



BILAN DU PROTOCOLE 2021

CPAS de Molenbeek Saint-Jean
Cellule logement
Mai 2022



Rue Alphonse Vandenpeereboom 14 – 1080 Molenbeek-Saint-Jean
Alphonse Vandenpeereboomstraat 14 – 1080 Sint-Jans-Molenbeek

SOMMAIRE

1. CONTEXTE.....	3
2. LES MISSIONS DE LA CELLULE LOGEMENT DANS LE CADRE DU PROTOCOLE AU SEIN DU CPAS DE MOLENBEEK SAINT-JEAN	4
a) La visite du logement.....	4
b) La fiche signalétique (d'enquête) du Protocole	5
c) La collaboration avec le groupe de liaison.....	5
d) Les réunions	6
e) Le relogement	6
3. LE PROTOCOLE EN CHIFFRES	7
Remarque 1	7
Remarque 2	8
4. SUVI SOCIAL ET JURIDIQUE	8
5. PERSPECTIVES	9

1. CONTEXTE

Le protocole conclu en 2013, est un dispositif de coopération entre la commune de Molenbeek-Saint-Jean, le CPAS et la zone de police 5340 visant à lutter contre les marchands de sommeil et les logements insalubres.

Ce dispositif vise à mettre une pression maximale sur les propriétaires qui exploitent la misère humaine en maintenant des locataires dans des conditions de logement délictueuses, indignes et inhumaines.

En son article 6, le protocole prévoit que les parties s'engagent à évaluer annuellement ce protocole.

L'évaluation prévoit d'évaluer le fonctionnement du Protocole sous le double objectif des difficultés rencontrées dans l'application du protocole et des procédures à ajuster.

Les premières années ont été des années de réflexion, de stratégie et mise en route de manière concrète des actions souhaitées dans le Protocole. L'année 2017 a permis de consolider de manière générale les projets et initiatives des années précédentes. Les années 2018 et 2019 s'inscrivent plutôt dans une période d'établissement et de développement des projets et du travail collaboratif.

L'année 2021 fut particulière et les différentes pratiques ont dû être adaptées compte tenu de la Crise sanitaire liée au COVID.

Pour réaliser les objectifs du Protocole, 4 outils pratiques de grande envergure ont été développés et utilisés de manière la plus efficace possible au regard du contexte et des réalités des différents services du Protocole.

a) Une base de données des logements insalubres disponible en ligne pour tous les opérateurs et mise à jour en temps réel¹.

b) Un relevé systématique de tous les logements problématiques lors des visites à domicile, à l'aide d'une fiche signalétique qui décrit le logement. Il s'agit bien de données objectives sur le logement et non d'informations personnelles.

c) Une alerte insalubrité. Les locataires désireux de s'inscrire dans un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité sont alertés par le guichet population et orientés vers la Cellule logement de la commune.

d) Le partage de l'information grâce à des échanges réguliers entre les différents services de la commune, du CPAS et de la Police.

Des réunions trimestrielles et spécifiques sont également effectuées.

¹ Site accessible uniquement par les différents services membres du Protocole (<http://logement.molenbeek.be>). Le site est mis à jour en temps réel une fois par mois par la cellule logement de la commune.

2. LES MISSIONS DE LA CELLULE LOGEMENT DANS LE CADRE DU PROTOCOLE AU SEIN DU CPAS DE MOLENBEEK SAINT-JEAN

Le CPAS assure une aide sociale nécessaire pour permettre une vie conforme à la dignité humaine, dont le droit à un logement décent, (cf. article 23 de la Constitution Belge).

La cellule logement assure un suivi et une guidance logement ainsi qu'une prise en charge sociale la plus aboutie possible.

La cellule logement du CPAS vérifie chaque semaine qu'aucune demande de garantie locative ne soit accordée par le CPAS à un logement frappé d'un AI au sein de la commune de Molenbeek-Saint-Jean.

