

ÉTUDE QUALITATIVE ET FINANCIERE SUR LE BAIL GLISSANT

Habitat-service, Association de Promotion du Logement

Table des matières

Introduction.....	5
1. Habitat-Service, Association de Promotion du Logement.....	6
1.1. Historique.....	6
1.2. Cadre juridique, objet social et agrément.....	6
1.3. Le personnel.....	7
1.4. Public cible et caractéristiques de la population.....	7
2. Le bail glissant.....	8
2.1. Historique.....	8
2.2. Définition du bail glissant.....	8
2.2.1. Objectifs de l'accompagnement social.....	9
2.2.2. Médiation auprès des propriétaires.....	14
3. Enquête qualitative après glissement du bail.....	17
3.1. Hypothèses de départ et méthodologie.....	17
3.2. Enquête auprès des locataires.....	17
3.2.1. Description de la population.....	18
3.2.2. L'accompagnement.....	20
3.2.3. Satisfaction quant au logement et au quartier proposés par Habitat-Service.....	23
3.2.4. Le rôle d'intermédiaire d'Habitat-Service.....	25
3.2.5. Après le glissement du bail/ Aujourd'hui.....	26
3.3. Enquête auprès des propriétaires.....	28
4. Analyse et commentaires des données.....	34
4.1. Focus sur les locataires.....	34
4.1.1. Concordance avec le public cible.....	34
4.1.2. De l'importance d'une bonne attribution.....	34
4.1.3. Au-delà des demandes.....	35

4.1.4. Une relation contractualisée.....	35
4.1.5. Construction du lien.....	36
4.1.6. Durée de l'accompagnement.....	36
4.1.7. Etape dans le parcours de l'urgence à l'insertion.....	36
4.1.8. Bail glissant = logement durable?.....	37
4.1.9. Au-delà des aspects du logement.....	37
4.2. Focus sur les propriétaires.....	38
4.2.1. Contacts et fidélisation des propriétaires.....	38
4.2.2. Public cible, une action citoyenne.....	38
4.2.3. Durée de l'accompagnement.....	39
4.2.4. Médiation: rôle d'intermédiaire, informations.....	39
4.2.5. Bonification du parc locatif.....	40
4.3. Le bail glissant = un nouvel outil de la politique du logement?.....	41
4.3.1. Avantages.....	41
4.3.2. Limites.....	41
4.3.3. Pistes de réflexion pour l'amélioration de l'outil et les possibilités d'en étendre le système.....	42
5. Analyse financière de la faisabilité du bail glissant.....	43
5.1. La méthodologie.....	43
5.1.1. L'expérience.....	43
5.1.2. Les charges.....	43
5.1.3. Les recettes.....	45
5.2. Les chiffres.....	46
6. Conclusions.....	48
Annexes	
Annexe 1: structure du service.....	50
Annexe 2: contrat d'occupation transitoire.....	51
Annexe 3: mandat de gestion.....	56

Remerciements

Tous nos remerciements:

- à Monsieur André Antoine, Ministre du logement, des transports et du développement territorial, ainsi qu'au Fonds du Logement Wallon et aux membres du comité d'accompagnement, qui ont permis et soutenu cette convention;
- à Oriella Di Stefano, assistante sociale, qui a nourri ce travail par des exemples rencontrés dans sa pratique et qui a participé à l'élaboration des enseignements qui en découlent;
- à Brigitte Collard, Etienne Denis et Pascal Bonnet, organes de gestion de l'a.s.b.l., qui, en tant que lecteurs extérieurs, ont aidé à approfondir et à structurer cette recherche sur le bail glissant.

“si dur et si pénible que soit le manque d'habitations, si sérieux qu'il soit comme entrave et comme menace, la véritable crise de l'habitation ne consiste pas dans le manque de logement [...]. Elle réside en ceci qu'il faut d'abord apprendre [aux mortels] à habiter¹.”

¹ Martin HEIDEGGER, Essais et conférences (1998), p.193.

Introduction

En 2006, la problématique du logement a suscité beaucoup d'attention, tant de la part des médias que des pouvoirs politiques.

Différentes déclarations attestent d'une prise de conscience des difficultés liées au parc immobilier et à l'accès au logement. Des pistes de solutions concrètes existent. Citons une première réforme de la loi sur les loyers, destinée à protéger les droits des locataires: limitation de la garantie locative, obligation d'enregistrement du bail par le propriétaire, obligation d'affichage du prix des loyers... S'il est utile d'augmenter l'offre, cela ne peut être réalisé sans, parallèlement, dégager les moyens nécessaires afin d'aider les personnes en difficulté à investir ce logement. A ce titre, beaucoup de choses restent à entreprendre.

Le système du *bail glissant* est une des réponses apportées dans ce domaine. Il a attiré l'attention des pouvoirs publics et motivé la demande de la Région Wallonne pour que soit réalisée cette recherche, qui consiste à analyser ce moyen d'aide associant locataire et propriétaire privé, afin d'en évaluer l'impact à long terme. Ce travail a également pour objectif d'apporter des améliorations éventuelles au mécanisme et d'étudier les possibilités d'étendre et de populariser le bail glissant, et sous quelles conditions.

1

Habitat-service, Association
de Promotion du Logement

1.1. Historique

Créé en 1994, à l'initiative de l'a.s.b.l. "Maison d'accueil des Sans Logis", Habitat-Service est né de la volonté de combler une carence dans l'aide proposée aux personnes en difficulté de logement. Le conseil d'administration décidait ainsi de poursuivre une action, menée depuis de longues années déjà, dans le domaine de l'accueil des sans-logis et d'apporter une réponse pertinente à un problème croissant de société. Il cherchait, par la même occasion, à organiser un service qui:

- d'une part, assurerait un relais pour les personnes soucieuses de se réinsérer dans la société;
- d'autre part, renouerait avec des propriétaires - privés ou publics - parfois déçus par des expériences négatives dans le domaine de la location.

1.2. Cadre juridique, objet social et agrément

Depuis mars 2005, Habitat-Service est agréé en tant qu'Association de Promotion du Logement (A.P.L.)² et rejoint de la sorte les Régies des Quartiers et les Agences Immobilières Sociales, rassemblées au sein des Organismes à Finalité Sociale (O.F.S.). Cet agrément a également permis d'accéder à une subvention et à un renforcement des liens avec le Fonds du Logement Wallon qui, en tant que faïtière des O.F.S., a pour mission de conseiller, contrôler et financer les différentes structures.

L'objet social de l'a.s.b.l. est de contribuer à la mise en œuvre du droit à un logement décent et durable, en poursuivant les missions suivantes³:

- **favoriser l'intégration sociale** dans l'habitat, par la mise à disposition d'un logement adapté;
- **procurer une assistance administrative, sociale, technique ou juridique** relative au logement et en priorité aux personnes en état de précarité.

Pour remplir ces objectifs, l'association s'est dotée de différents outils: les ateliers logements, la gestion de logements dans le cadre du bail glissant et l'achat/la rénovation d'immeubles pour la création de logements d'insertion (cf. annexe 1, structure du service).

² Arrêté ministériel du 1^{er} mars 2005.

³ R.P.M. 0866229004 du 7 juillet 2004.

1.3. Le personnel

L'équipe de travail au 1^{er} janvier 2008

- Une coordinatrice (38h/semaine);
- Une assistante sociale (19h/semaine);
- Une secrétaire (8h/semaine)
- Un ouvrier polyvalent (34H/semaine) et un ouvrier *article 60* mis à disposition par le C.P.A.S. de Liège.

Plusieurs volontaires interviennent lors des déménagements et participent aux petits travaux de peinture, de tapissage,...

1.4. Public cible et caractéristiques de la population

Habitat-Service a la volonté de s'adresser à un public précarisé, essentiellement hébergé en maison d'accueil ou mal-logé. Le profil du public cible est en général le même d'année en année. Les données ci-dessous concernent les 437 personnes qui ont fréquenté le service durant l'année 2007.

Motif principal de la demande

- **Près de 50% des candidats-locataires sont sans logement** ou en passe de l'être (hébergement institutionnel, cohabitation, renon ou expulsion).
- **Environ 40% d'entre eux sont mal-logés (surpeuplement, logement insalubre, loyer trop élevé)**, avec toutes les difficultés pratiques et financières que représente la résolution de ce problème par un déménagement.
- **Reste 10% de personnes en recherche de logement suite à une modification de la composition familiale (séparation, prise d'autonomie ...).**

Composition familiale

- **50% des personnes sont isolées et 33% vivent seules avec enfant(s) à charge**, ce qui est reconnu, dans toutes les études, comme une source de paupérisation.
- S'adressent également à notre service des ménages qui rassemblent une fille avec sa maman âgée, une tante avec son neveu... Souvent, des raisons économiques amènent à ce type de **regroupement familial**.

Source de revenus du chef de ménage

- **Près de 90% des candidats locataires perçoivent des revenus de remplacement** (chômage, mutuelle, handicap, R.I.S.).
- Parallèlement aux revenus, un peu moins de la moitié des personnes rencontrées **déclarent souffrir d'une situation d'endettement** et une partie d'entre elles **dépendent d'un administrateur de biens**.
- Depuis quelques années, on observe un double phénomène: **augmentation des demandes de personnes salariées**, ce qui confirme l'apparition, déjà mise en évidence, d'une *nouvelle pauvreté*⁴.

⁴ Observatoire du Crédit et de l'Endettement, 2003.

2

Le bail glissant

2.1. Historique

Rappelons qu'Habitat-Service est une émanation purement associative, reconnue des années plus tard par les pouvoirs publics. Lors de l'ouverture du service, en 1994, la responsable a souhaité faire "un tour d'Europe" afin de comparer les différentes mesures développées pour permettre l'accès au logement aux plus démunis. C'est à cette occasion qu'elle a découvert, en France, un service pratiquant le système du bail glissant et dont elle s'est inspirée⁵. Le contrat transitoire et le contrat de location ont alors été adaptés à la situation sociale et juridique belge et soumis pour avis à un juge de paix, afin d'en vérifier la validité.

Depuis la création du service, près de 300 contrats ont été passés avec les propriétaires partenaires d'Habitat-Service.

2.2. Définition du bail glissant

Le *bail glissant* est une formule par laquelle Habitat-Service prend en location des logements et les attribue à des personnes en situation précaire. L'occupant conclut alors avec Habitat-Service un *contrat d'occupation transitoire* pour une durée de six mois, période durant laquelle il bénéficiera d'un accompagnement social. Cette période pourra, le cas échéant, être prolongée à deux reprises d'une durée de trois mois. A ce terme, et lorsque les objectifs de l'accompagnement social auront été atteints, le bail *glisse*. L'occupant signe alors un contrat de bail classique avec le propriétaire, devenant locataire en titre. Habitat-Service, dont la mission est achevée, se retire.

Le système permet l'accès direct et durable à un logement décent pour des personnes à faibles revenus, sans logement ou mal-logées. Ce logement est destiné à devenir le toit définitif après une phase transitoire d'apprentissage à la gestion autonome de l'occupant, tout en assurant une gestion locative sécurisée aux propriétaires.

La spécificité du bail glissant réside dans les deux axes autour desquels le travail s'articule:

1. l'accompagnement des locataires,
2. la médiation avec les propriétaires.

2.2.1. Objectifs de l'accompagnement

- Permettre à la personne de dépasser les problèmes très concrets ou matériels liés à un emménagement;
- Répondre au projet défini lors de la signature du contrat d'accompagnement;
- Apporter une aide dans l'investissement et dans l'amélioration du cadre de vie;
- S'inscrire dans un quartier, en découvrir les richesses et ses lieux de rencontres;
- Mettre en place des relais afin de rendre la personne autonome vis-à-vis d'Habitat-Service, en vue du glissement de bail;
- Soutenir la personne dans sa confrontation aux droits et obligations liés à la location.

L'accompagnement est organisé en réseau avec les associations présentes autour de la personne, mais également avec les associations de quartier, dans lequel le locataire s'insère. Il s'agit d'une approche globale de la personne au travers de l'habitat.

Les étapes de l'accompagnement: méthodologie

- **En amont de l'entrée dans le logement:** le premier contact avec les locataires s'organise par le biais d'une séance d'information collective, une fois par semaine, et rassemble de dix à quinze personnes. Au cours de cette rencontre, le dispositif d'accompagnement, lié à la recherche d'un logement, est présenté, ainsi que l'organisation du bail glissant. C'est également l'occasion pour les participants de confronter leur vécu, souvent difficile, et de répondre à des questions urgentes: recherche d'une garantie locative, compréhension du contrat de bail ... Cette séance est suivie d'un entretien individuel, dès la fréquentation des ateliers-logements, qui permet de connaître la situation exacte de la personne en matière de logement: son parcours, ses difficultés, ses atouts...

Le candidat locataire ne doit fournir aucun document. Seuls des documents utiles à sa situation seront proposés à l'examen. Par exemple: le contrat de bail qui le lie à son logement, afin de voir les possibilités de renon... Nous souhaitons de la sorte rompre avec les démarches multiples en vue de *l'ouverture de dossier*, réalités trop souvent rencontrées auprès des différents organismes d'aide. Souvent les candidats locataires marquent leur étonnement: "*vous ne demandez même pas un extrait du casier judiciaire?*", premier frein à la réinsertion pour bon nombre de personnes fréquentant le service. De plus, attirer l'attention sur leurs atouts est utile: preuves de paiement de loyer régulier, attestation d'un ex-propriétaire d'une occupation d'un logement en *bon père de famille* sont des documents utiles pour leur recherche. En effet, si les sources de revenus, la nationalité, etc. sont des facteurs d'exclusion, les contacts avec des propriétaires privés démontrent souvent qu'en finalité, peu importe le statut des personnes pour autant qu'elles assument leur obligation locative.

- Par la suite, **la relation va s'approfondir dans le cadre des ateliers-logements.** Différentes démarches préalables à une entrée dans un nouveau logement sont envisagées: demande d'un accord de principe au C.P.A.S. pour la garantie locative, demande d'une visite de la Région Wallonne dans le cas où le logement occupé est insalubre ou surpeuplé, afin d'accéder à la prime d'aide au déménagement...

Cette période permet de découvrir la personne, ses atouts et ses difficultés: ce sont les bases de l'accompagnement. *Ne pas fermer les yeux sur les difficultés, ne pas juger, mais en faire la matière première à travailler lors de l'accompagnement futur.*

- **Attribution des logements:** l'expérience passée a démontré qu'une attribution trop hâtive augmentait les risques d'échec. Trouver le bon équilibre entre les besoins (souvent difficiles à identifier) de la personne et le logement ainsi que l'aide apportée (limitée dans le temps) constitue un travail qui demande de la patience. Ceci nécessite plusieurs rencontres préalables. Etant donné le peu d'offres, les personnes sont tentées de prendre le premier logement proposé. Arriver à faire comprendre à un candidat locataire qu'il ne sera pas sanctionné s'il refuse un logement - et même plusieurs logements - ne répondant pas à ses critères n'est pas facile. La visite du logement s'effectue en présence du travailleur social qui n'hésite pas à attirer l'attention sur des aspects plus négatifs tels que le quartier ou le voisinage. Parallèlement à cette visite, les objectifs de l'accompagnement sont définis et si, après réflexion de 48 heures, le candidat locataire souhaite intégrer le logement, les contrats de location et d'accompagnement seront signés.

- **Les logements sont proposés en fonction de priorités établies comme suit:**

- la personne est inscrite dans le cadre du bail glissant;
- la convergence entre le logement et la demande;
- la date d'inscription;
- la participation à l'atelier-logement;
- la date de renon/le degré d'urgence (S.D.F.);
- l'hébergement en maison d'accueil.

