

Jun 2017

S'immerger dans l'innovation sociale

n°35

focales



**Portraits
de chasseurs
en groupe**

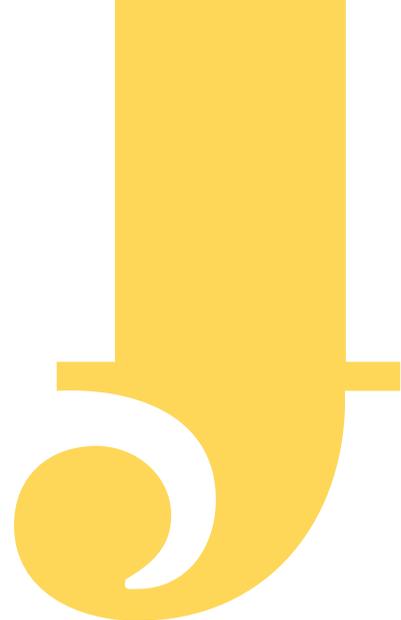


On les appelle des « capteurs de logements ». Leur cible, c'est le petit studio ou l'appartement pas trop cher, pas trop délabré pour (re)loger des personnes sans domicile ou dans des habitations insalubres. Ils sont six en Wallonie et deux à Bruxelles.

À première vue, la manière de travailler, les obstacles, les outils utilisés semblent être les mêmes partout. Le parcours individuel aussi. Mais au fil de ce voyage qui va de Liège à Bruxelles en passant par Namur et Charleroi, les particularités s'affirment. Les couleurs des villes ne sont pas les mêmes. Les zones d'ombre et de lumière non plus. Portrait tout en nuances de chasseurs de ce bien essentiel qu'est le logement.

Par Martine Vandemeulebroucke – Photos : Alex GD, Pierre Vanneste, Ali Selvi (Collectif Krasnyi)

À Namur, la concurrence avec les étudiants est rude



Namur a une réputation de ville bourgeoise mais c'est une réputation en trompe-l'œil. La ville mène, depuis des années, une politique très offensive en matière d'accès au logement notamment par la réquisition « douce » d'immeubles inoccupés. Cela fait trois ans que Namur a créé la fonction de capteur de logements avec un profil bien précis : un « pro » de l'immobilier, pas un assistant social.

Bruce Renson a un diplôme de marketing avec une expérience de l'immobilier. Rien, dit-il, ne le prédisposait à travailler dans le secteur social. « Je suis là par hasard. » Mais si le « social » n'était a priori pas sa vocation, il y a pris goût. « Quelques mois, après avoir commencé ce job, j'ai repris des études en cours du soir en sciences sociales à l'UCL. Je termine mon master. »

Le contrat est clair : le capteur namurois est là pour prospecter le marché immobilier dans une ville où l'offre de logements bon marché est particulièrement rare même si le loyer d'un studio (430 euros hors charges) n'est pas excessif par comparaison avec Bruxelles ou avec Liège. Autre particularité namuroise : la rude concurrence avec les étudiants. « Il y a dix ans, on disait qu'il manquait des kots mais maintenant je vois des annonces partout, à tous les coins de rue et

C'est dans une petite rue calme, pas loin de la Meuse. Bruce Renson, le capteur de logements, niche dans une de ces vieilles maisons namuroises que doivent aimer les guides touristiques.

à tous les moments de l'année. On voit même des promoteurs qui se spécialisent dans les kots de luxe. » Les propriétaires sont plus enclins à louer à des étudiants. « En été, quand je visite des appartements, il y a des dizaines d'étudiants avec leurs parents qui se présentent. Alors moi, avec mon projet social... Si des kots restent libres, je pourrais convaincre le propriétaire de louer aussi à des allocataires sociaux mais alors se pose la question de la domiciliation et donc de la perte de revenus que cela entraînerait pour une personne isolée. » Le capteur de logements est d'ailleurs inquiet face à l'évolution du marché locatif namurois. « Les loyers augmentent sans cesse. Il y a de gros chantiers immobiliers en bord de Meuse où un triplex se loue à plus de 1.100 euros. Qui peut se payer ça? »

Vaincre la méfiance

Bruce Renson doit trouver les arguments qui rassurent le propriétaire. « Il y a une très forte réticence à l'égard des allocataires du CPAS. Même la garantie locative assurée

Bruce Renson :
si le «social» n'était a priori pas
sa vocation, il y a pris goût.