La cellule logement passe dans toutes les antennes du CPAS pour présenter entre autres le Protocole et comment y collaborer au mieux.

a) La visite du logement

La visite à domicile est une porte d'entrée pour les assistants sociaux qui permet de constater un problème d'insalubrité.

Les assistants sociaux sont peu outillés face à la problématique du logement (point de vue juridique et administratif).

Les assistants sociaux ne sont pas des professionnels en matière d'insalubrité. Il est difficile de pouvoir faire une analyse convenable de ce qu'est un logement insalubre.

Il est donc essentiel à la cellule logement du CPAS de prendre le temps d'informer les travailleurs sociaux de la problématique du logement de manière globale afin :

- qu'ils puissent acquérir de nouvelles connaissances théoriques et pratiques utiles pour lutter contre l'insalubrité.
- que ces connaissances soient utilisées pour activer de façon pertinente et réfléchie la procédure du Protocole et surtout plus en amont par rapport à une situation d'insalubrité à venir.

Le travailleur social tiendra toujours compte de l'accord du locataire ainsi que de sa situation (fragilité, ressources, relogement, etc).

Notons que pour l'année 2021, le signalement de plusieurs logements insalubres sont restés à titre informatif auprès de la cellule logement du CPAS. En effet, les locataires craignent des représailles du propriétaire.

La cellule logement tient un listing de sollicitations pour cause d'insalubrité mais non aboutis. En effet, ce listing permet de faire des liens et des croisements entre plusieurs adresses et propriétaires. Ce listing reste, d'une manière ou d'une autre, exploité même si les situations ne sont pas activées dans le cadre du Protocole.

L'année 2020 et 2021 fut marqué par la COVID. Le confinement strict de la population au sein de son logement afin de se protéger de ce virus a mis en suspend toutes les actions et ce, durant une période de 3 mois (mars

à juin 2020) au sein de toutes les structures. Tous les services que ce soit au CPAS, ou les partenaires ont été contraints de modifier leurs pratiques professionnelles, ce qui a rendu le travail de terrain très difficile. Par la suite, les méthodes de travail et de communication ont été adapté au rythme des différentes mesures restrictives dictées. Les visites à domicile par les assistant(e)s sociales -aux n'ont pu reprendre de manière régulière et les demandes de suivi ou dénonciations ont continué à être relayé.

Au regard de l'évolution de la situation sanitaire et des décisions prises par le CODECO, les visites à domicile sont suspendues et reportées à une date ultérieure. Elles ne seront envisagées que dans les situations d'urgence sociales et/ou dans la mesure où elles sont indispensables pour communiquer avec l'utilisateur, à condition que les mesures préventives d'hygiène et de sécurité établies puissent être garanties, tant pour le travailleur social que pour l'utilisateur. En la matière, le SPP Intégration Sociale suit de près les recommandations du Comité de concertation et la situation est évaluée très régulièrement.

De ce fait, une grande partie des situations d'insalubrité nous ont été relayées via des photos ou vidéos des bénéficiaires.

b) La fiche signalétique (d'enquête) du Protocole

La fiche d'information n'est plus exploitée par les assistants sociaux au sein du CPAS même si elle l'est toujours par la Police. Un programme a été développé pour les agents de quartiers et tend à être développé au sein de la structure de la Zone de Police.

Les demande et les échanges informations se font à ce jour essentiellement par mail (PMSI).

c) La collaboration avec le groupe de liaison

De manière générale, les échanges et la collaboration entre le CPAS et le groupe de liaison sont excellents.

Le groupe de liaison, comprend :

La Commune

- La cellule logement de la commune qui s'occupe entre autres de la coordination du Protocole
- Le département démographie (Service démographie)
- L'inspection de l'urbanisme

La Police

- La zone de police Eco-soc
- La zone de police Division Molenbeek (commissariat principal et représentants des différentes antennes)

Le CPAS

- La cellule logement du CPAS (référénte logement)
- Les divers responsables selon l'ordre jour

d) Les réunions

Des réunions trimestrielles ont été réalisées tout au long de l'année 2021 (Les 04 mars, 14 juin annulée, 19 septembre)

Outre des réunions trimestrielles, des plus petites réunions opérationnelles sont réalisées pour faire aboutir un dossier urgent/ciblé.

