

Mémoire

Recherche–action à l’intention des travailleurs sociaux et responsables de services

« Comment permettre aux services et aux associations de la commune de Seraing, d’optimiser l’accès au logement décent-durable, au sein du secteur locatif, pour des Sérésiens âgés d’au moins 18 ans, victimes de discrimination au logement ? »

Siège social HEPL :
Avenue Montesquieu, 6
4101 Jemeppe
Belgique
www.hepl.be

Siège social HELMo :
Mont Saint-Martin, 41
4000 Liège
Belgique
www.helmo.be

Mémoire réalisé par :
Abigaëlle HECK

Promoteur :
José RECHT

Année académique :
2021 – 2022

Travail de fin d’études présenté en vue de l’obtention du grade de Master en Ingénierie et Action Sociales



ABSTRACT

En 2019, la Ville de Seraing a été sélectionnée pour un appel à projet lancé par la Commission européenne. Dans le cadre de ce projet poursuivant une démarche d'optimisation de l'accompagnement de la population en fonction de ses besoins et des difficultés qu'elle rencontre, la thématique du logement a été mise en avant. Cette dernière perçue comme particulièrement préoccupante à la fois par les travailleurs de terrain et la population sérésienne (Diagnostic social, juillet 2021), a nécessité la mise en œuvre d'une recherche-action tentant d'apporter un éclairage nouveau, mais également des pistes d'intervention réalisable à l'échelle communale. De ce fait, cette enquête s'axant autour de la discrimination au logement au sein du secteur locatif questionnera deux concepts clés : *le logement décent-durable et la discrimination au logement*, tout en tentant de visualiser les possibilités d'actions des travailleurs de terrain.

Bien que l'enquête soit centrée sur le territoire sérésien, les résultats obtenus pourraient éclairer les pratiques des travailleurs sociaux, ainsi que des responsables de services travaillant au sein des autres territoires belges et étant également confrontés à cette thématique.

Ce mémoire n'engage que ma responsabilité.

INTRODUCTION

Ce mémoire présenté sous la forme d'un article scientifique articulant méthodologie, discussion et argumentation, s'axera sur mon expérience de stage réalisé dans le cadre du master en ingénierie et actions sociales. Cette expérience étayée par les deux ans effectués au sein du CPAS de Seraing et plus particulièrement sur le projet européen UIA : A PLACE TO BE-COME pris en charge par la Ville de Seraing m'a permis de mener à bien une recherche-action s'articulant autour de la thématique du logement.

Contextualisation

En 2019, la Ville de Seraing a été sélectionnée pour un appel à projet lancé par la Commission européenne concernant les villes de plus de 50.000 habitants. Ce dernier, financé par le fonds FEDER, octroyant « *un subside à hauteur de 3.631.812 d'euros* » (AREBS, projets pilotes) est axé sur la pauvreté urbaine. Le projet UIA (Actions Innovantes Urbaines) « A Place to Be-Come » ainsi nommé est « *centré sur le quartier de la gare de Seraing-centre* » choisi pour son potentiel en termes de mobilité, de capital humain et d'environnement, il « *propose un processus d'urbanisme inclusif et novateur.* » (AREBS, projets pilotes) Bien que se focalisant majoritairement sur des actions liées à la transformation du quartier, le projet « *reprend aussi toutes les difficultés de ce même quartier : taux de chômage élevé, pauvreté, actes inciviques nombreux, cloisonnements physiques (voie ferrée) et sociaux* ». (AREBS, projets pilotes) Ainsi, il a pour principaux défis à relever, la mise en place d'actions tendant à intégrer les 10% de la population qui est la plus vulnérable ; à faire bénéficier les stratégies de requalification urbaines à tous, y compris des groupes d'habitants les plus déconnectés socialement et économiquement et à mieux penser les politiques urbaines afin qu'elles puissent bénéficier à un public plus diversifié et par exemple créer des opportunités d'emploi qui correspondent mieux aux compétences de la population locale.

Cinq recherches vont donc être menées dans le cadre de ce projet et poursuivent toutes une démarche d'optimisation de l'accompagnement de la population en fonction de ses besoins et des difficultés qu'elle rencontre.

Ainsi, la première recherche qualitative a porté sur la réalisation d'un diagnostic social, mené « *à l'occasion de la construction du nouvel abri de jour* » (Diagnostic social, juillet 2021) et permettant « *d'établir des recommandations et des pistes d'action, afin d'améliorer l'accompagnement des personnes précarisées dans le cadre de la construction du bâtiment.* » (Diagnostic social, juillet 2021)

La deuxième recherche qualitative à quant à elle porté sur le diagnostic social réalisé en parallèle du mapping social cartographiant et répertoriant les différents services et associations existants sur la commune. Ce diagnostic « *s'inscrit donc dans une démarche, qui est d'optimiser la qualité des services proposés aux citoyens à travers la mise en exergue des problématiques, et les chaînons manquants relatifs à la prise en charge de ces dernières, soulevées par les différentes structures, publiques ou privées, présentes sur le territoire sérésien* ». (Diagnostic social, juillet 2021)

Les résultats ainsi obtenus ont mis en évidence trois problématiques majeures, à savoir : le logement, la santé et l'insertion socioprofessionnelle. De ces résultats, ont découlé les trois dernières recherches-actions. La recherche qui nous intéresse au sein de ce présent document est celle consacrée à la thématique du logement.

Concrètement, l'enquête s'axant autour de cette thématique avait pour objectif majeur d'apporter des pistes d'interventions pertinentes et réalistes aux travailleurs de terrain, en matière de logement et plus particulièrement lorsque l'utilisateur est *victime de discrimination au logement au sein du secteur locatif*.

Analyse conceptuelle

Afin de comprendre la thématique du logement dans laquelle s'est inscrite la recherche-action, une partie plus conceptuelle développant les concepts de logements décents durables et de discriminations au logement, constituant le fondement même et l'intérêt de cette enquête, est nécessaire.

Le logement décent durable

D'un point de vue purement législatif, le logement « *constituant assurément l'un des besoins essentiels les plus élémentaires de tout être humain, au même titre que la nourriture et l'habillement, a été reconnu comme un droit fondamental de la personne humaine, tant au niveau international que national ou régional* ». (Dan Van Raemdonck, et Manuel Lambert)

Ainsi, la Déclaration universelle des droits de l'Homme (DUDH) déclare au sein de son article 25, le droit au logement pour tous : « *Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux...* ». (La déclaration universelle des droits de l'Homme)

Tandis que la Constitution belge au sein de son article 23, proclame le logement décent comme droit fondamental : « *Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine, à cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations*

correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice. Ces droits comprennent notamment : [...] le droit à un logement décent ». (La Constitution belge, 1831)

Enfin, le Code wallon de l'habitation durable du 29 octobre au sein de son article 1^{er} définit le logement comme « *le bâtiment ou la partie de bâtiment structurellement destiné à l'habitation d'un ou de plusieurs ménages* ». (Code wallon de l'habitation durable, 1998) Au sein des articles 2 et 3 du présent Code, on retrouvera également l'obligation de moyens qui incombent à la Région, ainsi qu'aux autorités publiques en matière de logement décent, « *la Région et les autres autorités publiques, chacune dans le cadre de leurs compétences, mettent en œuvre le droit à un logement décent en tant que lieu de vie, d'émancipation et d'épanouissement des individus et des familles* » (Code wallon de l'habitation durable, 1998), mais également les critères minimaux garantissant la salubrité des logements, « *la stabilité ; l'étanchéité ; les installations électriques et de gaz ; la ventilation ; l'éclairage naturel ; l'équipement sanitaire et l'installation de chauffage ; la structure et la dimension du logement, notamment en fonction de la composition du ménage occupant ; la circulation au niveau des sols et des escaliers* ». (Code wallon de l'habitation durable, 1998)

En matière de sécurité et de salubrité, on ajoutera également les règlements communaux. A Seraing, il faudra se référer au règlement communal général de police « Titre 6 : POLICE DES BATIMENTS ».