J par le CPAS est mal perçue. Alors, je parle de l'accompagnement systématique assuré par les associations qui font appel à moi. Je leur explique que le locataire fera l'objet d'un accompagnement à domicile important. La deuxième garantie, c'est le loyer. Beaucoup de locataires ont un administrateur de biens qui va gérer complètement leurs revenus. Pour ceux qui ont un revenu d'intégration sociale (RIS), le CPAS de Namur a mis en place le système du mandat irrévocable par lequel l'allocataire autorise le CPAS à prélever le loyer sur son revenu d'intégration avant même que celui-ci ne soit versé. Ce système est contesté mais il m'a permis de reloger beaucoup de personnes.» À Namur, la méfiance à l'égard des locataires précarisés est telle qu'il arrive au capteur de ne pas

dire immédiatement au propriétaire pour qui et pour quoi il demande à visiter l'appartement. «Au téléphone, vous sentez très vite si la personne est réticente. Au début, mon premier objectif était d'avoir prioritairement un contact et une visite. Si le locataire 'présentait bien', je venais visiter le studio avec lui. Sinon, je 'préparais' un peu le propriétaire.»

Bruce Renson le reconnaît : il ne s'attendait pas, au début, à de telles difficultés : «Les premiers jours, je me suis dit que si j'arrivais à tenir quelques mois, ce serait bien. Les premiers coups de téléphone aboutissaient à des échecs. Puis, cela s'est amélioré, et les deux premières années ont finalement été euphoriques. J'ai pu loger un grand nombre de personnes. Mais plus il y a de personnes en logement, plus il y a parfois des problèmes pratiques à régler, avec moins de temps pour la prospection immobilière.» Le capteur a un profil d'agent immobilier mais sa fonction d'intermédiaire entre le propriétaire et le locataire ou l'association l'oblige tout de même à devoir jouer les médiateurs, surtout en cas de conflit. «C'est souvent le comportement du locataire et ses fréquentations qui posent problème et engendrent parfois la rupture du bail. Quand les gens ont vécu dans la rue, il n'est pas rare qu'ils ramènent leurs anciens compagnons dans le logement. Cela peut entraîner des plaintes des voisins. Il n'est pas rare que j'intervienne personnellement pour éviter le clash.»

Difficile le métier de capteur ? Pour Bruce Renson, ce n'est pas un job où l'on peut faire carrière. «Quand les gens ont un logement, ils sont heureux et moi aussi par ricochet. Mais on est en première ligne et il y a une certaine fatigue qui peut s'installer. Je constate qu'il n'y a que des jeunes qui sont capteurs et qu'avec trois ans d'expérience, je suis le plus 'vieux' dans la fonction.»





À Liège, créer un réseau de propriétaires solidaires

Encore le hasard? Oui. Comme Bruce Renson à Namur, c'est le hasard d'une offre d'emploi qui a amené Simon Roosen à devenir capteur de logements.



Simon Roosen :

« Le plus décourageant, c'est quand un propriétaire vous fait confiance; qu'on relogé quelqu'un et que ça se passe mal. »

Lui aussi a fait des études en marketing pour être agent immobilier et il en a fait son métier pendant deux ans. Puis est venue la lassitude. « Le monde un peu requin des agences immobilières ne m'intéressait plus. Je ne connaissais pas la fonction de capteur mais je cherchais un côté plus social, plus humain à mon métier. Je suis tombé sur l'offre d'emploi du Relais social... »

Au début, Simon Roosen dit avoir travaillé comme un « vrai » agent immobilier. Il faisait auparavant de la prospection pour des maisons. Il a changé la cible : des appartements pour une personne et des studios. Et pas seulement par Immoweb ou ImmoVlan, ces bibles des capteurs de logements. La rue aussi est son terrain de chasse. « Il a fallu que je comprenne le marché liégeois mais aussi le milieu social, les gens, savoir où trouver les logements accessibles pour des personnes qui ont parfois un peu plus de 800 euros par mois alors que la moyenne des loyers tourne autour de 400, 450 euros hors charges. » À Liège, la part du logement public (8%) est une des plus faibles en Wallonie. L'essentiel du parc immobilier appartient au privé. Les logements sont en général très vétustes et un quart de la population vit sous le seuil de la pauvreté. En résumé : se loger à Liège est un casse-tête. Pour tous, pas seulement pour les plus démunis.

