

Pas à pas Chercher ensemble un logement pour les réfugiés



Auteur : Nicolas Van Puymbroeck
Redaction : Olivia Fleuvy
Traduction : Ines Adriaens
Mise en page et graphisme : Sophie Nelis
Photographies : Isabel Corthier, Karen Nachtergaele, Laurent Poma

Une production de Caritas International et Convivial

Caritas International
Rue de la Charité 43 – 1210 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 229 36 11
Fax +32 (0)2 229 36 36
infofr@caritasint.be

Convivial – Mouvement d’insertion des Réfugiés :
Convivium asbl/vzw – Convivialités asbl
Rue du Charroi 33/35 – 1190 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 503 43 46
Fax +32 (0)2 503 19 74
info@convivial.be

Avec le soutien du Fonds Européen Asile, Migration et Intégration

Publication : décembre 2017
Cette publication ne peut être modifiée ou reproduite sans mention
des auteurs.

TABLE DES MATIÈRES

5	Introduction
7	Accueil et transition
9	Première phase : la préparation au logement
9	Le volet administratif
9	Le volet personnel
11	CONSEILS
13	Deuxième phase : la recherche
13	Le marché social
13	Le marché locatif privé
16	CONSEILS
17	Troisième phase : convaincre
17	Le locataire
18	Le propriétaire
20	CONSEILS
21	Quatrième phase : financer
21	La garantie locative
22	Le loyer
24	CONSEILS
25	Cinquième phase : l’installation
25	Logement
27	L’inscription à la commune
28	CONSEILS
29	Sixième phase : le suivi ou les alternatives
29	Le suivi
30	Les solutions temporaires
33	CONSEILS



© Karen Nachtergaele

Pas à pas Chercher ensemble un logement pour les réfugiés

INTRODUCTION

Depuis 1999, le gouvernement belge se porte, en principe, garant d'offrir à toute personne qui demande l'asile, une aide matérielle pendant le déroulement de la procédure. Dès qu'une décision est prise quant aux motifs de l'asile, cette personne ne bénéficie plus de cette aide matérielle qui comprend l'hébergement et une assistance de base. En cas de décision négative, elle est obligée de quitter la structure d'accueil et le pays. Si la personne se voit reconnaître le statut de réfugié ou si elle obtient la protection subsidiaire, elle doit se prendre entièrement en charge et trouver son propre logement. Cette brochure aborde comment chercher un logement avec et pour les réfugiés¹.

Passer d'une aide matérielle à une vie autonome est un pas de géant, faisant l'objet de très peu de préparation pendant la procédure. Fedasil, l'agence responsable de l'accueil des demandeurs d'asile prévoit dès lors une période de transition de deux à quatre mois

suite à la reconnaissance. L'aide matérielle et l'hébergement sont prolongés pendant ce délai, de sorte que les réfugiés peuvent se préparer à la vie en dehors de la structure d'accueil. Depuis août 2016, il relève de la responsabilité des Initiatives Locales d'Accueil (ILA), mises en place sur une base volontaire par les CPAS et financées par Fedasil, d'assister les réfugiés lors de leur transition.

Les réfugiés sont confrontés à une kyrielle de défis à l'aube de leur vie autonome en Belgique. Ainsi, doivent-ils apprendre la langue régionale, s'inscrire à la mutuelle, apprendre à déchiffrer les codes culturels, chercher du travail ou poursuivre leurs études, tout en créant un réseau social. Étant donné que l'aide matérielle prend fin, la toute première priorité reste de chercher un logement afin d'éviter le sans-abrisme. Ce n'est qu'après avoir trouvé un toit, que les autres défis pourront être relevés.

¹ Dans ce texte, nous utilisons le terme « réfugié » pour désigner toutes les personnes bénéficiant d'une protection internationale, dont la protection subsidiaire.

Cependant, le premier obstacle de ce processus d'installation est tout sauf évident. Trouver un logement de qualité est difficile pour tous les groupes de population vulnérable. Ceci est d'autant plus vrai pour les réfugiés et les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire qui habituellement émargent du CPAS, n'ont pas d'épargne pour constituer eux-mêmes une garantie locative, n'ont pas de connaissance du marché locatif en Belgique, se heurtent à la discrimination et ne disposent pas d'un réseau social dans la commune de l'ILA vers laquelle ils sont envoyés après avoir obtenu la reconnaissance de leur statut. Sans accompagnement, ils risquent de tomber aux mains de marchands de sommeil, de se retrouver dans la rue ou de s'endetter. Ainsi, leur installation future est hypothéquée et leur avenir en Belgique est sapé dès le départ.

La recherche d'un logement à la fin de la période de transition est un processus difficile et stressant. Alors que la procédure d'asile peut parfois s'éterniser, après une décision positive, il faut quitter le réseau d'accueil le plus rapidement possible. Cette brochure souligne comment améliorer la recherche de logement, malgré l'offre limitée de ceux-ci. Nous nous concentrons sur l'ensemble des personnes impliquées dans la recherche d'un logement, en particulier les ILA.

Il convient de reconnaître six phases différentes à la fin de l'aide matérielle et de la période de transition.

- Tout d'abord, il faut initier ces personnes à la vie en autonomie en les 'préparant au logement'.
- Deuxièmement, il convient de rechercher un logement disponible.

- Troisièmement, il faut convaincre les propriétaires de louer leur bien à des réfugiés et convaincre les réfugiés d'accepter le logement.
- Quatrièmement, boucler le financement du logement est un défi en soi.
- Cinquièmement, le déménagement et l'installation proprement dits dans le nouveau logement.
- Sixièmement, dans le cas où la recherche de logement durant la période de transition n'aboutirait à rien, il faut prévoir d'éventuelles alternatives de logement et veiller à ce qu'un suivi soit effectué après le déménagement.

Ces six phases sont illustrées via un outil d'aide sous forme de rosace pour visualiser la nature cyclique de la recherche de logement. D'une part, il est possible qu'une des phases bloque et qu'il faille recommencer. D'autre part, le premier logement est rarement celui où la famille s'installera à long terme. Le loyer est peut-être trop élevé, le lieu est inadéquat ou le logement est trop petit suite au regroupement familial. Dans ce cas, il faudra recommencer la recherche de logement.

ACCUEIL ET TRANSITION

Voici une description des six phases à parcourir au terme de l'aide matérielle. Quelques conseils pratiques sont donnés en guise de conclusion de chaque phase. Pour une meilleure compréhension, il convient de commencer par esquisser brièvement le déroulement du parcours d'accueil.

Une personne peut introduire une demande d'asile à l'aéroport ou à l'Office des étrangers à Bruxelles. Dans le premier cas, elle sera transférée vers un centre d'accueil fermé dans l'attente d'une décision quant à son dossier. Dans le second cas, un accueil est prévu dans des centres collectifs ouverts pendant la procédure d'asile. Pour les personnes très vulnérables (p.ex. ayant un grave problème médical), les réfugiés mineurs non accompagnés ou les personnes qui obtiendront très probablement la reconnaissance, une place d'accueil individuelle est recherchée selon les possibilités logistiques. Après une décision positive, tout réfugié doit quitter la structure d'accueil dans un délai de deux mois. Ensuite, une ILA peut normalement introduire deux demandes de sursis d'un mois, ce qui prolonge la période de transition à quatre mois maximum. Au-delà de ces quatre mois, Fedasil n'accorde une troisième prolongation qu'à titre très exceptionnel.

Pour les personnes qui séjournent dans un centre collectif pendant la procédure, un déménagement vers une ILA est prévu après la reconnaissance, au sein de laquelle la transition se fera. Bien que Fedasil tente de tenir compte de facteurs locaux, tels que la langue régionale et la commune de l'école des enfants, il n'existe aucune garantie de pouvoir rester à proximité du centre d'accueil dans lequel les réfugiés ont séjourné pendant leur procédure. Souvent, le transfert se fait vers une commune où les personnes n'ont aucun repère préalable.

Quiconque séjourne déjà dans une ILA durant la procédure, peut y rester et ne doit pas déménager. C'est par exemple le cas pour des personnes avec un taux de reconnaissance très élevé (comme les Syriens, les Irakiens et les Burundais), qui ont déjà accès au réseau des ILA après quatre mois de procédure.