Exemples de situations qui nous ont aidés à comprendre l'importance de l'étape de l'attribution:

- Nous allions refuser la gestion d'un logement relativement mal agencé (deux pièces de part et d'autre d'un corridor) lorsque le travailleur social en contact avec une maison d'accueil a son attention attirée par une personne fréquentant depuis peu et avec des *pièdes de plomb* l'atelier-logement. Cet homme avait fait partie des "gens du voyage" et ne trouvait aucun logement qui puisse lui convenir. Nous lui avons alors proposé de visiter ce logement tout en lui disant que nous n'avions encore conclu aucun accord avec le propriétaire. Dès l'entrée, il a voulu l'occuper, le logement était de plain-pied (au rez-de-chaussée) comme sa caravane et la pièce de gauche lui suffisait pour tout installer. Il nous a dit: "*regardez, lorsque j'étends les bras j'ai l'impression de pouvoir toucher chaque mur de mes doigts*". Lors de son accompagnement, nous avons pu constater que la pièce de droite était aménagée de façon classique, mais non occupée. Il y avait installé un *vrai* lit pour que l'agent de quartier accepte de le domicilier... Par ailleurs, une couchette était installée dans la pièce de gauche.
- Deux logements de deux chambres à coucher, de structures très différentes (plain pied classique et petite maison sur 2 étages) sont visités par deux mamans avec enfants. Aucune des deux ne semble satisfaite, mais, cependant, elles sont prêtes à prendre le logement en raison des échecs rencontrés lors de leur recherche. Le travailleur social a proposé une visite *inversée* et toutes deux ont enfin obtenu le logement qu'elles espéraient.
- Dans un souci de collaboration avec un service partenaire, nous avons tenté d'attribuer un logement à une personne connue de leurs services. Bien que le contenu de l'accompagnement ait été précisé en présence des différents services, et contractualisé entre Monsieur François et les deux services, nous nous sommes, très vite, trouvés devant l'impossibilité d'avancer. Nous avions sous-estimé les risques d'un décrochage rapide et du non-respect des engagements de l'intéressé, qui présentait un problème psychiatrique, sans compliance au traitement. Malgré de nombreuses tentatives d'accroche avec un service d'aide et de soin psychiatrique présent dans le quartier, la santé mentale de Monsieur François s'est vite dégradée, rendant impossible son occupation du logement. Cependant, cet accompagnement a été riche en termes de perspectives.

Un soutien s'est mis en place avec le service d'aide, afin de rester proche de lui, de ne pas l'abandonner et de l'amener à se faire soigner. Jusqu'alors, cette personne était seule dans sa souffrance, sans domicile fixe, errant, perdu au milieu des autres S.D.F. et utilisant seulement de temps à autre les services d'urgence du relais social.

L'accompagnement en cours de bail

L'accompagnement mis en place par Habitat-Service, s'appuie sur la relation, le lien créé avec la personne et est **formalisé dans un contrat d'occupation transitoire** (cf. annexe 2).

Lors de la signature de ce dernier, l'usager entre dans une relation contractualisée, qui intègre l'obligation d'un paiement et détermine également le cadre dans lequel le suivi peut s'effectuer.

Dès le départ, une série d'éléments, qui participent à la globalité de la situation de vie de la personne, sont pris en compte: le réseau naturel et institutionnel, la situation financière et administrative, la situation socioprofessionnelle, la situation médicale et les aspects liés plus directement au logement (déménagement, entretien, domiciliation, etc.).

Durant la première période de l'accompagnement, une présence hebdomadaire est proposée et une série de démarches, liées à l'installation dans le logement, sont entreprises par la personne, parfois avec le travailleur social ou l'ouvrier polyvalent (états des lieux, rencontre avec le propriétaire, domiciliation, mise en ordre administrative, accès à des primes, installation, abonnement aux fournisseurs d'énergie...).

Cette relation de proximité permet de mieux connaître les besoins réels de la personne et cela, au-delà de ses souhaits de départ.

Une première **évaluation** clôture cette période et offre la possibilité de dresser un bilan sur différents aspects, avec, parfois, une première confrontation entre les attentes et les nécessités. Elle permet de définir des objectifs plus précis en termes d'accompagnement (exemples: recherche de formation ou de services-relais, démarches juridiques...).

Durant la deuxième période de l'accompagnement, les rencontres s'espacent afin de permettre au locataire d'assimiler les différentes démarches et de laisser la place aux services-relais.

Une évaluation précède le glissement de bail. Si la période initiale de six mois s'avère trop courte pour rencontrer les objectifs fixés au départ, un avenant au contrat transitoire, de trois mois renouvelables une fois, est proposé. Les objectifs de cette nouvelle période sont précisés et permettent la poursuite de l'accompagnement. Si lors de ces différentes évaluations, il est constaté avec le locataire que les objectifs ne sont pas atteints, il est alors organisé un accompagnement de départ vers un logement plus adapté (de type collectif ou autre).

Quelques exemples d'accompagnement

Exemple 1: Un appartement est proposé à un homme qui occupe un studio dans un centre d'accueil depuis vingt-cinq ans. Monsieur Louis, atteint d'une maladie invalidante, y a trouvé refuge après un événement très douloureux et s'y est replié sur lui-même. Bien que le nouveau cadre de vie proposé soit beaucoup plus agréable et confortable, Monsieur Louis, homme très seul, risque, sans un soutien extérieur, de reproduire la même situation d'enfermement qu'en institution. Le travailleur social a observé à quel point sa présence négociée est devenue, au fil du temps, une aspiration de la part du locataire. Au départ, ce dernier répond strictement aux attentes et aux questions, mais au fur et à mesure des entretiens, Monsieur Louis allonge le dialogue et c'est l'intervenant social qui doit mettre une limite à la durée des entretiens.

Dans cette situation, Monsieur Louis ne demande pas a priori une présence. Cependant, le besoin est manifestement présent ainsi que la souffrance liée à cette solitude et au sentiment de honte, dû à la maladie. Profitant de l'acceptation par Monsieur Louis de se tourner vers un service du quartier, un contact est pris avec un service de santé mentale, intervenant dans le milieu de vie des personnes. Le travailleur social y a expliqué la situation de ce monsieur et a accompagné ce dernier lors d'un premier rendez-vous. Cependant, le lien reste à créer afin qu'à long terme, ce service demeure un lieu de référence qui participe au mieux-être du locataire.

Ainsi, accompagner, c'est aussi pressentir la demande non-dite pour découvrir, analyser les besoins en vue de l'inscription durable de la personne dans son logement et le développement d'un mieux-être, d'un mieux-vivre. Il s'agit donc, pour nous, de cibler le plus tôt possible dans l'accompagnement le réseau naturel et institutionnel qui va favoriser ces objectifs. Il arrive souvent que la présence d'un service extérieur soit nécessaire pour garantir le long terme.

Exemple 2: Monsieur Adam vit depuis quinze ans en Belgique. Il a connu les garnis, la rue, les maisons d'accueil. Suite à un passé d'errance et d'alcoolisme, il rencontre de graves problèmes de mémoire. Il souhaite un accompagnement, avoue qu'il s'y perd facilement, qu'il a besoin d'aide pour classer ses documents, suivre ses démarches, répondre aux courriers et gérer ses ressources. Sans ce soutien, sa situation va aller en se dégradant avec la perte probable de son logement. Lui-même n'entreprend aucune demande pour être assisté, mais il ne s'y oppose pas non plus. Très vite, le travailleur social se rend compte que, si une démarche précise est programmée, il faut en assurer le suivi. Monsieur Adam oublie ce qui lui a été dit, ne sait pas toujours utiliser, par la suite, les informations reçues... Un relais est réalisé avec un service d'aide familiale qui se rend toutes les semaines au domicile et suit précisément l'ensemble des démarches. Un lien avec un centre de formation (E.F.T.) et un service de santé mentale complètent les ressources institutionnelles mises à disposition de Monsieur Adam.

Le temps de l'accompagnement social permet d'identifier les besoins réels au-delà des demandes, de chercher et trouver les services qui peuvent aider la personne, de cibler ce qui va permettre la poursuite du contrat. Dans cet exemple, nous constatons, d'une part, la présence hebdomadaire d'un intervenant à domicile, ce qui va participer à l'amélioration de la qualité de vie, et, d'autre part, la formation et le soutien psychosocial. Les deux aspects, nécessaires et souhaitables, sont travaillés. L'occupation d'un logement adapté constitue un facteur de motivation important qui va également permettre à la personne de se confronter à une situation de tension entre ce qu'elle souhaite et ce que l'intervenant propose.

Exemple 3: Monsieur Gérard a connu les institutions dès son plus jeune âge et est orienté par le foyer d'accueil où il vit depuis un an. Grâce à une intervention efficace des travailleurs sociaux de la maison d'accueil, Monsieur Gérard a accepté un administrateur de biens avant son emménagement. Il a adhéré au projet de poursuivre sa thérapie (problème d'alcool, de jeux...), de faire appel à une aide familiale et de commencer une formation. Après son installation, Monsieur Gérard a rapidement effectué une marche arrière, son accord sur les différents points n'étant que de façade. Monsieur Gérard n'en voit plus l'intérêt, car il se considère sans problème. Nous avons prolongé le contrat et le travailleur social a espacé ses rencontres afin de se donner le temps d'évaluer la possibilité d'un glissement de bail. La motivation de Monsieur Gérard à occuper son logement est apparue évidente. Il a emménagé et entretenu son logement. Après avoir abandonné le réseau mis à sa disposition, Monsieur Gérard est néanmoins demeuré attentif à son logement. Cela, ajouté à la garantie de l'administrateur de biens, a permis au bail de glisser, moyennant l'inscription d'une mention spéciale: le propriétaire pouvait rompre le bail si Monsieur Gérard met fin à l'administration de biens. Cette stratégie nous paraît a priori un peu hasardeuse, mais son intérêt a cependant été confirmé. Dès le glissement de bail, Monsieur Gérard remet en question l'administrateur de biens et le propriétaire lui rappelle la clause du contrat. La motivation à garder son logement permet la poursuite du bail et le maintien de l'administrateur de biens.

Pour la majorité des situations rencontrées, grâce au bail glissant, notre service occupe une place charnière entre la vie institutionnelle, l'errance et la réinsertion sociale. On y observe que le point de départ d'une stabilité accrue passe par l'occupation optimale d'un logement et la reconstruction progressive d'un réseau avec l'aide des institutions existantes. La personne doit cependant être demandeuse d'un accompagnement. L'occupation d'un logement convenable, de qualité se révèle un facteur de motivation important pour certaines personnes qui, a priori, ne désirent un accompagnement qu'en surface.

Exemple 4: Madame Iris est une jeune femme, maman de deux enfants en bas âge. Elle a vécu des problèmes de violence conjugale. L'accompagnement en maison d'accueil a mis en évidence différentes carences et une grande dépendance affective. Le contrat, dès le départ, a précisé le cadre de l'accompagnement. Pour Madame Iris, c'est la première fois qu'elle va vivre seule avec ses enfants. Un accompagnement pour la vie quotidienne apparaît nécessaire: gestion, repas, courses, lessive, hygiène... Dans ce sens, un accord préalable à la sortie de la maison d'accueil est pris avec le Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J.) pour la présence d'une aide familiale. Cependant, pour des raisons qui lui sont propres, ce service n'a démarré que deux mois après l'entrée dans le logement. Notre présence intensive durant cette période permet de poursuivre le suivi réalisé en maison d'accueil, le temps de passer le témoin aux services compétents. Si les organismes présents se donnent pour objectif de permettre à Madame Iris de trouver les ressources nécessaires à la gestion de son quotidien et de la rendre de plus en plus capable, donc autonome, il reste que Madame Iris entretient des relations de dépendance affective et se soumet très facilement à l'autre, ce qu'elle ne perçoit pas et ce dont elle n'a pas conscience.

Cette tension entre les objectifs des intervenants et la réalité de Madame Iris se distingue clairement. Ici aussi, la motivation de garder le logement, qu'elle apprécie beaucoup, au-delà du lien positif qu'elle peut créer avec les intervenants présents et à venir, contribue à stabiliser sa situation de vie et celle de ses enfants.

Exemple 5: Madame Téó termine un séjour d'un an en maison d'accueil, suite à un problème de violence familiale. Elle souhaite, pour la première fois de sa vie, vivre seule, tout en étant entourée par un service social. Elle éprouve des difficultés importantes à gérer son budget et accepte l'aide d'un administrateur de biens pour sa gestion budgétaire.

Dès son installation, l'accompagnement est difficile. Elle refuse l'aide d'un administrateur de biens et nous fait part de son projet de vivre avec un homme rencontré peu avant son installation. Il est de trente ans son cadet. Sans-papiers, il sort de prison. Nous avons d'emblée rappelé les termes du contrat, tout en poursuivant un accompagnement intensif pour l'aider à s'organiser dans son nouveau logement, à comprendre les factures qu'elle reçoit. Gestion financière assistée, rangement et suivi de ses courriers et démarches. Nous l'aidons également à s'orienter en ville (elle n'est pas originaire de Liège), à connaître les institutions existantes et à assurer le relais vers une maison médicale, car elle souffre d'une maladie chronique invalidante. La relation avec Madame Téó est rendue plus difficile par la présence hostile de son compagnon, elle vit sous sa coupe. La situation du couple n'apportait pas de garanties suffisantes, à long terme, pour un glissement de bail. Un renouveau de six mois est donné, l'accompagnement se poursuit, en y incluant la recherche d'un logement. Avec l'assistante sociale, Madame Téó a visité et négocié l'entrée dans un nouveau logement. L'accompagnement s'est poursuivi jusqu'à ce qu'un relais efficace soit mis en place avec un service social du quartier. Neuf mois après son départ, Madame Téó est séparée de son compagnon (expulsé de Belgique après un nouveau délit). Elle vit toujours dans le logement retrouvé et garde contact avec le service de référence, qui la soutient dans ses démarches.

L'expérience acquise par Madame Téó durant l'accompagnement s'inscrit dans le parcours d'insertion. Elle lui a permis de rompre avec l'institution qu'elle quittait et d'acquérir des compétences au-delà du simple accès au logement (autonomie, gestion d'un logement, d'une relation affective chaotique).

2.2.2. Médiation auprès des propriétaires

Le bail glissant implique une relation triangulaire associant notre service, les locataires et les propriétaires.

Lors de la création du service et pendant quatre ans, différents moyens ont été mis en oeuvre afin d'informer les propriétaires de l'existence du service: conférence de presse, contact avec les associations de propriétaires, réponses aux annonces dans les journaux.... A présent, ce travail n'est plus nécessaire dans la mesure où le système du bail glissant est suffisamment connu dans la région liégeoise. Les propriétaires nous sollicitent spontanément afin de nous proposer des logements.

Habitat-Service n'a pas les moyens financiers suffisants pour répondre à plus de demandes. Pourtant, une plus grande publicité permettrait d'augmenter le parc immobilier pris en gestion.

Avant la signature du contrat

Lors du premier contact avec le propriétaire, nous proposons une rencontre dans le logement afin:

- **d'évaluer la qualité du logement.** Etudier, si nécessaire, les travaux et améliorations à y apporter, tenant compte des normes de salubrité. Entrent alors, dans la négociation, les travaux pris en charge par chacun, une partie (essentiellement de finition) pouvant être réalisée par l'ouvrier du service, l'achat des matériaux restant à charge du propriétaire;
- **d'apprécier le montant du loyer,** en tenant compte du type de logement, de sa situation et des ressources des personnes que nous accompagnons. Il arrive régulièrement, lorsque nous ne pouvons pas prendre le logement en gestion en raison du loyer trop élevé, que le propriétaire décide d'en baisser le montant. Il préfère dès lors la garantie que le service lui apporte à une rentabilité plus grande. Il s'agit d'une démarche volontaire du propriétaire. En effet, il est important, pour une relation équilibrée, que le propriétaire ait, dès le départ, la sensation d'un juste revenu. Nous lui reconnaissons le droit de fixer un montant de loyer (il a son propre plan comptable en tête), à nous d'évaluer la capacité des personnes que nous aidons à en payer le montant et décider, sur cette base, de passer ou non un contrat pour le logement. Il est important que le propriétaire voit sa réalité économique reconnue et qu'Habitat-Service, de son côté, ne soit pas *corvéable à merci*, suite à l'acceptation par le propriétaire d'une baisse de loyer. Enfin, il est à noter que le décret qui régit notre action ne fixe pas de montant maximum de loyers, ce qui laisse place à une certaine souplesse dans les négociations. Ceci n'est pas le cas pour les Agences Immobilières Sociales;
- **d'expliquer aux propriétaires la procédure d'attribution du logement.** Le propriétaire est informé qu'Habitat-Service choisit le locataire. Ce point est souvent l'objet de discussion. Le propriétaire exprime ses souhaits qui, bien que parfois compréhensibles, ne sont pas toujours acceptables lorsqu'il s'agit, par exemple, de la nationalité du futur locataire. C'est le moment de repréciser l'objectif de l'a.s.b.l., qui est de se mettre au service de toute personne dans le besoin, quelle que soit sa nationalité. Souvent, quand on a expliqué que l'accompagnement social porte sur le paiement régulier du loyer, l'occupation du logement en *bon père de famille* et le rapport de bon voisinage pour tous les locataires, le propriétaire se sent rassuré. Dans le cas contraire, il est préférable de ne pas prendre le logement en gestion;
- **de l'informer sur les aspects juridiques du bail glissant** (cf. annexe 3, mandat de gestion). Explication des différents termes du contrat et information sur la participation financière du propriétaire, à raison de 15% du loyer. Ce montant est déduit du loyer versé par l'occupant du logement.