Dans la Cité ardente comme à Namur, les petits logements à petits prix sont réservés aux étudiants. Et quand Simon Roosen trouve la perle rare, il faut réagir très vite. « Sur les 250 contacts que j'ai obtenus avec

des propriétaires, 110 ont accepté que je leur propose un locataire. Il faut alors que les services partenaires viennent avec un candidat. Sur les 110 propositions que j'ai faites, on a pu louer 30 appartements pour 38 personnes. Les visites continuent après la mienne et souvent d'autres ont pris la place convoitée.»

Un refus sur deux

Simon Roosen tente lui aussi de convaincre le propriétaire hésitant par la promesse d'un accompagnement social rigoureux du locataire mais ça ne marche pas toujours. «*Tous les jours, j'entends des propriétaires me dire avoir déjà eu une mauvaise expérience avec un allocataire du CPAS. Avec eux, je n'insiste pas car je sais qu'ils ne changeront pas d'avis.*» Le capteur liégeois est très attentif à l'effet désastreux que peut avoir un échec sur un propriétaire de bonne volonté. Si les propriétaires sont jeunes, ils ont souvent eux-mêmes un emprunt bancaire à rembourser «*et ils sont plus intransigeants sur la nécessité d'avoir un loyer payé régulièrement.*» «*Je reçois en moyenne un refus sur deux. Mais ce n'est pas là le plus décourageant. Le plus décourageant, c'est quand un propriétaire vous fait confiance, qu'on relogé quelqu'un et que ça se passe mal, notamment parce qu'il y a eu un souci de suivi de la part du service accompagnant. Cela retombe sur moi et surtout cela compromet toute collaboration future.*» Le pire souvenir de Simon? Un propriétaire pour lequel il avait tenté de trouver toutes les garanties possibles: un administrateur de biens pour payer le loyer, un accompagnement social dans le logement... La personne relogée était un SDF qui a fait venir tous ses anciens compagnons dans l'appartement... avant de se retrouver en prison. L'administrateur de biens n'a plus rien payé, le service accompagnant n'a pas assuré, «*je me suis retrouvé seul face à six personnes et leurs chiens qui squattaient l'appartement qu'elles ont totalement saccagé.*» Le



propriétaire, un jeune couple qui ne roulait pas sur l'or, ne pouvait pas entrer dans son logement ni faire venir la police, il a fallu passer par le juge de paix, vider l'appartement, le remettre en ordre, «*la totale*», résume Simon Roosen qui se console tout de même avec de bons chiffres en matière de maintien dans le logement (90%) et plus encore de propriétaires prêts à renouveler l'expérience (63%).

On le sent: le capteur liégeois éprouve autant de compréhension pour les problèmes du locataire que pour ceux du propriétaire. «*Les propriétaires ont tout de même un certain respect pour mon travail. Ils arrivent même à me dire gentiment que cela ne les intéresse pas*», explique, en riant, Simon Roosen. Son objectif aujourd'hui est de créer un réseau de propriétaires solidaires, avec lesquels «*il peut travailler*». Dans cette optique, intérêt individuel et intérêt collectif peuvent se rejoindre. «*On essaie de créer chez eux un sentiment d'appartenance, pour qu'ils sentent qu'ils ne sont pas seuls à faire une 'bonne action' ici à Liège. Quand une personne est relogée, cela coûte moins cher à la collectivité que de la voir passer de centre d'accueil en centre d'accueil ou à rester dans la rue.*»



À Bruxelles, un capteur-facilitateur- examineur et coach

Autre ville, autre scénario à Bruxelles. Steve Birnfeid ne se définit pas comme un « capteur » mais comme un « facilitateur » de logement. C'est aux candidats locataires de se battre pour gagner leur droit au logement.