Les réfugiés sont libres d'accepter la prolongation de leur aide matérielle. Ils peuvent également choisir de s'installer temporairement chez des tiers. Le cas échéant, Fedasil leur donne des titres-repas, à hauteur de 280€ par adulte et 120€ par enfant, couvrant une période d'un mois, après quoi ce soutien financier prend fin. Une très petite minorité choisit cette option risquée. Néanmoins, ils sont souvent confrontés aux mêmes défis sur le plan de la recherche de logement. La pression est parfois même plus forte, car ils ne bénéficient que d'un seul mois de soutien. Ensuite, ils doivent se tourner vers une aide financière du CPAS. Tant qu'ils habitent chez des particuliers, ils ont rarement droit à des moyens de subsistance à part entière. Souvent, ils sont perçus comme co-habitants et touchent alors moins de Revenu d'Intégration Sociale.



© Isabel Corthier



Première phase

LA PRÉPARATION AU LOGEMENT

La première étape dans la transition de l'aide matérielle vers une vie en autonomie consiste à préparer les réfugiés au logement. Cette préparation comprend un volet administratif et un volet personnel.

Le volet administratif

Sur le plan administratif, une personne bénéficiant d'une décision positive doit échanger l'attestation d'immatriculation (code 207 – carte orange) contre une carte d'identité A électronique. La procédure de demande de cette carte n'est lancée qu'après un délai de 30 jours, pendant lequel l'Office des étrangers peut introduire un recours contre la reconnaissance. Parfois, ce délai est prolongé en raison d'un retard administratif au sein des services concernés. Normalement, c'est la commune où la personne réside officiellement qui se charge de demander la carte d'identité. Si le transfert se fait d'un centre collectif vers une ILA, le changement d'adresse doit être communiqué, de sorte que la commune de l'ILA puisse délivrer la carte d'identité. Afin d'entériner le déménagement, un agent de quartier doit également effectuer un contrôle du domicile. Bien qu'une carte d'identité ne soit pas une condition nécessaire pour chercher un logement, dans de nombreux cas elle facilite les contacts avec les propriétaires éventuels et les institutions publiques, telles que les CPAS. En outre, elle facilite l'ouverture d'un compte bancaire et la demande d'une carte bancaire. Bien que les institutions financières soient en

principe obligées de prévoir un service bancaire de base, même pour les demandeurs d'asile, dans la pratique ce n'est pas si simple. Les banques ont la responsabilité de vérifier l'identité de leurs clients et cette vérification est plus simple dès que les personnes possèdent une carte d'identité A. Il est très important pour les réfugiés d'avoir un compte en banque, notamment pour le paiement du loyer.

Une autre étape administrative est l'inscription à une mutuelle. Après la reconnaissance, le réfugié peut s'inscrire à une mutuelle. Dans l'attente de cette inscription, l'ILA est compétente pour rembourser les frais médicaux. Cependant, ce scénario induit que certaines interventions médicales importantes sont reportées jusqu'à la prise en charge par la mutuelle.

L'ensemble de ces démarches administratives prend souvent plus d'un mois et la recherche d'un premier logement accuse déjà du retard. Il est important de régler ces étapes administratives dès que possible. Pendant la période d'attente, une personne peut d'ores et déjà être préparée au logement sur le plan personnel.

Le volet personnel

Les réfugiés sont souvent insuffisamment informés quant au caractère temporaire de leur séjour dans une ILA. La différence entre une place d'accueil individuelle, une maison privée, une maison mise en location par une Agence immobilière sociale ou une Société de loge-

ment social, ne leur est pas toujours très claire. Avant de chercher un logement, il est conseillé de les informer de manière approfondie à cet égard, de sorte qu'ils comprennent la structure du marché locatif. Les personnes savent ainsi mieux à quoi elles peuvent s'attendre.

Pendant leur séjour dans le cadre de l'aide matérielle en ILA, les résidents ne doivent pas s'occuper de la gestion financière de leur logement. Par conséquent, ils ignorent souvent le prix d'un logement et les défis liés à la gestion d'un budget limité. Dans certains cas, quitter l'ILA signifie un recul important sur le plan de la qualité de l'habitat. Ceci engendre des frustrations chez les personnes qui doivent quitter la structure d'accueil. Ils comprennent mal les options de logement que leurs faibles revenus leur permettent d'envisager. C'est pourquoi, il convient de les informer suffisamment quant au rapport qualité/prix des logements disponibles dans le cadre d'un budget déterminé.

Les réfugiés ne connaissent pas suffisamment la Belgique pour pouvoir bien estimer la localité où ils veulent s'établir à l'avenir.

Il est très important de les introduire à la Belgique. En effet, pendant la procédure, ils restent liés à la structure d'accueil dont ils bénéficient de l'aide matérielle. Si ils décident de vivre ailleurs pendant la procédure, leur droit à l'aide matérielle est annulé. Étant donné que les réfugiés disposent d'un budget limité pour leurs loisirs, ils sont incapables d'explorer le pays et la Belgique reste pour bon nombre d'entre eux un pays étranger. Leur connaissance ne va pas au-delà de l'environnement immédiat de la structure d'accueil et de quelques grandes villes.

Après la transition, les réfugiés ont la liberté de s'établir partout en Belgique. Néanmoins, ils manquent de clarté quant aux différentes options. Parfois, certains choix se font sur base

de stéréotypes à propos de la vie à la campagne versus en ville ou sur base du souhait d'habiter à proximité de la famille, des amis ou de personnes de la même communauté. Des accompagnateurs peuvent être d'une grande aide pour assister les réfugiés dans leur choix d'un logement et d'un type d'habitation. Il importe d'élargir leur horizon et de réduire leurs incertitudes. D'autres considérations peuvent ainsi être abordées, telles que l'accessibilité du logement et les possibilités d'emploi. Ceci permet aussi de prêter attention à des facteurs tels que la mobilité et les transports publics et d'aider ainsi à appréhender les distances.

Un dernier aspect de la préparation au logement concerne la gestion et l'entretien du logement. Certaines personnes ont trop peu d'expérience de vie en autonomie ou gardent des habitudes de vie différentes. Sans entrer dans leur vie privée, certains problèmes dans leur futur logement peuvent être évités en abordant des sujets tels que la propreté (p.ex. le tri des déchets) et les relations avec le voisinage (p.ex. le tapage nocturne). D'un point de vue financier, il est intéressant de les sensibiliser à propos de la consommation d'énergie. Cependant, la courte durée de leur séjour dans une ILA est un obstacle majeur et ne les encourage pas à s'identifier au logement ni à y prêter le soin nécessaire.

CONSEILS

> Une brochure reprenant les logements typiques, dans une certaine catégorie de prix, peut tempérer des attentes irréalistes.

> Faire appel à des interprètes et à des personnes de la même origine crée la confiance. Ceci permet d'éviter des malentendus, souvent liés à une différence de codes culturels.

> Organiser des 'ateliers logement' collectifs, où les réfugiés sont informés à propos de sujets tels que la propreté, les relations avec le voisinage et la gestion d'un logement en bon père de famille.

> Il est important de sensibiliser les résidents à leur consommation d'énergie. Ceci peut être basé sur un incitant financier s'ils consomment moins que la moyenne. Un assistant social peut venir relever mensuellement les compteurs et donner des explications aux résidents. La surconsommation peut quant à elle être pénalisée par une amende, ce qui est plus représentatif de la vie réelle. Les deux systèmes sont de préférence couplés à la diffusion d'exemples positifs visant à réduire la consommation d'énergie (tels que les appareils économes en énergie, la ventilation sélective) et des exemples négatifs (laisser les lumières allumées, chauffer les fenêtres ouvertes).

> Des indemnités de transport complémentaires et des excursions organisées peuvent élargir l'horizon des réfugiés, de manière à leur donner une image plus réaliste de la vie en Belgique.

Estimation du loyer en fonction des principales rentrées et des dépenses

Après la phase de transition vient la fin de l'aide matérielle et le début de la vie en autonomie. Les principales dépenses sont le loyer, les charges (eau, gaz, électricité), les charges communes (ascenseur, maintenance,...), les dépenses quotidiennes (nourriture, vêtements, école), le transport, les communications, et les éventuelles remboursements de dettes.

La rentrée la plus importante est le soutien financier du CPAS, sous forme d'un revenu minimum et éventuellement d'allocations familiales. Les exemples suivants donnent l'estimation du montant d'un loyer abordable sans tenir compte des allocations de logement. Les familles nucléaires se retrouvent dans une situation très précaire et le coût des enfants supplémentaires n'étant pas compensé par une allocation familiale suffisante.

