

# CAPTEUR DE LOGEMENT

## Rapport d'activité 2017

Avec  
le soutien de la



Wallonie



Rôles Sociaux  
Urbain Namurois



Gestion Logement  
Namur



Réseau Santé  
Namur

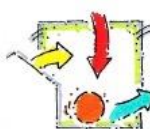


Housing First  
Namur

## Capteur de Logement - Namur

## Table des matières

Diagnostic de départ & genèse du projet .....	4
Description du projet .....	5
Financement .....	6
Plus-values attendues : .....	7
<i>Diminution du coût pour la société:</i> .....	7
<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> .....	9
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> .....	10
<i>Demandes de logements</i> .....	10
Méthodologie .....	10
<i>Introduction de la demande</i> .....	11
<i>Conditions du projet</i> .....	11
<i>Réactivation de la demande</i> .....	11
<i>Première rencontre avec le candidat</i> .....	13
<i>La prospection</i> .....	13
<i>Objectifs qualitatifs</i> .....	13
Difficultés rencontrées .....	14
<i>Refus des logements proposés</i> .....	14
<i>Perte de contact avec la réalité</i> .....	15
<i>Le prix des loyers</i> .....	15
Attribution des logements .....	17
<i>Critères des propriétaires</i> .....	17
<i>Critères des locataires</i> .....	17
<i>Synthèse des critères d'attribution</i> .....	17
Missions dévolues au Capteur de Logement .....	19

Relais Social  
Urbain NamuroisGestion Logement  
NamurRéseau Santé  
NamurHousing First  
Namur

Wallonie

Capteur de Logement - Namur

Collaborations autour du projet ..... 20

*Collaboration avec le CPAS*..... 20

*Collaboration avec l’AIS*..... 20

*Collaboration avec une agence immobilière du Namurois* ..... 21

*Passerelle Gérard Jacob*.....22

*Logements sociaux*.....22

*Rencontres inter-capteurs de logement*.....22

*Housing First Namur* .....23

Promotion du projet..... 24

*Conférence de presse de décembre 2014*..... 24

*Site internet*..... 24

*Dépliant*..... 26

Résultats du projet ..... 28

*Objectifs fixés et résultats chiffrés pour 2017* ..... 28

*Données détaillées du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017* ..... 31

Retour sur les perspectives 2017 .....33

Perspectives 2018 .....34

Conclusion.....35



## Capteur de Logement - Namur

### 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 car engorgement au sein des institutions.

Ces constats avaient déjà été mis en évidence par le Relais Social Urbain Namurois mais concernant son public, les personnes en situation de grande précarité. 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 logement, 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-abris 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 ;



## Capteur de Logement - Namur

- 58% d'entre elles souffrent d'une dépression légère ;
  - 36% ont déjà commis une tentative de suicide ;
  - 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

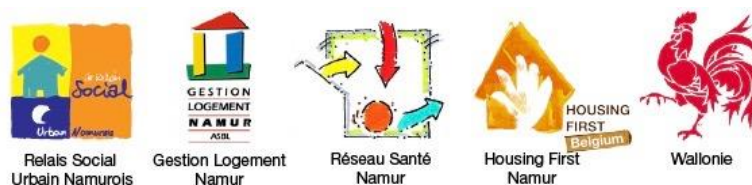
Au vu du diagnostic mis en évidence ci-dessus, le Réseau Santé Namur, le Relais Social Urbain Namurois et Gestion Logement Namur proposent un projet dont la finalité est la suivante : assurer l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité et/ou souffrant de troubles de 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 (logements sociaux, logements 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 de Logement recherche les logements<sup>1</sup>, 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

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



## Capteur de Logement - Namur

accompagnement psycho-social régulier<sup>2</sup>, mais ne s'engage pas sur le loyer<sup>3</sup>. Sa présentation, son argumentation, sa capacité de persuasion permettent de 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 de 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 de 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,...

Cinq 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 demande de subvention facultative a été entrée auprès du Ministère Wallon de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances.

Une subvention équivalente à 17.550€ a été octroyée d'une part par le Département de la Santé, d'autre part par le Département de l'Action Sociale, soit un total de 35.500€.

Depuis le 1er juillet 2015, ce projet bénéficie également de 7 points APE.

L'employeur et interlocuteur de la Wallonie est 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.

<sup>2</sup> Fréquence à déterminer en fonction des situations.

<sup>3</sup> Car le locataire a le droit de demander au CPAS de ne plus verser directement le loyer au départ de leur revenu et d'autres peuvent émarger de la Direction Générale des personnes handicapées, qui ne permet pas ce genre de versements automatiques.



## Capteur de 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 de logement*

Le Capteur de logement a été engagé le 24 avril 2014.

La personne engagée pour ce projet n'est pas 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 de 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 de 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



## Capteur de Logement - Namur

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 de Logement), Didier De Riemaeker (Coordinateur du Réseau Santé Namur), Virginie Olivier (Coordinatrice du Relais Social Urbain Namurois) et Joël Schallenbergh (Directeur de l'Agence Immobilière Sociale). 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. Leurs principales préoccupations étaient 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 et 2 autres devraient y prendre part prochainement. Cette adhésion se concrétise par la signature d'une convention<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Cf. Annexe 1 : Formulaire de demande d'adhésion au projet.





## Capteur de Logement - Namur

### *Immersion à l'AIS*

Durant les premières semaines du projet, le Capteur de 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 de Logement de se familiariser avec les conditions de mise en gestion d'un bien à l'AIS.

### Liste des partenaires membres du projet

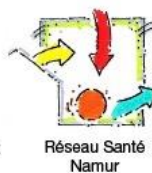
Voici la liste des partenaires signataires de notre convention :

#### *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



## Capteur de Logement - Namur

### 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 demande<sup>5</sup> 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.

### Demandes de logements

212 demandes ont été introduites depuis le 1<sup>er</sup> 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 longuement 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<sup>6</sup>.

### 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.

<sup>5</sup> Cf. Annexe 2 : Formulaire de demande de logement

<sup>6</sup> Statistique calculée uniquement en 2014



## Capteur de Logement - Namur

### *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 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.

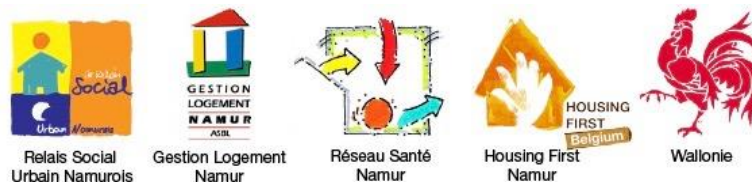
### *Conditions du projet*

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. Par ailleurs, l'institution et le candidat ont le choix de ne pas être d'accord avec certaines conditions. Cela ne les empêchera pas de compléter et d'envoyer les données et le sujet pourra être abordé lors de la première rencontre avec le Capteur de Logement.

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



## Capteur de Logement - Namur

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.

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,



## Capteur de Logement - Namur

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.

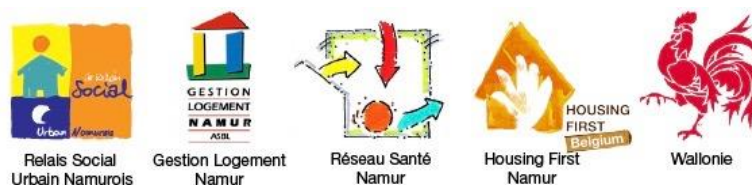
### *La prospection*

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 même 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 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 trois ans et



## Capteur de Logement - Namur

deuxième existence, 9 contrats sur 81 ont fait l'objet d'une résiliation du bail de la part du propriétaire, 4 autres ayant quitté leur logement pour des raisons personnelles.

### 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.



## Capteur de Logement - Namur

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 le sera 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. À ce propos, beaucoup de candidats n'ont aucune connaissance 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.

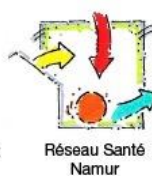
Tout cela renvoie à tout le travail de fond à faire pour ramener les candidats à une certaine réalité et également l'importance de la présence des accompagnateurs qui ont introduit la demande et qui en général connaissent bien la situation médicale et financière du candidat. Les contacts avec ces accompagnateurs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

À 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 €



## Capteur de Logement - Namur

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.

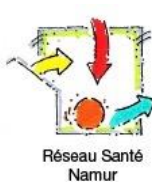
De plus, il manque cruellement de logements deux chambres abordables à Namur. Un loyer de 675 € hors charges comme l'indique la moyenne est bien souvent trop élevé pour une famille.

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

Entrer en communication avec certaines personnes relève presque du parcours du combattant. Il n'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 en au conseil du CPAS sont tous des exemples d'éléments qui ne sont pas toujours transmis au Capteur, loin de là.

Enfin, 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.





## Capteur de Logement - Namur

### 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. 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, les candidats ont beaucoup de critères et ceux-ci sont souvent très spécifiques. Malheureusement, malgré tout le travail du Capteur de 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 ?



## Capteur de Logement - Namur

### 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

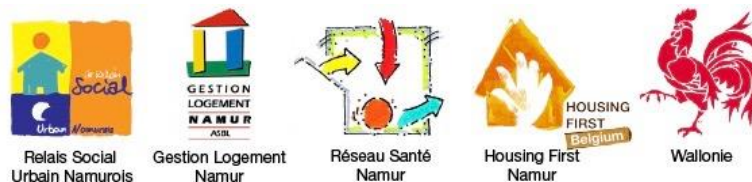
Date de réception de la demande.

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.

### 5. Répartition équitable entre les partenaires du projet

Veiller à ce qu'un partenaire ne soit pas plus privilégié qu'un autre.

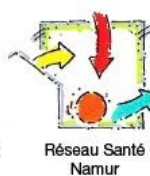
Quoi qu'il en soit, à candidature égale, c'est bien évidemment la demande introduite en premier qui sera sélectionnée. Mais en général, il n'y a pas deux candidatures les mêmes.



**Capteur de Logement - Namur****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 par une disponibilité 7 jours sur 7 ;
- Gestion et coordination des demandes de la part des locataires ;



## Capteur de Logement - Namur

- Contacts et rencontres avec chacun des nouveaux Capteurs de Logement ;
- Organisation d'une conférence de presse, des bilans avec les partenaires du projet (y compris la réalisation d'un document vidéo à l'attention de la presse) ;
- Participation à des colloques et réunions sur la thématique du logement ;
- Présentation du projet aux partenaires et lors de colloques dans d'autres villes ;
- Réalisation d'un 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 (prochainement renommé en « Plateforme 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' AIS*

Le Capteur de logement travaille également en collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale de Namur. Le partenariat consiste en la captation de 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 permet d'une part à l' AIS d'augmenter son parc immobilier en gestion et



## Capteur de Logement - Namur

d'autre part lui garantit l'accompagnement des locataires puisque tous les locataires du projet de Capteur de 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 qui s'opère entre l' AIS et le projet de Capteur de Logement. En 2014, deux logements trois chambres ont été mis en gestion, permettant de reloger sept personnes.

La principale difficulté réside dans le fait que le loyer proposé par l' AIS est nettement inférieur au prix du marché. Voici un tableau reprenant les prix moyens proposés en 2015 sur le marché immobilier privé<sup>7</sup> et les prix moyens proposés par l' AIS<sup>8</sup>.

	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.

De plus, les options proposées par le Capteur de Logement sont concurrentielles. 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.

### *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.

<sup>7</sup> Rapport annuel 2015 d' Action logement – CPAS de Namur

<sup>8</sup> Brichure de présentation de l' AIS



## Capteur de Logement - Namur

### *Passerelle Gérard Jacob*

En 2014, nous avons également obtenu un accord de principe pour l'attribution de 20 logements pour le Projet de la Passerelle Gérard Jacob. Ce projet vise à créer des logements au-dessus d'une rangée de garages situés à Jambes. Tous les logements seront mis en gestion à l' AIS et 6 d'entre eux seront 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 début des travaux a été postposé.

### *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 priorité<sup>9</sup>. Grâce à cette possibilité, quatre personnes de notre liste ont été relogées depuis le début du projet, dont deux en 2015 (aucun 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 132<sup>10</sup> 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*

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.

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

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



## Capteur de Logement - Namur

### *Housing First Namur*

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 ».

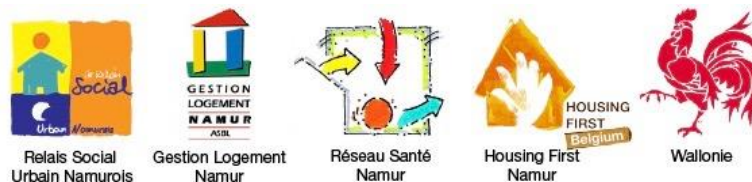
Par ce biais, l'équipe tente de trouver une réponse structurelle et durable pour les personnes côtoyées à travers la mise en logement inconditionnelle au bénéfice des personnes qui ne trouvent plus aucune solution institutionnelle.

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.



## Capteur de Logement - Namur

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-abris de longue durée.

### Promotion du projet

#### *Conférence de presse de décembre 2014*

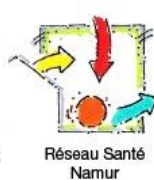
Le 8 décembre 2014, une conférence de presse était organisée par le Capteur de logement en présence du Ministre Maxime Prévot et des partenaires du projet. Cette conférence a bénéficié d'une très bonne couverture des médias. Plusieurs articles ont été rédigés dans Vers L'avenir, la Dernière Heure, La 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 projet<sup>11</sup>.

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.

#### *Site internet*

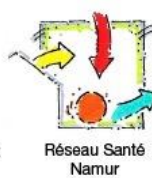
Le site Capteur de Logement sert principalement de relais au Capteur de logement après une rencontre avec un propriétaire. A noter que le choix du nom de domaine ne fait volontairement aucune référence au projet de Namur afin qu'à terme, tous les relais sociaux puissent bénéficier de cette plateforme.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

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





Capteur de Logement - Namur



## Capteur de Logement - Namur

## 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

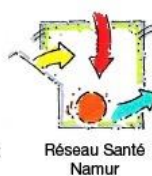
Le montant des loyers est fixé en concertation avec le propriétaire. Il restera cependant inférieur à celui du marché locatif privé.

**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

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

**Devenez propriétaire solidaire !**

## Capteur de Logement - Namur



### 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

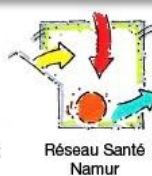
Le Relais social est un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation,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



## Capteur de Logement - Namur

Namur :

## Résultats du projet

### Objectifs fixés et résultats chiffrés pour 2017

L'objectif fixé pour 2017 était de maintenir le niveau de captation de l'année 2016 qui, pour rappel, était de 19 contrats signés du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Au total, ce sont 13 contrats qui ont été conclus en 2017.

En tenant compte de l'incapacité de travail du Capteur de Logement, on constate que l'objectif est atteint.

En voici la répartition par mois :

Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	Total
1	2	1	1	0 <sup>1</sup>	0 <sup>1</sup>	0 <sup>1</sup>	0 <sup>1</sup>	0	3	3	2	13

<sup>1</sup>: Absence pour incapacité de travail

Tableau 2016 :

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

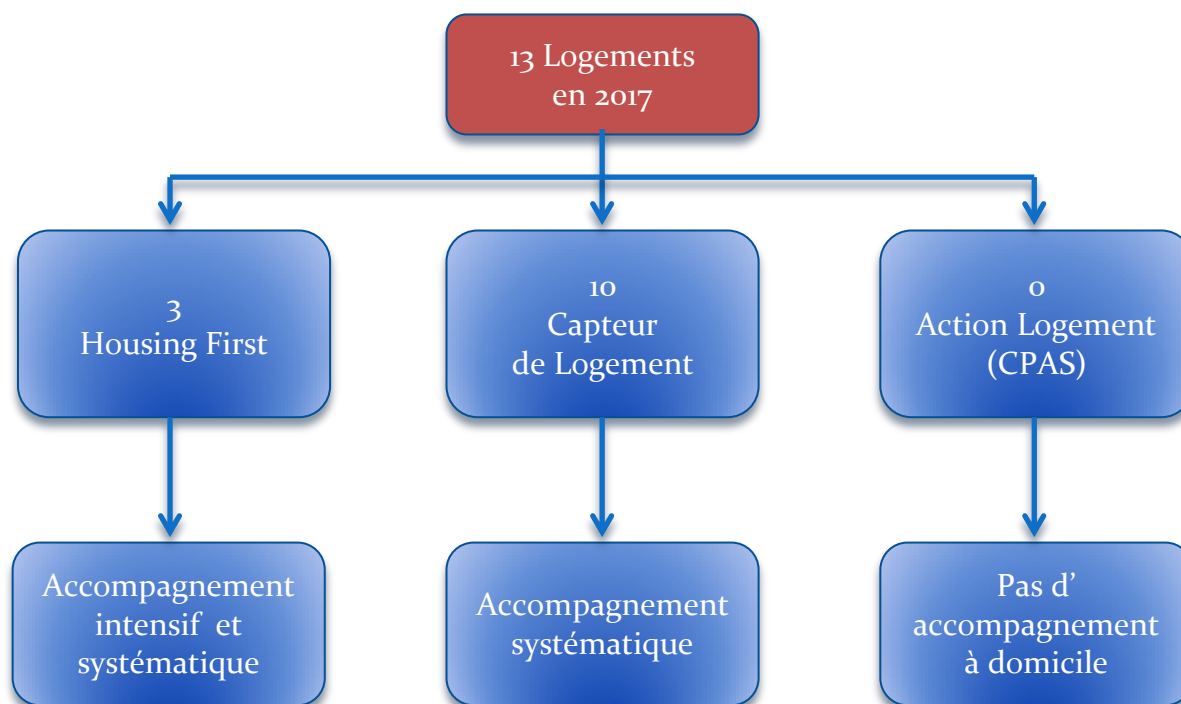
Tableau 2015 :

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



## Capteur de Logement - Namur

## Répartition de l'attribution des logements :



Comme on peut le constater, Les chiffres sont en baisse par rapport à 2016, en particulier pour la première partie de l'année. Cette diminution de 6 logements s'explique par deux facteurs :

- Premièrement, les premiers 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.
- Deuxièmement, le rendement du projet s'est vu fortement ralenti de par l'incapacité de travail du Capteur de Logement pendant 4 mois, le temps qu'une réserve de recrutement soit organisée pour qu'un remplaçant lui soit trouvé. Durant cette période, la coordination générale du Relais social a déployé tous les moyens en sa possession afin que les processus en cours soient malgré tout traités.

## Capteur de Logement - Namur

## Action Logement

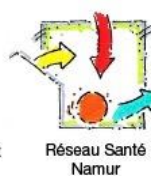
En 2017, un logement a été délégué à Action Logement mais aucun n'a été confié au Capteur. La volonté d'une collaboration beaucoup plus étroite est toujours d'actualité mais, la situation n'a pas vraiment évolué par rapport à l'année précédente.

## 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 2016	Contrats en 2017
Patrimoine CPAS	2	2
Gestion Logement Namur (AIS)	1	0
Le Foyer Namurois	1	0
Le Foyer Jambois	0	0
La Joie du Foyer	0	0
Logements privés	0	1
Régie Foncière Ville de Namur	En pourparlers	



**Capteur de Logement - Namur**

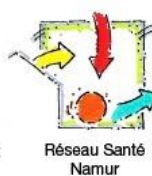
⇒ Au total, ce sont 20 personnes en situation de précarité et/ou ayant des problèmes de santé mentale qui ont été relogées sur l'ensemble de l'année 2017.

*Données détaillées du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017*

- 32 demandes introduites
- 13 contrats signés
  - 11 pour des personnes seules
  - 2 pour des familles monoparentales

⇒ Ce chiffre représente une signature de contrat tous les 11 jours de travail prestés

- 20 personnes relogées dont 6 enfants
- Types de revenus des personnes relogées :
  - 4 → CPAS
  - 1 → Mutuelle
  - 6 → Personne handicapée
  - 1 → Travailleur
  - 1 → Pension



Capteur de Logement - Namur

• **Types de garantie financière des 13 contrats signés:**

- 4 → Mandat de gestion de loyer du CPAS de Namur
- 5 → Administrateur de biens
- 4 → Pas de garantie pour le virement du loyer

• **Moyenne d'âge des personnes relogées : 48 ans**

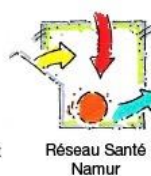
- Le plus jeune → 29 ans
- Le plus âgé → 65 ans

• **Sexe des personnes relogées (hors enfants) par statut:**

- 7 hommes vivant seuls
- 4 femmes vivant seules
- 1 homme vivant au moins avec un enfant
- 1 femme vivant au moins avec un enfant

• **Provenance des locataires**

- 3 → Sans-abris
- 1 → Famille/Amis
- 3 → Logements
- 2 → Maison d'accueil
- 3 → Hôpital psychiatrique
- 1 → Initiative d'habitation protégée





## Capteur de Logement - Namur

### Retour sur les perspectives 2017

- **Résolution des problèmes en logement et maintien d'une bonne collaboration avec les propriétaires**

Les années 2016 et 2017 ayant été marquées par de multiples problèmes dans certains logements, une grande partie du temps de travail du Capteur de Logement a malheureusement été employée à la réalisation de médiations diverses.

En effet, plusieurs incidents présentant un caractère particulièrement grave se sont produits (loyers impayés sur plusieurs mois, logements totalement saccagés, locataires disparaissant dans la nature, etc.).

Ces derniers ont eut pour conséquence de provoquer de la colère, de la frustration ou encore du désespoir chez les propriétaires lésés, et on comprend facilement le pourquoi.

C'est ainsi que si certains cas ont pu être résolus avec le maintien en logement des locataires, d'autres par contre n'ont malheureusement pas pu être solutionnés tant la situation était allée trop loin, la confiance avec certains propriétaires a donc été rompue.

- **Plus grande implication des partenaires dans l'accompagnement**

Il apparaît de plus en plus clair que les partenaires référents portent une grande part de responsabilité par rapport aux événements survenus ces deux dernières années.

Le Capteur de Logement, dont l'objectif est de jouer un rôle d'intermédiation tout en consacrant la plus grande partie de son temps à la prospection de biens, visites, rédaction de baux et état des lieux, s'est malheureusement vu contraint d'endosser régulièrement le rôle de médiateur afin de tenter d'apaiser les tensions et ceci, au détriment de sa mission principale.

Une des causes principale de ces incidents est incontestablement le fait de l'implication beaucoup trop faible et le manque de communication « Partenaire référent / Capteur de Logement » de la part de certains partenaires.



## Capteur de Logement - Namur

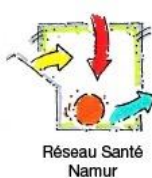
Dans le but de revenir à une situation plus stable, gérable et agréable pour tout le monde, il apparaissait évident de revoir certaines règles concernant l'implication du partenaire référent dans le processus de mise en logement du locataire.