C'est un vieil immeuble dans un des plus anciens quartiers du centre de Bruxelles mais le projet est neuf ou presque. La Région n'a créé la fonction de « capteur de logement » qu'en juillet 2016 mais la cellule, financée sur fonds propres par l'association d'aide aux sans-abri « L'Îlot » fonctionnait déjà. Steve Birnfeid, agent immobilier depuis une dizaine d'années, a été engagé avec un CDD pour la période hivernale 2015-2016 avant de décider d'y rester. « Au cours de l'hiver précédent, nous avons réussi à remettre au logement deux personnes. Maintenant, le programme a fait ses preuves et nous sommes à huit personnes logées depuis début 2017. » On l'aura compris : à Bruxelles, on n'essaie pas de faire du chiffre.

Le contexte n'est pas le même. Il n'y a pas un capteur mais une cellule de deux « facilitateurs », Xavier et Steve, et une assistante sociale, Océane, qui travaillent avec un service d'accompagnement à domicile, S.Ac.A.Do. C'est avec ce service, l'AS et un des facilitateurs, que s'opère la sélection des candidats locataires envoyés par les services sociaux (maisons d'accueil, centres de jour...). « Nous décortiquons le passé de la personne, les raisons pour lesquelles elle s'est retrouvée dans cette situation. » Et seuls les plus aptes sont retenus. « Le marché bruxellois est très difficile et il est évident que nous ne pouvons pas retenir certains candidats. C'est paradoxal parce ce sont des personnes qui ont besoin d'un domicile mais dont on sait que la remise au logement sera un échec. »



Comme un entretien d'embauche

Le candidat locataire est « coaché » pendant plusieurs semaines. *« Quand on reçoit un candidat, on ne lui dit jamais qu'on va mettre un logement à sa disposition. On ne s'engage pas. On lui dit seulement vouloir lui donner les outils pour qu'il trouve un logement par lui-même. »* C'est là aussi que s'observe la particularité du projet bruxellois : c'est au locataire de faire toutes les démarches, d'appeler le propriétaire, de prendre un rendez-vous avec lui. Mais, auparavant, il est « briefé », préparé. Comme pour passer un examen ? *« Oui, c'est comme un entretien d'embauche. Avec le propriétaire, c'est le jeu du chat et de la souris. Les candidats qui appartiennent à un public défavorisé se sentent en position de faiblesse. Il faut faire avec eux un travail de confiance en soi. On leur apprend à se présenter, on leur donne les arguments à mettre en avant. On fait des simulations de visites d'appartements. Trouver un logement, convaincre un propriétaire, c'est un parcours du combattant. Même pour des personnes qui ne sont pas précarisées. »*

Le marché immobilier est le terrain de bataille. *« À Bruxelles, les logements bon marché n'existent plus, estime Steve Birnfeid. Le problème est de trouver des logements au prix du marché, et même ça, c'est la folie. Pour un studio, c'est au minimum 450 euros. Pour un appartement d'une chambre, 600 et pour deux chambres, c'est 750 euros. Cela, ce sont des prix 'normaux'. Dès qu'un bien affiche ces prix-là sur Internet, il part dans les 24 heures. »*

Le « facilitateur » n'est pas souvent présent lors du premier contact avec le propriétaire. *« Parce que cela peut être contre-productif. Le propriétaire va se demander pourquoi la personne n'a pas appelé elle-même et s'interroger. »* Par contre, le capteur-facilitateur visite toujours le bien, *« parce qu'il y a un très*

gros problème de qualité de logement. Il y a plusieurs centaines de marchands de sommeil à Bruxelles qui logent les gens dans des conditions indignes. » Steve Birnfeid est agent immobilier et se définit comme tel. *« Xavier et moi avons la vision du professionnel de l'immobilier qui est toujours un intermédiaire entre le propriétaire et le locataire. On acquiert donc une certaine psychologie par rapport à chacun d'eux. »*

