

2. Informer en matière de logement

1. Contexte et description

L'information en matière de logement constitue l'un des outils de la politique du logement. Cette information est dispensée par l'administration (DGO4, Info-conseils logement), les opérateurs «logement», mais aussi par les communes qui sont nombreuses à avoir mis en place un service communal du logement. Dans la majorité des services communaux du logement, outre des informations disponibles sur le site internet communal, un agent communal organise des permanences destinées à informer les citoyens, à leur remettre de la documentation et des formulaires, à les orienter vers d'autres services et acteurs. Le fonctionnement de ces guichets et l'étendue des services et informations proposés est toutefois variable selon les communes, même si certains ont été significativement dynamisés dans le cadre du PCS.

Cela étant, la matière du logement est vaste et complexe, singulièrement pour des personnes socialement et économiquement désavantagées qui éprouvent parfois des difficultés à comprendre les concepts, les dispositions légales et les formulaires. Parfois, l'âge et la langue constituent un obstacle supplémentaire à la compréhension des informations sollicitées.

Certaines communes développent dès lors des initiatives originales pour informer leurs concitoyens fragilisés comme l'organisation d'ateliers thématiques à visée informative (ex : le logement public – le bail – les aides financières – se présenter au propriétaire – les démarches à effectuer en cas de déménagement...). Chaque thème est abordé au départ de concepts ou de questions simples. Des personnes ressources sont parfois invitées pour apporter un éclairage particulier.

2. Publics cibles

Les services communaux du logement s'adressent à toute personne cherchant des renseignements en matière de logement. Les actions d'information spécifiques visent généralement un public fragilisé, le plus souvent en difficulté de logement.

3. Parties prenantes

- Agent communal en charge du service communal du logement.
- Département du Logement de la DGO4, source d'information continue pour les agents des services communaux du logement ; ce département a aussi en charge la formation des mêmes agents.
- Commune, CPAS ou autre acteur local investi d'une action d'information spécifique (ex : atelier collectif).
- Opérateurs « logement » et personnes ressources diverses susceptibles d'apporter un éclairage lors des actions d'information spécifiques.
- Travailleurs sociaux provenant de services divers pour le relais de personnes vers le service communal du logement ou vers les actions d'information spécifiques.
- Les personnes ayant déjà fait appel au service communal du logement ou les participants aux actions d'information spécifiques qui sont de bons relais pour en faire la promotion.

4. Mise en œuvre

- Engager une personne chargée du service communal du logement (ou confier cette mission à une personne en place et lui dégager du temps pour mener à bien cette mission).
- Dispenser une information sur le service (missions, horaire) via le site internet communal et via le journal communal.
- Nouer des collaborations avec divers services (CPAS, conseiller ou tuteur énergie, services de police, services régionaux, opérateurs « logement », etc.).

→ Si des ateliers logement à visée informative sont envisagés :

- Identifier le service qui va les organiser.
- Construire la session d'ateliers (durée, nombre d'ateliers, thématiques abordées).
- Constituer un groupe (pas trop grand idéalement).
- Au terme de chaque atelier, procéder à une évaluation individuelle auprès des participants (en vue d'un éventuel ajustement du contenu).
- Si nécessaire, mettre en place un accompagnement individualisé pour certains participants.



5. Conditions de réussite

- Confier la tâche à une personne disposant d'un niveau de connaissances suffisant en matière de logement (celles-ci pourront être approfondies progressivement).
- Se former régulièrement et être constamment attentif aux différentes modifications de la législation afin de pouvoir répondre correctement aux demandes.
- Disposer d'un espace où recevoir les personnes en toute confidentialité (bureau privatif, avec connexion internet pour l'introduction de demandes de primes en ligne).
- Être à l'écoute des citoyens : ces derniers viennent chercher des informations, mais préalablement, ils viennent exposer leurs problèmes (salubrité, litige locataire/propriétaire...).
- Définir avec chaque personne, en fonction de la demande exposée, le cadre de son intervention : ce que l'intervenant peut faire, ne fera pas, les limites au secret professionnel si pour certaines situations, il est tenu de faire rapport au collège, etc.
- Se montrer disponible pour apporter de l'aide dans le suivi des différents dossiers en cours.

→ **Dans le cadre de la mise en place d'ateliers collectifs**, diverses conditions de réussites supplémentaires sont à mentionner :

- disposer d'aptitudes à l'animation et à la dynamique de groupe ;
- disposer d'un local de réunion équipé ;
- sensibiliser les partenaires susceptibles de relayer des personnes vers l'atelier au contenu exact de l'atelier afin qu'ils puissent à leur tour en parler de manière appropriée à leurs bénéficiaires ;
- fonctionner avec des petits groupes pour favoriser l'expression de tous les participants ;
- disposer d'un bon réseau de sources d'information (personnes ressources, experts).

6. Pratiques exemplatives

Le service communal du logement de **Rochefort** existe depuis 1999. Ses missions sont vastes et en constante évolution. En effet, le cadre législatif est régulièrement modifié et les outils deviennent plus complexes. Outre une information des citoyens sur les aides et les droits en matière de logement, une aide administrative est aussi proposée dans la constitution et le suivi des différents dossiers de demande de primes. A défaut de cette aide concrète, de nombreuses personnes renonceraient à solliciter des subsides, tant les démarches administratives leur paraissent complexes.

A **Ath**, des ateliers logement thématiques interactifs sont mis en place par le CPAS dans le cadre du PCS. Ces ateliers s'adressent à toute personne résidant sur le territoire de la ville qui recherche des infos sur le logement. Concrètement des sessions comptant 12 ateliers répartis en 3 modules sont organisées : module 1 : la recherche - module 2 : la location du nouveau logement - module 3 : la gestion du nouveau logement. Au sein de chaque module, diverses thématiques sont abordées au départ de questions très pratiques (Ex : - Logement public : C'est pour qui ? - Je dois aller où ? - Je dois rendre des papiers ? - Quid de mes animaux ?...).

Ces ateliers sont l'occasion, au travers d'une information adaptée, de préciser la législation en vigueur, de parler des aides disponibles, des démarches à effectuer et de faciliter la compréhension de notions parfois complexes. Au terme de chaque module, la personne doit être en capacité d'effectuer certaines démarches seules. Une évaluation réalisée par le biais d'entretiens individuels permet de vérifier si certains apprentissages sont acquis, si un (des) atelier(s) complémentaires sont requis ou, au besoin, si un véritable accompagnement individualisé doit être instauré.