Exemple 1

Famille avec deux enfants (5 et 10 ans) en Flandre

- + 1190 € (revenu d'insertion)
- + 377 € (allocations familiales)
- 150 € (charges)
- 50 € (charges communes)
- 500 € (dépenses quotidiennes)
- 25 € (transport et communication)
- Loyer abordable entre 700 et 850 € pour un appartement deux chambres

Exemple 2

Mère célibataire avec un enfant de 14 ans à Bruxelles

- + 1190 € (revenu d'insertion)
- + 191 € (allocations familiales)
- 100 € (charges)
- 50 € (charges communes)
- 350 € (dépenses quotidiennes)
- 20 € (transport et communication)
- Loyer abordable entre 700 et 750 € pour un appartement 1 chambre

Exemple 3

Homme seul en Wallonie

- + 892 € (revenu d'insertion)
- 50 € (charges)
- 25 € (charges communes)
- 250 € (dépenses quotidiennes)
- 25 € (transport et communication)
- Loyer abordable entre 350 et 450 € pour un studio ou une chambre



Deuxième phase

LA RECHERCHE

Dès que toutes les formalités administratives sont réglées et que la région dans laquelle les personnes souhaitent s'établir est déterminée, la recherche de logement peut commencer. L'offre de logements corrects et abordables disponibles est souvent liée au lieu et n'est pas équitablement répartie par type de logements. Dans les grandes villes, il est plus facile par exemple de trouver des studios, alors qu'ailleurs, les maisons unifamiliales sont plus fréquentes. Au fil du temps, il faut évaluer s'il est possible de répondre aux préférences de recherche telles qu'un quartier spécifique d'une grande ville. Étant donné que la période de transition est limitée dans le temps, il peut s'avérer nécessaire de revenir sur certaines conditions ou désirs exprimés précédemment. La recherche peut se faire selon deux canaux, à savoir le marché social ou le marché privé.

Le marché social

La réglementation sur les logements sociaux varie d'une région à l'autre. En principe, il existe deux types de logements sociaux, accessibles par le biais d'une Agence immobilière sociale (AIS) ou d'une Société de logement social. Elles suivent chacune un principe d'attribution différent, respectivement un système de points, basé sur le degré d'urgence établi, et une liste d'attente chronologique. Bien que les possibilités de s'écarter de l'ordre de la liste d'attente soient limitées pour une SLS, les réfugiés ont de toute façon peu de chance de trouver un premier logement par ce canal, en

raison de leur arrivée récente en Belgique. Il ne s'agit pas d'une solution d'urgence mais plutôt d'une solution à long terme. Il est dès lors conseillé de procéder le plus rapidement possible à leur inscription.

En quittant une ILA, les réfugiés obtiennent souvent un score élevé selon les critères du système de points de l'AIS, étant donné qu'ils sont ou risquent de se retrouver à la rue. Cependant, certains critères peuvent également leur être défavorables, tels que le critère du lien local, appliqué par certaines AIS, qui donne priorité aux gens qui savent démontrer qu'ils vivent depuis longtemps dans la commune. Par ailleurs, compter sur un logement social de l'AIS est risqué, car leur offre est souvent limitée. En outre, il n'y a pas d'agence partout.

Le marché locatif privé

La principale source de logement des réfugiés est le marché locatif privé. Contrairement au marché locatif social, en tant que locataire potentiel, il convient d'être plus actif dans les recherches. Il ne suffit pas de s'inscrire sur une liste et les petites annonces doivent être consultées par le biais de différents canaux. Pour les personnes qui ne maîtrisent pas la langue régionale, la recherche est souvent difficile, car elles ne comprennent pas suffisamment le contenu des annonces. Elles confondent par exemple les annonces de vente et de location ou ne prêtent pas suffisamment attention aux charges, à ajouter au prix du loyer. Par ailleurs, elles ne sont pas systématiquement au courant



© Laurent Poma

de tous les canaux par le biais desquels elles peuvent obtenir un logement privé.

Sur le marché locatif privé, les agences immobilières opèrent souvent un filtrage important. Elles louent des logements pour le compte de propriétaires privés. Souvent, elles disposent d'un site web, mais publient également des annonces sur des sites web publics, tels que 'Immoweb' et 'Vlan'. Parfois, les réfugiés sont victimes de discriminations directes et indirectes. Les agences appliquent souvent un critère de revenu, en demandant aux locataires de ne pas consacrer plus d'un tiers de leurs revenus au loyer. Il est très difficile de satisfaire à cette condition. Bien qu'illégales, des discriminations sur la base de l'origine sont également pratiquées. Souvent, elles refusent de demander au propriétaire s'il accepte de louer son bien à des personnes d'origine étrangère, car elles partent du principe qu'il refusera probablement. S'il y a suffisamment d'autres candidats, elles préfèrent éviter les conflits éventuels. Cependant, il est intéressant d'informer les agences

immobilières du caractère spécifique de la demande des réfugiés. Lorsqu'elles sont disposées à aider, une vaste source de logement leur est accessible.

Vu que leur statut précaire risque de créer des problèmes lors de la recherche par le biais d'agences immobilières, des canaux plus directs sont souvent davantage couronnés de succès. La méthode la plus utilisée est la consultation sur internet et dans les journaux. Parfois, des petites annonces sont également placées dans des lieux tels que des supermarchés ou des maisons de quartier. Pour terminer, bon nombre de propriétaires collent une affiche sur le logement mis en location. Contacter directement les propriétaires est souvent le plus efficace. Néanmoins, la barrière linguistique est souvent problématique pour les réfugiés, ce qui complique le premier contact. Il est par conséquent conseillé de demander à une personne intermédiaire de se charger du contact en leur nom. Les réfugiés peuvent toutefois déjà collecter des numéros et des adresses.

Pas de permis de location officiel mais obligation de respecter certains principes

Le logement est une matière complexe qui s'étend elle-même sur plusieurs niveaux. En ce qui concerne les exigences minimales du logement en matière de sécurité et de qualité, la responsabilité incombe aux régions. Celles-ci ont fixé dans leur code du logement respectif, les décrets auxquels les propriétés locatives doivent se conformer.

Les autorités locales ont donc un important rôle de coordination et de suivi des exigences. Il n'existe pas un permis de location général. Les propriétaires doivent se conformer au code régional du logement mais ne sont pas tenu de le prouver.

Nonobstant certaines exceptions comme les maisons collectives en Région Wallonne et les communes qui nécessitent un certificat de conformité, les locataires ne sont jamais certains que leur logement est en ordre. Les gouvernements régionaux ont élaboré leurs propres règles pour surveiller la stabilité, l'accessibilité, l'éclairage et les secours, la sécurité incendie, l'assainissement, l'électricité et les installations de mazout ou de gaz d'un bien locatif. Toutefois, voici quelques points d'attention communs à considérer pour un locataire potentiel :

- Espace de vie minimum en fonction du nombre de personnes : 15-18m² pour une personne, 28m² pour deux personnes, 33-40m² pour trois personnes
- Les toits en pente : l'espace de vie n'est pas entièrement pris en compte
- Chambre privée pour les enfants à partir de 9 ans
- Fenêtres suffisantes et lumière naturelle
- Séparation entre les différents types d'espace comme la cuisine, la salle de bain, les chambres
- Détecter l'humidité et la ventilation

Les bénévoles et les ONG indépendantes ont généralement plus de légitimité auprès des propriétaires; les collaborateurs d'un CPAS se heurtent souvent à des préjugés négatifs. Parfois, les agences immobilières comme les propriétaires peuvent invoquer des excuses pour refuser des réfugiés. Il convient de préparer les personnes qui effectuent des appels au nom des réfugiés à d'éventuelles réactions racistes. Lors des entretiens téléphoniques, il importe de ne pas présenter les réfugiés comme un groupe à problèmes, tout en restant honnête quant à leurs moyens financiers et aux éventuels retards ou problèmes qui peuvent survenir pendant la location (tel que le délai pour le premier mois de loyer). Mieux vaut donner des informations

détaillées lors d'un entretien en personne, alors que par téléphone, il faut surtout rassurer et demander des informations complémentaires à propos du logement.