Il le reconnaît : *« Remettre une personne précarisée dans un logement est une réussite, et c'est la raison pour laquelle j'ai envie de continuer. »* Mais une chose l'irrite particulièrement : la lourdeur des procédures administratives. Steve Birnfeid n'est pas tendre avec les CPAS bruxellois qui sabotent parfois (involontairement) son travail. *« Si, par exemple, le candidat locataire dépend du CPAS de Forest et qu'on trouve un appart à Schaerbeek, c'est la galère parce qu'il n'y a pas de communication entre les CPAS. »* L'octroi de la garantie locative doit passer devant un comité qui ne se réunit pas toutes les semaines *« alors que, sur le marché privé, il faut réagir très vite. La concurrence est forte entre étudiants, jeunes travailleurs, célibataires, et même pensionnés. Alors quand je vois qu'une personne est à la rue, que j'arrive tout de même à convaincre un propriétaire de lui donner une chance et que tout est bloqué parce que le travail est mal fait au CPAS, il m'arrive de hausser le ton »*. Ce qui, chez le très calme Steve Birnfeid, ne doit pas être courant.

Steve Birnfeid :

« Remettre une personne précarisée dans un logement est une réussite, et c'est la raison pour laquelle j'ai envie de continuer. »

« Je travaille au feeling, en essayant de créer un climat de confiance »

Quand nous le rencontrons, Laurent Ciaccia vient de subir une « petite défaite personnelle ». Il revient de chez un propriétaire. La locataire, qu'il a logée, n'a plus payé sa facture d'électricité depuis des mois. Elle doit partir. « On ne peut pas sauver ceux qui ne veulent pas être sauvés », résume le capteur de logements de Charleroi.

Laurent Ciaccia est volubile, chaleureux. Lui n'est pas un agent immobilier mais ce n'est pas un travailleur social de formation non plus. Il a travaillé pendant cinq ans pour le ministre Jean-Marc Nollet (Écolo), à l'époque chargé du logement. « Je suis Carolo. Après les élections, j'ai voulu me réancrer dans ma ville. Je connaissais bien sûr le projet de capteur de logements et j'ai pensé que c'était une manière de revenir sur le terrain. » Laurent Ciaccia est le troisième capteur à Charleroi. Il s'est heurté au début à une certaine méfiance des acteurs associatifs partenaires et a dû les « reconvaincre » de la pertinence du projet. La première captrix avait une approche très sociale et avait perdu un peu le contact avec les propriétaires. La seconde était jugée trop proche des intérêts de ces derniers. « La grosse difficulté a été de trouver le bon axe. Pour être un bon capteur, il faut avoir le contact facile, pouvoir combiner une logique commerciale et une logique sociale. »

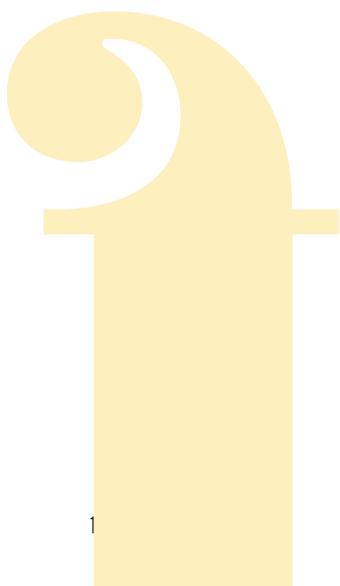
Et retrouver des propriétaires. « C'est la partie du job que j'aime le moins, reconnaît Laurent Ciaccia. Je ne suis pas un 'commercial'. Mais j'ai eu des coups de chance : des proprios qui en connaissaient d'autres et qui

font fonctionner le bouche-à-oreille. Quand j'ai commencé, il y avait un listing de propriétaires mais je ne travaille plus qu'avec un seul d'entre eux. J'ai créé mon propre réseau de propriétaires fiables, que je peux toujours rappeler. Je fonctionne fort au feeling. J'essaie avant tout d'installer un climat de confiance. »

Le souci de l'apparence

À Charleroi, il ne suffit pas de trouver des logements bon marché. Il faut en trouver qui ne soient pas insalubres. C'est sans aucun doute le problème le plus grave dans la ville. « Et quand on a trouvé un appartement ou un studio qui répond aux normes de sécurité et d'hygiène, il faut que ce soit à un prix décent pour des gens qui ont parfois 800 euros de revenus. » Il y a beaucoup de marchands de sommeil. Et les autres n'aiment pas trop louer à un public précarisé.