Pendant le bail glissant

Durant le contrat de bail, deux rencontres locataire /propriétaire/ Habitat-Service sont prévues:

- la première rencontre est destinée à présenter officiellement le locataire au propriétaire. Elle a lieu environ un mois après l'installation, délai qui a permis au locataire d'investir le logement (mobilier, décoration...) et de donner une image positive au propriétaire;
- la deuxième rencontre a lieu lors du glissement de bail.

Éléments qui influencent la relation avec les propriétaires

- **Travail avec les multi-propriétaires.** Il arrive régulièrement que nous travaillions avec des *multi-propriétaires* qui, au fil du temps et de la relation qui se construit, nous proposent en gestion la totalité de leurs biens. Dans ce cas, le travail est facilité par une relation de confiance qui s'inscrit dans le temps. Chacun se connaît et conçoit les possibilités de l'autre. Les négociations en sont bonifiées et les échanges se réduisent.
- **Contrat reprenant tous les logements d'un même immeuble.** De même, avoir tous les logements d'un immeuble permet d'avoir une vue d'ensemble de sa structure et des travaux et améliorations à apporter. Plus important encore, cela permet, d'attribuer les logements de manière réfléchie, en équilibrant les attributions: mixité, problématiques des locataires... Et d'aborder avec l'ensemble des locataires différents points, tel le règlement d'ordre intérieur. Ces rencontres instaurent une dynamique entre les occupants de l'immeuble et a pour effet un plus grand respect de chacun et la création de liens privilégiés.
- **Propriétaire institutionnel.** Le Fonds du Logement Wallon et différentes a.s.b.l. (E.F.T., service d'aide aux étrangers ...) nous confient également la gestion de logements de grande qualité. Il s'agit, dans ce cas, d'un partenariat entre institutions qui permet de mettre en commun un savoir-faire et des pratiques qui s'enrichissent mutuellement.
- **La territorialité.** En tant qu'Association de Promotion du Logement, nous avons la chance de ne pas devoir limiter notre action au seul territoire de la ville de Liège. Cette souplesse nous permet, lorsque le logement proposé en vaut la peine, de signer des contrats intéressants pour le public qui nous occupe. Par exemple, la pénurie de logements pour familles nombreuses nous a exceptionnellement amenés à prendre en location des maisons dans un rayon d'une trentaine de kilomètres. De même, les communes limitrophes, dont les logements sont habituellement moins coûteux qu'à Liège, nous offrent régulièrement des opportunités intéressantes (Seraing, Ougrée, Herstal...). Ceci engendre toutefois d'autres difficultés: augmentation de la durée et du coût des déplacements.

Aides aux propriétaires

Les propriétaires bénéficient des compétences du service en matière de location, en termes de savoir, de savoir-faire et de savoir-être:

- le contrat de bail et l'état des lieux sont rédigés dans le respect de la loi sur les loyers. Nous expliquons, de manière claire et précise, les droits et devoirs du locataire et du propriétaire ainsi que les nouvelles réglementations en la matière (enregistrement du bail...);
- nous avons acquis, avec l'expérience, une bonne connaissance quant à la libéralisation de l'énergie, que nous expliquons aussi bien aux propriétaires qu'aux usagers;
- nous les aidons dans l'accès aux primes;

2. Le bail glissant

- nous connaissons les *bonnes adresses* lors de travaux de réparations ou d'entretien à effectuer dans les logements;
- nous élaborons le règlement d'ordre intérieur dans les immeubles à appartements;
- nous sommes un service de médiation entre propriétaires et locataires, lors de situations tendues et conflictuelles;
- nous soutenons le lien entre propriétaires et instances régionales dans les négociations (ville de Liège, ADeL ...).

En cas de litige avec le propriétaire

- Dans le contrat qui nous lie au propriétaire, chacune des parties a la possibilité de mettre fin au contrat moyennant un renon de trois mois. Cette disposition a été utilisée à trois reprises durant les cinq dernières années. A chaque fois, le propriétaire n'apportait pas suffisamment de garantie sur la gestion de son bien (entretien, travaux non-effectués...). Il s'agit d'une fin de contrat à *l'amiable*, à l'occasion du départ d'un locataire.
- A une occasion, le service a dû assigner le propriétaire en justice en raison de travaux non-réalisés et qui représentaient un trouble de jouissance grave pour les locataires. La procédure a été longue. Les locataires ont été aidés dans la recherche d'un nouveau logement. Habitat-Service, ainsi que les locataires (associés à la procédure), ont eu gain de cause. Cette procédure a permis de vérifier la validité des différents contrats passés (de location avec les propriétaires et contrat d'occupation transitoire avec le locataire) auprès des différentes instances (justice de paix, 1^{ère} instance).

Le parc immobilier

Depuis 1994, Habitat-Service a pris plus de 300 logements en gestion.
A titre indicatif, voici les structures et les montants des loyers des logements gérés en 2006:

1. Appartements

- 13 appartements à une chambre à coucher, loyer moyen: **260 €/mois**;
- 4 appartements à 2 chambres à coucher, loyer moyen: **290 €/mois**;
- 2 appartements à 3 chambres à coucher, loyer moyen: **400 €/mois**.

2. Maisons

- 2 maisons à une chambre à coucher, loyer moyen: **330 €/mois**;
- 4 maisons à 2 chambres à coucher, loyer moyen: **390 €/mois**;
- 2 maisons à 3 chambres à coucher, loyer moyen: **400€/mois**;
- 1 maison à 4 chambres à coucher, loyer de **550 €/mois**.

3. Studios

- 2 studios, loyer moyen charges comprises: **325 €/mois**.

Il ressort d'un sondage auprès de différentes agences immobilières liégeoises que le loyer moyen des logements pris en gestion par Habitat-Service se situe en dessous des loyers du parc locatif privé.

3

Enquête qualitative après glissement du bail

3.1. Hypothèse de départ et méthodologie

Hypothèse de départ: " le bail glissant permet la stabilisation dans le logement de personnes fragilisées, grâce à une période d'accompagnement transitoire".

La pratique du bail glissant remonte à l'année 1995, mais aucune étude sérieuse n'a pu jusqu'ici être réalisée sur l'*après glissement de bail*. Cette recherche, effectuée auprès de locataires et de propriétaires avec lesquels nous avons collaboré, permet d'analyser leur situation quatre ans après le glissement de bail. Elle a également pour objectif de vérifier si l'hypothèse de départ est atteinte et s'il s'avère nécessaire d'adapter nos méthodes.

C'est en 2004 que la nécessité d'une telle recherche prend corps et est proposée à une étudiante qui, en collaboration avec l'équipe et supervisée par un sociologue, a mis au point un questionnaire. Elle rencontre les locataires et propriétaires, avec l'avantage d'être inconnue de ces derniers et, de rendre ainsi l'intervention plus neutre.

D'un point de vue pratique et partant de l'année 2002, nous sommes donc remontés dans le temps, afin de dresser une liste de locataires. De la sorte, 27 personnes ont été identifiées. Comme nous le verrons dans l'enquête, une majorité de ces personnes ont été facilement contactées, dans la mesure où elles occupaient toujours le logement attribué. D'autres nous avaient signalé leur déménagement.

Enfin, les locataires interrogés font partie des 74% de situations (pourcentage sur quatre ans) dont le bail a glissé.

16% des ménages déménagent avant le glissement de bail (accès à un logement social, mise en ménage...) et dans 10% des cas, le service a mis un terme au contrat d'occupation.

A ce moment, un accompagnement au départ est organisé, avec une recherche de solution plus en lien avec la réalité de la personne (cf. exemple 5, p.13).

3.2. Enquête auprès des locataires

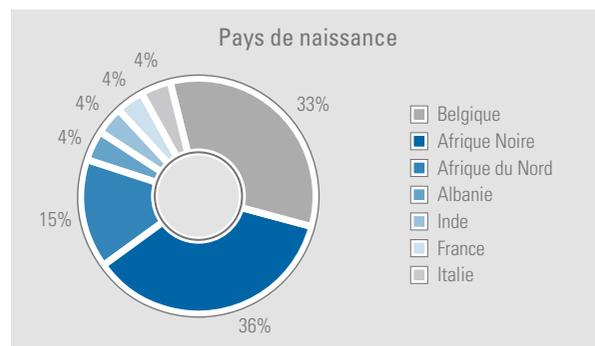
Vingt-sept locataires, **dont le bail avait glissé** depuis plus de quatre ans, ont été interrogés et représentent **soixante personnes logées: treize femmes, quatorze hommes et trente-trois enfants**.

3.2.1. Description de la population

3.2.1.1. Age des locataires

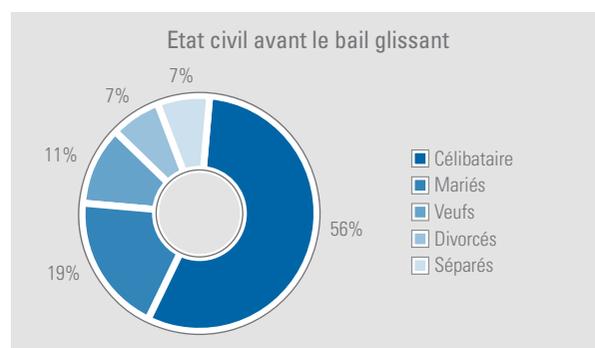
- La majorité des locataires est âgée de trente-cinq à quarante-cinq ans.
- Le nombre de locataires âgés de quarante-cinq ans et plus représente près du quart de la population rencontrée.

3.2.1.2. Nationalité (d'origine)



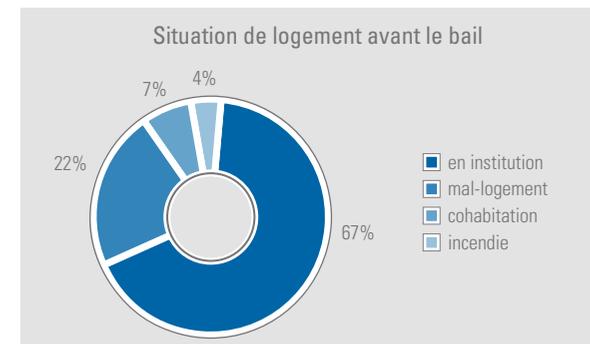
- La majorité des personnes est d'origine africaine (quatorze) et belge (neuf).
- Le continent asiatique est peu représenté.

3.2.1.3. Situation familiale



- Vingt et une personnes rencontrées vivent seules - les trois quarts sont célibataires - (avec ou sans enfant(s)).
- Treize locataires vivent en couple avec des enfants. Dix ont de un à trois enfants, trois ont de quatre à six enfants.
- Une personne s'est mariée en cours d'accompagnement.

3.2.1.4. Situation au niveau du logement (avant la participation au bail glissant)



66% des personnes rencontrées vivent en institution, dont:

- treize personnes à la Maison d'accueil des Sans Logis et deux en maison de vie communautaire;
- une personne en prison;
- une personne dans un centre pour réfugiés;
- une personne en habitation protégée.

26% des personnes interrogées sont en situation de mal-logement.

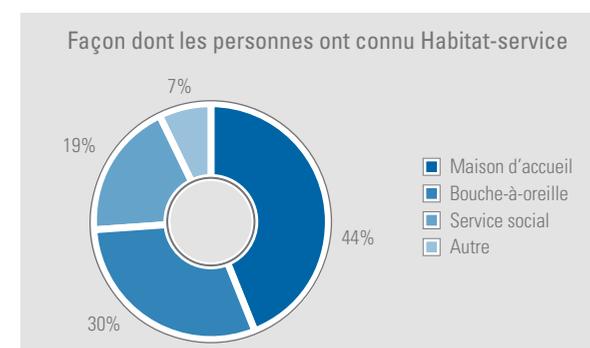
Par *mal-logement*, il convient d'entendre les personnes dont le logement est frappé d'un arrêté du bourgmestre pour insalubrité. Quatre locataires sont confrontés à des problèmes graves d'humidité et pour deux autres, l'exiguïté du logement justifie le déménagement.

Autres raisons:

- Deux personnes vivent en cohabitation, avec des amis.
- Une personne quitte son logement incendié.

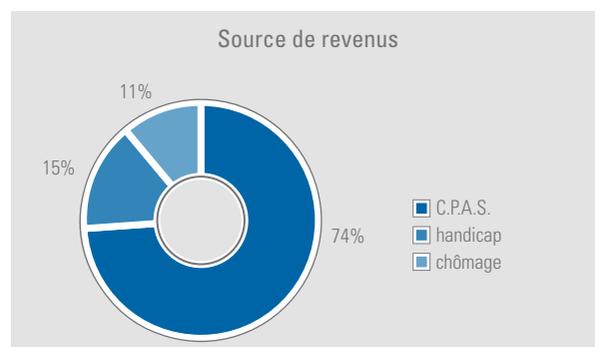
Remarque: Trois locataires ont déménagé plus de quinze fois dans leur vie.

3.2.1.5. Entrée en contact avec Habitat-Service



- Douze locataires ont été informés de l'existence du service par la Maison d'accueil des Sans Logis.
- A Liège et vivent donc une situation particulièrement urgente et précaire. Dans ce cas, une mise en ordre administrative a déjà été réalisée. Rappelons qu'Habitat-Service est issue de cette a.s.b.l. et que les liens qui perdurent permettent de rencontrer les objectifs de chacun de ces services.
- Huit personnes ont fréquenté les ateliers-logement dont ils ont eu connaissance par des amis ou des membres de leur famille, qui avaient déjà bénéficié du service.
- Cinq personnes sont orientées par les services sociaux suivants:
 - le C.P.A.S. (deux personnes);
 - un service d'aide en milieu psychiatrique;
 - un service de sauvegarde familiale (la maman a des enfants en famille d'accueil);
 - l'a.s.b.l. *Lire et Ecrire* (remise à niveau en français).
- L'item *autre*, reprend la Maison du Social et le service Sécurité Salubrité Publique de la ville de Liège.

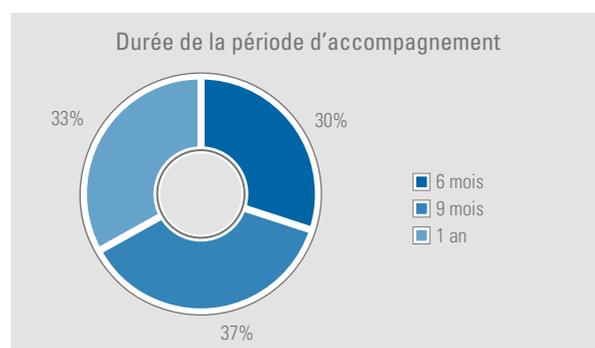
3.2.1.6. Revenus du chef de ménage (lors du bail glissant)



Au début de l'accompagnement, **tous les locataires sont des allocataires sociaux.**

3.2.2. L'accompagnement

3.2.2.1. "Quelle fut la durée de votre période d'accompagnement?"

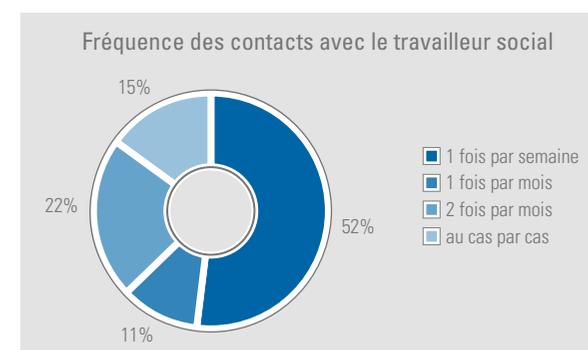


Pour rappel, le contrat d'accompagnement social débute par un contrat de six mois. Celui-ci peut être prolongé par deux périodes de trois mois et fait alors l'objet d'un avenant stipulant les objectifs à atteindre au terme de cette période.

Dans deux tiers des cas, l'accompagnement a duré de neuf à douze mois.

- Plusieurs personnes, dont l'accompagnement a été prolongé, ont précisé que c'est en raison de travaux à terminer dans le logement.
- Une personne a expliqué que la prolongation a eu lieu à sa demande, car elle ne se sentait pas encore "assez bien" dans son quartier.

