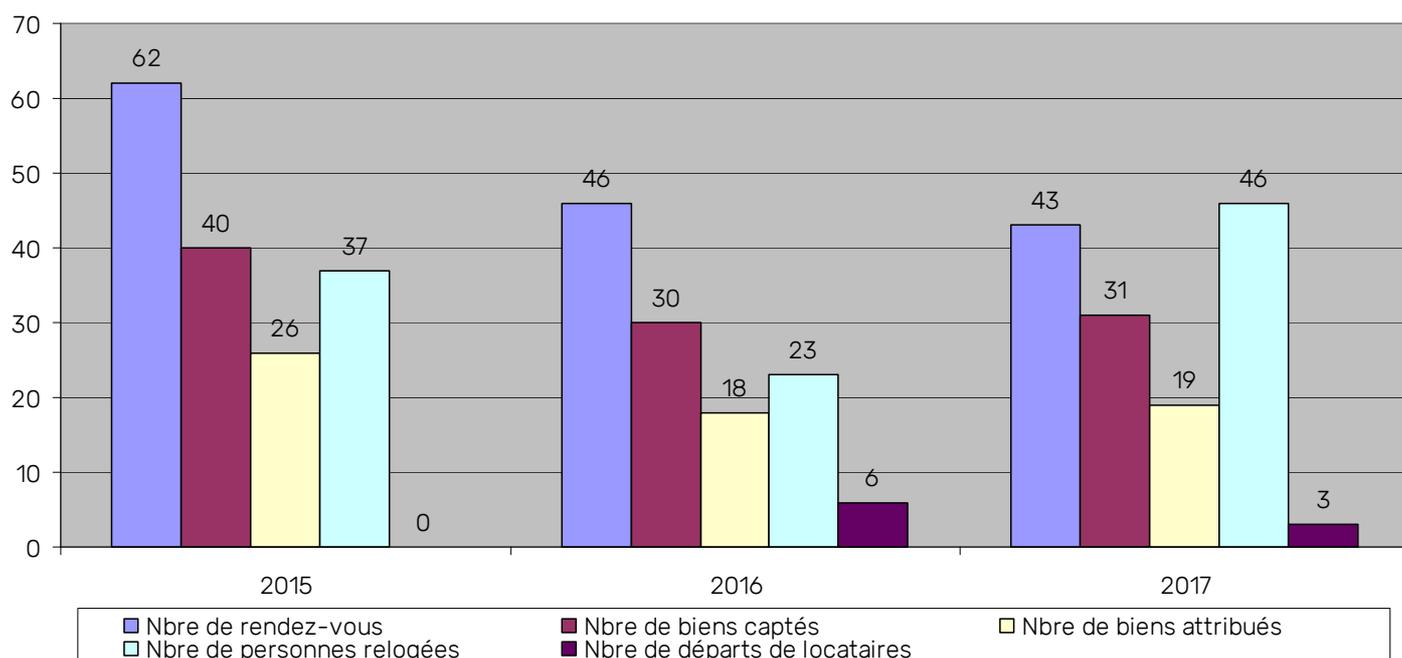
- Sans-abri: 42 (dont 8 envoyés par l'abri de nuit et 2 par le Centre d'accueil de jour)
- Logement privé : 9
- Maison d'accueil : 4
- Logement de transit : 4
- Logement de dépannage: 1
- Logement AIS « Logicentre » : 1
- Hôpital de Jolimont: 1
- Centre psychiatrique Saint-Bernard: 1

**19 accompagnements sociaux mis en place**

- ❖ 14 par l'équipe Educ'mobiles
- ❖ 5 par le service post hébergement de la Maison d'accueil « L'Abri »

### 1.4.8.1) Récapitulatif des chiffres comparés aux années précédentes

	2015	2016	2017	TOTAL
Nbre de rendez-vous	62	46	43	151
Nbre de biens captés	40	30	31	101
Nbre de biens attribués	26	18	19	63
Nbre de personnes relogées	37	23	46	106
Nbre de départs de locataires	0	6	3	9



Nous remarquons, que moins de logements ont été attribués en 2016 et 2017 par rapport à 2015. En effet, en 2015, 26 logements ont été attribués, contre 18 en 2016 et 19 en 2017.

On observe que les deux dernières années sont assez similaires en terme de chiffres, avec un nombre de logements attribués quasi identique. Cependant, en 2017, plus de logements destinés à des familles ont été attribués, ce qui explique que le nombre de personnes relogées soit plus élevé.

Moins de départ de locataires ont eu lieu, on en compte 6 en 2016 et 3 en 2017.

### 1.4.9) Avis sur l'activité

Nous remarquons, que moins de logements ont été attribués ces deux dernières années. Cela peut s'expliquer par deux choses:

- 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. Ce rôle de médiateur prend un temps considérable, temps qui, en 2015, n'était pas nécessaire. En effet, peu de problèmes apparaissent en début de location.

Au fur et à mesure des années, le parc locatif augmente et avec ça le nombre de médiation.

- Les logements attribués les années précédentes ne sont plus disponibles sur le marché locatif.

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 psychosociales du Relais Social, organisation d'une rencontre entre les parties,...

Il est probable que le nombre de logement attribué chaque année varie. 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 hypothéquerait les chances des personnes ayant besoin d'un accès au logement.

Nous remarquons que nous avons eu moins de départs de locataire cette année, ce qui est très positif. Plusieurs réunions de coordination psycho-sociale ont été mises en place permettant, souvent, de trouver une solution pour que le candidat puisse rester dans le logement.

Pour rappel, à ce jour, sur les 9 candidats qui ne sont plus en logement, deux personnes ont été expulsées, entre autre, pour non paiement de loyer ou problèmes de voisinage. Les 6 autres 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. Certains sont partis habiter avec leur compagne, d'autres ne se plaisaient pas dans le logement,...

Le parc locatif n'a donc perdu qu'un bien depuis le début du projet! Il se compte désormais à 54 logements.

Les années 2016 et 2017 sont assez similaires en terme de chiffre, malgré que le marché locatif diminue. il risque donc d'y avoir de moins en moins de logements "à louer" au fur à mesure que le parc locatif du capteur augmente et donc le travail de médiation augmente également.

#### 1.4.10) 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 ont 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 **une nette amélioration** cette année avec seulement 1 personne qui ne s'est pas présentée à la visite et 2 qui ont refusé le bien en raison du peu d'espace offert.

Il n'est pas rare d'avoir un seul candidat à présenter lors de la visite. Dans ce cas, le propriétaire n'a pas la possibilité de choisir entre plusieurs candidats.

##### ❖ 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 et bruxellois;
- 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 soutien de la Wallonie, soutien triple :

- Par l'octroi de points A.P.E. accordés jusqu'au 31 décembre 2017 ;
- Par l'octroi d'une subvention facultative via le Ministère Wallon de l'Action sociale nous permettant de supporter les coûts liés à l'engagement du capteur de logement ;
- Par la priorité politique Wallonne reconnaissant cette pratique comme outil porteur et facilitateur de l'accès des plus démunis au logement.

Pour la période du 01<sup>er</sup> novembre 2016 à celle du 31 octobre 2017, le Ministre de l'époque, Maxime PREVOT, nous a réservé 18 919,08 €.

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

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

Il pourrait être utile d'étudier le financement de ce projet spécifique, quittant le volet "subside facultatif" pour le commuter en une subvention récurrente versée directement de manière annuelle aux Relais Sociaux Wallons.

Cela fut fait par le passé pour les Relais Sociaux et dans le cadre des Plans Grands Froids et pour le Relais Santé.

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.