En 2021, les actions menées se sont essentiellement faites par mail ou téléphone de manière très efficace.

e) Le relogement

- Centre d'accueil – Transit – Convention CPAS – Le Logement Molenbeekois, les AIS et logement privé

Le CPAS est tenu d'assurer autant que faire se peut un droit au logement.

Cela fait partie du droit à l'aide sociale. Cette obligation est une obligation de moyens et non de résultats.

Elle peut être accordée sous une forme financière (paiement de loyer, prime installation, garantie locative, etc.), immatérielle (guidance budgétaire, médiation de dettes, etc.) ou en nature (logement de transit, maison d'accueil, etc.).

En 2021, le relogement reste extrêmement laborieux, le suivi social et la recherche active d'un logement demandent un investissement très important.

L'obtention de subsides COVID a permis de renforcer la cellule logement du CPAS de deux travailleurs ETP supplémentaires de mai 2021 à décembre 2021. Il a été confié des missions administratives liées au relogement (constitution des dossiers pour l'obtention des aides régionales liées au relogement) pour un ETP et des missions liées à l'accompagnement des locataires dans le cadre du Protocole (défense des droits, recherche de solution de relogement et introduction des demandes de Transit). Cette mission d'accompagnement a été scindé en ½ temps d'accompagnement au sein du CPAS et ½ TP fut consacré en l'accompagnement des occupants des logements de Transit de la commune vers un relogement pérenne.

Cet accompagnement a permis le suivi vers un relogement de 5 familles dont 3 nouvelles familles ont pu intégrer un logement de Transit pour cause d'insalubrité.

Cette année 2021 fut également marquée par le maintien du moratoire contre les expulsions. Celui-ci a été rapidement mis en place en mars 2020. De plus, la durée des préavis sont automatiquement prolongés durant le reste de l'année. Cet allongement a permis à de nombreuses personnes d'obtenir un délai supplémentaire dans la recherche de logement. Ce moratoire a pris fin le 24 avril 2021.

Les AIS ont pu reprendre l'attribution de leurs logements et ainsi permettre le relogement de personnes en difficultés.

Nous avons pu constater des dégradations effectuées volontairement par le locataire dans le logement pour pouvoir bénéficier d'un logement social ou d'un logement de transit de la commune.

Ces constats sont réalisés après que soit enclenché le PMSI et peut amener à des situations embarrassantes dans le suivi tant envers les partenaires que les avocats.

3. LE PROTOCOLE EN CHIFFRE

Au total, 24 dossiers ont été traités en 2021.

- 15 nouvelles demandes ont été traitées par notre cellule en 2021.
 - 13 nouvelles demandes ont été présentées par la cellule logements du CPAS.
 - 2 nouvelles demandes de suivi social sollicités par la commune et la police.
- 24 dossiers étaient en cours en 2021
 - 6 dossiers suivis en 2020 sont clôturés en 2021.
 - 6 nouvelles demandes de 2021 ont été clôturées en 2021.
 - 12 dossiers sont toujours en cours en 2021.

Les clôtures de dossiers concernent par exemple :

- Un relogement définitif ou en transit, une plainte à la DURL, un arrêté d'inhabitabilité, des travaux de réfection par les propriétaires, ...

Il est à souligner qu'un dossier clôturé par la cellule logement de la commune n'est pas pour autant clôturé par la cellule logement du CPAS.

Le plus souvent nous considérons un dossier clôturé lorsque la situation de la personne est stabilisée :

- Relogement, transit ou centre d'accueil.

Remarque 1 :

- Le nombre de nouvelles situations transmises en 2021, par la cellule logement du CPAS (13), a augmenté mais reste moins significatif par rapport au nombre transmis par la Police (22). Les agents de quartier et inspecteurs transmettent leurs constatations sur le terrain directement auprès de la Commune tandis que le CPAS effectue cette transmission d'information uniquement avec l'accord du locataire.
- Le nombre de nouveaux dossiers transmis par la cellule logement du CPAS à la cellule logement de la commune, est de 13 mais 9 seulement sont pris en compte dans les critères PMSI.