3.2.2.2. "Comment avez-vous perçu / vécu la présence du service?"



Vingt-six personnes disent l'avoir "bien" ou "très bien" vécu.

Ce qu'elles en disent:

- Cinq d'entre elles ont dit s'être senties "moins seules" grâce aux visites hebdomadaires de l'assistant social: "*j'étais très déprimé lors de mon installation*";
- quatre personnes, toutes originaires d'Afrique, ont précisé qu'elles considéraient l'assistant social comme "*un membre de leur famille*";
- deux personnes ont également apprécié l'intérêt porté par l'assistant social à leur sujet et à sa capacité de compréhension;
- une personne a défini l'assistant social comme un "*guide*".

La majorité des personnes parlent d'une rencontre par semaine, en général au logement. D'autres ont expliqué qu'au fil du temps, les rencontres se sont espacées et leur nombre a varié selon les besoins.

Une seule personne a trouvé l'accompagnement un peu "lourd". Elle a précisé avoir trouvé certaines questions un peu indiscretes. Cependant, cette personne, chef de famille nombreuse, travaillait à temps plein à l'époque de l'accompagnement. C'est d'ailleurs une des rares à avoir stipulé que l'accompagnement ne l'avait pas aidée (*voir question suivante*).

3.2.2.3. "Avez-vous le sentiment que l'accompagnement vous a aidé?"

Vingt-cinq personnes se sont senties aidées, dont douze essentiellement pour de l'aide administrative (prime ADEL, domiciliation, régularisation...). Une personne a souligné que l'accompagnement a permis de lui faire apprécier le quartier: "je venais d'un village où les mentalités étaient différentes". Cinq autres ont mentionné l'aide dans la recherche d'une école de français et/ou de formation.

Les deux personnes qui ont répondu que l'accompagnement ne les avait pas aidées précisent qu'elles avaient essentiellement un problème d'accès au logement, sans autre difficulté sociale particulière.

L'aspect de l'aide matérielle est régulièrement évoqué. L'intervention de l'ouvrier polyvalent du service pour l'emménagement et la décoration du logement est appréciée. Durant l'accompagnement, sa présence régulière, en cas de difficultés, a été soulignée: petits travaux, montage de meubles, fuite d'un robinet ... "Cela m'a permis de me sentir en sécurité chez moi". Dix-sept locataires disent avoir investi du temps dans le logement, pour le peindre, le décorer ou encore le tapisser, en général avec l'aide d'Habitat-Service. Une autre forme d'investissement évoquée est le souhait de décorer le logement, mais ils disent ne pas y parvenir par manque de moyens.

3.2.2.4. "Pendant l'accompagnement, avez-vous été mis en contact avec un de ces services: centre de santé mentale, aide familiale...?"

Les locataires ont été mis en contact avec différents services que l'on peut classer en deux grandes catégories:

- **Services liés à l'emménagement et à l'accompagnement social classique:** recherche de mobilier, service d'alphabétisation et de réinsertion professionnelle, démarche ponctuelle d'accompagnement au S.A.J., au C.P.A.S. ...;
- **Services relais. Ces services démontrent toute leur importance dans le cadre d'un accompagnement transitoire. Ils visent à prolonger l'aide apportée au-delà du glissement du bail, en reprenant à leur compte l'objectif de logement durable pour les personnes.** Sont cités: centre psychologique, aide familiale, services de quartier...

Les locataires disent, en général, avoir gardé contact avec ces services après le glissement du bail.

3.2.2.5. "A quelle fréquence (en moyenne) avez-vous parlé ou reçu de la famille, des amis, des voisins...?"

• Dix-neuf locataires invitent des personnes chez eux:

- Cinq reçoivent beaucoup (deux à trois fois par semaine), famille et amis. On retrouve dans ce groupe les trois familles nombreuses et deux personnes qui ne reçoivent qu'un frère ou des amis.
- Les quatorze autres locataires (50%) reçoivent en moyenne famille et/ou amis moins d'une fois par mois.

- **Huit locataires (30%) disent ne jamais recevoir chez eux.** Parmi eux, l'un précise avoir des contacts téléphoniques avec son fils et cinq autres reconnaissent parler, de temps en temps, avec des voisins.

3.2.3. Satisfaction quant au logement et au quartier proposés par Habitat-Service

3.2.3.1. Types de logement occupé par les personnes interrogées:

- **six studios**

- **dix-sept appartements:**

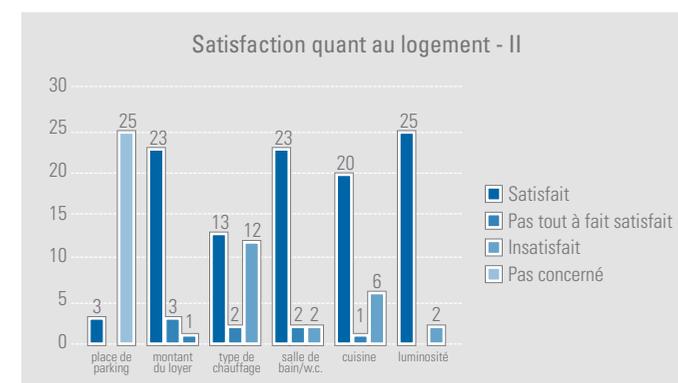
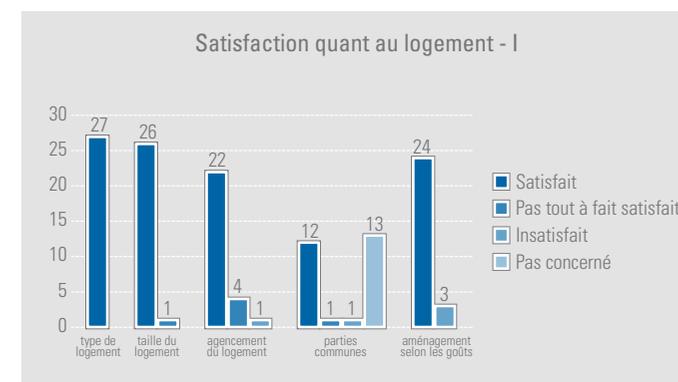
- dix d'une chambre à coucher • cinq de deux chambres à coucher • deux de trois chambres à coucher;

- **quatre maisons:**

- une de deux chambres à coucher • deux de quatre chambres à coucher • une de cinq chambres à coucher.

On constate que tous les types de logements sont représentés et concordent avec la composition de ménage des occupants.

3.2.3.2. "Votre logement via Habitat-Service vous satisfaisait-il?"



Toutes les personnes sont satisfaites du type de logement qu'elles occupent. En ce qui concerne d'autres éléments de satisfaction:

- taille du logement (vingt-six);
- agencement (vingt-deux);
- montant du loyer (vingt-trois);
- présence de w.c./salle de bains (vingt-trois);
- cuisine (vingt);
- lumière (vingt-cinq);
- possibilité d'aménagement personnel (vingt-quatre).

Les seuls points négatifs concernent:

- le chauffage. Douze personnes sont insatisfaites, parce que trop coûteux ou que le logement est difficile à chauffer. Une personne dit avoir peur du chauffage au gaz;
- d'après six personnes, la cuisine est trop petite ou humide dans un cas;
- l'aménagement selon les goûts des personnes. Celles qui disent être insatisfaites mettent ce problème en lien avec des problèmes relationnels avec le propriétaire.

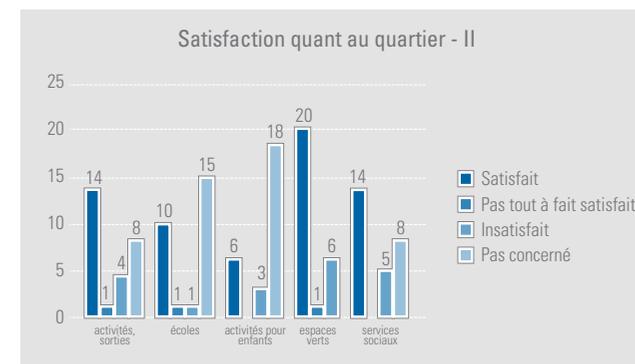
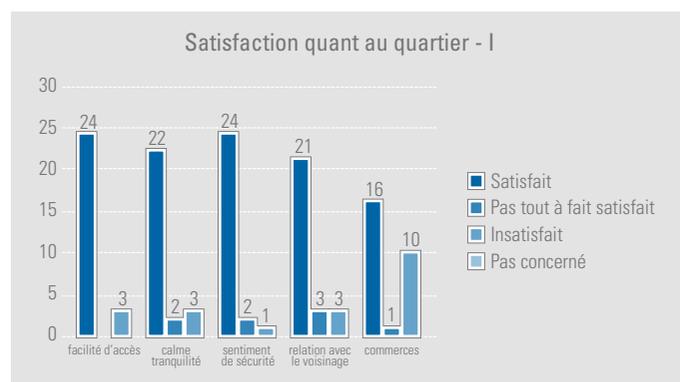
Dans les remarques complémentaires, trois personnes ont souligné leur satisfaction d'avoir un jardin, une autre d'avoir une terrasse.

Deux personnes ont également dit qu'il y avait des travaux à effectuer avant l'entrée dans le logement, deux ont par contre dit que tout était "parfait" lors de l'emménagement.

Parmi les personnes vraiment "très" satisfaites, une a ajouté que c'était "un havre de paix, un nid doré pour elle et sa fille", une autre que c'était "le paradis". Notons que cette dernière quittait un logement insalubre.

A la question de savoir si les personnes se sentaient "chez elles" dans le logement, vingt-quatre ont répondu "oui", trois autres personnes "pas encore", en raison de travaux à terminer.

3.2.3.3. "Etes-vous satisfait du quartier dans lequel se situe votre logement?"



Comme pour leur logement, on constate que 88% des personnes sont satisfaites de leur quartier.

La majorité (entre vingt et vingt-quatre personnes) relève la facilité d'accès, le calme, le sentiment de sécurité, les bonnes relations de voisinage, la présence d'espaces verts.

Lorsque des points négatifs apparaissent, ils portent sur l'éloignement des commerces, des espaces verts, des services sociaux et des centres de loisirs. Il est à noter que vingt-quatre personnes rencontrées ne possèdent pas de véhicule.

En ce qui concerne les relations avec le voisinage, trois personnes se plaignent de mauvaises relations avec le voisinage (racisme, problème lié à l'alcool). Enfin, deux autres personnes regrettent le bruit du quartier en général.

Peu de locataires ont parlé d'une difficulté d'accès aux services sociaux, en regard du nombre de personnes qui émargent au C.P.A.S..

3.2.4. Le rôle d'intermédiaire d'Habitat-Service

3.2.4.1. "Estimez-vous Habitat-Service utile dans son rôle d'intermédiaire avec le propriétaire?"

Toutes les personnes ont répondu qu'elles trouvent Habitat-Service utile dans son rôle d'intermédiaire avec le propriétaire, tant au niveau administratif que relationnel.

Les raisons de cette satisfaction sont les suivantes: "Habitat-Service s'occupe de tout: de l'état des lieux, du bail, du nouveau bail après son glissement, de la garantie que le propriétaire fasse les travaux nécessaires...".

Un locataire a également constaté qu' "Habitat-Service maintenait l'équilibre entre les intérêts des deux parties".

3.2.4.2. "Conseilleriez-vous le service?"

Toutes les personnes ont répondu qu'elles conseillent le service, neuf ont même précisé qu'elles l'ont déjà recommandé.

La toute première raison évoquée est l'accès au logement.

Ensuite, trois personnes ont souligné l'aide au déménagement et à l'emménagement.

Enfin, deux personnes ont répondu que le service "choisissait bien les logements".

3.2.5. Après le glissement du bail/Aujourd'hui

3.2.5.1. "Êtes-vous toujours dans le même logement aujourd'hui? Si non, pourquoi?"

Vingt personnes (soit 74%) sont toujours dans le logement.

Toutefois, parmi ces vingt personnes, quatorze (soit 70%) souhaitent déménager pour les raisons suivantes:

- sept personnes sont en attente d'un logement social;
- trois personnes ont des problèmes relationnels et/ou de paiement de loyer avec leur propriétaire;
- une personne se met en ménage;
- une personne déménage dans un autre pays;
- une personne a connu des problèmes d'humidité dans son logement;
- une personne a trouvé du travail et souhaite donc un logement plus grand.

En ce qui concerne les sept personnes qui ne sont plus dans le logement obtenu via Habitat-Service, les raisons de leur déménagement sont les suivantes:

- trois personnes ont bénéficié d'un logement social;
- deux personnes ont acheté une maison avec l'aide du Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie;
- une personne a connu des problèmes avec son propriétaire, car il n'exécutait pas les travaux nécessaires;
- une personne a été expulsée pour non-paiement de loyer et problème d'entretien. Elle a été ré-accueillie en maison d'accueil.

Les personnes qui ont déménagé disent être satisfaites de leur nouveau logement.

Les personnes qui ont acheté grâce au Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie sont ravies, car elles sont désormais propriétaires. Elles sont *"vraiment chez elles"*.

Un locataire qui a été expulsé trouve son nouveau logement trop petit par rapport à celui obtenu via Habitat-Service.

3.2.5.2. "Vos revenus ont-ils changé aujourd'hui?"

Pour ce qui concerne les vingt personnes qui émargeaient au C.P.A.S.:

- deux ont trouvé du travail;
- deux sont en formation, dont une dit être prochainement engagée en tant qu'*article 60*;
- une a travaillé et perçoit à présent des allocations de l'ONEM.

Pour ce qui concerne les trois personnes qui étaient au chômage:

- une personne a travaillé (entre le bail glissant et l'enquête);
- une personne a trouvé du travail;
- une personne est en formation.

Au total, huit ménages ont vu leurs ressources évoluer positivement depuis le glissement du bail.

3.2.5.3. "Comment avez-vous vécu la fin de l'accompagnement?"

A cette question, seize personnes (59%) ont répondu qu'elles ont *"bien"* ou *"très bien"* vécu la fin de l'accompagnement.

Onze personnes (40%) ont précisé se sentir soutenues, même après le glissement du bail, car le service reste disponible: *"l'assistant social est encore passé quelques fois pour savoir comment cela se passait"*.

Une personne dit l'avoir bien vécu, car *"tout était réglé"* d'un point de vue administratif. Une autre exprime que, maintenant, elle se *"sent bien"* dans son logement et son quartier. *"Son professeur de français a continué à expliquer les factures"*.

Une personne a souligné que la fin de l'accompagnement s'est bien passée, car *"la confiance était installée avec le propriétaire"*.

Cinq personnes (20%) ont vécu difficilement la fin de l'accompagnement. Elles ont eu *"un peu peur"* de se retrouver seules face au propriétaire. Quatre personnes ont également fait part d'un certain *"manque"*. Notons que ce sont les quatre personnes qui ont précisé qu'elles considéraient l'assistant social comme *"un membre de leur famille"*.

3.2.5.4. "Comment s'est déroulée la relation avec le propriétaire après le glissement du bail?"

Vingt personnes (74%) ont répondu qu'après le glissement du bail, la relation avec le propriétaire avait *"bien"* ou *"très bien"* fonctionné.

Six personnes ont dit avoir peu ou pas de contacts avec lui *"Je le vois rarement, il est honnête"* *"Lorsque j'ai un problème, il envoie de suite un ouvrier, il vient de changer ma douche"*.

Quatre locataires se sont plaints, car le propriétaire n'entreprend pas les travaux nécessaires ou qu'il *"traîne"* à les réaliser. A contrario, neuf personnes ont souligné que leur propriétaire est correct et commence les travaux quand il le faut. Quatre personnes ont précisé qu'il est *"disponible"* et trois ont ajouté qu'il est *"sympa"*.

Deux personnes ont connu des problèmes de paiement de loyer. Mais l'une d'elles a ajouté que le propriétaire a été *"arrangeant"*.

Une locataire dit que la relation avec le propriétaire s'est mal passée. Il s'agit de la personne qui a été expulsée pour non-paiement de loyer et problèmes d'entretien.

3.2.5.5. "Auriez-vous des suggestions pour améliorer le service?"

Six personnes ont répondu qu'il fallait augmenter la durée de l'accompagnement: il doit être, selon elles, de minimum un an.

Une personne a suggéré d'organiser des réunions régulières avec les voisins et de les faire participer au déménagement, afin de *"créer de la solidarité"*.