L'entourage des bénévoles ou des réfugiés constitue un bon canal complémentaire. Souvent, les logements en location ne sont pas immédiatement mis sur le marché, mais des recherches sont d'abord effectuées dans le cercle immédiat. C'est le cas, par exemple, chez les personnes qui ont un bail locatif en cours et qui souhaitent déménager. Afin d'éviter les amendes pour rupture de bail, elles cherchent elles-mêmes de nouveaux locataires. Tel est également souvent le cas chez les réfu-

giés. Leur premier logement répond rarement aux exigences (p.ex., parce qu'il est devenu trop petit après un regroupement familial ou parce qu'ils ont trouvé du travail ou une école ailleurs). Dès lors, de nouveaux locataires sont recherchés par le biais de plateformes en ligne, telles que des groupes sur Facebook.

Un grand problème pour les réfugiés est qu'ils ne connaissent pas le marché locatif local. Ils ne sont pas au courant de certaines réalités, tels que les quartiers où les logements sont moins chers. Des organisations qui cherchent régulièrement des logements peuvent acquérir ces connaissances au fil du temps. Ensuite, les travailleurs sociaux peuvent constituer une liste des réfugiés et de leur propriétaire. Il est en effet important de contacter régulièrement les propriétaires pour évaluer si tout va bien. En gagnant leur confiance, il est possible de travailler avec les mêmes propriétaires à long terme. Certains propriétaires possèdent plusieurs biens et veulent passer le moins de temps possible à chercher des locataires. En investissant dans de bonnes relations avec le propriétaire et dans une communication adéquate, on peut faciliter la recherche de logements.

Lors de la recherche, il faut toujours faire attention à la qualité du logement. Les ILA et organisations sont souvent au courant des mauvais logements dans leur propre ville mais il est plus difficile d'évaluer la qualité lorsque le logement se trouve en dehors. La meilleure façon d'éviter aux réfugiés de prendre des logements insalubres est qu'ils se fassent accompagner par un assistant social mais cette mesure demande beaucoup de temps et d'efforts. On peut aussi donner aux réfugiés les grandes lignes directrices des éléments auxquelles ils doivent prêter attention lors d'une visite (le nombre de chambres par exemple). Les services régionaux peuvent effectuer des contrôles et déclarer le logement insalubre,

dans tel cas les réfugiés devront recommencer à chercher un domicile.

Il est risqué de compter sur un seul canal pour chercher un logement. C'est pourquoi il convient de diversifier explicitement les options et de regarder toutes les possibilités sur le marché locatif, tant social que privé. Il est également important d'être conscient des possibilités et des limites auxquelles les différents acteurs sont confrontés lors de la recherche d'un logement. Il est donc nécessaire de décider qui fait quoi.

CONSEILS

> Engager des bénévoles pour éplucher les petites annonces et contacter les propriétaires peut accélérer la recherche.

> Aider les réfugiés dans leur recherche les motive à faire des efforts eux-mêmes. Il convient de prévoir du temps afin de rendre l'incertitude supportable et d'alléger le stress.

> Créer une base de données des logements et des propriétaires permet de reconnaître les modèles sur le marché du logement, comme les quartiers abordables.

> La centralisation de la recherche de logement chez un travailleur et le focus sur certaines régions permet la spécialisation, l'acquisition de connaissances et la formation de réseaux.

> Entretenir de bons contacts avec les personnes qui ont trouvé un logement est important, car en cas de déménagement, elles cherchent souvent d'abord de nouveaux propriétaires de manière informelle.



Troisième phase CONVAINCRE

L'offre de logements en location dans une catégorie de prix abordable est très limitée. La recherche d'un logement adéquat peut par conséquent prendre du temps. L'étape suivante du processus consiste à convaincre tout le monde, tant le locataire que le propriétaire.

Le locataire

Ce n'est que pendant la recherche proprement dite et les visites d'un logement, que les réfugiés se rendent réellement compte de leurs options. Souvent, cela débouche sur une déception, malgré les entretiens visant à les préparer au logement. En effet, ils n'obtiennent pas toujours

ce qu'ils espéraient. Certains logements sont ainsi refusés, alors qu'ils répondent au critère du rapport qualité/prix. La prise de conscience quant à la réalité de la situation s'effectue souvent par étapes. Les réfugiés traversent une période de désillusion, une sorte de processus de deuil reporté après la reconnaissance. Parfois, en raison de leur fuite, les personnes réfugiées perdent beaucoup de richesse et de statut social en peu de temps. Pour convaincre les locataires, il peut être utile de leur montrer des photos d'habitations correspondant à leurs moyens sur le marché.



© Laurent Poma

Il est indiqué d'offrir une assistance au moment de faire le choix difficile du logement. Il convient de parcourir les avantages et les inconvénients avec les personnes, dans une perspective à court et à long terme. Le choix du lieu de résidence peut avoir de profondes conséquences en termes d'intégration et de mobilité (sociale). Trouver un logement est une question émotionnelle en raison de son importance dans le déroulement futur de la vie autonome. Un logement, c'est bien plus qu'un simple toit au-dessus de leur tête ; il s'agit surtout aussi d'un lieu leur permettant de créer un réseau social, de chercher un emploi... Ce choix a donc des conséquences d'une grande portée.

Le délai de transition est très court. La recherche doit commencer immédiatement après le déménagement vers l'ILA. Afin d'éviter toute procrastination, l'ILA n'offre qu'une perspective de séjour de deux mois. La possibilité de prolongation, de deux fois un mois, doit être présentée comme une solution d'urgence et non pas comme la règle. Néanmoins, un logement n'est que très rarement trouvé dans le délai imparti. Ainsi, il convient de ne pas augmenter inutilement la pression. Un accompagnateur doit aussi soutenir, donner confiance et rassurer la personne, en lui disant qu'elle finira par trouver quelque chose.

Cependant, la recherche ne peut pas se dérouler de manière entièrement inconditionnelle. De nombreuses ILA et organisations sociales appliquent la règle selon laquelle elles n'aident plus les personnes si celles-ci refusent à trois reprises un logement à tort. Par le biais de cette pression, la responsabilité repose sur le réfugié, qui se sent contraint d'accepter certains logements qui ne répondent pas entièrement au profil souhaité. Afin de leur laisser néanmoins un certain choix, organiser des visites de logements en groupe, avec des personnes au profil similaire, est une possibilité. Ainsi, vous optimisez les chances que les logements

disponibles soient effectivement loués. Pour les ILA disposant d'un nombre limité de places, il peut être difficile d'organiser des visites en groupe car il peut ne pas y avoir suffisamment de résidents à la recherche d'un même type de logement. Il peut éventuellement collaborer avec les ILA avoisinantes.

Le propriétaire

En comparaison, il est beaucoup plus fréquent que le propriétaire doive être convaincu plutôt que le locataire potentiel. L'ignorance est un obstacle majeur. Les propriétaires sont rarement au courant de la procédure d'asile et ne font par conséquent pas de distinction claire entre les personnes n'ayant pas de statut de séjour légal, celles qui sont en cours de procédure et les personnes ayant obtenu la reconnaissance. Il faut dès lors prendre le temps d'informer le propriétaire à ce sujet et de le convaincre du fait que les réfugiés ont en réalité les mêmes droits et obligations que tout autre citoyen. Faire passer ce message requiert l'intervention d'une personne qui maîtrise suffisamment la langue régionale. Les réfugiés en sont rarement capables eux-mêmes. Le fait qu'un intermédiaire puisse expliquer la situation en vue de convaincre le propriétaire, est un atout considérable. Ceci se fait de préférence en direct, par téléphone ou en personne, mais peut aussi se faire par écrit.

Louer un logement n'est pas seulement une transaction financière. Il faut aussi s'assurer que le locataire s'occupe du logement et le maintienne dans un état correct. Sans langue de communication, il est difficile d'établir cette confiance. Les locataires potentiels, accompagnés d'une personne de confiance, ont généralement un avantage. D'où l'importance des lettres de recommandation. La promesse qu'après emménagement, un assistant social effectue un suivi permanent et vérifie à intervalles réguliers comment les personnes se sont installées, est souvent très efficace. Afin

Comment recommander les réfugiés auprès des propriétaires ?