La cellule logement du CPAS doit pouvoir apporter une solution optimale en se basant sur des rapports techniques soit de la commune ou de la DURL.

De ce fait, toute demande par les assistants sociaux du CPAS fait l'objet d'une demande PMSI de la cellule logement du CPAS auprès de la commune puisqu'une visite doit se faire pour diagnostiquer de l'état du logement.

Remarque 2 :

Le Protocole traite encore beaucoup trop de situations simples « petits propriétaires » que de dossiers plus complexes (marchands de sommeil professionnels).

En 2021, nous avons quand même suivi des immeubles où il y avait danger et très grosse insalubrité.

- Rue des Béguines 130, rue de Grimberghe, 39, rue Bonehill, 123
- Pour les autres adresses, les actions restent rythmées par des situations d'insalubrité de moindre envergure qui n'aboutissent pas systématiquement à un arrêté d'inhabitabilité ou encore à une plainte auprès de la DIRM par la cellule logement de la commune.

Il faut rester vigilant également à ne pas (et ce malgré des circonstances a priori urgentes et catastrophiques) instrumentaliser la cellule logement de la commune.

En effet, plusieurs locataires comprennent qu'une visite du logement est obligatoire pour pouvoir effectuer un suivi social. De ce fait, la cellule logement de la commune sera alors sollicitée comme un outil permettant l'obtention d'un rapport technique qui sera le sésame pour bénéficier d'aide sociale (logement de transit, logement public, allocation de relogement etc..).

Malgré tout, la difficulté réside dans le fait qu'il faut des preuves probantes pour pouvoir faire un suivi social optimal et obtenir des aides liées au logement.

4. SUVI SOCIAL ET JURIDIQUE

Le suivi social nécessite un investissement en temps et en disponibilité considérable.

La justice de paix devient plus que jamais un acteur important et quasi incontournable dans les conflits entre propriétaire – bailleur et locataire aujourd'hui.

Ainsi le suivi social s'accompagne d'un suivi juridique. En effet, notre cellule collabore étroitement avec les avocats des locataires. La cellule logement joue un rôle indispensable entre l'usager et l'avocat (vulgarisation de la matière logement, suivi dans les actions à mener, documents à apporter ainsi que stratégie à adopter par l'avocat,).

Nous continuons à croire que le jugement est un élément déterminant dans la capacité du locataire à rebondir et à se mobiliser pour sortir du circuit de l'insalubrité.

Cela constitue une des dimensions de la citoyenneté. C'est un travail de longue haleine mais essentiel et nécessaire pour que chacun puisse être acteur de sa propre vie.

Malheureusement et malgré le travail de sensibilisation à la justice de paix fait par notre cellule, encore trop de situations sont déjà à l'étape de la justice lorsque les assistants sociaux sollicitent la cellule logement du CPAS.

5. PERSPECTIVES

Les perspectives dans le bilan 2021 restent les mêmes que pour l'année 2020.

Il s'agit de souhait et de mesure qui prennent du temps à la réalisation.

- Faciliter un accès plus rapide pour un relogement en urgence - transit lors d'actions ciblées.
- Informer/former les travailleurs de terrain à propos de la salubrité d'un logement. Il s'agit de doter les assistants sociaux d'un minimum d'outils et de connaissances pour prendre une part active au protocole.
- Sensibiliser les assistants sociaux par rapport aux conflits locatifs en justice de paix.
- Indiquer dans le bilan du Protocole général les chiffres du nombre de plainte à la DURL et à la commune dans le cadre du Protocole : pourrait être des indicateurs en vue d'actions futures à envisager.
- Indiquer dans le bilan du Protocole général le nombre d'AI et le nombre de collaboration ou d'audition aboutie.