Enfin, une personne pense que l'atelier-logement doit se tenir plus souvent.

3.2.5.6. "Avez-vous quelque chose à ajouter?"

Plusieurs personnes ont ajouté qu'Habitat-Service constituait un "très bon" service. Elles disent être victimes de discrimination dans leur recherche de logement et que, seules, il leur est très difficile d'en trouver un.

Il a également été répondu qu'Habitat-Service "accepte tout le monde", sans condition. Neuf personnes ont d'ailleurs écrit, à titre d'encouragement: "continuez!".

Plusieurs personnes ont souligné la qualité de tout le personnel, sa disponibilité et le véritable intérêt porté par Habitat-Service, même après le glissement du bail.

Plusieurs ont insisté sur la compétence de l'ouvrier et la gentillesse du personnel.

Deux personnes ont simplement répondu "merci" et deux autres qu'elles "n'oublieraient jamais ce que le service a fait pour elles".

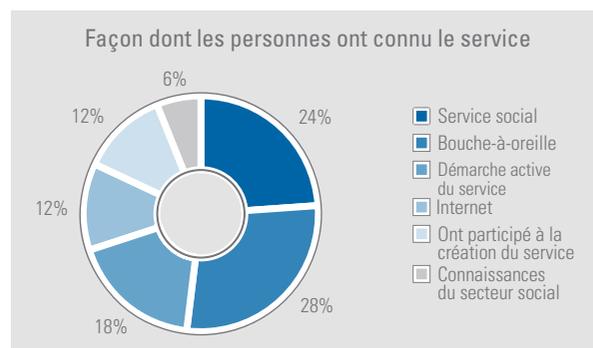
Trois personnes ont souligné l'attribution rapide de leur logement par le service.

3.3. Enquête auprès des propriétaires

Tous les propriétaires contactés ont accepté de répondre au questionnaire proposé.

- Il s'agit de **vingt-quatre propriétaires privés** et de **trois partenaires institutionnels** (F.L.W., a.s.b.l. Le Phare, a.s.b.l. Sans Logis).
- Dix d'entre eux ont mis un logement en gestion, quatre en ont confié deux, deux nous en ont mis trois en gestion et le Fonds du Logement Wallon vingt depuis l'ouverture du service.
- Quinze propriétaires ont répondu par écrit, deux ont souhaité une rencontre.
- Onze propriétaires ont toujours, au moment de l'enquête, au moins un logement en gestion auprès d'Habitat-Service.

1. "Comment avez-vous connu Habitat-Service?"



- Pour cinq propriétaires, le bouche-à-oreille est le vecteur de l'information.
- Quatre propriétaires se sont renseignés auprès de services sociaux (C.P.A.S., ville de Liège...).
- Trois propriétaires en ont eu connaissance suite à une démarche active du service (article de presse, présence à des manifestations...).
- Deux propriétaires ont trouvé les références du service sur le site de l'a.s.b.l. Sans Logis.
- Deux associations ont des liens étroits avec: l'a.s.b.l. Sans Logis et le Fonds du Logement des Familles Nombreuses de Wallonie.
- Une propriétaire connaît le service, car elle travaille dans le secteur social.

2. "Quelles sont les raisons qui vous ont amené à traiter avec ce service?"

La plupart des propriétaires invoquent plusieurs raisons à travers lesquelles se dégagent deux dimensions.

Une dimension purement pratique

Huit propriétaires, soit la moitié, sont clairement (et uniquement) intéressés par l'aspect pratique du système:

- quatre ont connu divers problèmes avec d'anciens locataires - essentiellement pour non-paiement de loyers et/ou problèmes liés à l'entretien du logement. Ainsi, la sélection des locataires les rassure. Deux propriétaires ont utilisé le terme de "garantie" - tant au niveau du paiement du loyer que de l'entretien -, un autre celui de "bail d'essai". Reste un propriétaire, qui, conscient de la situation du logement dans un quartier "délabré", avoue rencontrer des difficultés à trouver des locataires respectueux;
- de manière détaillée, l'un d'eux explique: "facilité, gain de temps, sélection des locataires (recherche du locataire, visite, choix) et garantie financière";
- deux autres propriétaires ont souligné la commodité qu'offre le service, au point de vue administratif: bail, état des lieux ...;
- la "confiance en la direction" et le "sérieux" de l'a.s.b.l. ont été évoqués à trois reprises;
- pour deux propriétaires, c'est la réalisation des travaux qui a été l'élément déclencheur;
- enfin, une propriétaire est animée d'un souci déontologique: travaillant elle-même au C.P.A.S. de Liège, elle ne souhaitait pas mélanger "la casquette de travailleur social et celle de propriétaire".

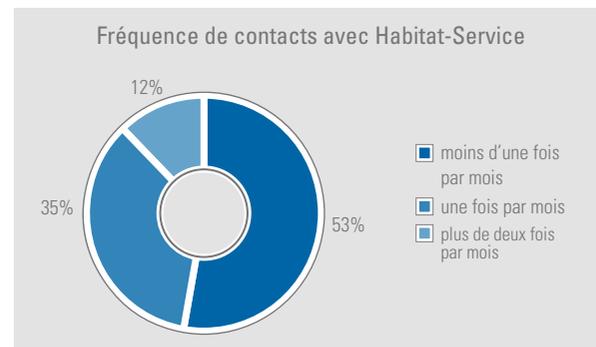
Une dimension philosophique

Ces propriétaires sont avant tout intéressés par l'aspect social, allié à l'aspect pratique du système.

Ces neuf propriétaires évoquent:

- la communauté de pensée et d'intérêt social (en ce qui concerne les partenaires institutionnels);
- la philosophie qui sous-tend l'action d'Habitat-Service;
- le logement à caractère social;
- le souhait de louer à des personnes en difficultés, mais pas sans accompagnement.

3. "Quelle était la fréquence de vos contacts avec Habitat-Service durant la période de contrat et comment les qualifieriez vous?"



Pour neuf propriétaires, les contacts ont été occasionnels (soit moins d'une fois par mois), ce qui est logique pour les situations classiques du bail glissant.

En effet, les rencontres avec les propriétaires sont organisées comme suit:

- premier contact: visite des lieux, négociation des travaux et du loyer et signature du contrat;
- deuxième rencontre: présentation officielle du locataire au propriétaire au logement;
- dernière rencontre lors du glissement de bail.

Un propriétaire précise que les contacts se sont raréfiés au fil du temps et cela, malgré la mise en gestion de plusieurs immeubles. La confiance instaurée et les procédures maîtrisées demandent de moins en moins d'échanges.

- **Pour six propriétaires, les contacts ont été réguliers** (soit au moins une fois par mois) pour différentes raisons: réalisation de travaux importants, échanges d'informations, proposition du règlement d'ordre intérieur...
- **Pour deux propriétaires, les contacts ont été fréquents** (soit au moins deux fois par mois). Dans un cas, cela s'explique par une collaboration qui s'étend au-delà des locataires: présence à des réunions rassemblant les acteurs autour de la problématique du logement ...

4. "Comment qualifieriez-vous vos relations avec Habitat-Service?"

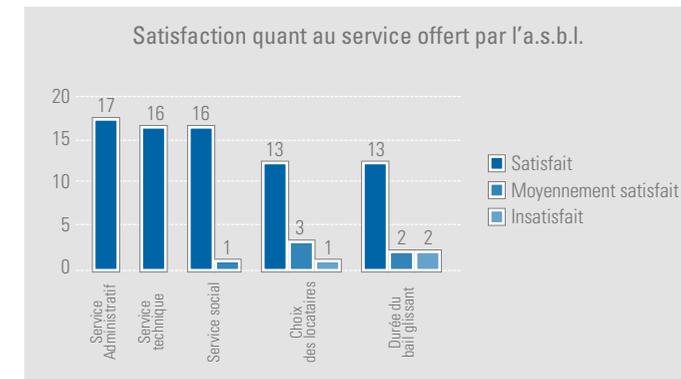
La qualité des relations entretenues avec le service est jugée:

- "Très bonne" pour quinze propriétaires sur dix-sept;
- "bonne" pour une;
- "satisfaisante" pour le dernier.

Quelques commentaires complètent ces réponses: "Nous avons toujours eu réponses à nos questions"; "Parfait"; "Relations de très bonnes à satisfaisantes selon les époques: actuellement très bonnes".

La propriétaire dont la réponse est "satisfaisante" justifie sa réponse par le souhait d'un accompagnement plus long. Raison qu'elle détaille plus amplement par la suite.

5. "Etes-vous satisfait du service offert par l'a.s.b.l.?"



Il ressort de façon très claire que les propriétaires sont satisfaits du service. Ils insistent sur l'utilité du service "parce que la concertation amène à régler les difficultés éventuelles".

Les principaux points de satisfaction sont les suivants:

- le service administratif est apprécié à l'unanimité;
- les services technique et social sont appréciés à la quasi-unanimité.

Trois propriétaires disent avoir rencontré des problèmes (non-paiement des loyers et entretien du logement) avec leurs locataires. Suite à ces problèmes, une personne a été expulsée et deux autres n'ont pas vu leur bail reconduit. Un propriétaire n'a pas précisé pourquoi il n'était que moyennement satisfait. Mais le locataire occupe toujours le logement. Quatre locataires ont donc quitté le logement, si l'on inclut une personne qui a acheté une maison.

Quant à la durée du bail glissant, les quatre propriétaires souhaitent un accompagnement plus long. Un propriétaire précise même qu'il doit durer au minimum un an, voire deux. Deux autres ont souligné le fait que le rôle d'intermédiaire joué par Habitat-Service permet de "régler" plus facilement les conflits avec les locataires.

Quoiqu'il en soit, le service est considéré comme un service social par quatorze propriétaires, les trois autres le considèrent comme un service social et commercial.

6. "Auriez-vous loué ce logement à cette personne sans l'intervention de Habitat-Service?"

Dix propriétaires ont répondu qu'elles n'auraient pas loué le logement au locataire choisi par Habitat-Service et s'en expliquent.

Cinq disent que la précarité trop visible du locataire les aurait freiné. Un a souligné le problème de la langue "une femme seule avec un bébé et connaissant à peine le français". Une autre a été rassurée par la guidance offerte par Habitat-Service.

Un propriétaire a soulevé ses propres difficultés financières rendant le revenu immobilier indispensable. "Pour cette raison, je n'aurais pas pris le risque de louer mon bien à une personne percevant des allocations de remplacement sans la garantie financière du service".

7. "Selon vous, quelles sont les améliorations à apporter au service?"

Les améliorations souhaitées concernent la durée du bail glissant. Pour six propriétaires, elle doit être plus longue. Trois d'entre eux ont précisé qu'après le retrait d'Habitat-Service, le propriétaire doit *"prendre la relève"*.

Plusieurs de ces propriétaires ont réfléchi à la question et tentent différentes réponses. De façon générale, le souhait serait un accompagnement qui devient plus léger au fil du temps et peut se résumer comme suit: *"après glissement de bail, présence 1 fois tous les 6 mois pendant 2 ans puis une fois par an pendant les 5 années suivantes, car la population ciblée est fragile"*. D'après ce propriétaire, il est nécessaire qu'Habitat-Service prenne contact régulièrement tant avec les locataires qu'avec les propriétaires, après le glissement du bail. Il précise qu'il s'est senti *"lâché"* par le service et qu'il trouve le rôle *"d'interface"* du service essentiel en cas de conflit, rôle qui doit être assuré au-delà de la période de contrat. Un propriétaire propose que *"le bail ne glisse jamais"*.

Un autre propriétaire souhaite plus de soutien au niveau technique, sans autre précision.

Dans les améliorations à apporter, il est également dit qu' *"Habitat-Service doit se faire connaître beaucoup plus"*.

Enfin, onze propriétaires ont répondu qu'ils ne voyaient aucune amélioration à apporter.

8. "Conseilleriez-vous le service à d'autres propriétaires et pourquoi?"

Tous les propriétaires ont dit qu'ils conseillent le service, même ceux qui ont rencontré des difficultés après le glissement du bail. Deux d'entre eux ont d'ailleurs précisé qu'ils l'ont déjà conseillé.

Les raisons évoquées sont: *"parce que Habitat-Service est un organisme sérieux"*, *"par humanité"*, *"pour la garantie offerte par le contrat qu'il qualifie de bail d'essai et l'aide dans la mise en location, tant au niveau administratif qu'au niveau de la recherche des locataires"*.

Un propriétaire a répondu qu'Habitat-Service est une *"alternative valable aux agences immobilières sociales"*.

9. "Pensez-vous à l'avenir faire appel au service et pourquoi?"

Quatorze propriétaires ont répondu oui. Un a précisé que désormais, il a confiance en Habitat-Service et un autre que le service était gage de sécurité au niveau des locataires.

Parmi les trois propriétaires qui ont répondu non, un a vendu ses biens immobiliers, les deux autres n'ont pas fourni d'explications.

Trois propriétaires précisent qu'ils vont nous recontacter prochainement, car ils ont de nouveaux logements à proposer.

10. "Auriez-vous quelque chose à ajouter? Autres remarques"

Trois propriétaires ont souligné que les locataires sont trop bien protégés par la loi et qu'il est difficile -et long- de les expulser lorsque surviennent des problèmes. Ils évitent cette embûche en signant un contrat avec Habitat-Service.

Deux pensent qu'il n'existe aucune garantie que le locataire tienne son logement en bon père de famille après le glissement du bail.

Deux propriétaires insistent sur le fait que le système mis en place à Habitat-Service *"permet d'éviter les ghettos mais surtout que les personnes issues du quart-monde ne sont pas "ghettoisées"*.

Ensuite, une personne a souligné le fait que *"le service maintient l'équilibre entre les intérêts des deux parties"* et *"que le locataire est bien informé de ses devoirs (entretien des chaudières)"*.

Une autre personne a répondu que le service doit se faire connaître davantage.

4

Analyse et commentaires
des données**Préalable: le principe de bonne gouvernance**

Le bail glissant est un outil en évolution. Depuis la création du service, l'accompagnement social, dans le cadre du bail glissant, a évolué, s'est enrichi et adapté aux réalités rencontrées. La démarche utilisée s'apparente au principe de la bonne gouvernance⁶ *"L'accompagnement social ne repose pas sur un ensemble de principes a priori, mais est - comme toute architecture - un ensemble de pratiques nées de défis concrets et qui, petit à petit, "font système" jusqu'à permettre la formulation de principes généraux. Il est donc plus juste de parler d'émergence progressive d'un savoir à partir de l'observation de problèmes, de pratiques et d'innovations revenant de manière récurrente"*.

4.1. Focus sur les locataires**4.1.1. Concordance avec le public cible**

Le profil des personnes interrogées correspond bien au public visé par Habitat-Service: public adulte, précarisé et isolé socialement. 90% bénéficient de l'aide sociale et 77% sont isolés avec ou sans enfant(s). 66% d'entre eux vivent en institution avant leur entrée dans un des logements d'Habitat-Service, dont une grande partie en maison d'accueil. 26% sont mal-logés (insalubrité, exigüité du logement).

L'importance des personnes isolées (avec ou sans enfant(s)) met en évidence la nécessité du réseau naturel des personnes, du lien social. Ce qui est confirmé par la question portant sur les relations sociales des locataires, où le nombre est élevé quand il s'agit d'une famille, et se raréfie, voire est inexistant, pour les autres. L'hypothèse est que, lorsque le réseau existe, les solutions existent peut-être aussi, sans devoir passer par l'aide d'un service. Au moment de l'enquête, huit locataires (30%) disent ne jamais recevoir chez eux. L'isolement est pourtant un aspect auquel le travailleur social est attentif dès le départ, mais sur lequel il semble y avoir peu de moyens d'agir.

4.1.2. De l'importance d'une bonne attribution

On relèvera un degré élevé de satisfaction quant au logement attribué, mais également l'intérêt de consacrer du temps au processus d'attribution du logement, de respecter au plus près les souhaits des candidats-locataires, d'accorder un délai de réflexion de quarante-huit heures, de rediscuter avec eux de leur choix si l'on observe des réticences, de leur permettre de refuser le logement autant de fois que nécessaire...

On perçoit chez le locataire une difficulté à parler du *logement idéal*. Il n'ose pas dire, par exemple, qu'il souhaite un logement de plain-pied, de peur qu'il s'agisse d'un frein à l'accès au logement. Pourtant, un logement conforme à son envie est la base même de son investissement. Le locataire est d'autant plus prêt à consentir des efforts pour conserver son logement qui correspond à ce qu'il aime. Peu de personnes pensent au besoin de sécurité rencontré grâce à la structure de tel ou tel bâtiment.

Les exemples décrits (cf. p.11) et les résultats de l'enquête (taux de satisfaction du logement cf. p.23) montrent la portée, pour chacun, de la représentation du logement. Ce n'est souvent qu'en situation réelle, lors de visite du logement, que les choses peuvent se dire et que s'effectue une prise de conscience pour chacun (futur locataire et travailleur social) de ce qui serait la solution *idéale* de logement, qui devient alors moteur de changement.

4.1.3. Au-delà des demandes

Comme on l'a vu dans l'enquête et par les exemples d'accompagnement, il apparaît que, très souvent, les problèmes liés au logement se cumulent avec d'autres difficultés, dont il faut tenir compte dans le travail d'accompagnement social mis en place: soucis familiaux, de santé, isolement social...

En tant que professionnel, il s'avère nécessaire de distinguer les éléments de stabilité à long terme dont les bénéficiaires ne sont pas toujours conscients.

Comme les exemples le montrent, cela peut induire une situation de tension entre ce que la personne souhaite et ce que l'intervenant propose. La relation se poursuit néanmoins et s'enrichit par la confrontation de la personne à cette situation, montrant par là que l'occupation d'un logement adapté constitue un facteur de motivation important.

4.1.4. Une relation contractualisée

Le lien entre le maintien dans l'habitat et le respect d'une gestion locative adaptée au logement forme un axe de travail incontournable, traité tout au long de l'accompagnement.

"L'explication des termes du contrat et de ses dispositions, comportant des droits et obligations pour chacune des parties, est un élément important du dispositif d'accompagnement social en ce qu'elle permet l'appropriation de la règle".⁷

Le contrat transitoire signé par l'occupant permet, par les explications données et l'apprentissage du respect des différentes clauses, de le préparer à la signature du contrat de bail classique qu'il sera amené à conclure avec le propriétaire lors du glissement de bail.

D'autre part, le bail glissant offre au locataire la possibilité de rester dans le cadre législatif classique, loin des logements de transit et des maisons d'accueil.

6 ALLIANCE POUR UN MONDE RESPONSABLE, PLURIEL ET SOLIDAIRE, *Les principes de la gouvernance au XX^e siècle*, juin 2001

7 Luc LAURENT, directeur général du Fonds du Logement des Familles Nombreuses de Wallonie, *Les Echos du Logement*, décembre 2005.

4.1.5. Construction du lien

Quel que soit le processus, il ne pourra démarrer que par la création d'un lien. Au travers de l'enquête, il apparaît qu'une grande majorité des locataires a perçu l'accompagnement de façon positive. Beaucoup d'entre eux ont déjà rencontré nombre de services sociaux: C.P.A.S., assistant de justice, école, P.M.S.... Instauration d'une relation de confiance n'est pas gagnée d'avance. D'autant que les rencontres entre le travailleur social d'Habitat-Service et le locataire ont lieu au logement, espace privé, que, de façon logique et naturelle, chacun défend contre toute intrusion.

On voit que le lien créé en début d'accompagnement acquiert ici toute son importance. Dès le départ, sont activées des démarches accompagnées ou supervisées, communes à tous les aménagements. Elles vont cibler plus spécifiquement les attentes des personnes et créer une première accroche pour la construction du lien.

4.1.6. Durée de l'accompagnement

Pour 40% des personnes interrogées, la période d'accompagnement a été de six mois. Pour les 60% restants, elle s'est prolongée jusqu'à neuf ou douze mois. La présence de l'intervenant social hebdomadaire en début de contrat se raréfie au fil du temps. Cette fréquence modulable semble adaptée, car la majorité des personnes rencontrées l'ont appréciée. Elles se sont senties aidées et ont "bien" à "très bien" vécu l'accompagnement. La personne qui l'a jugé "trop lourd" n'avait, dans les faits, pas besoin d'aide.

Dans la majorité des cas, la fin de l'accompagnement a été bien vécue, probablement grâce à la relation qui est présentée d'emblée comme transitoire. Les personnes pour lesquelles cela s'est avéré plus difficile avaient peur de se retrouver seules face à leur propriétaire ou avaient du mal à quitter le travailleur social auquel elles s'étaient attachées.

Le glissement de bail est une étape importante pour la personne. Elle est "enfin" seule interlocutrice et seule responsable par rapport à son logement. Il reste important d'être vigilant à ce que le bail ne glisse qu'à l'instant où l'évaluation, avec la personne, montre que le moment est opportun.

Trois quarts des personnes dont le bail a glissé entretiennent une relation positive avec leur propriétaire (bonne à très bonne). Un cinquième des personnes souhaiterait augmenter la durée de l'accompagnement.

Toutes les personnes interrogées reconnaissent l'utilité du service et le conseilleraient à leur réseau.

4.1.7. Etape dans le parcours de l'urgence à l'insertion

L'analyse de l'a.s.b.l. *Habitat et Participation* permet de situer l'action du bail glissant à l'intérieur de ce processus:



Pour la majorité des situations rencontrées, le bail glissant occupe une place charnière entre l'errance, la vie institutionnelle et la réinsertion sociale. On y observe que le point de départ d'une stabilité accrue passe par l'occupation optimale d'un logement et la reconstruction progressive d'un réseau avec l'aide des institutions existantes. La personne doit cependant être demandeuse d'un accompagnement ou tout du moins l'accepter. Il est observé que l'accès à un logement de qualité se révèle un facteur important de motivation pour certaines personnes qui, a priori, ne souhaitent pas vraiment d'accompagnement.

Il est évident que le parcours des personnes est rarement linéaire et que la rencontre avec un service s'inscrit dans un moment particulier de leur vie. Il arrive que la relation s'interrompe et que la personne doive quitter le logement. Ceci n'implique pas que la porte lui est fermée à jamais. Là réside toute l'importance d'un système permettant une souplesse nécessaire, si l'on souhaite tenir compte de l'évolution et des différentes étapes par lesquelles tout être humain évolue. Un nouvel accompagnement pourra toujours se mettre en place. Il s'enrichira de l'expérience passée, afin d'améliorer l'aide apportée.

En l'occurrence, le logement est un levier d'insertion dans le processus de reconstruction personnelle. L'aide visant une responsabilisation progressive du locataire a permis, à des personnes en perte de repères, d'affronter les obstacles inhérents à une réinsertion par le logement, afin de rompre le cercle infernal souvent rencontré: hôpital, logement, rue, maison d'accueil...

4.1.8. Bail glissant = logement durable?

Dans l'enquête, il ressort que les trois quarts des personnes interrogées occupent toujours leur logement après quatre ans. Ceci confirme l'effet de stabilisation et de logement durable, visé par le travail du service.

70% d'entre elles souhaitent néanmoins déménager, dont la moitié pour un logement social. Les loyers restent, pour ces personnes à faibles revenus, une charge trop élevée, ce qui démontre le rôle et la place essentielle à jouer par le logement public.

Un tiers des personnes interrogées ont quitté leur logement pour un logement social ou l'achat d'une maison.

Un résultat nous paraît encourageant: seules trois personnes, soit 11%, souhaitent déménager ou ont quitté le logement pour des problèmes (conflit avec le propriétaire, expulsion pour non-paiement de loyer, humidité).

4.1.9. Au-delà des aspects du logement

Le logement représente l'un des éléments de base de la vie sociale et répond à un besoin primaire de protection, de sécurité et d'intimité. Il renvoie à la place qu'on occupe parmi ses pairs, à l'appartenance et à la reconnaissance sociale. Il permet de démarquer la vie privée de la vie publique.

Les exemples montrent que si l'objectif du bail glissant est, dans un premier temps, l'accès à un logement durable, l'enjeu principal consiste à répondre à un besoin de sécurité pour les personnes. Celle-ci permet, une fois la situation stabilisée, d'améliorer d'autres aspects de sa vie (formation, santé, emploi). Un logement approprié concourt à retrouver une plus grande énergie.

Par la suite, la personne veut déménager, elle se trouve dans une dynamique de réussite et peut envisager une amélioration de sa situation (achat, logement social, logement plus spacieux...).

Un tiers des personnes percevant une aide du C.P.A.S. ou des allocations de chômage ont vu leurs revenus évoluer par l'accès aux formations et à l'emploi. Ceci participe -comme pour le point précédent- à une évolution positive et permet une ascension sociale, qui va de pair avec un déménagement futur.

Occuper un logement requiert de la personne une série d'aptitudes pour l'entretenir et le conserver. On peut citer: une gestion financière équilibrée, la maîtrise de l'écrit, l'utilisation à bon escient du logement, l'entretien de relations correctes avec le voisinage...

Il est intéressant de relever (cf. exemple 5, p.13) que, malgré une année chaotique, Madame Téo, a acquis des habitudes et une assurance qui lui permettent réellement de vivre seule, moyennant un léger soutien. Le temps de l'accompagnement a également permis une rupture avec son passé (vie en couple sous dépendance, vie en institution).

4.2. Focus sur les propriétaires

4.2.1. Contacts et fidélisation des propriétaires

Le bouche-à-oreille et la publicité sont actuellement les vecteurs d'informations privilégiés pour les propriétaires. Seuls un quart d'entre eux ont réalisé une démarche active de recherche de partenaires pour louer leur logement, en s'adressant entre autres à des services sociaux.

Durant le contrat avec le propriétaire, les contacts sont pour moitié réguliers à fréquents (une à plus de deux fois par mois) et pour moitié occasionnels (moins d'une fois par mois). La multiplicité des contacts est souvent liée à la supervision et à la réalisation de travaux dans le logement.

La grande majorité des propriétaires s'estime très satisfaite de la relation avec Habitat-Service. Aucun n'est insatisfait. Ils apprécient les services offerts (administratif, technique, social). Ils sont unanimes à relever le sérieux du service et à le conseiller à leurs pairs. La majorité pense s'adresser de nouveau au service.

La confiance établie au fil du temps induit que le propriétaire revient spontanément vers Habitat-Service, lors du départ d'un locataire dont le bail a glissé, pour proposer une prise en gestion. Il arrive également que des propriétaires sollicitent l'avis d'Habitat-Service sur le bien qu'ils comptent acquérir et lui donner en gestion.

Ce qui motive l'intérêt du système, pour les propriétaires, dépasse le simple fait de détenir temporairement, en la personne morale de l'association, un locataire sûr. Un propriétaire résume: *"Le locataire que je choisis moi-même n'est jamais qu'un passant qui ne représente rien pour moi. Même s'il a un travail et un air sérieux, il y a une grande partie de risques... J'ai fait confiance à un organisme parce qu'il forme les locataires, il les éduque... et le bail reste au nom de l'association tant que les locataires ne sont pas "biens"."*

Deux propriétaires ont dit avoir laissé leur logement vide depuis de nombreuses années suite à des déboires avec des locataires. Découragés, ils hésitaient à vendre leurs biens lorsqu'ils ont entendu parler d'Habitat-Service et des garanties qu'apportait le bail glissant.

4.2.2. Public cible, une action citoyenne

La motivation des propriétaires à collaborer avec Habitat-Service est, pour la moitié d'entre eux, principalement d'ordre pratique (garantie, facilité administrative, confiance, réalisation de travaux...). Pour l'autre moitié, il s'agit d'une alliance entre l'aspect social, philosophique et pratique. Dans deux cas, il s'agit de propriétaires à la *fibre sociale*, particulièrement sensibles aux difficultés des personnes fragilisées.

Si certains s'inscrivent dans une démarche d'ordre philosophique, d'autres se placent dans une logique purement économique avec les effets pervers qui peuvent l'accompagner: ainsi les propriétaires *mafieux* qui, au cours de la relation, voient leurs seuls intérêts et ignorent la mise en conformité du logement. Mais il arrive qu'ils découvrent également que des locataires *sociaux* sont capables de gérer un logement et que d'y investir pour eux ne s'assimile pas à peine perdue.

Certains propriétaires sont conscients du fait que leur logement, s'il répond aux critères de salubrité, n'est pas suffisamment attractif pour des personnes salariées. Ils ont dès lors affaire à des personnes vivant de revenus de remplacement, soit une population fragilisée, dont ils craignent l'instabilité et le non-respect des engagements pris.

On observe un réel changement de regard des propriétaires sur les locataires à faible revenu. Les deux tiers des propriétaires n'auraient pas loué à la personne à qui a été attribué le logement, en raison de la précarité trop visible. Différents indicateurs (composition familiale, ressources, situation avant l'entrée dans le logement...) alertent les propriétaires privés quant aux capacités des candidats locataires à gérer un bien locatif.

Le propriétaire est à l'écart des dérapages éventuels du début de l'installation: retard de loyer, aménagement caduque du logement (manque de mobilier, faible investissement du logement...) qui constituent différents aspects travaillés pendant cette période. Ce n'est qu'une fois la situation stabilisée que le locataire et le propriétaire sont mis en présence. Cela permet au locataire de donner une image positive de lui et d'avoir plus d'assurance vis-à-vis du propriétaire.

La démarche est donc ici fondamentalement différente de ce qui se passe dans une Agence Immobilière Sociale, où il n'existe aucun contact entre locataires et propriétaires.

4.2.3. Durée de l'accompagnement

65% des propriétaires ne voient aucune amélioration à apporter à ce qui est déjà proposé par le service.

35% des propriétaires préconisent une augmentation de la durée du bail, avec un accompagnement plus léger (une fois tous les six mois pendant deux ans, puis une fois par an pendant cinq ans).

Les craintes des propriétaires rejoignent celles exprimées par les locataires. A ce titre, les propriétaires sont très surpris d'apprendre que le locataire a également peur qu'il ne *se comporte mal* avec eux après le glissement du bail. Une solution qui, généralement, apaise les craintes de chacun est alors proposée: la signature, dans un premier temps, d'un contrat de bail de courte durée (un an). Cette nouvelle étape permet (à nouveau) à chacun de tester l'autre, de le mettre à l'épreuve, sans la présence du service et de confirmer que chacune des parties répond bien aux attentes de l'autre.

Après le glissement de bail, Habitat-Service n'assure plus un accompagnement en tant que tel, mais donne plutôt la possibilité de maintenir un lien. En cas de difficultés, cette relation se réactive avec l'avantage que les parties en présence se connaissent bien.

4.2.4. Médiation: rôle d'intermédiaire, informations

L'intervention d'Habitat-Service est à la jonction entre la sphère marchande (le logement) et non-marchande (les relations propriétaires-bailleurs/ locataires en précarité). Le service choisi de porter les deux casquettes: gestionnaire de logements et accompagnateur social, tant pour accompagner les locataires que les propriétaires.

Propriétaires et locataires possèdent des droits et des devoirs, très souvent régis par des lois ou des règles de bon sens. Habitat-Service veille à ce que chacun s'en souvienne. L'information porte également sur les contrats de bail, les différentes législations en vigueur (critères de salubrité...).

L'accent est mis sur l'esprit de citoyenneté où chacun se retrouve gagnant, dans une relation où chacun respecte l'autre.

Etre propriétaire s'apparente à *un métier* et comporte une responsabilité importante vis-à-vis du locataire. Le rôle d'Habitat-Service consiste donc à fournir les informations nécessaires (ex: contrat d'assurance incendie), conseils qui portent également sur certains aspects après le glissement de bail: comment réagir en cas de difficultés, visite annuelle du logement?...

D'autre part, de nouveaux outils sont construits afin d'informer les propriétaires des nouvelles mesures, telles que l'obligation de détecteurs d'incendie, l'enregistrement des baux... Ils épousent les mêmes formes que la documentation s'adressant aux locataires.

En ce qui concerne la médiation, elle se joue en premier lieu lors de la prise en location et porte sur le montant des loyers, les travaux de rénovation et les améliorations à apporter au logement avant l'entrée dans les locaux. Ce rôle se poursuit tout au long de l'accompagnement, lorsque des difficultés, liées soit au bâtiment en lui-même, soit à l'occupant, surgissent.

Le montant raisonnable des loyers ne s'explique pas par une négociation à tout prix à la baisse. Chaque propriétaire développe son propre plan financier et une relation équilibrée passe par le respect des obligations de l'autre. Il semble que les propriétaires recherchent surtout des garanties financières et une bonne gestion de leur bien, plus que des rentrées d'argent importantes.

Il est à noter qu'à côté des multipropriétaires, il arrive régulièrement que le service passe des contrats avec des propriétaires dits précarisés. Dans leur cas, les loyers complètent des revenus très limités et dont ils dépendent financièrement. Le phénomène, mis en évidence par Julie Charles (Igeat-U.L.B.) n'est pas à négliger et pourrait également expliquer que *"si ces petits propriétaires-occupants n'entretiennent pas leurs immeubles, c'est parce qu'eux-mêmes ne vivent pas forcément dans des conditions exceptionnelles et, par conséquent, ils ne voient pas pourquoi leur(s) locataire(s) devraient vivre dans de meilleures conditions telles qu'édictees par le Code du Logement"*.⁸

Pour ces propriétaires, le rôle d'Habitat-Service est triple: la certitude d'un paiement de loyer régulier, le rappel des normes de salubrité ainsi que l'aide pratique et matérielle dans la réalisation des travaux pour une mise en conformité du bâtiment.

4.2.5. Bonification du parc locatif

En s'appuyant sur le lien de confiance construit au fil du temps avec le propriétaire, et plus particulièrement sur les connaissances techniques apportées aux propriétaires ainsi que sur les transformations qui en découlent, les habitations connaissent une rénovation durable.

4.3. Le bail glissant = un nouvel outil de la politique du logement?

4.3.1. Avantages

- accès au logement privé pour une population particulièrement défavorisée;
- accompagnement spécifique qui, au-delà du logement, apporte une amélioration globale de la qualité de vie des personnes;
- stabilisation dans le parcours de vie des personnes;
- trois acteurs autour d'une même table;
- mixité sociale;
- maintien des locataires dans le système contractuel classique;
- accompagnement limitant fortement les coûts: impayés de loyers, vides locatifs, dégradations...;
- participation citoyenne des propriétaires;
- bonification du parc immobilier.

4.3.2. Limites

- lutte contre les bâtiments inoccupés;
- accompagnement pour une période limitée dans le temps, car ne permet pas le travail avec des personnes qui demandent un accompagnement plus spécifique: toxicomanie lourde, très grande déstructuration (à voir: projet co-logement...);
- difficulté de créer des passerelles solides avec les partenaires extérieurs, garants d'un suivi à long terme;
- l'évaluation montre que, si la situation des personnes s'est globalement améliorée, il reste la difficulté à augmenter les liens sociaux (cf. question n°4) et à accéder au logement social, afin d'abaisser la part trop élevée du loyer des allocataires sociaux;
- crainte de certains locataires / propriétaires concernant la période après glissement de bail;
- montant des loyers qui, s'ils se situent dans une fourchette de prix en dessous de ceux du marché locatif privé, grèvent de façon trop importante le budget des personnes cibles;
- le coût de l'accompagnement non pris en compte par les pouvoirs subsidiaires.

4.3.3. Pistes de réflexion pour l'amélioration de l'outil et les possibilités d'en étendre le système

- prise en compte des remarques des propriétaires et des locataires, en contractualisant un accompagnement - à définir - lorsque le bail a glissé;
- octroi de points de priorité permettant aux locataires d'accéder plus rapidement au logement social;
- droit à une aide financière pour les locataires dans l'attente d'un logement social;
- augmentation de la subvention accordée, en tenant compte du coût de l'accompagnement social et de la prise de risques (impayés de loyers, vides locatifs, dégradations), ce qui permettrait de rencontrer les demandes insatisfaites des propriétaires;
- adaptation des mesures, telles que l'exonération du précompte immobilier pour les propriétaires (qui demandent un contrat de gestion de neuf ans) et les chèques-travaux, à la réalité du bail glissant.

5

Analyse financière de la faisabilité du bail glissant

5.1. La méthodologie

5.1.1. L'expérience

Pour l'élaboration de la partie financière nous nous sommes basés sur l'expérience d'Habitat-Service à Liège et d'Habitat Alternatif Social à Marseille en France. Le budget global doit couvrir les trois grandes domaines: les frais de personnel, de fonctionnement et les risques liés à la location.

5.1.2. Les charges

5.1.2.1. Les frais de personnel

Ces frais sont liés à l'accompagnement social et administratif ainsi qu'à l'accompagnement technique dans les logements. La médiation avec les propriétaires est également prise en compte.

Les chiffres tels que présentés dans la partie 2 de ce chapitre se basent sur les barèmes de la CP 319.02. Le salaire des différents travailleurs a été calculé sans ancienneté. Par la suite, il faudra évidemment tenir compte de l'évolution des salaires suivant l'ancienneté et les fonctions.

L'accompagnant social travaille avec le locataire durant la totalité du parcours: de la prise de contact jusqu'au glissement du bail. Le suivi est individualisé en accord avec la situation de la personne accompagnée. Il a des objectifs à trois niveaux:

- Le bien-être personnel - confiance en soi, se soigner, reconnaître ses compétences, prendre conscience de ses limites, faire des choix, avoir un projet, se sentir responsable,...
- Le bien-être relationnel - savoir communiquer, gérer des conflits, entretenir des relations, s'occuper des enfants,...
- Le bien-être dans la société - avoir des ressources, occuper un logement, vie sociale et culturelle, le monde du travail, le quartier,...

100% du temps de travail de l'accompagnant social sont consacrés au suivi de la personne vers l'autonomie dans le logement. On peut considérer qu'un ETP peut prendre en charge 40 accompagnements. Ce chiffre est un maximum absolu et n'est réalisable que dans le cas de figure où le public est "mixte". Par mixte il faut entendre aussi bien des personnes en début de parcours qu'en voie d'émancipation, mais également des problématiques distinctes qui ont conduit vers l'impasse (psychiatrie, toxicomanie, étrangers,...).

L'intervention de l'**accompagnant technico-locatif** se situe à deux niveaux - le technique et le social. Dans la mesure du possible chaque travail est réalisé avec un objectif d'apprentissage de la personne (locataire ou propriétaire). Il est très important de rappeler en permanence les droits et les obligations de chaque participant. Qui répare la chasse d'eau? Qui peint le châssis? Comment faire pour me débrouiller seul? Comment faire pour me faire aider par un service spécialisé? Toutes ces questions trouvent d'abord une réponse sur le terrain chez la personne.

55% du temps de travail est utilisé pour l'accompagnement du locataire dans son logement (déménagement, installation, petites réparations, ...) et 45% sont consacrés à la mise en état des logements avant emménagement d'un locataire. Cette deuxième partie pourrait faire partie d'une facturation aux propriétaires. Dans le passé nous avons toujours effectué ces travaux gratuitement et selon un cahier de charges négocié avec le propriétaire. Les matériaux restaient à charge de celui-ci. Nous considérons qu'une facturation à 20€/h constitue toujours un avantage très intéressant pour le propriétaire.

La direction prend en charge tout le travail avec les propriétaires - promotion du système, négociation des conditions de location et des travaux, la coordination du chantier, l'établissement des contrats, les états des lieux, les assurances, le contact en cas de problèmes, la gestion du glissement du bail, ... Un temps plein est nécessaire pour la gestion du projet.

Le secrétariat vient en soutien au travail de la direction et de l'accompagnant social. Le travail augmente proportionnellement en fonction du nombre de logements pris en charge. Un temps plein ne devient nécessaire que pour les grandes structures qui prennent en charge plus que 40 logements.

5.1.2.2. Les frais de fonctionnement

Il s'agit des frais courants du service tels que la location d'un bureau et d'un atelier, l'électricité, les assurances, les véhicules (une camionnette pour la gestion des bâtiments et une voiture pour l'accompagnement social), ... Les chiffres présentés dans l'étude expriment une moyenne calculée sur base du budget d'Habitat-Service.

Nous avons identifié trois groupes de frais:

- Les **logements** en bail glissant: Il s'agit du loyer, des charges, des cautions payés par le service au propriétaire ainsi que des assurances incendie et les frais d'entretien et de réparation. Ces frais augmentent proportionnellement avec le nombre de logements. Une grande partie de ces coûts sont logiquement supportés par des rentrées similaires. Toutefois, il y a deux points importants à surveiller: la perte liée aux impayés (voir infra) et les problèmes de liquidité liés aux retards de paiement. Ces problèmes grandissent avec le nombre d'accompagnements et il faut un suivi social et administratif très rigoureux pour éviter tout dérapage.
- Les **fournitures, frais de véhicules** et les **dépenses liées au locaux** du service: Ces frais augmentent proportionnellement avec le nombre de membres de personnel.
- Les **frais administratifs**: Ce sont des coûts relativement stables qui ne subissent pas l'influence de la quantité de logements ou du nombre de membres de personnel.

5.1.2.3. Les frais liés aux risques propres à la location

En entrant dans un contrat de bail glissant le service prend tous les risques liés à la location. Nous supportons des **impayés** de loyer et de charges (eau, gaz, électricité). Un **vide locatif** entre deux locations est une perte sèche pour le service. Les **dégradations** ne sont pas toujours supportées par la garantie locative, ce qui nous amène à intervenir sur fonds propres dans des travaux normalement à charge du locataire.

Tout ces frais sont minimisés par un suivi rigoureux de la personne, proche de l'être humain et de ses réalités. Tout en confrontant en permanence la réalité de la personne, celle du propriétaire et du service.

5.1.3. Les recettes

Les recettes se composeraient de trois sources: les subsides APE pour le personnel, un subside de la RW pour le solde et les frais de fonctionnement et la participation des propriétaires.

Actuellement le système ne reçoit aucune aide par les pouvoirs publics. Nous avons fait l'expérience que ce principe ne peut être efficace que s'il est supporté par un financement extérieur.

Pour la viabilité du bail glissant, il nous semble primordial d'avoir des subsides **APE** pour l'ensemble du personnel.

Le service se réserve 15% du **loyer** durant la période du bail glissant. Le loyer moyen s'élève à plus ou moins 300€. Ce chiffre n'est qu'indicatif dans la mesure où la réalité de chaque logement est différente. Le propriétaire paye également les **fournitures** pour les grands travaux de réparation et d'entretien. Cette somme représente la seule participation du propriétaire, malgré le fait qu'il en retire des avantages variés (accompagnement, présence du service dans la maison, réduction énorme des risques liés à la location, ...). Une fois le bail glissé, il n'y a plus de participation. Nous pensons que cette participation est raisonnable et que les possibilités d'augmenter la contribution des propriétaires existent et sont à explorer.

Nous présentons deux scénarios possibles. Le premier tient compte de la situation décrite ci-dessus. Le deuxième prévoit une intervention plus importante de la part des propriétaires. Au lieu de garder 15% du loyer, le service se réserverait 30% du loyer avant le glissement du bail. Après le glissement du bail, le service percevrait toujours 15% du loyer et assurerait une présence minimale tous les six mois. Il interviendrait évidemment plus si le besoin se faisait sentir. Cette idée se base sur l'enquête où plusieurs propriétaires demandaient une présence allégée mais plus longue. On a émis l'hypothèse que nous suivrons en post-glissement 1,5 fois le nombre de logements accompagnés avant le glissement (exemple: Pour 20 logements accompagnés, nous avons 30 logements en post-suivi). Le scénario 2 devrait être vérifié par un sondage auprès des propriétaires.

5.2. Les chiffres

	0-20		21-40		41-80	
	logements accompagnés		logements accompagnés		logements accompagnés	
CHARGES	196.681,00 €		331.649,89 €		561.687,56 €	
FRAIS DE PERSONNEL	123.621,00 €		159.945,89 €		233.247,56 €	
Direction	54.356,74 €	1 ETP	54.356,74 €	1 ETP	54.356,74 €	1 ETP
Intervenant social	20.181,15 €	0,5 ETP	40.362,30 €	1 ETP	80.724,60 €	2 ETP
Secrétariat	16.795,65 €	0,5 ETP	16.795,65 €	0,5 ETP	33.591,29 €	1 ETP
Accompagnant technico-locatif	32.287,46 €	1 ETP	48.431,20 €	1,5 ETP	64.574,93 €	2 ETP
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	68.560,00 €		162.704,00 €		310.440,00 €	
Logements en bail glissant (loyer, entretien, cautions, assurances,...)	45.000,00 €		132.700,00 €		265.400,00 €	
Fournitures, véhicules et bâtiment	21.480,00 €		27.924,00 €		42.960,00 €	
Frais administratifs (correspondance, incendie, publications, documentation,...)	2.080,00 €		2.080,00 €		2.080,00 €	
FRAIS LIÉS A LA PRISE DE RISQUES	4.500,00 €		9.000,00 €		18.000,00 €	
Impayés	1.500,00 €		3.000,00 €		6.000,00 €	
Vides locatifs	1.500,00 €		3.000,00 €		6.000,00 €	
Dégradations	1.500,00 €		3.000,00 €		6.000,00 €	

	0-20		21-40		41-80	
	logements accompagnés		logements accompagnés		logements accompagnés	
RECETTES - Scénario 1	127.373,39 €		245.237,07 €		434.424,49 €	
RECETTES - Scénario 2	154.843,39 €		304.669,07 €		537.967,49 €	
AIDES À L'EMPLOI	80.623,39 €		104.987,07 €		153.924,49 €	
APE Direction	16.879,74 €	6	16.879,74 €	6	16.879,74 €	6
APE Intervenant social	7.033,23 €	2,5	14.066,45 €	5	28.132,90 €	10
APE Secrétariat	5.626,58 €	2	5.626,58 €	2	11.253,16 €	4
APE Accompagnant technique	11.253,16 €	4	16.879,74 €	6	22.506,32 €	8
Réduction ONSS	39.830,69 €		51.534,56 €		75.152,37 €	
PROPRIÉTAIRE - Scénario 1	4.050,00 €		12.150,00 €		24.300,00 €	
Participation moyenne propriétaires	4.050,00 €		12.150,00 €		24.300,00 €	
PROPRIÉTAIRE - Scénario 2	31.520,00 €		71.582,00 €		127.843,00 €	
Participation propriétaire avant glissement	8.100,00 €		24.300,00 €		48.600,00 €	
Participation propriétaire après glissement	8.100,00 €		24.300,00 €		48.600,00 €	
Participation aux travaux	15.320,00 €		22.982,00 €		30.643,00 €	
SOUS-LOCATAIRE	42.700,00 €		128.100,00 €		256.200,00 €	
Remboursement loyers et charges	36.000,00 €		108.000,00 €		216.000,00 €	
Remboursement primes assurances	700,00 €		2.100,00 €		4.200,00 €	
Remboursement caution	6.000,00 €		18.000,00 €		36.000,00 €	
TOTAL - Scénario 1	-69.307,61 €		-86.412,81 €		-127.263,08 €	
TOTAL - Scénario 2	-41.837,61 €		-26.980,81 €		-23.720,08 €	

6

Conclusion

Cette étude démontre que le *bail glissant* s'avère un outil fonctionnel et riche. L'enjeu équivaut à permettre l'accès durable à un logement décent, grâce à un accompagnement social transitoire et nous pensons que cet objectif est grandement atteint. Le *bail glissant* vise également à ouvrir aux personnes précarisées une porte d'entrée vers le marché immobilier privé. La pédagogie de l'habitat prépare le locataire à la signature d'un contrat de bail classique et à l'occupation d'un logement en *bon père de famille*. De son côté, le propriétaire est accompagné dans ce véritable métier qu'est la gestion immobilière et encouragé à bonifier son bien dès lors qu'il est occupé de manière satisfaisante. Le système procède également de l'action citoyenne et améliore l'image des allocataires sociaux amenés à rencontrer les propriétaires dans un contexte valorisant.

Le *bail glissant* n'offre certainement pas une réponse définitive au problème du mal-logement. Il doit être entendu comme une étape dans le parcours des personnes et des ménages en grandes difficultés d'insertion. Il est par ailleurs indispensable que l'amélioration du parc de logement social soit poursuivie. A ce titre, le *bail glissant* apparaît comme un chaînon utile, une période d'apprentissage qui prépare le locataire à affronter les exigences que représente la signature d'un contrat de bail classique. Il est observé un progrès de la qualité de vie après la période de stabilité dans le logement. Plusieurs familles nombreuses ont pu acheter une maison avec l'aide du Fonds du Logement Wallon. Pour d'autres, subsistera la perspective d'accéder au logement social.