Il est souvent difficile pour les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire de gagner la confiance des propriétaires. Dans leur recherche de logement, ils sont souvent confrontés à la peur de l'inconnu, à l'ignorance et parfois même au racisme. Les ILA ont une position privilégiée pour recommander les réfugiés et les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire aux propriétaires. Grâce à leur relation intime avec la vie quotidienne de leurs résidents, ils peuvent donner un témoignage crédible sur la manière dont ceux-ci tiennent une maison, sur les relations qu'ils entretiennent avec eux et quelles sont les perspectives d'avenir des membres de la famille. Il est fortement conseillé de faire un usage explicite de ces connaissances afin d'atténuer les craintes du propriétaire et de gagner sa confiance.

d'éviter toute déception, il faut expliquer clairement au propriétaire que cette procédure n'implique aucune garantie financière. Ce sont généralement des ONG et des particuliers qui peuvent se charger de la médiation et du suivi dans de telles situations car ils suivent le réfugié jusqu'à la fin de la période de transition. Quand les réfugiés quittent la ville de l'ILA, il est difficile pour les assistants sociaux de cette ILA de garantir la médiation sociale. La médiation fonctionne mieux si le médiateur se positionne comme une figure neutre, entre le réfugié et le propriétaire. Il faut essayer de concilier les deux perspectives, autrement il est difficile d'arriver à un accord.

Lors d'une rencontre entre les locataires et les propriétaires, la première impression est souvent déterminante. Arriver à l'heure au rendez-vous pour la visite inspire confiance. Ce n'est pas toujours aussi simple, car les réfugiés se déplacent généralement en transports publics. En outre, se présenter avec la famille au grand complet lors d'une visite peut également dissiper les doutes, mais peut aussi être impressionnant pour un propriétaire qui a peu d'expérience en matière de location à des personnes d'origine étrangère.

Outre l'ignorance et le manque de confiance, louer à des personnes qui quittent une ILA engendre souvent des difficultés financières. Elles doivent notamment demander de l'aide au CPAS pour le paiement de la garantie locative et du premier mois de loyer. Le CPAS compétent pour octroyer cette aide est déterminé sur la base de la commune de la future résidence. À cet effet, il faut déjà être présent physiquement sur le territoire de la nouvelle commune, ce qui demande un contrat de location et un séjour dans le logement. Il s'agit dès lors d'un cercle vicieux. Vu que la procédure est généralement lente, les propriétaires doivent souvent attendre longtemps avant de percevoir le premier paiement. De plus, un CPAS ne va jamais accepter la demande des bailleurs de payer la garantie locative en espèces, tout simplement parce que cette pratique est illégale.

Certains CPAS demandent en outre que le logement réponde à certaines exigences de qualité avant d'accepter d'octroyer une aide financière. Dans certaines communes, les propriétaires doivent demander une attestation de conformité. D'une part, cela protège les locataires contre les marchands de sommeil qui louent des logements insalubres. D'autre part, cela implique un effort supplémentaire

pour les bailleurs s'ils veulent louer leur bien à des réfugiés. Si la demande est suffisante, un propriétaire choisira dans de nombreux cas des locataires qui exigent moins de démarches. Néanmoins il n'est pas conseillé de dissimuler les difficultés financières. Cela peut apporter des tensions dès le début du contrat de location. Les assistants sociaux ou les personnes intermédiaires doivent informer directement les propriétaires des difficultés financières qui surviennent souvent au début du contrat, telle que la garantie locative ou le premier mois de loyer. De plus, ils doivent signaler qu'ils ne font pas office de garantie et que la transaction se conclura entre eux et le locataire.

Convaincre est probablement la phase la plus frustrante, car les efforts fournis peuvent soudain être anéantis par le refus d'un propriétaire ou d'un locataire. Une recherche et une préparation de longue haleine peuvent être réduites à néant au terme d'une simple visite, et donc le cycle de recherche doit recommencer depuis le début. La première fois qu'une famille visite un logement constitue souvent un choc, malgré la bonne préparation. Néanmoins, il est essentiel de poursuivre les efforts. Choisir un logement est souvent empreint de beaucoup de stress et d'émotions. Un intervenant doit donc agir comme une personne de confiance et offrir un soutien empathique lors du processus de décision. L'intervention neutre d'une tierce personne peut être dans l'intérêt tant du locataire que du bailleur.

CONSEILS

> Permettre aux réfugiés de rendre visite à d'autres personnes qui se sont déjà installées et à qui ils peuvent s'identifier, peut tempérer et anticiper le premier choc lié à une visite.

> Accompagner les réfugiés lors des visites de logement et engager une médiation sociale avec les propriétaires permet de mettre à l'aise toutes les parties intéressées.

> Écrire des lettres de recommandation sur la base d'expériences en matière d'aide matérielle augmente également les chances de trouver un logement.

> Écrire une lettre adressée aux propriétaires expliquant les tenants et aboutissants du statut de réfugié afin de les rassurer.



Quatrième phase

FINANCER

Louer un logement est en fin de compte aussi une question financière. Le financement est la phase la plus technique de la recherche. Ce dernier se compose de deux montants séparés, à savoir la garantie locative et le loyer mensuel.

La garantie locative

Avant toute location, un locataire paie une garantie locative. En cas de dommages dans le logement ou d'arriérés de paiement, le propriétaire peut disposer de ce budget pour répondre aux frais encourus par le locataire. En cas de déménagement, le locataire récupère le montant si le logement est laissé en bon état. De manière générale, le montant de la garantie locative varie d'un à trois mois de loyer mais est généralement de deux mois. Le montant de la garantie locative dépend dès lors du montant du loyer. Il n'est pas obligatoire en Belgique de demander une garantie locative dans le cadre d'un contrat de location. Toutefois, dans la majorité des cas, le propriétaire l'exige. Le paiement de celle-ci peut être effectuée de trois manières différentes que le locataire peut en principe choisir. (1) Soit le locataire dépose jusqu'à deux mois de loyer sur un compte bloqué à son nom. (2) Soit une banque se porte garant pour le locataire jusqu'à trois mois de loyer. Le cas échéant, le locataire remboursera le montant de la garantie à la banque endéans les trois ans. (3) Une autre possibilité est que le CPAS signe un accord avec une institution financière, sans réel paiement à la banque. On parle d'une garantie papier bancaire. Sur

le terrain, de nombreux propriétaires préfèrent le paiement de la garantie en espèces ou par dépôt sur un compte privé de sorte qu'il puisse utiliser l'argent eux-mêmes. Cette pratique est cependant illégale.

Les difficultés auxquelles les réfugiés sont confrontés pour payer la garantie locative ont déjà été soulignées ci-dessus. Souvent, ils n'ont pas d'économies ou n'ont pas pu les emporter depuis leur pays d'origine. En outre, il est peu probable qu'ils puissent mettre de l'argent de côté grâce à un emploi, un travail de bénévolat ou des allocations hebdomadaires. Par conséquent, ils font appel à des tiers pour le paiement. Parfois à des particuliers, mais le plus souvent aux CPAS ou à des ONG. Les conditions de l'intervention financière pour une garantie locative et les montants octroyés diffèrent cependant selon les cas. Par exemple, un CPAS peut décider de n'avancer qu'un mois de loyer, alors que le propriétaire en demande deux. Souvent, le CPAS autorise un loyer maximum, en fonction des revenus du demandeur et du prix demandé sur le marché locatif local.

Si légalement, le CPAS de la commune où la personne va s'installer est compétent pour intervenir dans la garantie locative, il arrive que certains CPAS avancent le montant de la garantie locative aux occupants de leur ILA afin d'accélérer la recherche. Souvent, les ONG interviennent également lorsque la procédure



© Laurent Poma

prend trop de temps ou si le montant est trop élevé et que le locataire risque de perdre le logement. Dans tous les cas, l'intervention sous forme de garantie locative doit être remboursée. Ce sont des prêts sans intérêt qui doivent être remboursés dans un délai imparti et qui sont donc accompagnés d'un plan d'apurement. Les réfugiés, souvent des allocataires sociaux, doivent dès lors rembourser cette dette avec leurs faibles revenus. Le CPAS, dont dépend une personne, peut également prélever automatiquement le remboursement de l'allocation payée. Il est préférable de d'abord savoir comment payer la garantie locative avant de signer un contrat de location afin d'éviter les problèmes.

Le loyer

Trouver des logements abordables est un problème majeur lors de la recherche. Les charges locatives mensuelles constituent un paramètre important et il convient d'éviter que les per-

sonnes s'endettent et ne puissent pas payer leur loyer. Le montant des loyers peut fortement varier selon les quartiers, les communes et les villes. Il n'existe pas de norme générale et le jeu de l'offre et de la demande détermine en grande partie ce montant. L'ILA a pour tâche importante d'informer les réfugiés et de les préparer à l'ensemble des frais impliqués dans un logement en location, allant du loyer à l'assurance incendie, des fournitures d'utilité publique aux taxes.