La particularité du projet carolo est de présenter trois candidats au propriétaire. « Au début, j'étais contre. Mais, dans la pratique, ils ne sont pas souvent trois. Il y en a toujours un qui ne vient pas, un autre qui ne veut pas





du logement, qui a peur de s'engager. Avec trois candidats, on responsabilise le propriétaire. C'est à lui de choisir, à lui de s'engager avec un locataire.» Avec le risque de sélectionner au faciès, autrement dit de prendre celui qui présente le mieux? Il est vrai que l'apparence du candidat locataire peut jouer, reconnaît le capteur. « Mais la première fois, quand j'ai présenté deux candidats, l'un était bien habillé, avec des vêtements de marque et l'autre venait de la rue et ça se voyait. C'est le second que le propriétaire a choisi parce qu'il a disoit avoir un meilleur 'feeling' à son égard. Si un candidat n'est pas choisi, je lui donne immédiatement une autre chance. »

Contrairement à ce qui se fait à Bruxelles, Laurent Ciaccia et les services sociaux qui font appel à lui ont cessé de « préparer » le candidat à sa rencontre avec le propriétaire. « Je crois que la spontanéité marche mieux. Je préviens bien sûr les services d'être attentifs à tel ou tel aspect en fonction de ce que je ressens être important pour le propriétaire, mais, mettre quelqu'un en logement, ce n'est pas un entretien d'embauche. L'aspect visuel n'est pas le seul qui compte et de toute façon le proprio n'est pas dupe. Quand un ancien SDF se présente avec des dents abîmées par l'héroïne, cela se voit tout de suite. Si le propriétaire me pose des questions, je crois qu'il faut dire les choses comme elles sont. On est parfois surpris des réactions. Certains sont sensibles à l'idée de donner une chance à quelqu'un. »

Cela ne marche pas à tous les coups. Certains « bazardent tout » du jour au lendemain et ce n'était pas prévisible. D'autres expériences échouent parce qu'on n'a pas détecté tous les problèmes au préalable. Comme cet ancien SDF, toxicomane, logé dans un immeuble où il y avait de la consommation de drogue. « On apprend à partir des erreurs. On travaille avec de l'humain et l'humain est imprévisible », constate Laurent Ciaccia. Pour le capteur de logements, les chiffres sont bons : sur deux ans, 80 baux pour 100 personnes ont été signés, soit une remise en logement par semaine, et le taux de maintien dans le logement est de 70%.

Et l'avenir? Laurent Ciaccia rencontre régulièrement les autres capteurs wallons. Il note les périodes d'optimisme ou de pessimisme en fonction des problèmes rencontrés. « C'est un job usant et qui demande beaucoup d'énergie mais il y a parfois de belles victoires. Comme ces deux dames, qui vivaient dans un logement insalubre et qu'on a pu reloger. Cela a changé leur vie. Le logement, c'est essentiel tout de même dans une vie. »

Pour en savoir plus

Projet « Capteur Logement » à Namur :
<https://rsun.jimdo.com/capteur-logement/>

Cellule « capteur de logements » :

rue de la Révolution 7 à 1000 Bruxelles -
Tél. : +32 2 793 07 22 ou +32 489 29 78 65 -
site web : <http://ilot.be/la-cellule-capteur-de-logements-2/>

**Projet capteur de logements
à Charleroi :**

<http://www.relaisocialcharleroi.be/pages/capteur-logements.html>



focales

est une revue publiée en supplément d'Alter Échos.

Une initiative de l'Agence Alter, avec le soutien de la Wallonie.

Coordination : Marinette Mormont.

Ce cahier a été rédigé par Martine Vandemeulebroucke.

Photos : Alex GD, Pierre Vanneste, Ali Selvi (Collectif Krasnyi)

Il a été achevé en Juin 2017.

Layout, mise en page et photos : Françoise Walthéry et Cécile Crivellaro.

Impression : Nouvelles Imprimeries Havaux

Cette publication est en accès libre

sur www.alterechos.be (onglet Focales)

Agence Alter
■■■■■



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES