

CAPTEUR DE LOGEMENT

Rapport d'activité 2016

Avec
le soutien de la



Wallonie



Relais Social
Urban Namurois



Gestion Logement
Namur



Réseau Santé
Namur



Housing First
Namur

Table des matières

Diagnostic de départ & genèse du projet	4
Description du projet	5
Financement	6
Plus-values attendues :	6
<i>Diminution du coût pour la société:</i>	6
<i>Bénéfices pour les usagers:</i>	7
La phase opérationnelle (débutée en avril 2014)	7
<i>L'engagement du Capteur de logement</i>	7
<i>Le début du projet : les conditions d'une demande</i>	8
<i>Démarcher les partenaires</i>	8
<i>Immersion à l' AIS</i>	8
Liste des partenaires membres du projet	9
<i>Partenaires du Réseau Santé Namur (RSN)</i>	9
<i>Partenaires du Relais Social Urbain Namurois (RSUN)</i>	9
<i>Partenaires communs au RSN et au RSUN</i>	9
<i>Demandes de logements</i>	10
Méthodologie	10
<i>Introduction de la demande</i>	10
<i>Conditions du projet</i>	11
<i>Réactivation de la demande</i>	11
<i>Première rencontre avec le candidat</i>	12
<i>La prospection</i>	12
<i>Objectifs qualitatifs</i>	13
Difficultés rencontrées	13
<i>Refus des logements proposés</i>	13
<i>Perte de contact avec la réalité</i>	14
<i>Le prix des loyers</i>	15
Attribution des logements	16
<i>Critères des propriétaires</i>	16
<i>Critères des locataires</i>	17
<i>Synthèse des critères d'attribution</i>	17
Missions dévolues au Capteur de Logement	18
Collaborations autour du projet	19



<i>Collaboration avec le CPAS</i>	19
<i>Collaboration avec l' AIS</i>	19
<i>Collaboration avec une agence immobilière du Namurois</i>	21
<i>Passerelle Gérard Jacob</i>	21
<i>Logements sociaux</i>	21
<i>Rencontres inter-capteurs de logement</i>	21
<i>Housing First Namur</i>	22
Promotion du projet.....	23
<i>Conférence de presse de décembre 2014</i>	23
<i>Site internet</i>	24
<i>Dépliant</i>	25
Résultats du projet	28
<i>Objectifs fixés et résultats chiffrés pour 2015</i>	28
<i>Données détaillées du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016</i>	31
Retour sur les perspectives 2016	33
Perspectives 2017	35
Conclusion.....	36



Diagnostic de départ & genèse du projet

Le projet de Captation de Logement a été initié via un groupe de travail (comité de fonction 5) au sein du Réseau Santé Namur (R.S.N), réseau d'implémentation de la réforme des soins en santé mentale (psy107).

Ce comité de fonction 5 a pour mission de travailler la question du logement pour les patients issus du secteur psychiatrique. Les membres de ce groupe ont vite établi une liste de constats qui posent difficultés quand on vise la réhabilitation des patients au sein de leur logement :

- Un manque de logements à loyer abordable avec un accompagnement psycho-social adapté ;
- Des bouchons à la sortie des institutions hospitalières par manque de solution de logements ;
- Des bouchons à l'entrée en raison de l'engorgement au sein des institutions.

Ces mêmes constats avaient déjà été mis en évidence par le Relais Social Urbain Namurois mais concernant son public, les personnes en situation de grande précarité et les institutions qui les accueillent. En effet, à Namur, comme dans toutes les grandes villes belges, la question du logement est de plus en plus problématique. Non seulement le phénomène de manque de logements, à loyer abordable se fait de plus en plus criant, mais en outre, la difficulté d'accéder au logement en raison de différents freins (préjugés, garantie locative du CPAS, mauvaises expériences avec le public-cible, etc.) est manifeste.

Outre la question du logement, le Réseau Santé Namur et le Relais Social Urbain Namurois ont vite identifié qu'ils partageaient ensemble un grand nombre d'usagers/patients. En effet, les problématiques de santé mentale et de précarité sont profondément liées quand on analyse les difficultés vécues par ces publics respectifs. Cela a d'ailleurs été mis en évidence dans plusieurs rapports d'experts :

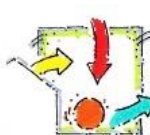
- 30% des sans-abri vivant en rue rencontrent des troubles psychiatriques sévères ;
- 72% des personnes qui font appel à un CPAS ou à une aide sociale générale connaissent un état de mal-être mental ;
 - 58% d'entre elles souffrent d'une dépression légère ;
 - 36% ont déjà commis une tentative de suicide ;



Relais Social
Urbain Namurois



Gestion Logement
Namur



Réseau Santé
Namur



Housing First
Namur



Wallonie

- 20% ont recours aux soins de santé mentale ;
- Plus localement, 80% des patients hospitalisés à l'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin s'avèrent être des allocataires sociaux ;

Ces chiffres démontrent donc sans équivoque le lien entre ces deux problématiques.

Persuadés que le logement consiste en une réponse adaptée à la fois pour lutter contre la grande précarité mais également pour aider à la réhabilitation psycho-sociale de patients souffrant de troubles mentaux, le Relais Social Urbain Namurois et le Réseau Santé Namur ont décidé de s'unir afin de proposer une réponse commune. Très vite, l'agence immobilière sociale « Gestion Logement Namur » s'est jointe au projet afin que les trois secteurs au cœur de la problématique soient représentés : la santé, l'action sociale et le logement.

Description du projet

Au vu du diagnostic mis en évidence ci-dessus, le Réseau Santé Namur, le Relais Social Urbain Namurois et Gestion Logement Namur proposent un projet dont la finalité est la suivante : assurer l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité et/ou souffrant de troubles de la santé mentale qui souhaitent accéder au logement sur base volontaire.

Cette idée de « Capteur Logement » avait préalablement été testée au Relais Social de Charleroi.

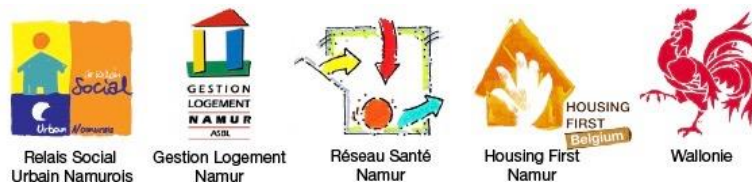
Ce projet vise à mobiliser des logements dans le parc privé et si possible public (logement sociaux, logement AIS) afin de les attribuer aux publics des partenaires des services du Réseau Santé et Relais Social. Ces services partenaires assureraient quant à eux l'accompagnement psycho-social nécessaire au maintien du bénéficiaire dans son logement et à sa réhabilitation psycho-sociale.

Concrètement, le « Capteur Logement » recherche les logements¹, contacte les propriétaires, leur fixe rendez-vous (selon une certaine méthodologie « marketing ») et leur présente alors le projet. Il démystifie les inquiétudes concernant la garantie locative du CPAS et présente l'assurance que le locataire bénéficiera d'un accompagnement psycho-social régulier², mais ne s'engage pas sur le loyer³. Sa

¹ Dont il vérifie qu'ils sont en ordre de permis de location et ne sont pas frappés d'un arrêté d'insalubrité.

² Fréquence à déterminer en fonction des situations.

³ Car le locataire a le droit de demander au CPAS de ne plus verser directement le loyer au départ de son revenu et d'autres peuvent émarger au SPP Intégration Sociale, qui ne permet pas ce genre de versements automatiques.



présentation, son argumentation, sa capacité de persuasion visent à faire tomber nombre de barrières et de préjugés.

Une fois celui-ci d'accord, une rencontre a lieu entre le propriétaire, le locataire, le Capteur Logement et le travailleur psycho-médico-social de référence de l'institution qui a fait la demande de logement. Le propriétaire s'engage pour 1 an. L'accompagnateur gère éventuellement tout ce qui concerne l'aménagement du logement. En cas de litige, le Capteur Logement triangule.

A Namur, bon nombre d'institutions partenaires des deux réseaux se sont montrées preneuses à entrer dans le projet. Citons par exemple : les équipes mobiles Pléiade, le service « Action Logement » du CPAS et particulièrement le projet « bail accompagné », le service d'Accompagnement Post-Hébergement, le Centre de Service Social,...

5 rencontres ont d'ailleurs été organisées afin de construire une méthodologie commune. Ce travail de partenariat et de concertation se poursuivra évidemment tout au long du projet.

Naturellement, l'équilibre du projet repose sur un point essentiel : l'engagement de l'institution qui sollicite le logement à assurer l'accompagnement psycho-social.

Financement

Une subvention facultative équivalente à 12.500€ a été octroyée d'une part par le Ministre de l'Action sociale et d'autre part par le Ministre du Logement, soit un total de 25.000€. Depuis le 1er juillet 2015, ce projet bénéficie également de 7 points APE.

L'employeur et interlocuteur de la Wallonie est bien le Relais Social Urbain Namurois, mais il s'agit d'un projet partenarial dans lequel sont investis le Réseau Santé Namur et Gestion Logement Namur.

Plus-values attendues :

Diminution du coût pour la société:

Diminution des coûts liés à l'accompagnement et l'encadrement des patients psychiatriques et des personnes précarisées (ex. : 1 mois à l'hôpital 4.000€, MSP 2.000€ et I.H.P. 1000€)

Or, l'engagement d'un Capteur Logement, c'est potentiellement un grand nombre de logements mobilisés.



Bénéfices pour les usagers:

- Moins de sollicitations des services d'urgences médicales ou sociales ;
- Diminution du temps passé en hébergement / résidentiel ;
- Réduction des rechutes et prévention ;
- Inclusion sociale, autonomie, empowerment, déstigmatisation,... ;
- Rendre plus effectif le droit au logement.

La phase opérationnelle (débutée en avril 2014)

L'engagement du Capteur Logement

Le Capteur Logement a été engagé le 24 avril 2014.

La personne engagée pour ce projet n'a pas le profil d'assistant social. L'immobilier étant un secteur spécifique, le choix d'une personne expérimentée dans ce domaine et ayant un sens commercial était une priorité. En effet, le domaine immobilier nécessite une connaissance des règles en vigueur afin d'éviter les abus qui sont fréquents. Le Capteur de logement, Bruce Renson, est diplômé en marketing et possède une expérience de plusieurs années en gestion de biens immobiliers. Cette expérience lui permet d'identifier les besoins du propriétaire et d'être en mesure de répondre à ses questions.

Comme dit plus haut, le Capteur Logement est engagé par le Relais Social Urbain Namurois, mais travaille pour les partenaires du Réseau Santé Namur et en partenariat avec Gestion Logement Namur. Il a été décidé d'un commun accord que le Capteur Logement Namurois serait établi dans les locaux d'Action Logement (CPAS de Namur), afin de travailler en cohérence avec les dispositifs existants. En effet, Action Logement travaille à faciliter l'accès à la recherche de logement, en répertoriant une série d'annonces de vacances immobilières à des prix abordables, en proposant des séances d'information sur le logement, des ateliers de recherche de logement ainsi que des ateliers « Bien Habiter » afin d'entretenir le logement.

Enfin, chaque mois, un comité de suivi du projet est organisé. Y sont présents Bruce Renson (Capteur Logement), Didier De Riemaecker (Coordinateur du Réseau Santé Namur) et Noëlle Darimont (Coordinatrice du Relais Social Urbain Namurois). Cette rencontre est l'occasion de faire le point sur les mises en location et différentes opportunités rencontrées pendant le mois écoulé. C'est aussi un moment de réflexion sur les problématiques rencontrées et les orientations à donner au projet.



Le début du projet : les conditions d'une demande

Dans un premier temps, il a fallu se pencher sur la question des conditions à respecter pour qu'une association puisse introduire une demande de logement. Le point le plus important concernait certainement la fréquence et la durée de l'accompagnement psycho-social à domicile. Après plusieurs échanges avec certains partenaires, l'accompagnement a été fixé à un minimum d'une visite par mois pendant les six mois suivant le début d'occupation du locataire dans son logement. Dans les faits, il est à constater que les partenaires s'engagent bien au-delà de ces conditions. En effet, la plupart de nos locataires nécessitent un accompagnement beaucoup plus fréquent et sur une durée indéterminée. Ce sont des personnes qui sont en général accompagnées depuis déjà plusieurs mois, voire plusieurs années.

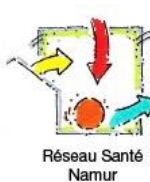
Démarcher les partenaires

Le Capteur de logement a ensuite démarché les différents partenaires du Relais Social Urbain Namurois et du Réseau Santé Namur susceptibles d'être intéressés par le projet. Les partenaires rencontrés ont été très réceptifs au projet et aux conditions demandées. Leur principale préoccupation était la fréquence et la durée de l'accompagnement. Depuis le début du projet en avril 2014, ce ne sont pas moins de 22 partenaires qui ont adhéré au projet. Cette adhésion se concrétise par la signature d'une convention⁴.

Immersion à l' AIS

Durant les premières semaines du projet, le Capteur Logement s'est rendu dans différentes associations afin de mieux connaître la réalité du terrain. Des associations comme Pléiade et Une Main Tendue l'ont accueilli à cet effet. Une immersion de plusieurs jours a également eu lieu à l'Agence Immobilière Sociale de Namur, partenaire du projet. Plusieurs visites de biens ont eu lieu, ce qui a permis au Capteur Logement de se familiariser avec les conditions de mise en gestion d'un bien à l' AIS.

⁴ Cf. Annexe 1 : Formulaire de demande d'adhésion au projet.



Liste des partenaires membres du projet

Voici la liste des partenaires signataires de notre convention :

Partenaires du Réseau Santé Namur (RSN)

Pléiade
IHP Psynergie
IHP L'Espoir
SRJ Clair Val
Hôpital du Beau-Vallon
MSP Saint-Martin
La Courte Echelle
La Charnière
L'Impromptu
Vis-à-Vis
SRJ Reumonjoie
Equipes mobiles Estim (LG)

Partenaires du Relais Social Urbain Namurois (RSUN)

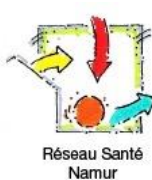
Namur Entraide Sida
Une Main Tendue
Le Relais Santé

Partenaires communs au RSN et au RSUN

Phénix
Les Trois Portes
CNP Saint-Martin
Le Centre de Service Social de Namur
Le CPAS de Namur
La Province de Namur
La Ville de Namur

Tous ces partenaires sont susceptibles d'introduire une demande⁵ au Capteur de logement. Ils ont le choix d'effectuer eux-mêmes l'accompagnement ou de mandater une autre association pour cet accompagnement, tout en restant le garant de l'accompagnement.

⁵ Cf. Annexe 2 : Formulaire de demande de logement



Demandes de logements

180 demandes ont été introduites depuis le 1^{er} juillet 2014, dont 45 pour l'année 2016. La majorité concerne des personnes vivant seules. Un tiers de ces demandes a été classé sans suite. Il s'agit principalement de personnes ayant trouvé un logement entre-temps (notamment un logement social), des personnes qui ont décidé de ne plus déménager ou ayant trouvé un accord avec leur propriétaire. Parfois, ce sont les associations qui souhaitent que la demande soit classée car ils ne souhaitent plus intervenir pour leur candidat.

Délais d'attente avant de trouver un logement

On remarque que beaucoup d'associations font appel au projet comme la solution de la dernière chance. En effet, les candidats à la location ont en général longtemps cherché un logement mais sans aucun résultat. La stigmatisation liée à leur situation est très forte. En moyenne, les personnes relogées grâce au projet ont recherché un logement pendant plus d'un an, voire parfois pendant plusieurs années pour certains ⁶.

Méthodologie

En juin 2015, après un peu moins d'un an de prospection immobilière et de collaboration avec nos partenaires, l'heure était déjà à un premier bilan afin d'identifier les difficultés rencontrées.

Introduction de la demande

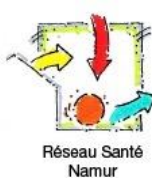
Pendant cette première année, toute demande de logement envoyée au Capteur l'était par l'intermédiaire d'un formulaire papier.

Bien souvent, des informations étaient manquantes et ne permettaient pas toujours au Capteur de logement de travailler dans des conditions optimales.

De plus, ce document avait été modifié à deux reprises afin de le rendre plus complet. Malgré l'envoi de ces nouvelles conventions à tous nos partenaires, certains travailleurs sociaux continuaient à utiliser l'ancienne version, obligeant le Capteur de logement à demander des compléments d'informations relatifs à la situation du candidat locataire.

Afin de résoudre ce problème, il a été décidé en comité de suivi d'utiliser un formulaire à compléter en ligne. Cela permet d'une part d'avoir un formulaire qui est directement mis à jour en ligne lorsqu'une modification y est apportée et, d'autre part, d'éviter que

⁶ Statistique calculée uniquement en 2014



des demandes soient incomplètes puisque la réponse à l'ensemble des cases du formulaire est obligatoire pour pouvoir envoyer la demande.

A ce propos, si le travailleur social ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour compléter la demande, le système informatique lui permet de sauvegarder la demande afin de ne pas perdre le bénéfice des données déjà introduites. Il pourra revenir quand il le souhaite, moyennant l'introduction du login et du mot de passe préalablement enregistrés.

Conditions du projet

Enfin, les conditions du projet sont désormais affichées au début du formulaire. Que ce soient les règles à respecter par l'institution ou par le candidat locataire, il est demandé pour chacune d'entre elles de marquer son accord en choisissant « Je suis d'accord » dans le menu déroulant. Cette manière de procéder permet désormais au travailleur qui introduit la demande d'être bien au courant de ses responsabilités.

Réactivation de la demande

C'est une nouvelle mesure prise en juin 2015 afin d'éviter les demandes dormantes. En effet, il était rare avant cette date que le Capteur de logement soit informé qu'une demande introduite quelques mois auparavant n'était plus d'actualité. Le cas typique est celui d'un candidat qui a trouvé un logement et dont l'accompagnateur oublie de transmettre l'information au Capteur.

Pour remédier à cela, le Capteur de logement dispose désormais d'un programme informatique lui permettant l'envoi d'e-mails automatiques en différé et dont la fréquence d'envoi est programmable.

Programmer pour : 2016-03-01 9:00

ou: 03/ 01/ 2016 09: 00

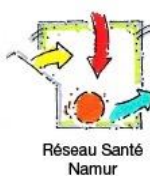
Répétition : aucune quotidienne hebdomadaire mensuelle annuelle

Chaque 2 mois 1er Mardi du mois

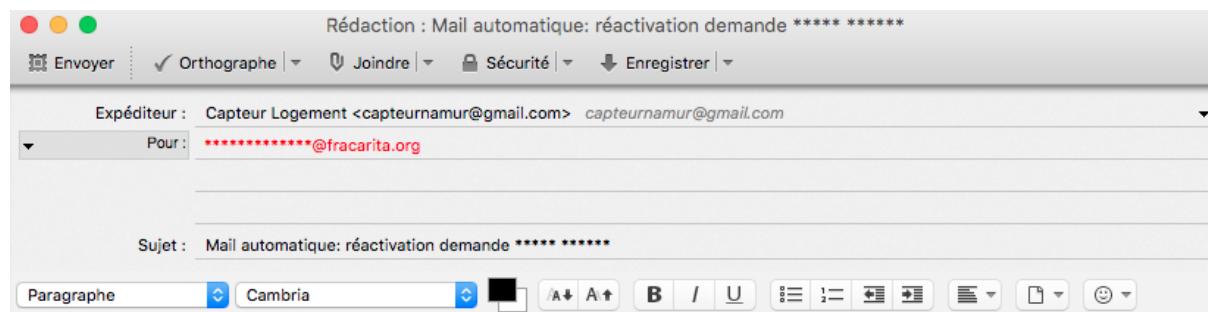
Programmer pour 1 mars 2016 9:00

Dans 15 minutes Dans 30 minutes Dans 2 heures

Placer en attente Envoyer maintenant Annuler



Désormais, dès qu'une nouvelle demande est reçue, le capteur programme un e-mail qui sera envoyé automatiquement tous les deux mois avec le message suivant :



Bonjour,

Il y a quelques mois, vous aviez introduit une demande auprès du projet Capteur de Logement.

Il est important que cette demande soit réactivée par simple réponse à cet e-mail. Merci de notifier tout changement de statut de la personne ou de sa demande.

Cordialement,

De plus, depuis novembre 2016, ce message avertit également le travailleur social que la demande sera automatiquement classée si aucune réponse n'est donnée à ce mail dans les 15 jours. Plusieurs demandes ont été classées au mois de novembre faute de réponse des interlocuteurs.

Première rencontre avec le candidat

Une première rencontre a lieu dans le bureau du Capteur de logement. Ce rendez-vous vise à présenter le projet, à en expliquer les conditions et tout ce que cela implique pour le candidat, notamment l'accompagnement à domicile. Ensuite, le Capteur explique concrètement comment il procède dans sa recherche et émet quelques recommandations, comme celle de continuer à chercher un logement sans l'aide du projet. En effet, certains candidats s'en remettent entièrement au projet comme s'il était acquis qu'une solution leur serait trouvée.

La prospection

Au début du projet, le Capteur de logement se rendait seul à la visite d'un logement. Très vite, cette méthode s'est avérée ne pas être la bonne. En effet, les propriétaires, bien que d'accord sur le principe, souhaitent toujours rencontrer le candidat. Cela implique de programmer une autre visite, en sachant que d'autres candidats sont également intéressés. Le simple fait de reporter la visite peut engendrer la perte du logement. Souvent, les visites sont collectives et le propriétaire a l'embarras du choix. Il



faut également tenir compte que les propriétaires habitent parfois loin et souhaitent limiter les déplacements.

Pour ces raisons, la première visite se fait désormais directement avec un ou plusieurs candidats. En effet, afin de faire face à d'éventuels désistements, le Capteur de logement effectue, dans la mesure du possible, une visite avec plusieurs personnes, en espérant qu'au moins l'une d'entre elles souhaitera louer le bien. Cela permet de ne pas refaire à chaque fois une visite si refus il y a et donc de ne pas voir « filer » le logement dans les mains d'une autre personne.

Objectifs qualitatifs

L'objectif principal était de limiter au maximum les problèmes potentiels liés à l'occupation d'un logement par notre public fragile, d'une part par l'intervention des associations au domicile des bénéficiaires et d'autre part, par le rôle d'intermédiaire que joue le Capteur de logement entre le propriétaire et le locataire. En effet, le Capteur de logement ne se contente pas de trouver des logements, il est également l'interlocuteur privilégié du propriétaire pendant toute la durée du contrat de bail. Après deux ans et demi d'existence, 8 contrats sur 68 ont fait l'objet d'une résiliation du bail de la part du propriétaire, 4 autres ayant quitté leur logement pour des raisons personnelles. Les derniers mois de l'année 2016 ont été particulièrement agités et plusieurs résiliations de contrat devraient s'en suivre en 2017.

Difficultés rencontrées

Refus des logements proposés

Depuis le début du projet, beaucoup de candidats refusent des logements proposés par le Capteur de logement alors qu'une réelle possibilité de location était envisageable avec le propriétaire. Le projet a beau venir en aide à des personnes qui ont besoin d'un logement, qui parfois sont sous la menace d'une expulsion ou d'un préavis, les candidats ont tout de même des critères précis dans la recherche de leur logement. Toute une série de facteurs peuvent entrer en considération : le prix bien sûr, l'état du bien, la superficie, le nombre de chambres, la situation géographique, l'accessibilité aux transports en communs, le nombre d'étages à monter, la présence ou non d'un jardin, etc.

Le plus difficile reste de reloger des personnes qui ont actuellement un logement et qui le quitteront uniquement si on leur propose un bien plus confortable et répondant à des critères très spécifiques : un jardin, un balcon, une baignoire, un emplacement machine à laver, un garage, un arrêt de bus à proximité, etc.



Le Capteur de logement essaie dans la mesure du possible que les logements proposés correspondent aux critères des candidats, mais toute une série de détails peuvent changer la donne. Un exemple concret est celui d'une dame à qui le logement proposé correspondait à tous ses critères mais qui a refusé la location car sa fille ne pouvait mettre un lit de deux personnes dans sa chambre.

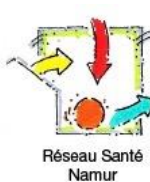
Le travail réalisé en amont par le Capteur de logement est souvent difficile et long. Lorsqu'un propriétaire accepte de collaborer avec le projet, il est parfois très mal venu de ne pas pouvoir lui trouver un locataire en raison des refus. Si refus il y a, le logement sera proposé à quelqu'un d'autre mais au vu des critères sélectifs des propriétaires et des critères spécifiques des candidats, il est souvent difficile de faire correspondre l'offre à la demande.

Dans d'autres cas, c'est tout simplement la personne elle-même qui n'est pas disposée à changer de logement alors qu'elle doit absolument le quitter. Dans ce cas, ces candidats refusent les logements sans motif concret, en disant tout simplement qu'il ne leur convient pas. Cela met en évidence l'importance de travailler la demande avec le candidat locataire, préalablement à l'introduction d'une demande au Capteur de logement. Ce travail de la demande relève du service psycho-médico-social partenaire qui accompagne le candidat.

C'est la raison pour laquelle il a été décidé en comité de suivi de limiter à maximum deux le nombre de refus non objectivés. Par exemple, l'absence d'un Bancontact/Mister Cash à proximité est considérée comme un refus non objectivé. Par contre, l'absence d'un ascenseur peut être considéré comme un refus objectivé si le candidat rencontre des problèmes de mobilité (ce type de critère est précisé dans le formulaire). Le refus d'un logement représente une masse de travail supplémentaire pour le Capteur avec le risque d'une perte de crédibilité auprès des propriétaires. Cette nouvelle règle est expliquée à chaque candidat lors de la première rencontre avec le Capteur de logement et est également notée dans les conditions présentes dans la demande.

Perte de contact avec la réalité

Notre public cible est un public fragilisé, souvent avec un problème de santé mentale et il est difficile d'exercer une profession aussi concrète que l'immobilier, avec des personnes qui sont souvent ambivalentes. Ce qui est d'actualité aujourd'hui pour une personne à reloger ne l'est peut-être plus demain. Un candidat peut par exemple communiquer toute une série de critères pour son logement et rappeler quelques jours après en changeant tous ces critères, notamment le prix qu'il est disposé à octroyer à son loyer. A ce propos, beaucoup de candidats n'ont pas d'idée objective de la réalité du terrain en termes d'immobilier à Namur. Dans les demandes reçues, pas mal d'entre eux voudraient une grande superficie pour un petit prix. C'est le rôle du Capteur de



logement d'expliquer qu'il n'est malheureusement pas possible, en tout cas sur le marché privé, d'obtenir un appartement deux chambres à 400 € de loyer.

Tout cela renvoie à tout le travail de fond à faire pour ramener les candidats à une certaine réalité et également l'importance de la présence des accompagnateurs qui ont introduit la demande et qui en général connaissent bien la situation médicale et financière du candidat. Les contacts avec ces accompagnateurs se doivent donc d'être réguliers.

A noter également que le Capteur de logement a suivi en 2015 une formation sur les maladies mentales organisée par le Relais Social et dispensée par le Centre Neuropsychiatrique Saint-Martin.

Le prix des loyers

Les prix pratiqués sur le marché immobilier privé sont trop souvent inabordables pour notre public-cible. Voici les chiffres officiels du CPAS de Namur pour les recherches de logement effectués par Action Logement en 2015 (loyers hors charges) :

Studio	1 chambre	2 chambres	3 chambres	4 chambres	Maison
415 €	540 €	675 €	763 €	760 €	800 €

En comptant 100 € de charges, le loyer charges comprises atteint en moyenne un montant de 515 €, pour un studio dont les conditions laissent parfois à désirer. Une personne vivant seule et bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale, c'est-à-dire 833€ par mois, ne dispose plus que de 318 € pour vivre. Il faut également prendre en considération que le CPAS est très réticent lorsque le loyer dépasse 500€. Pour ces raisons, énormément de logements sont tout simplement inaccessibles pour ces personnes. Résoudre le problème du prix n'est pas tout car les logements les plus accessibles sont également les plus prisés. La demande dépassant l'offre, les propriétaires n'ont que l'embarras du choix et peuvent donc se permettre d'avoir une multitude de critères, notamment par rapport au type de revenu, et d'être discriminatoires dans certains cas.

De plus, il manque cruellement de logements deux chambres abordables à Namur. Un loyer de 675 € hors charges comme l'indique la moyenne est bien souvent trop élevé pour une famille.

Plus que jamais, nous constatons sur le terrain la nécessité d'encadrer les loyers et de disposer d'agents pouvant assister à des visites de manière anonyme afin de vérifier qu'aucune discrimination n'est commise.



Les services sociaux

La réalité du Capteur Logement est souvent confrontée à celle des travailleurs sociaux. Ces derniers étant probablement très sollicités, entrer en communication avec certaines personnes relève presque du parcours du combattant. Il est en effet pas rare de rester sans réponse après plusieurs tentatives par e-mail et par message vocal. En outre, la transmission d'informations se fait souvent à sens unique, c'est-à-dire du Capteur vers le travailleur social. Des problèmes en logement, des loyers impayés ou encore une décision prise au conseil du CPAS sont tous des exemples d'éléments qui ne sont pas toujours transmis au Capteur, loin de là.

Par ailleurs, il est parfois déconcertant de constater que des travailleurs sociaux introduisent une demande pour des personnes dont le montant du revenu ne permet absolument pas d'envisager une location sur le marché privé. Un exemple vécu parmi tant d'autres est celui d'une famille de 4 personnes qui cherche un appartement avec un budget de 550 € toutes charges comprises. Dans le privé, cette somme correspond au montant moyen nécessaire pour pouvoir louer un appartement une chambre charges exclues. Cela montre à quel point les besoins des personnes, relayés par les travailleurs sociaux, se confrontent à une réalité structurelle du marché du logement, que le Capteur doit sans cesse rappeler.

Attribution des logements

Les demandes de logements introduites par les partenaires sont classées par date de réception, à condition qu'elles soient complètes.

Plusieurs facteurs peuvent intervenir dans la sélection des candidats :

Critères des propriétaires

Il faut garder à l'esprit que même les propriétaires ayant une certaine fibre sociale restent sélectifs et n'en ont pas moins toute une série d'exigences. Le Capteur de logement proposant toute une série « d'options » de location telles que le mandat de gestion de loyer du CPAS ou l'intervention d'un administrateur de biens, il n'est pas rare que des propriétaires décident de travailler uniquement avec l'une ou avec l'autre de ces garanties. Cela a donc clairement une influence sur le choix d'un ou plusieurs candidats à qui le logement sera proposé. La présence d'un animal est très souvent proscrite alors que beaucoup de candidats ont un animal de compagnie. Certains propriétaires acceptent les personnes ayant un revenu d'intégration mais refusent catégoriquement les garanties locatives du CPAS.



Critères des locataires

Nous l'avons déjà abordé précédemment, certains candidats ont beaucoup de critères et ceux-ci sont souvent très spécifiques. Malheureusement, malgré tout le travail du Capteur Logement et des accompagnateurs, certains ne sont pas prêts à revoir leurs exigences à la baisse.

Synthèse des critères d'attribution

Nous pouvons résumer les différents critères d'attribution comme suit :

1. Adéquation entre l'offre et la demande

Le logement correspond-t-il aux souhaits du candidat ? Le propriétaire est-il prêt à satisfaire toutes les demandes ?

2. Revenus du candidat

S'assurer que le prix du loyer n'est pas trop élevé par rapport à son revenu pour éviter un « cadeau empoisonné ».

3. Urgence de la demande

- Le demandeur est-il dans une situation nécessitant une intervention rapide ? (fin de contrat, expulsion, travaux, etc.)
- Un ou plusieurs enfants sont-ils concernés ?
- Y a-t-il des problèmes de santé objectivés ?

Certaines personnes se trouvant dans une situation d'urgence peuvent passer prioritaires par rapport à d'autres personnes qui ont un logement.

4. Ordre chronologique et réactualisation de la demande

1. Date de réception de la demande.
2. Etre informé d'un changement de situation du candidat locataire (logement trouvé, arrivée d'un enfant, travail) entraînant une modification ou la suppression de cette demande.
3. Réactualisation systématique de la demande.



5. Répartition équitable entre les partenaires du projet

Le Capteur Logement veille à ce qu'un partenaire ne soit pas plus privilégié qu'un autre.

Quoi qu'il en soit, à candidature égale, c'est bien évidemment la demande introduite en premier qui sera sélectionnée. Mais en général, il n'y a pas deux candidatures les mêmes.

Missions dévolues au Capteur de Logement

Voici un aperçu des différentes tâches assumées par le Capteur de logement :

- Prospection de biens immobiliers ;
- Rencontre avec le candidat locataire ;
- Tâches administratives (réception des demandes, mise à jour des statistiques, améliorations des conventions utilisées, etc.) ;
- Visites des logements ;
- Expertise immobilière (prix du loyer, conformité du logement) ;
- Négociation avec les propriétaires (notamment du prix du loyer) ;
- Attribution des logements ;
- Lecture et signature des contrats et des états des lieux ;
- Constitution de la garantie locative sur un compte bloqué ;
- Autres démarches administratives (vérification de permis, signalement de logements insalubres, etc.) ;
- Enregistrement du bail ;
- Contacts et demande de documents avec les administrateurs de biens et assistants sociaux ;



- Gestion des relations avec les différents partenaires ;
- Maintien des bonnes relations avec le propriétaire ;
- Gestion et coordination des demandes des locataires ;
- Contacts et rencontres avec les différents Capteurs Logement ;
- Organisation de bilans avec les partenaires du projet ;
- Participation à des colloques et réunions sur la thématique du logement ;
- Présentation lors de colloques dans d'autres villes ;
- Actualisation du dépliant sur le projet ;
- Préparation des comités de suivi ;
- Participation aux réunions du Comité de fonction 5 du Réseau Santé Namur, du Conseil Consultatif du Social et du Groupe Liaison Logement.

Collaborations autour du projet

Collaboration avec le CPAS

Une des forces de ce projet est sans nul doute la collaboration avec le CPAS de Namur. Premièrement, le CPAS de Namur a mis en place en janvier 2014 la possibilité pour un locataire émergeant au CPAS de lui confier la responsabilité de soustraire le montant du loyer et des charges sur son revenu d'intégration afin que le tout soit payé par le CPAS lui-même. De cette manière, ce montant ne transite jamais par le locataire qui n'a pas à s'occuper du virement. De plus, l'engagement du locataire vis-à-vis du CPAS est irrévocable. Cette initiative a bien entendu pour but de rassurer le propriétaire quant au virement du loyer chaque mois à la même date. Le CPAS fait également un effort supplémentaire en donnant la possibilité au propriétaire de bénéficier d'une garantie locative de trois mois au lieu des deux mois légaux. Ces garanties ont permis de convaincre certains propriétaires puisque 22 des contrats signés depuis le début du projet l'ont été dans le cadre de ce mandat de gestion.

Collaboration avec l'AS

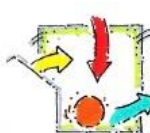
Le Capteur de logement travaille également en collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale de Namur. Le partenariat devait consister en la captation de



Relais Social
Urbain Namurois



Gestion Logement
Namur



Réseau Santé
Namur



Housing First
Namur



Wallonie

logement pour le compte de l'AIS qui en retour autorise le Capteur de logement à placer les candidats figurant sur sa liste, à condition que ceux-ci soient inscrits à l'AIS. Ce partenariat devait permettre d'une part à l'AIS d'augmenter son parc immobilier en gestion et d'autre part lui garantir l'accompagnement des locataires puisque tous les locataires du projet de Capteur Logement sont accompagnés. De son côté, le projet bénéficie de logements à un prix plus démocratique pour ses candidats. C'est donc une relation win-win que l'on espérait pouvoir opérer entre l'AIS et le projet Capteur Logement. En 2014, deux logements trois chambres avaient été mis en gestion, permettant de reloger sept personnes.

Dans les faits, la captation de logements, pour l'AIS est peu opérationnelle. La principale difficulté réside dans le fait que le loyer proposé par l'AIS aux propriétaires est nettement inférieur au prix du marché. Voici un tableau reprenant les prix moyens proposés en 2015 sur le marché immobilier privé⁷ et les prix moyens proposés par l'AIS⁸.

	Studio	1 chambre	2 chambres	3 chambres	4 chambres
Privé	415 €	540 €	675 €	763 €	760 €
AIS	250 €	300 €	350 €	450 €	550 €
≠	40 %	45 %	48 %	41 %	28 %

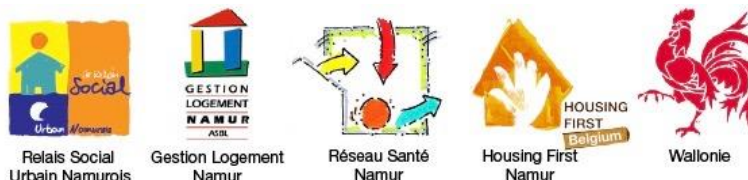
Les prix de l'AIS affichés dans ce tableau s'entendent en loyer brut. Il faut encore retirer les 15 % de frais de gestion pour obtenir le loyer net, soit le montant qui revient directement au propriétaire. On peut donc parler d'une diminution de moitié par rapport au marché privé. Et malgré les avantages proposés par l'AIS (pas de vide locatif, taux avantageux pour les travaux,...), cette réduction de loyer reste un frein majeur.

De plus, les options proposées par le Capteur de logement sont concurrentes entre elles. En effet, il est difficile de convaincre un propriétaire de mettre son bien en gestion à l'AIS quand il est également possible d'obtenir la garantie du virement du loyer par mandat irrévocable du CPAS et ce, sans réduction de loyer telle que demandée par l'AIS.

Enfin, beaucoup de logements ne sont pas en ordre d'urbanisme à Namur, en raison de sous-divisions faites au sein de maisons unifamiliales ces dernières décennies, empêchant une mise en gestion à l'AIS avant qu'un permis de régularisation d'urbanisme ne soit octroyé.

⁷ Rapport annuel 2015 d'Action logement – CPAS de Namur

⁸ Brochure de présentation de l'AIS



Collaboration avec une agence immobilière du Namurois

La collaboration que nous avons avec une agence immobilière s'est récemment terminée. En effet, cette agence a été reprise, entraînant le départ de notre principale collaboratrice. C'est sans conteste une perte lourde pour le projet puisque 19 des 68 contrats signés depuis le début du projet l'ont été grâce à l'intervention de cette agence.

Passerelle Gérard Jacob

En 2014, nous avons également obtenu un accord de principe pour l'attribution de 20 logements via le Projet de la Passerelle Gérard Jacob. Celui-ci visait à créer des logements au-dessus d'une rangée de garages situés à Jambes. Tous les logements devaient être mis en gestion à l'AIS et 6 d'entre eux devaient être destinés à des personnes en situation de grande précarité (dans l'optique « Housing first »). Suite à différentes difficultés liées à l'obtention du permis d'urbanisme, le projet recherche un nouveau lieu pour se développer.

Logements sociaux

En 2015, deux demandes de logements pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale avaient été introduites auprès du Foyer namurois, société de logement de service public. Cette demande permet, selon certains critères, d'attribuer un logement à un bénéficiaire en dérogeant au système des points de priorité⁹. Grâce à cette possibilité, quatre personnes de notre liste ont été relogées depuis le début du projet, dont deux en 2015 (aucune en 2016). L'accompagnement des locataires, proposé par notre projet, a certainement convaincu le Foyer namurois.

De plus, un travail de démarchage a été réalisé avec la coordination générale du RSUN auprès des SLSP le Foyer jambois et la Joie du foyer. L'objectif est de pouvoir également déroger aux critères d'attribution afin de permettre aux candidats Housing First d'accéder à un logement. Cette collaboration s'est concrétisée en 2016. Avec le Foyer namurois, c'est une mise à disposition dans le cadre de l'article 132¹⁰ qui a été opérée avec le RSUN et à destination du Housing First. L'idée est d'ensuite pouvoir passer à un bail glissant.

Rencontres inter-capteurs de logement

⁹ <http://www.uvcw.be/actualites/2,129,1,0,4601.htm>

¹⁰ <https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=6086>



Les rencontres entre les différents capteurs de logement se poursuivent. Au mois de juin, nous avons rencontré Nicolas Bernard, juriste spécialisé en immobilier et professeur à l'université Saint-Louis. Cette journée fût l'opportunité pour chacun d'obtenir des précisions d'ordre juridique sur les contrats et états des lieux.

Une autre rencontre s'est tenue au mois d'octobre au Relais Social du Pays de Liège afin d'aborder ensemble toutes les difficultés rencontrées dans notre travail. Après cette matinée de rencontre, l'ensemble des capteurs de logement de Wallonie ont exprimé leurs craintes à la COCOREL quant à l'avenir du projet.

Housing First Namur

Depuis le 1^{er} juillet 2015, le Capteur de logement collabore avec le projet Housing First qui vise à reloger les personnes les plus précarisées.

Les opérateurs de terrain constatent malheureusement qu'il est parfois difficile, voire impossible malgré un réseau élargi et collaboratif, de trouver une solution adaptée pour un nombre non-négligeable de personnes, notamment en ce qui concerne l'accès au logement.

En effet, celui-ci s'avère souvent trop rare et inaccessible pour des personnes ayant un long parcours de rue et souffrant de troubles mentaux et/ou d'assuétudes.

Partant de ce constat, il a été décidé au départ du Relais Social Urbain Namurois et des Equipes Mobiles de Rue (Namur Entraide Sida, Relais Santé, Salamandre, Travailleurs Sociaux de Proximité), d'implémenter le modèle « Housing First Namur ».

Ce choix n'est pas neutre : les travailleurs de terrain capitalisent déjà de multiples expertises, tant théoriques que pratiques et connaissent la plupart des personnes qui pourraient bénéficier d'un accompagnement de type « Housing First ».

Par ce biais, l'équipe tente de trouver une réponse structurelle et durable pour les personnes côtoyées à travers la mise en logement inconditionnelle au bénéfice des personnes qui ne trouvent plus aucune solution institutionnelle.

L'équipe est constituée de 2,5 ETP avec les fonctions suivantes:

- une éducatrice,
- une psychologue,
- deux assistants sociaux,
- un infirmier.

Cela permet d'offrir un accompagnement intensif, adapté et pluridisciplinaire. L'équipe travaille selon les besoins de la personne dans chacune des dimensions pour



lesquelles elle souhaite être accompagnée (recherche et entretien du logement, réalisation de démarches psycho-socio-éducatives, remise en ordre administrative, recréation de liens sociaux, etc.).

Ce travail s'effectue avec le reste du réseau namurois : CPAS, Ville, restaurants sociaux et services d'accueil de jour, secteur de la santé mentale, etc. Sans oublier bien sûr les partenaires publics « logement » que sont l'Agence Immobilière Sociale (AIS) GLN et les Sociétés de Logement de Service Public (SLSP) namuroises.

Le Capteur de Logement assure principalement deux missions dans ce projet :

- Effectuer l'intermédiaire entre les propriétaires (publics et privés) et l'équipe d'accompagnement, permettant à cette dernière de se concentrer sur l'accompagnement ;
- Mettre à disposition des logements captés, ce qui s'avère particulièrement compliqué, eu égard aux préjugés encore plus marqués par rapport aux sans-abri de longue durée.

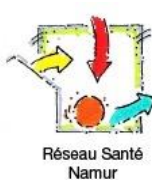
Promotion du projet

Conférence de presse de décembre 2014

Le 8 décembre 2014, une conférence de presse était organisée par le Capteur de logement en présence du Ministre Maxime Prévot et des partenaires du projet. Cette conférence a bénéficié d'une très bonne couverture des médias. Plusieurs articles ont été rédigés dans Vers L'avenir, la Dernière Heure, La Libre et le Métro. L'information a également été diffusée sur Vivacité et Canal C a réalisé un reportage avec les témoignages d'un propriétaire, d'un locataire et d'un accompagnateur. Le Capteur de logement quant à lui, a bénéficié de 5 minutes d'antenne sur le plateau de l'invité de Canal C afin de promouvoir le projet¹¹.

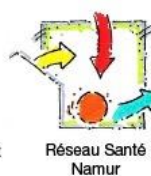
Cette conférence, réalisée en décembre 2014, continue d'avoir des effets positifs et en particulier le reportage réalisé par Canal C. Ce reportage permet en effet au Capteur de logement d'appuyer son argumentaire en redirigeant les propriétaires vers ces vidéos disponibles sur Internet. Le reportage atteste en quelque sorte du sérieux de ce projet.

¹¹ <http://www.canalc.be/enfin-chez-soi-grace-au-capteur-de-logement/>
<http://www.canalc.be/liinvite-bruce-renson/> 5.03.2015



Site internet

Le site Capteur de Logement sert principalement de relais au Capteur de logement après une rencontre avec un propriétaire. A noter que le choix du nom de domaine ne fait volontairement aucune référence au projet de Namur afin qu'à terme, tous les relais sociaux puissent bénéficier de cette plateforme. Les propriétaires de partout en Wallonie pourront effectivement choisir leur ville dans le menu afin d'être redirigés vers le Capteur de leur région, les différents projets ayant chacun leurs spécificités.





Dépliant

Le triptyque du projet a été réalisé en 2015 et imprimé en 2000 exemplaires. Il permet de laisser toute l'information nécessaire aux propriétaires rencontrés. De plus, le Capteur de logement a obtenu du SPF Finances de pouvoir placer un présentoir contenant cette brochure au bureau d'enregistrement des baux (voir photo ci-dessous). En effet, l'enregistrement d'un bail étant obligatoire, des dizaines de propriétaires et autres agents immobiliers fréquentent ce lieu quotidiennement. Le délai d'attente pour l'enregistrement d'un bail variant de 15 à 30 minutes, on peut espérer que ces prospects prendront la peine de consulter la brochure et d'éventuellement la reprendre. Le potentiel est donc très important. A ce jour, c'est plusieurs centaines de brochures qui ont été distribuées.

D'autres lieux fréquentés par les propriétaires sont à l'étude, tel que le Tribunal de Justice de paix.





Le projet Capteur de Logement travaille également en collaboration avec :

L'Agence immobilière sociale

En confiant la gestion de votre bien à Gestion Logement Namur vous aurez la garantie :

- > du paiement régulier du loyer (même en cas de non-paiement du locataire ou de vide locatif)
- > du respect de l'état des lieux et l'exécution des travaux d'entretien incombant aux locataires

L'agence :

- > réalise la rédaction des baux et d'états des lieux, leur enregistrement
- > veille à la constitution d'un contrat d'assurance incendie pour les locataires
- > met en place un accompagnement visant à la (ré)insertion des locataires, en collaboration avec des partenaires sociaux

Le montant des loyers est fixé en concertation avec le propriétaire. Il restera cependant inférieur à celui du marché locatif privé.