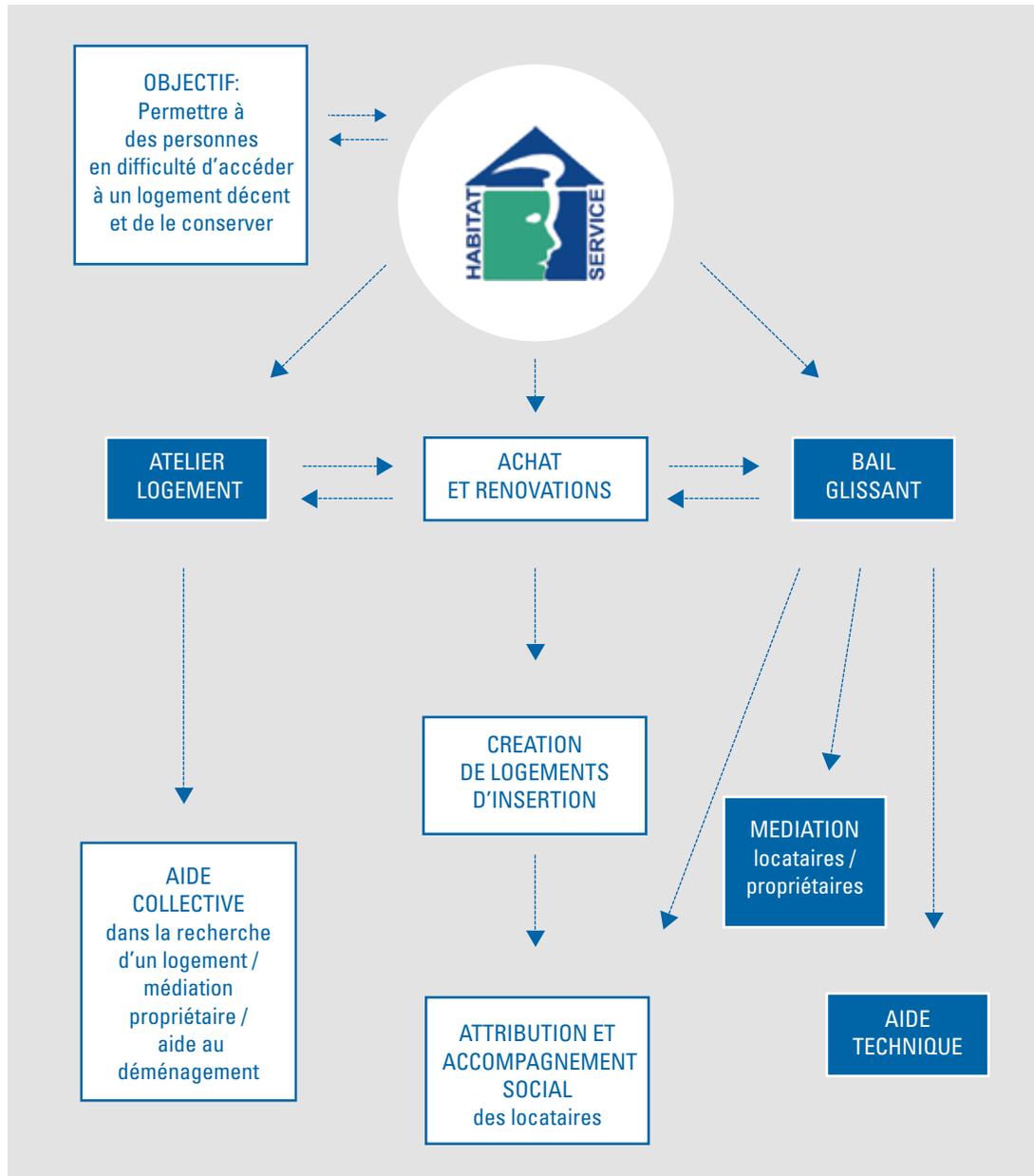
Enfin, il nous faut conclure cette étude en déplorant l'obstacle majeur auquel se heurtent tous les opérateurs du logement social, qui, à ce jour, n'ont pu obtenir des autorités subsidiaires le financement de l'accompagnement social en matière de logement. Par l'étude financière, nous avons pu démontrer que le système du bail glissant est viable si les autorités acceptent de fournir l'effort nécessaire. Le pas d'officialiser le bail glissant comme un des outils face à la crise du logement permettrait aux divers acteurs de trouver une plus grande stabilité. On donnerait en même temps un vrai coup de pouce à une des réponses possibles et nécessaires à la question du mal-logement.

Josiane Simons, parties 1, 2, 3, 4 et 6

Stephan Lux, parties 5 et 6

Annexes

Annexe 1: structure du service



Annexe 2: contrat d'occupation transitoire



CONTRAT D'OCCUPATION TRANSITOIRE

Ceci est un contrat d'occupation provisoire, dans le cadre d'un programme d'accompagnement social mené par l'équipe de travailleurs sociaux de l'a.s.b.l. *Habitat-Service* sous la responsabilité de

.....
Ce contrat d'hébergement ne confère à l'occupant aucun titre ni un quelconque droit à un maintien dans les lieux tant que l'association est locataire de l'appartement.

Le bailleur (c'est à dire le propriétaire):

.....
a consenti à l'a.s.b.l. *Habitat-Service*, en date du,
un bail avec autorisation de mise à disposition du logement à des personnes prises en charge par ce service.

Il est clairement entendu que ce logement est mis à disposition des personnes hébergées à titre provisoire, en vue de les aider à trouver une solution durable à leurs problèmes de logement.

Si l'occupant respecte le présent contrat, au terme de celui-ci, sous réserve de l'accord du propriétaire, il signera un bail à son nom. Il gardera alors le logement, car il sera devenu locataire.

Contrat:

o D'une part:

L'a.s.b.l. *Habitat-Service* locataire principal, dont le siège social est situé Rue Chevaufosse, 78 4000 Liège.
TEL: 04/2262055

représenté par
désignée ci-après par "Habitat-Service"
ayant pour mandataire:

o D'autre part:

Monsieur et/ou Madame
ci-après dénommé(s) "occupant(s)"

TITRE 1 - HEBERGEMENT

Le logement, situé au
 maison / appartement / étage
 est consenti pour l'occupation exclusive de Monsieur et/ou Madame et leur(s) enfant(s).

Habitat-Service héberge à titre provisoire

Monsieur, né le
 Madame, née le
 Enfant:, née le
 Enfant:, née le
 Enfant:, née le

TITRE 2 - DUREE DU CONTRAT

Ce contrat est conclu pour une durée déterminée, de **six mois**
 commençant le2009.

Une possibilité de prolongation est envisageable en accord avec le travailleur social et fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

TITRE 3 - IMPLICATIONS FINANCIERES

L'occupant s'engage à payer à *Habitat-Service*:

une redevance de € par mois pour l'hébergement + €
 de charges: provision pour l'eau, le chauffage, l'électricité des communs (biffer les mentions inutiles).

L'occupant versera à *Habitat-Service* un montant de €/mois pour couvrir les frais d'assurance incendie du logement.

La somme de € sera à verser avant le 10 de chaque mois sur le compte n° 240-0613730-15.

La garantie financière est de €, payable de la manière suivante:

TITRE 4 - LES OBLIGATIONS DE L'OCCUPANT

L'occupant s'engage à:

- **Article 1:** Ne prêter ni louer le logement.
N'héberger aucune personne non spécifiée dans ce contrat.
Dans le cas où votre situation familiale évolue, un avenant au contrat pourra être envisagé.
- **Article 2:** Ne pas héberger de mineur non spécifié dans le contrat.
- **Article 3:** N'exercer ni commerce, ni aucune activité répréhensible, réprimée par le Code Pénal.
Sont notamment interdits:
- l'introduction et l'utilisation de la drogue à l'intérieur de notre logement,
- le fait de rentrer en état d'ivresse et de créer du désordre dans l'immeuble et dans notre logement.
- **Article 4:** Ne faire ni travaux ni aménagements sans l'autorisation écrite du travailleur social d'*Habitat-Service*.
- **Article 5:** Ne pas détenir d'animal sans l'accord préalable du travailleur social d'*Habitat-Service*.
- **Article 6:** Répondre des dégradations et pertes qui surviendraient dans le logement pendant la durée du contrat.
- **Article 7:** S'il y en a un, respecter le règlement d'ordre intérieur de l'immeuble et veiller à ne troubler en aucune manière la tranquillité de l'immeuble.

TITRE 5 - LES OBLIGATIONS D'HABITAT-SERVICE

***Habitat-Service* s'engage à:**

- **Article 1:** En cas de résiliation du contrat principal Bailleur/Association, prévenir l'occupant au minimum 2 mois avant la cessation (l'occupant ne pouvant se prévaloir d'aucun droit à l'encontre du bailleur).
- **Article 2:** Faire effectuer par le bailleur tous les travaux relevant des obligations de celui-ci, ceci afin de permettre à l'occupant une jouissance normale du logement.
- **Article 3:** Assurer le logement si l'assurance n'est pas prise en charge par le propriétaire.

TITRE 6 - L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

L'accompagnement social lié à l'hébergement est déterminé en fonction de la demande exprimée et des moyens que chacun s'engage à mettre en œuvre.

Les objectifs à atteindre sont détaillés et repris dans une grille confidentielle dont l'occupant a un exemplaire.

Il est entendu que le travailleur social est tenu au secret professionnel. Il s'agit d'un secret professionnel partagé en équipe.

L'occupant s'engage quant à lui à:

- être présent aux rendez-vous fixés avec l'intervenant social. En cas d'empêchement, il s'engage à prévenir *Habitat-Service* et à convenir d'un autre RDV avec son référent;
- être dans un état compatible avec le bon déroulement des démarches prévues lors des rencontres avec le travailleur social. En cas de problèmes observés par le travailleur, celui-ci se réserve le droit de reporter le RDV à un autre moment;
- à ne pas exercer de violence tant à l'égard des personnes qu'à l'égard des biens.

TITRE 7 - FIN DU CONTRAT

Terme des six mois ou de la prolongation: si, à la fin de la durée normale de six mois du contrat ou d'une éventuelle prolongation, l'occupant n'a pas signé de bail directement avec le propriétaire du logement, *Habitat-Service* récupérera le logement de plein droit sans devoir donner de renon.

Résiliation à l'initiative de l'occupant:

- **Article 1:** L'occupant pourra à tout moment mettre fin au présent contrat, moyennant un préavis d'un mois (prenant court le premier du mois suivant), adressé à *Habitat-Service* soit par lettre recommandée, soit par une déclaration écrite déposée au siège contre récépissé.

Résiliation à l'initiative d'*Habitat-Service*:

Habitat-Service se réserve le droit de mettre fin au présent contrat, moyennant un préavis de 2 semaines, dans l'un ou l'autre des cas suivants:

- **Article 1:** En cas de non-paiement de tout ou partie de la redevance.
- **Article 2:** En cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mentionnées au TITRE 4, 6 et 9.

A l'expiration de ce préavis, *Habitat-Service* reprendra la disposition exclusive des lieux de plein droit.

TITRE 8 - ETAT DES LIEUX

Au plus tard dans les 30 jours suivant l'entrée dans les lieux, un état des lieux est dressé par l'occupant et un représentant d'*Habitat-Service*. Cet état des lieux sera dressé à l'amiable par les parties elles-mêmes. Il en sera de même à la fin du contrat.

TITRE 9 - EVALUATION DU PRESENT CONTRAT

Deux évaluations de ce contrat sont prévues:

- une évaluation intermédiaire durant le mois de
- une évaluation finale durant le mois de

Outre le respect du présent contrat, les critères de mise à disposition du logement sont les suivants:

- constitution de la garantie locative, paiement de sa redevance dans les délais ainsi que ses factures d'énergie (eau, gaz, électricité);

- entretien (propreté) et investissement (ameublement, décoration) du logement avec bon sens;
- entretien et maintien de bonnes relations de voisinage;
- domiciliation dans le logement.

D'autres bilans peuvent avoir lieu à la demande de l'une ou l'autre partie avec la présence éventuelle de la coordinatrice.

Les clés sont remises à la signature de ce contrat contre la garantie financière (en tout ou en partie).

Un double des clés est à notre disposition pour pénétrer dans notre logement en dehors de votre présence si cela s'avère nécessaire (3 *cas exclusivement*: avec votre accord, dans le cas de travaux à réaliser dans le logement, mais également en cas d'absences répétées de votre part aux rendez-vous convenus ou si un voisin nous signalait par exemple, une inondation et que nous n'arrivions pas à vous joindre).

Un exemplaire du présent contrat ainsi que la grille des objectifs de l'accompagnement social sont remis à l'occupant.

Pour information, une copie du présent contrat et de l'état des lieux seront remis au bailleur.

Fait à Liège en triple exemplaire, le

Monsieur et/ou Madame

Monsieur ou Madame

Madame

.....

.....

.....

occupant(s)

intervenant social

coordinatrice

a.s.b.l. Habitat-Service - Rue Chevaufosse 78 - 4000 Liège - Tél.: 04/226 20 55 Fax: 226.39.64

Cpte n° 240-0613730-15

E-mail: habitat-service@skynet.be

Annexe 3: mandat de gestion



MANDAT DE GESTION D'IMMEUBLE

ENTRE:

Monsieur et Madame
demeurant
ci-après dénommé "Bailleur"

et

L'a.s.b.l. *HABITAT-SERVICE*, rue Cheveufosse 78 à Liège, représentée par
ci-après dénommée "Locataire"

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT:

Préambule

L'a.s.b.l. *Habitat-Service* est régie par l'Arrêté du Gouvernement Wallon relatif aux organismes de logements à finalité sociale du 23 septembre 2004 (MB.10/11/2004).

Habitat-Service est une a.s.b.l. agréée par le Ministre du Logement de la Région Wallonne en tant qu'Association de Promotion du Logement. Elle a pour but de contribuer à la mise en œuvre du droit à un logement décent et durable en poursuivant les missions suivantes:

- favoriser l'intégration sociale dans l'habitat par la mise à disposition d'un logement adéquat;
- procurer une assistance administrative, sociale, technique ou juridique relative au logement et prioritairement aux personnes en état de précarité.

Le bailleur autorise l'a.s.b.l. *Habitat-Service* à mettre le bien loué à la disposition de personnes auxquelles ce service assure un accompagnement social.

Il est prévu, au terme de la période d'accompagnement social évaluée de 6 mois à 1 an en moyenne, de faire "glisser" le bail au nom des personnes qui occupent alors le logement. Pour ce faire, il sera mis fin anticipativement de commun accord au présent contrat de sorte qu'un nouveau contrat de bail, aux mêmes conditions financières, puisse être conclu directement entre le bailleur et la personne occupant le logement désigné ci-dessous.

1. Objet de la location

Le bailleur donne en location à l'a.s.b.l. *Habitat-Service* l'appartement situé:

au étage de la rue.....

2. Durée

- La location entre en vigueur le
- Elle est conclue pour une durée de **1 an**.
- Le contrat pourra être prorogé tacitement eu égard aux besoins de l'accompagnement social de l'occupant.

Il pourra être mis fin anticipativement à ce contrat par chacune des parties, moyennant préavis de trois mois pour le locataire et le bailleur.

Il pourra également être mis fin anticipativement à ce contrat de commun accord entre les parties, en vue de la conclusion d'un nouveau contrat de location entre le bailleur et la personne qui occupe le logement.

3. Loyer

Le loyer de base est fixé à **€ par mois**.

Le loyer est payable avant le **10 du mois** auquel il se rapporte et devra être en possession du bailleur avant cette date.

Il sera versé sur le compte n°

Cependant, tout au long de l'accompagnement social des occupants, et jusqu'au "glissement" prévu au préambule ou au terme du bail tel que prévu à l'article 2, le locataire conservera à titre de participation du propriétaire aux frais de gestion, un montant égal à 15% (quinze pourcents) du loyer de base.

4. Garantie

Le locataire constituera une garantie d'un montant équivalent à **deux fois** le loyer mensuel.

Il s'acquitte de cette obligation par dépôt de titres ou d'espèces sur un compte individualisé ouvert à son nom auprès d'un organisme financier de son choix. S'il s'agit d'espèces, les intérêts constitués par la somme ainsi placée sont capitalisés à son profit.

5. Charges

- Les frais des communs sont fixés forfaitairement au montant mensuel de €.
- A titre de provision pour l'eau, le chauffage (biffer la mention inutile), le locataire versera mensuellement une somme de €.

Au moins une fois par an, un décompte détaillé des charges sera adressé au locataire. Celui-ci pourra demander à examiner les comptes et exiger la production des justificatifs. A la réception de ce décompte, le bailleur ou le locataire versera à l'autre partie la différence entre les provisions versées et les charges réelles.