À cette fin, le comité de suivi a décidé de redéfinir certaines lignes de la collaboration « Capteur/Partenaire », afin d'y apporter de nouveaux éléments, mais surtout de rappeler la nécessité absolue d'une plus grande participation des partenaires dans ce projet.

Des réunions de concertations se tiennent régulièrement avec l'ensemble des intervenants afin d'échanger des idées, d'en débattre, et ainsi prendre des décisions pour une meilleure collaboration mais surtout, pour éviter que les regrettables événements passés ne se reproduisent dans des proportions aussi catastrophiques.

### Perspectives 2018

- Redéfinir les conditions d'une bonne collaboration « Capteur de Logement/Partenaire Référent » via une nouvelle convention ;
- Orienter les locataires relogés aux ateliers « Bien Habiter » organisés par le Centre Public d'Action Sociale ;
- Organiser une rencontre avec le syndicat des propriétaires ;
- Mise en place d'une stratégie visant à « fidéliser » les propriétaires ;
- Développer la mise en place de triptyques à des lieux stratégiques fréquemment fréquentés par des propriétaires ;
- Maintenir voir augmenter le taux de captation du dernier trimestre de l'année ;
- Maintien en logement des personnes relogées ;
- Création d'un nouvel outil sous forme numérique et papier reprenant les garanties offertes à un propriétaire s'il passe par le Capteur de Logement.
- Conclusion de nouveaux partenariats
- Reprise des pourparlers concernant la création d'une coupole logement « Action Logement/Capteur de Logement »



## Capteur de Logement - Namur

### Conclusion

On ne peut que constater que le modèle de fonctionnement du projet « Capteur de Logement » tel qu'on le connaît a montré ses limites en cette année 2017 et a, par ailleurs, bien mis à mal ce dernier durant quelques mois.

Après n'avoir que trop souvent souligné la trop faible implication des partenaires dans le processus d'accompagnement des personnes relogées, la situation en est arrivée à un point tel que, le Capteur de Logement s'est retrouvé en incapacité de travail et à partir de là, c'est l'entièreté du projet qui a été mis en danger. Le Capteur a endossé les rôles de Médiateur, Assistant Social, Psychologue ou encore Technicien et ce, en essayant de continuer à effectuer ses activités principales.

Cette course effrénée a généré tellement de stress que l'agent a dû être remplacé pendant quelques mois.

Ce constat nous amène à un autre constat. Le système d'accompagnement des bénéficiaires du projet ne fonctionne pas correctement. Si certains partenaires respectent les règles, d'autres ne le font pas et laissent alors un(e) locataire livré à lui-même dans son logement alors qu'il n'est pas prêt, avec des conséquences parfois très graves (loyers impayés durant des mois, logements saccagés, locataire qui disparaît dans la nature, etc.).

Il apparaît clair que l'objectif principal de l'année qui vient est de renforcer la collaboration entre les Partenaires et le Capteur de Logement. Il est anormal qu'une institution bénéficie d'une aide, qui lui rend bien service, et que cette dernière ne remplisse pas les obligations qui lui incombent. On peut même aller jusqu'à dire que ladite institution se tire une balle dans le pied. En effet, une personne dont le relogement a échoué est une personne qui devra à nouveau être prise en charge. C'est un retour à la case zéro avec comme conséquence très souvent, des mois voire des années de travail en amont réduites à néant à cause d'un manque d'investissement.

Le projet Capteur de Logement sur le territoire Namurois est un projet qui a de l'avenir et les chiffres l'ont montré. D'autres communes s'en inspirent et en bénéficieraient volontiers si elles en avaient l'opportunité. D'autres institutions ont par ailleurs manifestés leur intention de rentrer dans le projet très prochainement. Mieux encore, certaines régions telles que Bruxelles-Capitale sont admiratives devant le processus marketing ayant été mis en place durant ces 3 dernières années à Namur et souhaitent en savoir d'avantage.

On peut dire que ce sont là de très bonnes nouvelles pour l'avenir à la condition, encore une fois, que l'ensemble des intervenants prennent les responsabilités de leurs engagements.