En contrepartie, le propriétaire peut bénéficier :

- > d'une exonération du précompte immobilier pour les personnes physiques
- > d'un prêt à taux réduit par le Fonds du Logement de Wallonie ou le Bureau Economique de la Province pour la réalisation de travaux



© shutterstock - Création nuance&impression wera

Contact

0483/32 33 39
capteurlogement.be
namur@capteurlogement.be

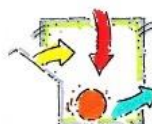
Devenez propriétaire solidaire !



Relais Social
Urbain Namurois



Gestion Logement
Namur



Réseau Santé
Namur



Housing First
Namur



Wallonie



Le projet :

En place à Namur depuis 2014, le projet Capteur de Logement vise à favoriser l'accès au logement pour des personnes fragilisées.

Votre avantage :

- > Une personne expérimentée en immobilier, à l'écoute du propriétaire et du locataire
- > Un accompagnement systématique des locataires à domicile
- > Des possibilités de garanties pour le paiement du loyer
- > Un rôle d'intermédiaire entre propriétaire et locataire à tout moment du bail
- > Un service gratuit pour le propriétaire et le locataire

Les initiateurs du projet :

Le Relais Social Urbain Namurois

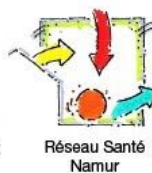
Le Relais social est un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité.

Le Réseau Santé Namur

Le Réseau Santé Namur rassemble des acteurs issus de secteurs différents qui, tous, de manière directe ou indirecte, participent au rétablissement de personnes vivant avec un trouble de santé mentale (soins ambulatoires, secteur social, réhabilitation, réinsertion socio-professionnelle, formation, activités thérapeutiques de jour, soins hospitaliers, logement, hébergement,...) et souhaitent améliorer leurs synergies de collaboration.



Un aperçu du dépliant au bureau d'enregistrement des baux rue des Bourgeois à Namur :



Résultats du projet

Objectifs fixés et résultats chiffrés pour 2016

L'objectif fixé pour 2016 était de concentrer nos efforts sur le maintien en logement des locataires.

Au total, ce sont 19 contrats qui ont été conclus en 2016, dont 7 logements publics pour le Housing First.

En voici la répartition par mois :

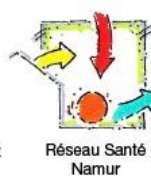
Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	Total
2	2	3	3	2	0	1	-	2	2	0	2	19

Tableau 2015 :

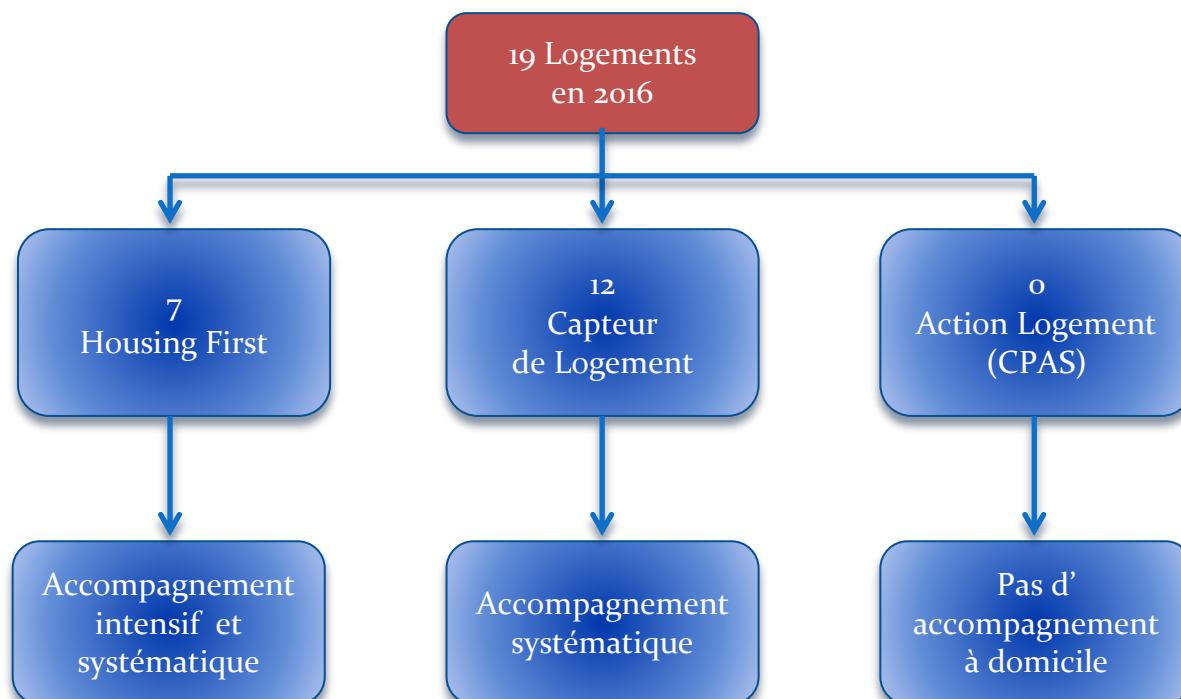
Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	Total
2	2	-	3	2	-	2	4	2	10	6	2	35

Tableau 2014 :

Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	Total
-	-	-	-	-	-	1	3	2	2	3	3	14

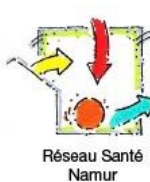


Répartition de l'attribution des logements :



Comme on peut le constater, les chiffres sont en baisse par rapport à 2015, en particulier pour la deuxième partie de l'année. Cette diminution de 16 logements s'explique par deux facteurs :

- Premièrement, les mois d'octobre et de novembre 2015 avaient été exceptionnels en termes de logements captés puisque 16 contrats avaient été signés en l'espace de 2 mois. Ce pic de logements avait été possible grâce à la collaboration d'Action Logement. En effet, pour 9 des 16 logements captés, le Capteur Logement ne disposait pas de candidats locataires, notamment en raison de la configuration des lieux (salle de bain et cuisine à partager avec d'autres locataires). Ces 9 logements ont été en partie pris en charge par Action Logement, ce qui a permis au Capteur Logement de continuer à prospecter et d'engranger d'autres logements. Pour les 10 autres mois de l'année, la comparaison entre 2015 et 2016 montre des chiffres quasi similaires (19 en 2015, 17 en 2016).
- Deuxièmement, les trois derniers mois de l'année ont été plus agités que d'habitude en logement : loyers impayés pour plusieurs locataires, logements saccagés, départ à la cloche de bois, etc. Ce genre de situation demande du temps et de l'énergie au détriment de tout le reste, dont la prospection.



Action Logement

En 2015, 9 logements captés par le Capteur de logement avaient été attribués au service Action Logement du CPAS de Namur. Il s'agit de logements pour lesquels aucun candidat Capteur de Logement ne correspondait, principalement en raison du fait qu'il s'agissait de chambres avec des communs à partager. Afin de ne pas perdre le bénéfice de cette captation, ce sont des candidats d'Action Logement qui avaient bénéficié de ces opportunités. Action Logement ne proposant pas d'accompagnement à domicile, ces personnes ne sont pas suivies, bien que comptabilisées dans notre projet.

En 2016, aucun logement n'a été délégué à Action Logement et vice versa. Plusieurs réunions se sont tenues en fin d'année afin d'envisager une collaboration beaucoup plus étroite de nos services. Malheureusement, aucun accord n'a été trouvé.

Housing First

En ce qui concerne les logements destinés aux candidats du projet Housing First, il s'agit principalement de partenariats instaurés avec nos partenaires publics.

En voici le tableau récapitulatif :

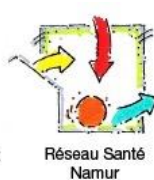
Partenaires	Contrats en 2015	Contrats en 2016
Patrimoine CPAS	2	2
Gestion Logement Namur (AIS)	2	1
Le Foyer Namurois	1	1
Le Foyer Jambois	-	2
La Joie du Foyer	-	1
Logements privés	2	-
Régie Foncière Ville de Namur	Négociations à l'arrêt	



⇒ Au total, ce sont 24 personnes en situation de précarité et/ou ayant des problèmes de santé mentale qui ont été relogées sur l'ensemble de l'année 2016.

Données détaillées du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016

- **89 demandes introduites**
- **19 contrats signés**
 - 17 pour des personnes seules
 - 2 pour des familles monoparentales
- ⇒ **Ce chiffre représente une signature de contrat tous les 9 jours de travail prestés**
- **24 personnes relogées dont 5 enfants**
- **Types de revenus des personnes relogées :**
 - 9 → CPAS
 - 5 → Mutuelle
 - 2 → Personne handicapée
 - 2 → Chômage
 - 1 → Pension
- **Types de garantie financière des 19 contrats signés:**
 - 7 → Mandat de gestion de loyer du CPAS de Namur
 - 6 → Administrateur de biens



- 1 → Guidance budgétaire au CPAS de Namur
 - 1 → Médiateur de dettes
 - 4 → Pas de garantie pour le virement du loyer
-
- **Moyenne d'âge des personnes relogées : 32 ans (hors enfants)**
 - La plus jeune → 18 ans
 - La plus âgée → 68 ans
-
- **Sexe des personnes relogées (hors enfants) par statut:**
 - 14 hommes vivant seuls
 - 3 femmes vivant seules
 - 2 femmes vivant au moins avec un enfant
-
- **Provenance des locataires**
 - 11 → Sans-abri
 - 1 → Famille/Amis
 - 3 → Logements

 - 1 → Maison d'accueil
 - 2 → Hôpital psychiatrique
 - 1 → Initiative d'habitation protégée



Retour sur les perspectives 2016

- **Poursuivre et accentuer le partenariat Action Logement :**

Les différentes réunions n'ont pas encore abouti sur des pistes concrètes. L'idée était notamment de s'allier pour gagner du temps dans la prospection. Dans les faits, l'opérationnalisation est moins simple qu'il n'y paraît et nécessite que la question soit encore mise au travail.

- **Suivre une formation afin d'optimiser le site internet ;**

Cela n'a pas été possible par manque de temps et pour une raison de priorités.

- **Refaire le point par rapport au partenariat avec la Pension de famille du CPAS ;**

Après plusieurs tentatives, une réunion avait été enfin programmée avec l'équipe de la pension de famille et son responsable. Ce dernier n'ayant pu honorer ce rendez-vous, une nouvelle réunion sera programmée en 2017.

- **Créer un outil informatique logement RSUN-RSN, sur base de la maison du logement. Pour bien comprendre qui fait quoi et est accessible à qui ;**

Ce projet fera l'objet d'une première réunion au mois de février 2017 en comité de fonction 5 du Réseau Santé Namur.

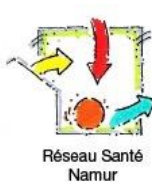
- **Réflexion stratégique en termes de moyens de captation pour Gestion Logement Namur**

Il n'y pas d'avancée sur cette question.

Par contre, il avait été convenu que le Capteur de Logement tiendrait une liste de candidats communs à l'AIS dans le but d'informer l'AIS que ces personnes seraient suivies si elles venaient à être relogées chez Gestion Logement Namur mais également d'éviter que le Capteur de Logement ne relogé une personne dans le privé alors qu'elle aurait éventuellement été sur le point de se voir octroyer un logement à l'AIS. Cette liste a effectivement été mise en place par le Capteur de Logement et des échanges d'informations ont eu lieu tout au long de l'année 2016.

- **Formation RAPeL à l'accompagnement dans le logement pour les partenaires du projet ;**

L'organisation de cette formation fût une réussite puisque une vingtaine de travailleurs de cinq partenaires du projet y ont assisté.



- **Prospection propriétaires : rencontre avec le syndicat des propriétaires de Namur ;**

Cette rencontre est reportée à 2017.

- **Finalisation du site internet ;**

Plusieurs capteurs de logement n'ont pas transmis les informations qu'ils souhaitaient voir apparaître sur ce site. Nous avons donc laissé le site en l'état. Ce point sera à nouveau évoqué en 2017.

- **Evaluation des partenariats ;**

Cette évaluation se fait de manière permanente. A la demande, le Capteur de Logement se rend chez les partenaires afin d'expliquer les conditions du projet. Cependant, après 3 ans de fonctionnement du projet, nous pouvons établir des difficultés générales, qui pour certaines concernent l'accompagnement. 2017 sera l'occasion de réunir nos partenaires pour échanger et amener des pistes d'évolution.

- **Elaborer une procédure de remplacement du Capteur en cas d'absence ;**

Cette procédure est restée à l'état de projet.

- **Développer la distribution du triptyque dans d'autres lieux potentiellement fréquentés par des propriétaires ;**

N'est pas d'actualité pour le moment, plusieurs centaines de dépliants ont été distribués cette année.

- **Continuer le développement des relations inter-Capteurs de logement ;**

Deux rencontres ont eu lieu cette année, l'une pour une formation juridique sur les loyers, l'autre pour avertir la COCOREL des difficultés rencontrées par chacun des capteurs de logement de Wallonie.

- **Développer la collaboration avec le projet Housing First.**

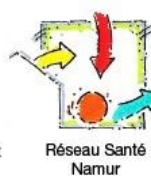
La collaboration existe bel et bien mais les demandes de logements introduites par les 22 partenaires du projet Capteur de Logement ne laissent que peu de temps à consacrer au projet Housing First. De plus, l'équipe d'accompagnement, le coordinateur du projet Housing First et le Capteur de Logement travaillent sur trois sites différents, cela ne facilite pas la communication.



Perspectives 2017

Dans le contexte actuel, la principale priorité pour l'année à venir est la résolution des problèmes en logement en vue du maintien des locataires et de tenter de maintenir une bonne collaboration avec les différents propriétaires.

Cela ne se fera pas sans une implication accrue des partenaires qui accompagnent leurs bénéficiaires en logement. Cette année, il sera demandé aux travailleurs des 22 partenaires de s'engager encore plus dans la gestion des soucis causés par les locataires qu'ils suivent.



Conclusion

Si 2014 et 2015 ont été d'excellentes années, 2016 s'est avérée être plus compliquée. En effet, le temps consacré à la recherche de logement diminue au fur et à mesure que le nombre de contrats signés et les problèmes en logement augmentent, qui impacte principalement le travail du Capteur. Ceci dit, les deux premières années ont été riches en prospection, la suivante l'aura été tout autant en termes d'énergie investie dans la résolution des problèmes.

Etre l'intermédiaire du propriétaire, du locataire et des partenaires demande du temps. Le manque de disponibilité et de réaction de certains partenaires pousse souvent, pour maintenir la confiance des propriétaires, le Capteur Logement à assumer seul des missions qui relèvent davantage des compétences d'un assistant social, d'un éducateur, d'un psychologue, d'un technicien ou voire d'un déménageur.

Il est très difficile pour une seule personne de gérer une septantaine de logements de personnes fragilisées tout en continuant à prospecter le marché immobilier et assurer les missions précitées. A ce titre, il nous semble également important de relever que tout service lié au logement (AIS, Housing First, Action Logement, le Post-Hébergement) dispose de sa propre équipe... à l'exception du Capteur Logement. Cela ne laisse aucune possibilité de déléguer certaines tâches ou de remplacer le Capteur Logement durant les congés par exemple.

En outre, la logique voudrait qu'un rapprochement des services logements ait lieu afin de mutualiser les efforts, notamment en termes de prospection. Nous pensons qu'il devient indispensable de travailler sur cette question et de se pencher sur les opportunités de rassembler les forces de ces services.

Après presque 3 ans d'existence, l'utilité du projet n'est plus à prouver au vu des résultats positifs et du taux de maintien en logement. Toutefois, concernant sa pérennisation, il est crucial de définir précisément quelles sont les attentes à l'égard des Capteurs Logement et les limites de leur intervention. Sans renfort, c'est la durabilité et la réputation d'un projet porteur qui risquent d'être mises à mal.

Nous restons malgré tout confiants dans l'engagement des services du réseau à œuvrer dans l'intérêt du public fragilisé et dans la capacité de nos acteurs à se « synergiser » pour aller de l'avant.