Souvent, des retards surviennent dans le paiement du premier mois de loyer. Bien que la loi stipule que le CPAS en charge s'occupe de la garantie locative, il n'y a pas de certitude quant au paiement du premier mois de loyer. Si le CPAS du futur logement est disposé à payer le premier loyer, il faut souvent attendre la fin de l'enquête sociale. Le propriétaire doit donc attendre un mois. Afin de donner confiance au propriétaire, le loyer peut être payé direc-

tement via un ordre permanent que le CPAS peut mettre en place à la banque avec l'accord du réfugié. Cependant, celui-ci peut l'arrêter à tout moment. D'une part, cela responsabilise le réfugié mais il faut veiller à ce que le loyer reste payé.

Pour un logement en location, la durée du bail est également très importante. Les baux locatifs peuvent être conclus pour des durées d'un à neuf ans. Il est conseillé de contracter le premier bail pour une durée d'un an. En effet, la composition d'une famille peut changer (p.ex. suite au regroupement familial), de sorte que le logement ne soit plus adapté. En outre, les offres d'emploi ou d'autres logements peuvent donner lieu à un déménagement. Afin d'éviter les amendes à cause d'une rupture du contrat, il est important de ne pas signer un premier contrat de location trop long. Le prix du loyer ne peut pas être modifié pendant la durée du contrat, à l'exception de l'éventuelle indexation annuelle.

Pour atténuer le prix du loyer, les réfugiés peuvent demander pour une allocation régionale. Cependant, les autorités régionales mettent en place des critères de qualité pour l'octroi de ce subside. Cela garantit que les logements insalubres ne soient pas éligibles. Il est dangereux de compter sur les allocations de loyer pour déterminer le montant car celles-ci sont régulièrement refusées. Les propriétaires ne sont pas toujours d'accord d'aménager le logement pour qu'il corresponde aux critères et il faut souvent beaucoup de temps avant que la maison ne soit contrôlée. Ceux qui remplissent les conditions reçoivent une allocation mensuelle qui est liée au loyer selon la région, le type de maison et le nombre de personnes.

Dans certains cas, les charges des fournitures de base sont incluses dans le prix du loyer. Le bailleur prend dès lors à sa charge les frais d'eau, de gaz, d'électricité et de chauffage,

les charges communes (ascenseur et maintenance) mais les répercute sur le prix du loyer. Il peut soit s'agir d'une provision, suivi d'un décompte, soit d'un montant forfaitaire fixe. Le locataire dispose ainsi de moins de liberté dans son choix de fournisseur, mais évite aussi de nombreux tracas administratifs. En cas de forfait, les disputes à propos du montant ou de la consommation réelle, sont fréquentes. Parfois, le propriétaire demande d'avancer les frais des charges (communes et individuelles) pour une année entière, ce qui est très difficile pour les locataires réfugiés. Dans le cas de compteurs individuels, le nouveau locataire doit effectuer un transfert de compteurs du locataire précédent. Ce système offre plus de liberté, mais implique aussi plus d'administration, laquelle est généralement rédigée dans la seule langue régionale.

La capacité de financement d'un logement est surtout déterminée par des causes structurelles, telles que la structure du marché locatif et le montant des allocations. Le CPAS de la commune où le réfugié souhaite s'installer est en principe compétent pour aider à payer la garantie locative. Souvent, les bailleurs imposent le paiement d'une garantie locative comme une condition, il s'agit là d'un cercle vicieux. Par conséquent, il est conseillé – dans certains cas – de s'écarter de la répartition des compétences au profit d'un bon déroulement de la procédure. Même si elle n'est pas compétente, l'ILA peut donc avancer la garantie locative et même le premier mois de loyer. Les réfugiés paient le loyer mensuel à l'aide de leur Revenu d'Intégration Sociale. Afin d'éviter les arriérés de paiement et d'entretenir de bonnes relations avec les propriétaires, les paiements automatiques (ordre permanent ou prélèvement direct sur le RIS) sont conseillés.

CONSEILS

> Il est important d'annoncer et d'expliquer aux bailleurs les éventuels retards liés au paiement.

> Un CPAS peut adresser un courrier aux propriétaires, garantissant un accord de principe pour l'intervention sous forme de garantie locative, avant entérinement de la décision par l'administration.

> En tant que prêteur d'une garantie locative, il est possible de fixer des exigences de qualité auxquelles un logement doit répondre. Il est ainsi possible d'éviter que des personnes emménagent dans des logements insalubres. Ceci peut se faire par le biais d'une demande d'attestation de conformité ou d'un contrôle du logement.

> Il est conseillé de donner une formation (collective), portant sur le remboursement et son fonctionnement, aux réfugiés qui obtiennent un prêt pour payer la garantie locative. En effet, tout porte à croire qu'à l'avenir ils devront payer d'autres garanties locatives et ils doivent dès lors être au courant de la procédure.



Cinquième phase

L'INSTALLATION

Deux moments sont distingués préalablement au déménagement, à savoir la mise en ordre du logement et l'inscription à la nouvelle adresse auprès de l'administration.

Logement

Lors de l'installation, l'état du logement doit être conforme aux exigences élémentaires en matière de sécurité, de santé et d'habitabilité. Si ce n'est pas le cas, le bailleur doit mettre le logement en état. Dans le cas contraire, le locataire a le droit de rompre le bail. En outre, le logement doit répondre au code régional du logement et aux prescriptions spécifiques fixées par la commune d'établissement en matière de logement, dont des exigences en termes d'occupation du logement. Ainsi, les locataires doivent respecter la capacité du logement et éviter le surpeuplement. En règle générale, il y a surpeuplement lorsqu'il y a deux fois plus de personnes que le nombre prévu. Cela peut donner lieu à la déclaration d'invalidité du logement et donc à l'expulsion des locataires.

Lors de l'emménagement, un état des lieux doit obligatoirement être établi entre le locataire et le bailleur. Il s'agit d'un constat écrit de l'état réel du logement au début de la location. Un résumé détaillé de l'ensemble des vices et dommages est établi. Au moment de son départ, le locataire est censé laisser le logement dans le même état. L'état des lieux est un document qui doit protéger le locataire et le bailleur en

cas d'éventuels litiges et est joint au contrat de location. Les deux parties peuvent rédiger ce document entre elles ou faire appel à un tiers indépendant, un expert.

Pendant la durée du bail, le propriétaire assume une responsabilité importante quant au logement. La gestion quotidienne du logement est à charge du locataire. La plupart des grandes réparations doivent cependant être effectuées par le bailleur. Il est important d'informer les réfugiés quant à leurs droits et obligations en tant que locataires. Cependant, faire valoir ces droits dans la pratique n'est pas si évident. La barrière de la langue et le manque de bonne volonté de certains bailleurs à faire exécuter les travaux de réparation, sont souvent sources de tensions. Le cas échéant, il est conseillé de désigner des médiateurs indépendants. Il est possible d'introduire une procédure gratuite de médiation. Si cela ne débouche sur rien, il est toujours possible de recourir à une procédure judiciaire en justice de paix.

Il va de soi que les locataires ont aussi une responsabilité importante, celle d'entretenir le logement en bon père de famille. Ceci implique, entre autres, la conclusion d'une assurance incendie. Bien qu'il n'existe pas d'obligation légale en Belgique, la majorité des locataires dispose d'une telle assurance. Toutefois, un bailleur peut inclure une clause dans le contrat de location stipulant qu'il oblige le locataire à contracter une assurance incendie.



© Isabel Corthier

Que faire en cas de désaccord ?

Comme pour toute transaction financière, des conflits peuvent également se produire lorsqu'un contrat de location est conclu. Souvent, cela concerne le contrat de location ou des désaccords concernant le maintien du logement.

Différentes organisations sociales, comme les CPAS et syndicats agissent comme médiateurs entre les deux parties.

Certains locataires ou propriétaires se méfient de l'aide de tiers et veulent des conseils complètement indépendants. Dans ce cas, une procédure de conciliation peut être engagée avec le tribunal de paix du canton où se trouve le bien immobilier. Cela ne nécessite pas d'avocat.

Si la conciliation réussit, la décision est enregistrée dans un procès-verbal de même validité qu'un verdict. Sinon, l'option d'une procédure judiciaire demeure. Afin d'éviter une perte de revenus, les propriétaires peuvent également souscrire à un fonds de garantie de loyer privé ou public qui, en cas de négligence, paie le loyer (en partie).

Au moment de l'installation, il faut également relever les compteurs. Souvent, les réfugiés ne savent pas quel compteur est pour l'électricité, lequel est pour le gaz et l'eau. La meilleure solution est donc de les aider dans ce domaine. Parfois, il est nécessaire de contacter le précédent locataire pour relever les compteurs ce qui peut poser des problèmes linguistiques. Des relevés incorrects peuvent avoir des conséquences négatives sur le plan financier et doivent être évités. Aussi, il est important que les réfugiés ne se basent pas sur les compteurs des locataires précédents mais que les assistants sociaux cherchent les tarifs les plus économiques.

En quittant une ILA, les réfugiés ont droit à une prime d'installation. Le but est de donner un petit coup de pouce financier pour l'achat des premiers biens domestiques. Ceux qui louent une maison meublée ne sont donc pas concernés. La prime est réservée aux personnes qui emménagent dans un premier logement et est payée par le CPAS. Ce montant n'est accordé qu'une seule fois. Par conséquent, il est important que la prime soit gérée avec précaution. Chaque personne majeure d'une famille a droit à la prime, mais elle n'est souvent octroyée qu'au chef de ménage. Dans certains cas, les personnes utilisent ce montant pour contracter un prêt en vue de payer la garantie locative. Dans la pratique, ils n'ont dès lors plus d'argent pour aménager leur logement. Souvent, le paiement de la prime peut trainer, ce qui rend la vie dans le nouveau logement très compliquée.

L'inscription à la commune

Au terme de l'aide matérielle, les réfugiés recherchent un logement à titre de résidence principale. Certains bailleurs proposent des logements en seconde résidence, par exemple, des kots d'étudiants ou certains studios. Ceux-ci sont toutefois soumis à une législation différente en matière de location. Afin d'éviter tout conflit, il convient dès lors d'informer les bailleurs,

dès le début, de l'intention des locataires de se domicilier à cette adresse.

Lors d'un déménagement, il est obligatoire de communiquer le changement d'adresse auprès de l'administration communale. Ainsi, l'adresse du domicile est modifiée dans le registre des étrangers. La constatation de la résidence principale s'effectue après un contrôle du logement, permettant d'attester qu'une personne habite réellement à l'adresse indiquée. Il arrive parfois que les réfugiés résident encore dans le centre d'accueil collectif ou dans l'ILA, malgré qu'ils aient déjà demandé leur changement d'adresse. Ce retard peut être dû, par exemple, au manque de meubles dans le nouveau logement ou à l'attente du transfert des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité. Pendant cette période intermédiaire, il est conseillé de déjà apporter des signes d'occupation, en changeant le nom sur la sonnette, par exemple. En plus du changement d'adresse à la commune, la plupart des réfugiés s'inscrivent au CPAS car ils ne disposent pas de ressources suffisantes. Après une enquête sociale positive, le CPAS octroie un revenu d'intégration sociale aux réfugiés. Pour déterminer le montant de celui-ci, les travailleurs sociaux se basent sur la composition de ménage et l'occupation du logement. Si plusieurs personnes sont domiciliées à la même adresse, cela implique pour le CPAS qu'il peut y avoir une cohabitation. Si la situation est avérée, l'allocation est moins élevée que pour une personne isolée. La cohabitation peut être une stratégie utile pour faire des économies, mais peut également conduire à une réduction des allocations sociales.

Le CPAS ne se base pas uniquement sur le domicile pour son enquête sociale ; il vérifie si les personnes qui vivent ensemble réglementent effectivement le ménage de manière commune. S'ils ont une base commune en matière d'alimentation, de soins, de mobilité, etc... et forment ainsi une entité significative, le

CPAS peut ajuster le montant des allocations. Un contrat de bail individuel, une sonnette et une boîte aux lettres par habitant peuvent indiquer que des personnes domiciliées à la même adresse ne vivent pas ensemble dans les faits et sont donc isolées.

L'installation est une question très procédurière et complexe, qui se déroule parfois tout aussi difficilement pour les Belges. En même temps, il s'agit d'une phase cruciale qui peut entraîner d'importantes conséquences à long terme sur le plan de la sécurité juridique. Cette phase mérite dès lors une attention explicite. L'installation constitue quelque chose de totalement nouveau pour les réfugiés. Il est par conséquent indispensable de prévoir l'accompagnement nécessaire afin d'éviter les problèmes. Par ailleurs, il est fort probable que les réfugiés déménagent plusieurs fois lors de leur recherche de logement. Il est donc important de les informer suffisamment et de leur apprendre comment aborder l'installation de manière autonome à l'avenir.

CONSEILS

> Les bénévoles peuvent accompagner les réfugiés lors de leur changement de domicile et intervenir en qualité de médiateur au moment de l'état des lieux.

> Les intermédiaires ont un rôle important à jouer pour sensibiliser les locataires et les bailleurs quant à leurs droits et obligations respectifs.

> En tant qu'assistant social, il est important d'informer tant le bailleur que les locataires des conditions à respecter pour bénéficier du taux « personne isolée ».



Sixième phase

LE SUIVI OU LES ALTERNATIVES

Après les démarches d'installation, vient l'emménagement dans un premier logement à soi. Pendant la période de transition, bon nombre de formalités n'ont pas pu être accomplies par manque de temps et doivent dès lors souvent encore être accomplies pendant les premiers mois. D'où l'importance d'établir un suivi. À chaque phase de la recherche, des problèmes peuvent surgir, empêchant les réfugiés de quitter l'ILA dans les délais. Afin d'éviter que les personnes ne se retrouvent à la rue, il est important de garder des alternatives à l'esprit.

Le suivi

L'inscription à la mutuelle, l'ouverture du compte bancaire, mais aussi l'introduction d'un dossier en vue d'obtenir une prime d'installation, une allocation de logement et éventuellement l'inscription pour un logement social, sont autant de formalités qui doivent être suivies. Les questions administratives s'ajoutent au défi plus fondamental lié à la vie en autonomie en Belgique.

Il est rare que des réfugiés puissent subvenir financièrement à leurs besoins au terme de la transition. Étant donné qu'ils n'ont pas encore droit à la sécurité sociale, ils ne disposent que d'un minimum de moyens d'existence, versé par le CPAS. La perception du revenu d'intégration social est conditionné par des efforts en matière d'emploi, de formation, de cours d'intégration et de participation sociale. Devenir autonome est donc un processus qui s'effectue pas à pas. Avoir un logement est une condition indispen-

sable à l'intégration future en Belgique, mais n'est certainement pas la seule.

Dès l'installation dans le logement, d'autres difficultés risquent de surgir. Ainsi, les contacts à propos du loyer et l'entretien du bâtiment se déroulent parfois difficilement avec le bailleur. En outre, les réfugiés connaissent rarement le quartier où ils vont habiter, de sorte qu'ils doivent à nouveau prendre leurs repères. Les CPAS, les ONG et les bénévoles qui se chargent de la médiation après l'installation ont un rôle important à jouer à cet égard.

Le suivi permet de garantir la continuité dans l'accompagnement. Au lieu de mettre un terme à l'aide après le déménagement, il est préférable de diminuer l'aide de manière progressive. Ceci permet, par exemple, d'éviter que les relations avec les bailleurs ne se détériorent soudainement, lorsque d'autres obstacles administratifs surgissent. Le but est qu'à terme, lorsque les personnes acquièrent leur autonomie, l'intervenant se rende superflu.

L'aménagement d'un logement est souvent un problème, car les personnes sont encore dans l'attente d'une prime d'installation et d'une allocation de logement. Les réfugiés possèdent rarement beaucoup de meubles. Certaines ONG mettent un stock d'ustensiles de ménage et de mobilier à leur disposition, de manière à faciliter leur aménagement.



Les solutions temporaires

Le but de la phase de transition est de préparer les réfugiés à une vie autonome en Belgique. Toutefois ce n'est pas toujours possible.

Les vulnérabilités spécifiques, surtout médicales, mentales et sociales, peuvent fortement compromettre la capacité à vivre de manière autonome. Peu d'expérience de vie, un réseau social restreint, une éducation limitée, une fragilité psychologique ou un handicap, font que ces personnes ont plus de difficultés à se préparer au logement et à leur installation plus globale en Belgique. Le cas échéant, l'installation dans un logement à soi est trop rapide et comporte un risque élevé d'isolement et de paupérisation. Dans ce cas, un suivi intensif doit être garanti après l'installation dans le logement, mais il est plutôt conseillé de chercher un encadrement résidentiel spécifique.

L'accueil en ILA ne peut normalement pas être prolongé très longtemps, car celles-ci font partie de la capacité opérationnelle de Fedasil. Ce sont principalement des ONG qui proposent des logements où les réfugiés peuvent séjourner à moyen terme (environ un an). Il s'agit

de logements de transit. Les personnes paient leur loyer et les charges au moyen de leur revenu d'intégration, mais gardent malgré tout une marge financière suffisante pour pouvoir gérer elles-mêmes leur budget. Les logements de transit permettent aux réfugiés de se préparer tranquillement à une vie autonome. Elles peuvent se remettre de leur procédure de demande d'asile et se préparer à l'avenir à leur propre rythme.

Par ailleurs, certaines personnes ne trouvent pas de logement pendant la période de transition. Certaines personnes sont suffisamment prêtes à vivre de manière autonome, mais ne parviennent pas à trouver un logement dans un délai de deux à quatre mois. Bon nombre de problèmes imprévus peuvent survenir pendant la recherche. Une vision erronée du marché locatif, un manque de force de persuasion, un retard dans le paiement de la garantie locative par un CPAS, des vices cachés du logement ou un bailleur frauduleux, sont autant d'exemples de problèmes possibles. Trouver un logement est aussi une question de chance, malgré tous les efforts fournis, il se peut qu'une personne ne trouve rien.

Normalement, dans une ILA, les personnes disposent initialement de deux mois pour trouver un logement. Elles peuvent obtenir deux prolongations d'un mois de Fedasil si l'assistant social peut démontrer que des efforts ont réellement été fournis en vue de trouver un logement ou qu'il existe des raisons qui ont entravé la recherche (p.ex. une maladie de longue durée). Alors que la première prolongation est accordée de manière standard, la seconde requiert une obligation de fournir des preuves. Les assistants sociaux doivent pouvoir présenter des contrats conclus avec des bailleurs prenant cours ultérieurement ou démontrer que la fréquence de la recherche était suffisante. Très exceptionnellement, une troisième prolongation est accordée en cas de force majeure. Si la prolongation est refusée ou si l'accueil arrive à son terme après quatre mois, les réfugiés se retrouvent en général à la rue.

En principe, les CPAS ont la responsabilité légale d'éviter que des personnes ne se retrouvent à la rue. Ainsi, il n'est pas évident de trouver un logement pour des personnes qui cherchent effectivement une maison mais qui n'ont pas d'endroits où s'installer en attendant. Il existe plusieurs solutions d'urgence. (1) Une première possibilité consiste à suspendre temporairement l'accueil. Si une procédure d'expulsion est introduite devant le Juge de paix, l'ILA peut récupérer une partie de la perte de revenus auprès de Fedasil (40%), mais ceci ne suffit généralement pas à compenser les pertes. Par conséquent, les réfugiés inscrits en qualité de bénéficiaires d'un revenu d'intégration doivent allouer une partie de leurs revenus au paiement du loyer du logement. (2) Une seconde option est le déménagement vers un logement de transit. Ici aussi, les réfugiés sont inscrits en qualité de bénéficiaires d'un revenu d'intégration, mais doivent quitter le réseau d'accueil et emménager dans un logement prédestiné à être temporaire. À cet effet, ils doivent généralement payer des loyers

plus élevés, car le CPAS veut les encourager à quitter le logement. Le séjour est également soumis à des conditions, comme faire preuve d'une recherche active, par exemple. La durée de la location est très courte par défaut. Dans tous les cas, un déménagement rapide n'est jamais favorable pour les réfugiés. En effet, ils n'ont aucun repère dans l'endroit où ils habitent. (3) Une dernière option, que certains acteurs appliquent à la fin de la période de transition, est le déménagement vers un centre pour sans-abris. Pour empêcher les réfugiés d'arriver à la rue, des conseils actifs doivent être fournis. Une conséquence indirecte de devenir sans-abris est que les réfugiés remontent dans la liste des agences immobilières sociales. Cela peut augmenter les chances de trouver une maison, mais certainement pas être utilisé comme stratégie.

Enfin, il existe le problème de logement pour les personnes réfugiées en attente d'un regroupement familial. Une grande majorité des réfugiés arrive en Belgique sans le reste de la famille. Après leur reconnaissance, ils disposent d'un an pour procéder au regroupement familial, sans être soumis aux conditions de revenus élevés, imposées aux autres groupes de population. Tant que les membres de la famille ne sont pas arrivés, ils ne perçoivent qu'un revenu d'intégration taux isolé du CPAS. Ils ne peuvent dès lors se permettre de louer un logement adapté à la composition de leur ménage avant l'arrivée de la famille en Belgique, mais doivent soit habiter en studio ou en colocation. En outre, les frais de visas et les billets d'avion engendrent un certain coût, ce qui crée un endettement de ces personnes. Après leur arrivée, la famille devra pendant un certain temps séjourner dans un logement qui sera trop petit, avec un surpeuplement en conséquence. En outre, la recherche d'un logement devra recommencer.

Anticiper le regroupement familial

Dans le cas d'une procédure de regroupement familial, le demandeur doit normalement démontrer qu'il dispose d'un logement suffisant grand pour accueillir tout le monde, tel que prévu par l'article 2, §1 de la Loi sur la location de logements. Il est entendu que la surface et le volume de la maison doivent être suffisamment spacieux pour cuisiner, vivre et dormir. Les réfugiés reconnus ou les personnes bénéficiant d'une protection internationale sont exemptés de cette condition si ils initient la procédure dans l'année suivant leur reconnaissance. Ce privilège facilite l'arrivée des membres de la famille en Belgique. Dans les faits la maison est rarement adaptée pour le regroupement familial. Par conséquent, la norme d'occupation du logement est souvent dépassée, il y a donc surpopulation s'il y a un risque pour la santé ou la sécurité.

Il est souvent difficile d'éviter le surpeuplement. Les propriétaires devraient être informés de manière proactive afin que ce ne soit pas une surprise. Par exemple, le terme du bail peut être ajusté. Pour une ILA, il est généralement difficile de chercher une deuxième maison à moins que la famille reste dans la commune de l'ILA. Cependant, des contacts peuvent déjà être établis avec des organisations disposées à chercher après la transition. En outre, il est important de maintenir un bon contact avec le propriétaire pour pouvoir affecter les biens vacants à d'autres réfugiés.

Il existe une forme de transmission, où les personnes isolées qui ont obtenu le regroupement familial, cèdent leur logement à d'autres personnes isolées encore en attente. Lors de la négociation d'un bail, il est important que les assistants sociaux aident les propriétaires à propos des plans de regroupement familial pour prévenir les conflits, et pour qu'une ILA puisse placer un autre réfugié isolé par exemple. Une autre option est celles des logements de transit, proposés par les ONG. Ceux-ci permettent d'éviter que les personnes isolées concluent un contrat de location rigide, alors qu'elles savent déjà d'avance que le logement sera trop petit à long terme. Louer un logement plus grand et adapté avant l'arrivée de la famille est souvent difficile car souvent trop cher pour une personne isolée. Toutefois, il convient de souligner que le regroupement familial peut être incertain.

En conclusion, nous pouvons dire que la recherche de logement vise à trouver un domicile de qualité et durable pour les réfugiés. Entre cette intention et la pratique, le fossé peut être de taille. Certaines personnes ne sont pas prêtes à vivre de manière autonome, alors que pour d'autres, il ne semble temporairement pas y avoir de place sur le marché locatif. Il est dès lors nécessaire de garder des alternatives sous la main pour éviter que les personnes se retrouvent à la rue au terme de leur aide matérielle.

CONSEILS

> Appliquer une certaine régularité dans le suivi et l'évaluation. Immédiatement après le déménagement, il est important de faire des visites régulières à domicile.

> Il est très important d'évaluer à temps si la recherche sera menée à bien ou pas. L'offre d'alternatives est en effet très limitée. Sur base de la vulnérabilité de la personne, il est possible d'estimer le besoin d'un logement alternatif.

> Il est important que les assistants sociaux surveillent les délais administratifs de départ de la structure d'accueil, afin de pouvoir anticiper à temps.

> Il faut éviter autant que possible que les réfugiés déménagent trop souvent. Dès lors, il est préférable de trouver des logements de transit, avec la possibilité de séjour de longue durée ou de prolonger le logement actuel.