Une fois ce cadre législatif abordé, on se rend bien compte qu'il ne peut s'auto-suffire, puisque de nombreuses questions restent en suspens comme cette notion de logement décent. Il faut donc approfondir le sujet en s'intéressant à divers ouvrages traitant cette thématique.

Colette LECLERCQ et Romain LECOMTE, au sein de la revue « l'Observatoire » N°108/2021, définissent la notion du logement avant de mettre en lumière le fait qu'une partie évolutive de la population n'y a pas accès de par sa confrontation à « *l'une ou l'autre forme de mal-logement, allant de l'absence pure et simple d'un chez-soi à un logement inadapté aux besoins ou aux revenus du ménage, en passant par un logement vétuste, dégradé, inconfortable, mal isolé, insalubre ou même dangereux...* ». (Observatoire, 2021)

De ces propos, nous pouvons déjà conclure que le logement décent serait tout logement n'étant pas confronté à cette notion de « mal-logement » et ses typologies.

En complémentarité, le logement décent est celui qui va respecter les critères de sécurité et de salubrité, mais également les critères personnels, comme le fait d'habiter tel quartier, d'avoir un jardin, ou encore des services publics et commerces à proximité. De ce fait, au-delà de la simple structure composant le bâtiment, l'environnement extérieur occupe une place fondamentale dans la recherche d'un

logement décent : « *l'environnement physique et social intervient sous forme d'externalités. Le choix d'un logement est donc aussi le choix d'un certain type et d'un certain niveau d'externalités associées à ce dernier* ». (Atelier d'Etude des Marchés de l'Habitat, 2014) Il est donc important de souligner que le logement décent des uns, ne pourra être celui des autres, même s'ils se rejoignent en certains points.

Cette définition du logement décent en répondant à des besoins objectifs et subjectifs va varier au fil des années. Ainsi, nous pouvons percevoir que la recherche d'un logement décent peut être influencée par divers facteurs indépendants ou inhérents à la volonté du ménage. Citons par exemple, la perte d'un emploi, un changement dans la composition de ménage (naissance, décès, divorce, ...), la perte du logement précédemment occupé, ou encore l'arrivée de certaines opportunités. Certains rapports parleront du logement comme bien consommable afin « *d'expliquer les comportements d'investissement en logement des ménages* ». (Atelier d'Etude des Marchés de l'Habitat, 2014)

Lorsque l'on cherche son futur logement, cet accès au logement décent, on le fait dans l'optique d'y construire une partie de sa vie. Dès lors, la plupart des candidats locataires cherche le lieu de vie « idéal », celui qui arrive à remplir tous leurs critères ou au moins une bonne partie. En effet, leur but est de pouvoir avoir un « *chez-soi* », un lieu où se projeter qui soit « *durable* ». Le logement décent-durable est donc le logement qui correspond aux critères objectifs et subjectifs du candidat locataire qui a l'intention d'y habiter : « *habiter n'est pas résider ; résider offre un abri, habiter est le fait de trouver sa place dans le monde par la réalisation de l'être en un lieu* ». (FLAS, 2020-2021)

Néanmoins, la crise structurelle du logement que nous connaissons depuis plusieurs années, empêche une partie de la population d'avoir accès à un logement décent-durable.

Le diagnostic social relatif à la construction de l'abri de jour de septembre 2020, mettait également en lumière le fait que : « *L'indicateur synthétique de droits fondamentaux développés dans le cadre des PCS reprend 9 indicateurs qui sont quantifiés sur une échelle de 0 (très mauvais) à 1 (parfait) à l'échelle d'une commune. En 2018 l'indicateur "accès à un logement décent et adapté, à l'énergie et à l'eau" pour l'ensemble de la commune de Seraing était à 0,36, bien en-dessous de la moyenne wallonne à 0,64* ». (IWEPS, 2018)

Ce nonaccès, défini par le « mal-logement », est dû à une demande en perpétuelle augmentation, alors que l'offre ne cesse de diminuer (logements inhabitables¹, logements non-améliorables², logements inoccupés, diminution des zones constructibles, inondations de 2021, etc.). « *Dans le contexte de crise*

¹ « *Le logement qui ne respecte pas les critères minimaux de salubrité fixés par le Gouvernement et dont l'occupation met en péril la santé ou la sécurité de ses habitants.* » (Code Wallon de l'habitation durable, 1998)

² « *Le logement qui ne respecte pas les critères minimaux de salubrité fixés par le Gouvernement et qui exige, pour devenir salubre, des travaux dont le coût et l'ampleur dépassent les limites fixées par le Gouvernement.* » (Code Wallon de l'habitation durable, 1998)

que nous traversons, la demande pour certains types de logements, bon marché, dépasse largement l'offre. La concurrence entre candidats locataires s'en trouve exacerbée ». (Baromètre de la diversité, 2014)

Dès lors, les ménages se tournent vers les logements sociaux, qui semblent plus accessibles, puisque selon les données EU-SILC 2018, en Wallonie un locataire privé payerait significativement plus cher son loyer qu'un locataire louant un logement social : 560 € contre 336 € (Anfrie, Majcher, Kyvobokov, 2019). Néanmoins, ils se retrouvent très vite confrontés à des listes d'attentes allant de quelques mois à plus de 5 ans : « en 2019, on comptait en Région wallonne 91 987 personnes en attente de logement social ». (Rapport d'activité société wallonne du logement, 2019) Ces divers constats avaient d'ailleurs été révélés par les travailleurs de terrain, lors du diagnostic social de juillet 2021.

Néanmoins, logement public ne rime pas toujours avec logement décent ³ : « Des logements sociaux sont encore cependant indécents à Bruxelles et en Wallonie. En effet, 1 logement sur 3 n'est pas conforme aux normes de salubrité et de sécurité ». (Oukhatou Walid, 2020-2021) L'état du patrimoine public est vétuste, certains logements datant de la période d'après-guerre. De ce fait « accéder à un logement public ne signifie pas toujours accéder à un logement de qualité, malgré les efforts entrepris. En Région wallonne, l'état du parc privé des communes et des CPAS est parfois mal connu. Ce parc a également souffert d'un manque d'investissement en entretien ». (Baromètre de la diversité, 2014)

Face à cet accès restreint auquel est confronté le secteur locatif, certains ménages dit plus précaires, se voient choisir un logement par dépit. Ces « non-choix » viennent nourrir le « mal-logement » et enrichir la spirale de la recherche-logement. Car même si on occupe un lieu, à partir du moment où on ne l'a pas choisi, où il ne répond pas aux caractéristiques souhaitées ou y répond seulement partiellement, on sera toujours en recherche d'un mieux, d'un lieu de vie que l'on pourra enfin appeler un « chez-soi », mais encore faudrait-il avoir les moyens de se l'offrir. « En conséquence, le fait que les ménages ayant les ressources les plus faibles puissent se retrouver les plus forts enchérisseurs dans des environnements dégradés ne traduit pas leurs préférences pour cet environnement mais le fait que des alternatives plus valorisées leur sont fermées par les autres groupes, capables d'enchérir à des niveaux plus élevés ». (Atelier d'Etude des Marchés de l'Habitat, 2014)

³ Certains Sérésienais se plaignent de cet état de fait, notamment sur les réseaux sociaux.

La discrimination au logement

D'un point de vue législatif, l'injonction interdisant la discrimination et proclamant l'égalité pour tous devant la loi est reprise au sein de l'article 7 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « *Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination* ». (Déclaration universelle des droits de l'Homme) Notons également, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, à l'article 21 : « *est interdite toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.*» (Journal officiel de l'Union européenne C 303/17 cité dans European Union Agency For Fundamental Rights) ou encore la Constitution belge, au sein de son article 11 : « *La jouissance des droits et libertés reconnus aux Belges doit être assurée sans discrimination. A cette fin, la loi et le décret garantissent notamment les droits et libertés des minorités idéologiques et philosophiques* ». (La Constitution belge) De par ces différents textes nous pouvons constater que la discrimination quelle qu'elle soit est interdite.

Au niveau fédéral, « *on parle de discrimination lorsque des personnes sont traitées de manière désavantageuse sur la base d'un ou de plusieurs critères protégés* ». (IPINEWS, 2021) Ces derniers sont observés au sein des textes légaux précédemment cités, mais également au travers des trois lois majeures traitant de la discrimination dans sa vision globale à savoir, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, ainsi que la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie

Bien qu'étant compétente en matière de discrimination, aucune de ces lois n'est à proprement parler consacrée à la discrimination au logement. Il n'existe d'ailleurs en Wallonie, à l'heure actuelle ⁴, aucune loi, décret ou code la réglementant spécifiquement et abordant les différents outils permettant d'y faire face, contrairement à la Région bruxelloise qui l'a introduite au sein de son Code du logement.

Toutefois, notons que le décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation proclame l'interdiction de discrimination au sein de son article 6 : « *Le bailleur choisit le preneur librement et sans discrimination* », interdisant ainsi tous types de discrimination au sein du secteur logement. (Décret relatif au bail d'habitation, 2018)

De ce fait, lorsqu'on aborde la notion de discrimination au logement, il faut s'intéresser à cette notion dans sa définition globale reprise au sein des trois lois précédemment citées. Ainsi, on distinguera la discrimination directe, de la discrimination indirecte au regard des deux lois du 10 mai 2007.

La **discrimination directe** consiste en la « *distinction directe, fondée sur l'un des critères protégés, qui ne peut être justifiée* », on citera à titre exemplatif le fait de « *refuser un candidat en se basant sur sa couleur de peau ou sa nationalité* ». (Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, 2007)

La **discrimination indirecte** concerne quant à elle la « *distinction indirecte fondée sur l'un des critères protégés, qui ne peut être justifiée* », (Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, 2007) comme le refus « *des candidats ne disposant pas d'un CDI* ». Celle-ci revêt diverses dimensions comme le **harcèlement** « *comportement indésirable qui est lié à l'un des critères protégés, et qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant* » (Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, 2007), **l'injonction de discriminer** : « *tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination, sur la base de l'un des critères protégés, à l'encontre d'une personne, d'un groupe, d'une communauté ou de l'un de leurs membres* » (Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, 2007), **le refus d'aménagement raisonnable en faveur des personnes avec un handicap** : « *Mesures appropriées, prises en fonction des besoins [...], pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent [...] une charge disproportionnée [...]* » (Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, 2007) ou encore **la discrimination par association** qui consiste à discriminer une personne « *en raison des liens qu'elle a avec une personne caractérisée par un critère protégé.* » (Bruxelles logement, 2019)

Il est également à noter que certaines personnes possédant plusieurs critères protégés peuvent être victime de ce que l'on nommera **la discrimination multiple** citons à titre exemplatif, « *une femme d'origine étrangère ou une personne handicapée homosexuelle* ». (Bruxelles logement, 2019)

Grâce à ces différents apports législatifs, on peut définir la discrimination au logement comme tout comportement visant à défavoriser quelqu'un, lorsque ce dernier postule dans le cadre de l'obtention d'un logement.

⁴L'élaboration d'un projet de Loi consacrée à la discrimination au logement en Wallonie est en cours de préparation.

En résumé, la personne se voit refuser un logement uniquement sur base des critères protégés (Wallonie logement SPW, 2021) par la loi :

Au-delà de ces différents critères, la discrimination au logement concerne également le refus sur base de la détention d'un ou plusieurs animaux. (Droits quotidiens, 2021) Toutefois, si l'interdiction est légitime et non-excessive, elle ne peut être considérée comme discriminante.



Mais dans le cadre d'une recherche de logement décent-durable, comment savoir si on est face à une sélection légitime, au regard de la liberté contractuelle, ou si on est face à de la discrimination au logement ? Il faut se référer, en Wallonie, au décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation, article 6, qui définit les différentes informations pouvant être demandées par le bailleur et permettant la sélection légitime du candidat locataire : les noms et prénoms du ou des candidats preneurs ; un moyen de communication avec le candidat preneur ; l'adresse du candidat ; la date de naissance ou, le cas échéant, la preuve de la capacité à contracter ; la composition de ménage ; l'état civil du preneur s'il est marié ou cohabitant légal ; le montant des ressources financières dont dispose le candidat preneur ; la preuve du paiement des trois derniers loyers.

« Aucune autre donnée ne peut être exigée de la part du bailleur à moins qu'elle poursuive une finalité légitime et que la demande soit justifiée par des motifs sérieux, proportionnés avec la finalité poursuivie ». (IPINEWS, 2021)

Néanmoins, malgré ces différentes réglementations prônant l'interdiction de discriminer, nombreux sont les rapports et enquêtes révélant une discrimination au logement plus que présente à différents moments du processus de location (annonce, appel téléphonique, visite, etc.).

Concernant le secteur locatif public, réussir à percevoir une forme de discrimination est très compliqué, puisque l'un de ses objectifs majeurs est de pouvoir être accessible aux populations dites plus fragilisées, cumulant souvent « plusieurs caractéristiques protégées (ex. : personne d'origine étrangère, travaillant avec un contrat intérimaire, seule avec des enfants). Les effets cumulatifs de ces

caractéristiques contribuent à accentuer encore davantage la fragilité des personnes concernées ». (Baromètre de la diversité, 2014)

Les différents critères d'admission au sein du secteur public ont d'ailleurs été érigés afin de pouvoir satisfaire à cet objectif.

Dès lors, nous ne pouvons pas aborder la discrimination au logement au sens de celle retrouvée au sein du secteur locatif privé, mais nous pouvons en souligner les risques présents. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur le rapport réalisé par le Centre de l'égalité des chances en 2014, nommé : « Baromètre de la diversité : Logement ». *« Cette étude concernant le secteur du logement public en Belgique a pour objectif de poser les jalons d'un Baromètre de la diversité dans le logement public en identifiant des situations typiques ou des mécanismes généraux qui s'avèrent (potentiellement) problématiques au regard de la législation antidiscriminatoire ou de critères de justice plus généraux »*. (Brat, 2014)

A ce titre, nous pouvons repérer différents risques majoritairement présents au sein de l'état du patrimoine, de l'écart entre l'offre et la demande et de la gestion de la demande. Ces derniers respectivement liés impactent le parcours du candidat locataire en engendrant des risques de discrimination pour celui-ci.

En résumé, selon le rapport sur la cohésion sociale en Wallonie : « Droit à un logement décent » (2020), les principaux risques de discrimination au logement public sont : *« - La segmentation institutionnelle de l'offre de logements publics ; - Une couverture territoriale incomplète et inégale ; - Une offre en cours de rationalisation ; [...] - Un parc structurellement insuffisant pour satisfaire une demande importante ; - Des traitements différenciés des ayants droits aux logements publics selon qu'ils correspondent ou non au public-cible défini par chaque opérateur ; - La (non)-maîtrise de l'information par le candidat-locataire ; - Les délais d'attente et les exigences de renouvellement de la demande. »* (VAN COPPENOLLE Anne, et MAINGUET Christine, 2020)

Pour conclure, *« si les secteurs privé et public répondent à des logiques qui leur sont propres, ils n'en restent pas moins liés, l'évolution de l'un exerçant une influence sur l'autre. Les conditions d'accès au marché privé ont un impact sur la demande de logements sociaux, par exemple. De même, vu le manque de logements publics, et particulièrement sociaux, les candidats locataires n'ont pas d'autre choix que de se tourner vers le marché privé. [...] La concurrence entre candidats locataires s'en trouve exacerbée. La multitude de candidats tend à renforcer la dynamique discriminatoire »*. (Baromètre de la diversité, 2014) C'est pour cette raison qu'il est important de s'intéresser aussi bien à la discrimination au logement du secteur locatif privé qu'à celle du secteur locatif public. *« La réorientation de la location*

sociale est également liée de façon indissociable à la vision globale et aux choix qui sont postulés par rapport au marché locatif privé. C'est en effet le même groupe-cible qui a besoin d'être soutenu, que ce soit sur le marché de la location sociale ou sur le marché privé. Il est à cet égard recommandé de développer une approche globale et une politique intégrée tendant à la garantie du droit au logement du groupe-cible, indépendamment du segment dans lequel les intéressés se trouvent. » (BERVOETS Wouter et LOOPMANS Maarten, 2010)

Dès lors, afin d'avoir un impact réel sur cette thématique plus que complexe, il faut pouvoir en toucher les différentes dimensions.

METHODES

La recherche-action

« La recherche-action est une technique très utilisée pour la conception et le développement de projets d'action sociale. [...] » (Diagnostic, juillet 2021) *Ce type de recherche basé sur la méthodologie de l'enquête qualitative cherche à s'inscrire « dans une démarche qui est en rupture avec celle de concevoir la recherche comme une finalité en soi. Dans ce cadre, la recherche est orientée vers l'action »* (Stangherlin, 2018) et tente d'apporter une vision nouvelle, un éclairage sur les difficultés rencontrées par l'apport de pistes d'intervention et de recommandations concernant de futures études qui s'avèreraient pertinentes. Pour ce faire, l'enquête s'articule autour de sept étapes ⁵ qui seront présentées au point suivant, jonglant habilement entre la pratique de terrain et des notions théoriques.

La recherche qualitative

1ère étape : Formulation de la question de départ

Arriver à une question de recherche claire, faisable et pertinente n'est pas toujours aisé.

En effet, cette dernière doit partir d'une question de départ, originaire d'un projet flou et s'enrichir via des boucles de rétroactions intervenant au travers des diverses étapes de la recherche. Elle doit se nourrir de concepts théoriques et d'entretiens préalables composant la phase exploratoire avant d'être pleinement satisfaisante.

Si la question de départ n'est pas correctement formulée, la recherche perd son sens. La question de recherche ainsi obtenue et sur laquelle a porté la recherche-logement est la suivante :

⁵ La 7^{ème} étape étant la rédaction du rapport de recherche, elle ne figurera pas ici.

Dans le cadre du projet UIA mené par la Ville de Seraing :

« Comment permettre aux services et aux associations de la commune de Seraing, d'optimiser l'accès au logement décent-durable, au sein du secteur locatif, pour des Sérésiens âgés d'au moins 18 ans, victimes de discrimination au logement ? »

2ème étape : l'exploration théorique et pratique

Comme évoqué plus haut, ce mémoire tentera d'apporter des pistes d'intervention aux travailleurs sérésiens traitant la thématique du logement et étant confrontés à la discrimination au logement de leur public.

L'exploration théorique et pratique permet de recueillir les informations préalables nécessaires à la compréhension du sujet traité au sein de la question de départ. La première ⁶ va consister en un enrichissement par l'apport de diverses théories, ouvrages et travaux, tandis que la deuxième va porter sur le terrain via la rencontre de nombreux acteurs et par la mise en place d'entretiens semi-directifs. Ces deux approches se nourrissent mutuellement et simultanément et permettent la définition des deux concepts clés : *le concept de logement décent-durable et le concept de discrimination au logement*.⁷

Afin de réaliser une exploration pratique satisfaisante, divers interlocuteurs sont entrés en jeu ⁸:

3ème étape : la construction de la problématique

L'exploration théorique et pratique menée auprès d'experts, de témoins privilégiés et du public cible a mené à la construction d'une problématique ⁹ ciblant la pertinence de la recherche. Selon Pascal Lièvre (2006, p72) la problématique en travail social « repose sur au moins un concept, un auteur ou encore une théorie, mais le reste est une agglomération d'informations recueillies lors des interviews, de connaissances diverses et variées qui font sens pour la personne qui réalise le travail ». (DISCRY, 2020)

4ème étape : la construction des hypothèses et la conceptualisation

L'exploration théorique et pratique, ainsi que la problématique permettent de créer diverses hypothèses et sous-hypothèses. Ce sont donc elles qui vont conduire la suite de cette enquête lors du recueil et de l'analyse des informations, qui les confirmeront ou les infirmeront.

⁶ L'ensemble de l'exploration théorique se retrouvera tout au long de ce rapport et plus particulièrement au sein de la bibliographie

⁷ Ce sont d'ailleurs les rencontres avec les experts, les témoins privilégiés et le public cible, qui ont nourri le cadre théorique par l'apport de leur réalité de terrain.

⁸ Vous pourrez les retrouver en Annexe n°1

⁹ Vous pourrez la retrouver en Annexe n°2

Selon ALBERALLO « *l'hypothèse est une proposition vraisemblable, mais néanmoins douteuse et qui sera testé par le biais de l'observation empirique* ». (ALBERALLO, 2004)

Une fois les hypothèses ¹⁰ mises en place, il convient de conceptualiser. C'est-à-dire que les différents concepts repris au sein des hypothèses et tout au long de l'exploration théorique et pratique vont être transformés en dimensions et sous-dimensions nécessaires à la construction des différents plans d'entretiens ¹¹ utilisés lors du recueil de données.

5^{ème} étape : le recueil de données par l'enquête qualitative

Choix de la méthode qualitative

L'enquête qualitative au contraire de l'enquête quantitative ne poursuit pas un objectif de représentativité, mais bien de cohérence interne. Elle est choisie lorsque le sujet traité s'avère délicat, que la population concernée sera plus à l'aise de répondre en face à face, ou encore « *lorsque l'objectif de la recherche n'est pas d'effectuer des inférences statistiques de l'échantillon à l'ensemble de la population, mais bien de découvrir toutes les tendances et processus relatifs à un sujet donné* ». (DISCRY, 2020)

Construction de l'échantillon

Dans cette section, il s'agit de déterminer le champ d'analyse, la population et l'échantillon. Je tiens à préciser, que cette recherche ne prétend pas à l'exhaustivité puisque l'ensemble des acteurs potentiellement concernés par la thématique, n'a pas pu être interrogé et que l'enquête qualitative n'a pas vocation de représentativité dans le sens d'élaboration de statistiques.

Le champ d'analyse est l'ensemble des personnes concernées par la recherche circonscrit dans l'espace et dans le temps. Dans le cadre de ce rapport, le champ d'analyse sera l'ensemble des personnes habitant la Ville de Seraing entre novembre 2021 et avril 2022.

Une fois le champ d'analyse déterminé, il convient de circonscrire à nouveau en déterminant **la population**, c'est-à-dire les personnes qui seront réellement concernées par la recherche. Au vu du sujet traité dans ce rapport, il y aura deux catégories de populations concernées par cette recherche, ceci afin d'avoir des points de vue qui soient les plus diversifiés possible et qui permettent de comprendre les différentes dimensions de ces thématiques complexes que sont l'accès au logement décent-durable et la discrimination au logement

¹⁰ Vous pourrez les retrouver en Annexe n°3

¹¹ Vous pourrez les retrouver en Annexe n°4

La première population ¹² sera composée de l'ensemble des sérésiens âgés d'au moins 18 ans étant victimes de discrimination au logement sein du secteur locatif de la zone délimitée par le projet UIA, soit le quartier de la gare de Seraing-centre.

La deuxième population ¹³ quant à elle, sera composée des différents bailleurs louant un ou plusieurs biens situés au sein de la zone délimitée par le projet UIA, soit le quartier de la gare de Seraing-centre, à des sérésiens âgés d'au moins 18 ans.

Détermination de la modalité de passation

Comme lors du diagnostic social dont découle cette recherche-action, la méthode des entretiens semi-directifs en face-à-face a été utilisée. « *Comme son nom l'indique, il s'agit pour l'enquêteur de poser directement ses questions en vis-à-vis lors d'une rencontre* ». (Diagnostic social, juillet 2021) Le choix de cette méthode permet une approche plus pointue des différents sujets traités, mais aussi de ne pas perdre toutes les informations liées au non-verbal présent lors des entretiens. De plus, dans le but de pratiquer une écoute active et un réel échange, sans que la prise de notes ne vienne interférer dans le déroulement des entretiens, ces derniers ont été enregistrés en accord avec les personnes rencontrées.

6^{ème} étape : l'analyse du recueil de données

« *L'analyse de contenu des informations recueillies grâce à une enquête qualitative poursuit les objectifs suivants : d'une part, apporter des réponses à la question de départ et, d'autre part, procéder à la vérification empirique des hypothèses.* » (DISCRY, 2020)

L'analyse horizontale d'une enquête qualitative consiste à analyser l'ensemble des thèmes et sous-thèmes abordés au sein des entretiens semis-directifs sur base des dires des différents personnes rencontrés. L'objectif est d'obtenir une mise en exergue de l'ensemble des variations, des tendances majoritaires et minoritaires observées. Ce classement, par la mise en avant des différentes tendances rencontrées permet « *une interrogation sur les éléments explicatifs des différences observées, et une mise en relation des comportements, attitudes et connaissances des personnes rencontrées avec leur profil sociologique et les diverses théories analysées lors de la phase exploratoire.* » (DISCRY, 2020)

Dans un souci de rigueur méthodologique, l'ensemble des douze entretiens a été intégralement retranscrits. Toutefois, afin de respecter l'anonymat des personnes rencontrées ces retranscriptions ne seront pas fournies.

¹² Vous pourrez retrouver l'échantillon diversifié par choix raisonné contrasté en Annexe n°5

¹³ Vous pourrez retrouver la composition de cette population en Annexe n°6

Les biais et les limites de l'enquête

Bien qu'ayant été menée avec rigueur et méthodes, cette enquête comporte certains biais et limites.

En effet, concernant la récolte des données, réussir à toucher le public victime de discrimination au logement est assez compliqué vu le caractère délicat que revêtent certaines questions, ainsi que la thématique abordée. De ce fait, les personnes composant ma population n°1 et n°2 ont été trouvées via le bouche à oreille ou encore grâce à des listes dont disposaient les services et associations sérésiens. Dès lors, les personnes peuvent avoir été influencées par ce que l'on nommera le biais de désirabilité sociale « *comportement consistant à se montrer sous une facette positive lorsque l'on est interrogé, observé, etc.* » (CEDIP, 2014)

De plus, le temps nécessaire à la prise de contact avec les deux populations n'a pas permis d'interroger un plus grand panel. Il serait donc intéressant, pour le futur, d'agrandir ce panel afin de pouvoir construire des typologies.

Enfin, les résultats obtenus donnant lieu aux pistes d'intervention sont loin d'être exhaustifs et chacun d'entre eux demandera une enquête plus approfondie concernant sa mise en œuvre.

RESULTATS

Cette partie consiste à confronter les dires des différents interlocuteurs composant les deux populations de cette recherche, afin de réussir à en dégager des vraisemblances et des divergences. Ainsi, au travers des différentes thématiques composant les plans d'entretiens, nous pourrions observer « *les tendances majoritaires et les tendances plus minoritaires, voire marginales* ». (DISCRY, 2020)

L'objectif final étant de pouvoir établir différentes pistes d'intervention, tentant de répondre, autant que faire se peut, à la question de recherche. :

Dans le cadre du projet UIA mené par la Ville de Seraing :

« Comment permettre aux services et aux associations de la commune de Seraing, d'optimiser l'accès au logement décent-durable, au sein du secteur locatif, pour des Sérésiens âgés d'au moins 18 ans, victimes de discrimination au logement ? »

Je ne présenterais ici que les résultats relatifs aux difficultés rencontrées par les bailleurs et les locataires, ainsi que les aides souhaitées par ces derniers. Si vous désirez vous procurer l'analyse complète, je vous invite à aller consulter le rapport de recherche disponible sur le site du projet européen UIA A Place To Be-Come ¹⁴.

¹⁴ Lien du site : <https://aplacetobe-come.enpoche.be/aplacetobe-come/information/rapport-de-recherche-sur-le-logement>

Le point de vue des bailleurs

Nous pouvons observer, différentes difficultés rencontrées par les bailleurs qu'ils soient privés ou publics lors de la mise en location d'un bien immobilier. Même si celles-ci se diversifient en fonction du secteur étudié, ou encore s'il s'agit du propriétaire du bien loué ou de son représentant, une des difficultés est commune à tous. Il s'agit, du rapport locataire-propriétaire lors de l'occupation du bien. Cette dernière comprend principalement **la mauvaise gestion du bien mis en location**

« Je n'ose imaginer ce qu'il y a de l'autre côté de la porte. [...] Tout est envahi. Donc, problème, gros problèmes d'humidité [...] dû à un manque d'aération [...] Je me doute que quand je vais le récupérer, j'aurais... Je compte entre 12 et 15 000 € de frais à faire dedans quand même ». (Bailleur)

Le non-paiement des loyers :

« Énormément de locataires qui ne paient pas leur loyer [...] souvent ils se sentent tout puissants, impunis car ils sont insolvables [...] il y en a beaucoup qui se vantent et me disent : de toute façon je m'en fous de payer mon loyer je suis insolvable, on ne pourra rien me faire ». (Bailleur)

La mésinformation des locataires

« Ils téléphonent tout le temps, pour un oui, pour un non [...] au moindre truc il faut qu'on intervienne à leur place [...] c'est usant [...] ce sont des mails, des SMS, tout le temps devoir intervenir ». (Bailleur)

Il existe également des difficultés propres aux représentants bailleurs, comme **l'injonction de discriminer.**

« Beaucoup de demandes racistes, des personnes qui ne veulent pas des étrangers [...] Et on a aussi certains propriétaires qui ont eu des réflexions racistes après la location. [...] » (Bailleur)

Enfin, aux difficultés précédemment citées, viennent s'ajouter celles qui sont propres au secteur public, comme **le décès du locataire**

« [...] les successions vacantes. Donc quand on a un locataire [...] qui décède et que la famille, soit il n'y a pas de famille, soit la famille ne veut pas accepter l'héritage, ça devient une succession [...] On se retrouve avec des appartements pleins de choses, pas propres ou pas en état ou pas réutilisables, qu'on doit évacuer à nos frais ». (Bailleur)

L'absence de pouvoir coercitif

« On n'a pas le droit normalement de donner de sanctions financières et donc on n'a pas de moyens de pression ». (Bailleur)

Le manque de moyens

« Dans l'idéal, il faudrait organiser des visites, mais nous n'avons pas les moyens de le faire. [...] ». (Bailleur)

Les exigences des candidats locataires

« Non c'est trop petit, non il me faut un grand jardin, non pas ce quartier-là [...] il faut sensibiliser les gens à leurs situations par rapport au marché actuel de la location [...] ils doivent faire des concessions sur certains critères [...] Parce qu'on ne peut pas avoir tout, on ne peut pas avoir une grande maison, avec un grand jardin pour une petite somme ». (Bailleur)

La maîtrise partielle des outils fournis

« Donc, au niveau du programme informatique utilisé, il y a des manquements. Il y a plein de chouettes trucs dedans, mais aussi de manquements. Et les gens ne comprennent pas forcément les rouages du truc ». (Bailleurs)

L'inadéquation entre la réalité de terrain et la législation

« Et pour revenir au m² des chambres pour enfants, c'est une personne pour 4 m², deux enfants pour 6 m². Mais quand on se représente le mètre carré en moyenne, en comptant les fenêtres y restent rien ». (Bailleur)

La discrimination indirecte

« Le problème c'est qu'avec les plans de rénovations, ils ne savent plus où reloger les locataires, ou alors en accueillir des nouveaux, puisque les logements disponibles sont occupés par les personnes qui ont été relogées. Il y a aussi le fait que le parc est vieillissant et les plus vieilles bâtisses ont pour projet d'être vendues. » (Bailleur)

« Voilà qui est discriminatoire aussi, ce sont les configurations. On a des tours avec des balcons devant, derrière les tours sans balcon du tout. Le confinement ici ou le confinement Avenue XXX [...], il a été vachement différent. [...] Et il y a là aussi [...] les incidences au niveau des charges énergétiques. Oui, parce que certains logements ne sont pas forcément bien isolés et donc ils consomment plus. ». (Bailleur)

« Au niveau de la discrimination au sein des logements publics, ce serait plutôt par rapport à la proportion de logements disponibles, donc le nombre de logements, de chambres, logements à une chambre, logements à trois chambres, logements à quatre chambres plutôt à ce niveau-là et vous aurez de l'administration qui n'est pas toujours adaptée à la réalité ». (Bailleur)

Les nombreuses difficultés éprouvées par les bailleurs publics et privés peuvent être source de discrimination. En effet les propriétaires ayant eu de mauvaises expériences avec leur locataire, auront tendance à vouloir être plus sélectifs par la suite.

« C'est une expérience qui s'est très mal passée parce que la personne a déconné dans son logement, parce qu'elle n'a pas toujours donné accès à son logement [...] Il faudrait pas que cette mauvaise expérience passe [...] parce que c'est avec cette personne que ça s'est mal passé. Et c'est pas pour ça que tous les [...], ça va mal se passer. Donc ça, [...], c'est un peu plus compliqué ». (Bailleur)

Tandis que d'autres, choisiront de retirer leur bien du marché locatif, ne voulant plus « subir » les nombreuses difficultés précédemment rencontrées.

« Premièrement, je ne louerai plus à des cas sociaux. C'est terminé et deuxièmement, je ne louerai plus du tout. Je vais récupérer mon bien et je vais le garder pour moi [...] ». (Bailleur)

La plupart des bailleurs, se sentent démunis face au marché locatif, estimant que tout est en faveur du locataire et qu'aucune aide réelle n'est mise à leur disposition.

« Il n'y a pas d'aide prévue, c'est un contrat qu'on passe entre locataires et propriétaires. Le propriétaire s'est fourvoyé et doit se démerder. Il n'y a pas d'aide. [...] ». (Bailleur)

De plus, les bailleurs privés ne perçoivent pas ce qui pourrait réellement les aider à être moins sélectifs lors du choix de leur locataire, sauf si la Ville mettait en place un service d'accompagnement DANS et VERS le logement. Néanmoins, ce service devrait être un service, qui aurait les moyens

nécessaires à un accompagnement du locataire du début à la fin et qui offrirait de véritables garanties en cas de non-paiement, de dégradation et de dévalorisation du bien par les locataires, au propriétaire.

« Il faut mettre en place alors au départ, avec une recherche aussi bien pour les propriétaires particuliers que pour des logements sociaux [...] Alors peut-être, je dis bien, peut-être que les propriétaires seraient moins échaudés à l'idée de louer à des personnes s'il y a un accompagnement. [...] ». (Bailleur)

Tandis que les bailleurs publics, sont beaucoup plus optimistes concernant les différentes aides qui pourraient être apportées.

Le point de vue des locataires

Nous pouvons observer différentes difficultés rencontrées par les locataires survenues durant l'occupation du bien ou encore lors de la recherche d'un logement décent durable.

Certaines, relatives au logement loué ont déjà été abordées au premier point d'analyse. Citons par exemple, l'insalubrité, l'insécurité, la dégradation du bien, l'augmentation des prix, etc. Nombreux sont les locataires à faire part de ces manquements.

« Dans ma chambre c'était du genre [...] de la fibre de verre [...] et j'ai remarqué que tout commençait à se décoller sous ma fenêtre [...] je préviens le proprio [...] et en fait à force de tirer dessus, j'ai vu que toute la façade du mur était noire [...] pleine d'humidité et de moisissure [...] les briques n'avaient même plus de joint [...] et le propriétaire est juste revenu tapisser par-dessus, il n'a rien voulu faire » (Locataire)

Au-delà de ces difficultés, nous pouvons constater :

L'offre inférieure à la demande

« Le problème c'est qu'il n'y a plus grand-chose de disponible sur le marché immobilier [...] Dès qu'il y a quelque chose de libre, il y a des personnes qui sont dessus, qui cherchent aussi, qui font ce qu'elles peuvent donc, là aussi, il y a un souci ». (Locataire)

La discrimination

« Vous travaillez ? J'ai dit oui, je travaille, je dis que j'avais un contrat d'un an et là-dessus m'a dit c'est un CDI ou quoi ? [...] non, contrat article 60 [...] et là, il a dit écoute, je suis désolé, mais c'est pas moi, c'est mon frère, qui ne veut pas pour la maison. Pourquoi ça coince ? Ça coince au niveau du contrat ». (Locataire)

La non-maitrise des outils

« Les trois premiers mois où j'étais à la rue, j'ai cherché [...] mais je ne sais pas utiliser [...] le Gsm c'est pour les jeux [...] l'ordinateur je ne sais pas comment on fait [...] ça m'a dépassé tout ça [...] ». (Locataire)

Les « hors case »

« Alors c'est moins cher ? Oui, oui, c'est moins cher, c'est moins cher, mais uniquement quand tu n'as pas de travail. Alors là on voit ton loyer à la baisse. Voilà, [...] c'est là que tu vas si tu ne parviens pas à payer, etc. [...] mais au final quand tu travailles, le social ce n'est pas du social [...] J'ai perdu tous mes avantages à y aller [...] J'aurais dû rester dans le privé ». (Locataire)

Les acceptations par dépit

« Oui à un moment on n'a pas le choix [...] c'est ça où la rue ... quand on a des enfants on n'a pas le choix, ça reste une sécurité ». (Locataire)

Les aides souhaitées

Les locataires et les bailleurs rencontrent tout deux diverses difficultés dont il faut tenir compte lors de la mise en place des services, associations, ou encore des dispositifs d'aide, ceci dans un objectif d'optimisation de l'accès au logement décent-durable et d'implication citoyenne.

Voici un résumé des différentes aides souhaitées par ces deux populations :

Aides communes envisagées	<ul style="list-style-type: none">• Créer un service dédié à la discrimination au logement• Donner un accès plus facile, clair, précis, commun aux informations• Retravailler la législation• Créer un service d'accompagnement VERS le logement• Créer une maison du logement
Aides envisagées par les bailleurs	<ul style="list-style-type: none">• Créer un service d'accompagnement DANS le logement• Créer un service avec des assistantes sociales qui se chargent du « tout-venant »
Aides envisagées par les locataires	<ul style="list-style-type: none">• Organiser des « portes-ouvertes » sur la thématique du logement• Créer un service pour conseiller les locataires et les propriétaires : Droits et obligations• Organiser des concertations citoyennes

DISCUSSION :

À travers cette enquête, vous avez pu appréhender la thématique du logement et ses composantes. Ces dernières engendrant certaines difficultés, notamment en ce qui concerne l'accès à un logement décent-durable et plus particulièrement, l'accès à un logement décent-durable pour un public victime de discrimination au logement.

Tout au long de ce rapport, mais surtout au travers de l'analyse horizontale du recueil d'informations, différents leviers nécessaires à l'optimisation de cet accès ont été mis en évidence, que ce soit par les locataires ou les bailleurs. C'est donc en combinant ces diverses perceptions de la thématique, que nous pouvons faire les recommandations suivantes. Ces dernières ne sont pas exhaustives¹⁵, mais semblent être les plus pertinentes au regard de la réalité sérésienne.

Augmenter l'information, la sensibilisation et l'implication des citoyens :

1. L'accès à l'information :

Le premier constat de cette enquête concerne la méconnaissance flagrante de ce qui existe aussi bien dans le chef des bailleurs privés, que dans le chef des locataires. Néanmoins, cette constatation n'est pas nouvelle, puisque le diagnostic concernant la création du nouvel abri de jour, ou encore le diagnostic de juillet 2021 relatif aux problématiques et chaînons manquants, l'avaient déjà mis en évidence.

« On constate donc que la plupart des services rencontrés peuvent fournir des informations en la matière et réorienter les bénéficiaires, mais qu'il n'existe actuellement pas sur le territoire de service d'accompagnement individualisé et intensif pour aider à la recherche de logement. On remarque de plus un biais de compréhension entre les institutions sur les missions et services qui sont proposés (ou devraient, selon eux, être proposés) dans d'autres structures. Cette situation amène certains professionnels à avoir des attentes erronées sur les services qui sont accessibles ailleurs ». (Diagnostic, septembre 2020)

Nombreux sont les intervenants souhaitant la mise en place de canaux d'informations fiables et accessibles à tous. Les informations ne devant pas rester cloisonnées au sein d'un seul service, d'une seule association, mais devant circuler librement. De ce fait, et pour une meilleure réorientation du public en fonction des problématiques qu'il rencontre, il est nécessaire que les travailleurs sociaux collaborent entre eux et sachent « *qui fait quoi concrètement* ». Le mapping social de juillet 2021, ainsi que la mise en place de l'application¹⁶ devrait pouvoir déjà, en partie, dégorger cette problématique.

¹⁵ Vous pourrez retrouver d'autres aides envisagées par les diverses personnes rencontrées lors de la phase exploratoire pratique, en Annexe n°7.

¹⁶ Le diagnostic social de juillet 2021 a été réalisé en parallèle du Mapping social de la Ville de Seraing dans l'optique de répertorier les services et associations existants au sein de la commune. L'objectif étant de se servir de ces données afin de créer par la suite une première application accessible aux travailleurs et reprenant les missions de tout en chacun. Une deuxième application à destination la population sérésienne. devrait par la suite être conçue.

Au-delà de la simple méconnaissance des travailleurs sociaux, vient s'ajouter celle du public. En effet, ce dernier ne semble pas avoir conscience de ses droits, de ses obligations, mais également des aides existantes au sein de la Ville de Seraing. La création d'une plateforme, d'un journal, de flyers, de capsules vidéo ou autres outils de communication accessible à tous apparaît comme étant indispensable afin de pallier ce manque de connaissance.

De plus, il serait intéressant que chaque service ait un lieu numérique, physique où il pourrait centraliser les informations le concernant. Cela éviterait au public les démarches inutiles, ainsi que les interrogations concernant les missions de chacun.

2. La sensibilisation

« La seule chose que l'on peut faire contre la discrimination, c'est la sensibilisation. Il faut éduquer les gens, car tant que les gens restent cons, il y aura de la discrimination. Tandis que si on les sensibilise, qu'on leur apprend l'empathie, ils vont peut-être réfléchir. Puis les gens qui discriminent sont souvent des gens qui ne connaissent pas, où qui n'ont pas vécu les situations. Tant que tu n'as pas vécu quelque chose, tu ne peux pas le comprendre, donc d'un côté on ne peut pas leur en vouloir ». (Anonyme, public cible)

Même si les avis concernant la sensibilisation à la discrimination restent mitigés, cette dernière revient régulièrement. Nombreux sont les interlocuteurs à l'aborder et à mettre en évidence que même si cette action seule n'est pas suffisante, elle est nécessaire. Ainsi, retravailler les préjugés et stéréotypes de l'ensemble de la population, soit aussi bien celle du public, que celle des intervenants ou encore celle des bailleurs, par exemple par la mise en place de campagne publicitaire, de court-métrage ou de formations semble essentiel.

Notons, qu'une telle campagne est en cours de préparation. Cette dernière est réalisée en collaboration avec le cabinet de notre Ministre du logement Monsieur Collignon, et avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP).

D'autres formations à l'adresse de la population possédant un ou plusieurs critères discriminants pourraient être mises en place ¹⁷, ceci afin de leur permettre de « se mettre en avant » et ainsi, augmenter leur chance d'être accepté au sein du logement convoité. Néanmoins, cette action, bien qu'intéressante, nécessiterait pour sa mise en place, une recherche plus approfondie.

¹⁷ Citons à titre d'exemple, le service RELOGEAS : <https://www.relogeas.be/>

3. L'implication des citoyens

*« Créer un comité de concertation, de discussions avec la population [...] Élargir les canaux qui sont mis en place pour trouver des logements. Comme ça, les gens vont pouvoir s'entraider [...]. Les gens vont parler des difficultés qu'ils vivent pour trouver un logement, de la discrimination et ça permettra à la commune d'innover, de trouver d'autres moyens et de ne pas passer à côté du travail [...] ce serait avancer, mais en associant la population avec les différences que les gens vivent et de voir ce qu'ils pourraient essayer de développer beaucoup plus »
(Anonyme, public cible)*

L'accès au logement décent-durable est une préoccupation majeure chez la plupart des Sérésiens.

En effet, ce sont eux qui sont directement concernés par la thématique, pourtant leur avis est, semble-t-il, rarement entendu.

Par ce rapport, nous avons pu constater, que les locataires rencontrés souhaitaient faire part de leur parcours et réfléchir ensemble à des pistes d'intervention en matière de logement au travers des concertations citoyennes.

Une autre demande, concerne l'organisation de journées thématiques au sein de la commune. Ces journées permettraient de rencontrer en un seul endroit, les différents acteurs concernés par la thématique abordée et ainsi prendre connaissance de ce qui existe.

Instaurer une coordination des acteurs en logement

« Si le droit à un logement décent est un droit fondamental, créer des logements sans tenir compte du contexte global (social, socio-économique...) et transcommunal ne peut être une bonne réponse ». (Maryse Herman, Directrice-gérante de la SLSP Ourthe Amblève Logement)

Plusieurs intervenants font part de leur envie, de leur besoin concernant la création d'une maison du logement à Seraing, « regroupant les divers services prenant en charge la thématique, afin de proposer un accompagnement qui soit le plus optimal possible ». (Diagnostic, juillet 2021) Cette dernière, en discussion et en préparation depuis de nombreuses années, serait le point d'accroche dans la prise en charge des nombreuses difficultés que rencontre la population en matière de logement. De ce fait, cette enquête vient donc renforcer la nécessité de mettre en place ce projet.

En effet, centraliser l'ensemble des acteurs, « en n'oubliant personne » permettrait au public de ne plus se perdre entre les différents services existants, leurs missions et les nombreuses démarches administratives à réaliser à droite, à gauche.

Toutefois, il est primordial de réussir à distinguer les acteurs au sein même de cette maison du logement, afin de ne pas amplifier l'incompréhension du public et des services eux-mêmes.

Les missions de chacun devant être bien définies et la différenciation des services et associations bien établie. A nouveau l'accès, la clarté et la visibilité étant les maîtres mots, d'une telle collaboration.

Citons à titre exemplatif, deux autres projets de coordination mis en œuvre au sein d'autres communes, comme le **projet-pilote : devenir propriétaire solidaire** « *la Ville de Liège vous invite à devenir propriétaire solidaire en louant un ou plusieurs logements à des personnes accompagnées par des services publics et privés partenaires de notre campagne. Certains publics éprouvent aujourd'hui une difficulté à trouver un logement à cause de leur origine, leur situation sociale ou leur santé. Nous souhaitons-leur en faciliter l'accès en assurant une médiation avec le propriétaire. Face au manque de logements publics, le parc privé constitue pour beaucoup de personnes le seul espoir pour trouver un logement.* » (Ville de Liège, devenir propriétaire solidaire), ou encore les **guichets logement** « *dans les trois régions, plusieurs communes ou CPAS ont créé des guichets uniques 'logement'. Le candidat peut en un seul endroit s'inscrire auprès de tout ou partie des opérateurs locaux (commune, CPAS, AIS, logement social, ...) au lieu de devoir démarcher auprès de chacun d'entre eux. Cette initiative permet de réduire la fracture de connaissance du secteur et d'éviter certains malentendus (inscription auprès des propriétés communales, alors que le candidat pense postuler pour un logement social, par exemple). Ce type de guichet permet de rationaliser et de clarifier la manière dont l'offre de logement est proposée. Elle exige de l'agent opérant au guichet une maîtrise des différents règlements.* » (Baromètre de la diversité, 2014)

Ces deux projets pourraient être alternatifs ou complémentaires au projet de création de la maison du logement. Néanmoins, que l'on se lance dans l'une ou l'autre action, une recherche préalable et plus approfondie concernant entre autres, les partenaires à impliquer, semble primordiale.

En effet, il est indispensable de définir les missions de tout un chacun ainsi que les implications¹⁸ concrètes lors de la mise en place de projet de coordination, les enjeux des uns et des autres pouvant être différents. N'oublions pas également, que le secret professionnel jouant un rôle important et pouvant être différent d'un service, d'une association à l'autre peut mettre à mal le partenariat, si des bases claires ne sont pas préalablement établies.

¹⁸ Moyens humains, financiers et matériels.

Optimiser l'accompagnement VERS et DANS le logement

« On constate donc que la plupart des services rencontrés peuvent fournir des informations en la matière et réorienter les bénéficiaires, mais qu'il n'existe actuellement pas sur le territoire de service d'accompagnement individualisé et intensif pour aider à la recherche de logement [...] ». (Diagnostic, septembre 2020)

Le manque d'accès au logement décent-durable semble être un véritable fléau présent au sein de nombreuses communes. En effet, pour plusieurs personnes, réussir à trouver un logement et encore plus un logement qui leur correspond relève bien trop souvent du parcours du combattant. De plus, vu la crise actuelle et pour peu que l'on possède l'un ou l'autre critère discriminant, trouver un logement qui soit ne serait-ce que salubre et sécurisant est presque impossible. Notons également les locataires désirant chercher ailleurs mais ne « *sachant pas où aller* » ou encore « *quelles démarches effectuer* ».

Néanmoins, pour l'heure, aucun service ou association sérésien n'existe, pour accompagner le candidat-locataire et l'aider à faire face aux nombreux refus. Alors que, les nombreuses personnes interrogées, révèlent le besoin criant d'un service d'accompagnement *VERS* le logement chargé de l'accompagnement intensif et réel des candidats locataires. Ceci afin de permettre à un public plus fragilisé, qui ne maîtrise pas nécessairement les codes ¹⁹ nécessaires à l'obtention d'un logement d'accéder plus facilement à un logement décent-durable.

Ce service pourrait s'appuyer sur certains outils comme la création de plusieurs listes de logements mises régulièrement à jour et recensant les biens en état de conformité selon le Code Wallon de l'Habitation durable, ainsi que ceux étant en avis d'insalubrité. Ou encore la création de partenariats rapprochés avec le secteur privé, par la mise en place de capteur-logement.

Pour optimiser l'accès au logement décent durable, l'accompagnement ne doit pas se limiter à la seule obtention du bien, mais doit continuer une fois le locataire installé. Ainsi, le service aurait la charge de réaliser un accompagnement *VERS et DANS* le logement.

Il est important de noter, que la création d'un tel service, rassurerait certains propriétaires et limiterait les refus basés sur les critères protégés, ouvrant ainsi le secteur locatif privé à une partie de la population qui n'y avait jusqu'alors pas accès ou difficilement. Toutefois, il faudrait que celui-ci ait les moyens d'offrir un accompagnement de qualité, ainsi que de véritables garanties en cas de non-paiement, de dégradation ou de dévalorisation du bien par les locataires, au propriétaire.

¹⁹ Savoir utiliser un ordinateur pour parcourir les annonces de mise en location, savoir se présenter au téléphone, connaître les démarches administratives nécessaires, connaître ses droits et obligations, etc.

Un service d'accompagnement *DANS* le logement, n'existe pas à proprement parler sur le territoire sérésien, même si certains services et associations ont en charge cet accompagnement dans leurs missions. En effet, non seulement le manque de temps et de moyens ne leur permet pas d'accompagner réellement leur public, mais en plus, cette offre n'est proposée qu'à un public fréquentant déjà leurs locaux. Un tel service n'est donc pas accessible à l'ensemble des locataires sérésiens.

Renforcer la législation existante

« [...] Malheureusement, les discriminations dans l'accès au logement demeurent une réalité pour de nombreuses personnes aujourd'hui en Wallonie. [...] Ces pratiques sont illégales et nous finalisons différents projets permettant d'identifier ces pratiques et de les sanctionner. [...] » (COLLIGNON cité par RUBAY)

Tous les interlocuteurs rencontrés, aussi bien durant la phase exploratoire pratique, que durant le recueil de données, ont mis en avant cette nécessité de revoir la législation actuelle en matière d'habitation durable et de discrimination.

Certains ²⁰ souhaitant la mise en place d'un label de qualité pour les logements, d'autres que la grille indicative des loyers ne soit plus indicative, mais ait force de loi, d'autres encore que l'on touche aux portefeuilles des propriétaires faisant preuve de discrimination, etc.

Force est également de constater que notre Code wallon de l'Habitation durable est devenu obsolète, ne prenant plus en charge aussi bien les nouvelles compositions familiales, que les avancées architecturales. On se retrouve dès lors, en parfaite inadéquation entre les besoins de la population et le prescrit légal.

De ce fait, envisager une politique du logement qui « *aborde le logement du groupe-cible dans le secteur social et sur le marché locatif privé* » (BERVOETS Wouter et LOOPMANS Maarten., 2010) est plus que nécessaire.

Néanmoins, une telle demande n'est pas envisageable à l'échelle communale, comme le disent si bien plusieurs intervenants « *c'est bien plus haut que les choses doivent bouger* ». Nous l'avons tout de même mis en évidence au sein de cette enquête, car vu son importance, nous ne pouvions pas passer à côté.

²⁰ Durant la phase exploratoire pratique certains locataires et témoins privilégiés ont émis ces pistes d'intervention.

CONCLUSION

Au travers de ces différentes pistes d'intervention, nous pouvons entrevoir que la priorité en matière d'action, consisterait à renforcer les différentes aides déjà existantes sur le territoire sérésien en les rendant plus accessibles à la population. Un véritable travail de communication et de visibilité aussi bien auprès du public, des bailleurs, que des travailleurs de terrain doit être entrepris. En effet, avant d'innover, il faut avant tout utiliser ce qui existe et revenir aux bases, qui sont les connaissances de l'existant et l'information, car si ces dernières ne sont pas maîtrisées tout ce qui pourrait être mis en œuvre sera purement obsolète.

De plus, ces différents leviers nécessaires à l'optimisation de l'accès au logement décent-durable pour un public victime de discrimination au logement, sont bien entendu non-exhaustifs ²¹. Cette recherche étant basée sur la méthodologie de l'enquête qualitative, elle ne prétend nullement à l'exhaustivité. De ce fait, de plus amples recherches sont nécessaires concernant, notamment la mise en œuvre concrète des leviers précédemment abordés ou encore concernant des pistes d'intervention inenvisagées.

Je rappelle également, que la thématique du logement est une thématique à la fois vaste et complexe. De ce fait, ce n'est pas un levier qu'il faudra actionner mais plusieurs. Malheureusement, tout ne se jouant pas au niveau de la Ville de Seraing, nous avons bien conscience que les différentes pistes envisagées seront loin d'être suffisantes pour résoudre la crise du logement que nous connaissons actuellement. Néanmoins, elles devraient permettre aux services et associations de la commune de Seraing, d'optimiser l'accès au logement décent-durable, au sein du secteur locatif, pour des Sérésiens âgés d'au moins 18 ans, victimes de discrimination au logement.

²¹ Vous trouverez en Annexe N°5 une liste reprenant d'autres idées soulevées par les intervenants lors de la phase exploratoire pratique

ANNEXES

Annexe N°1

Les personnes rencontrées lors de l'exploration pratique

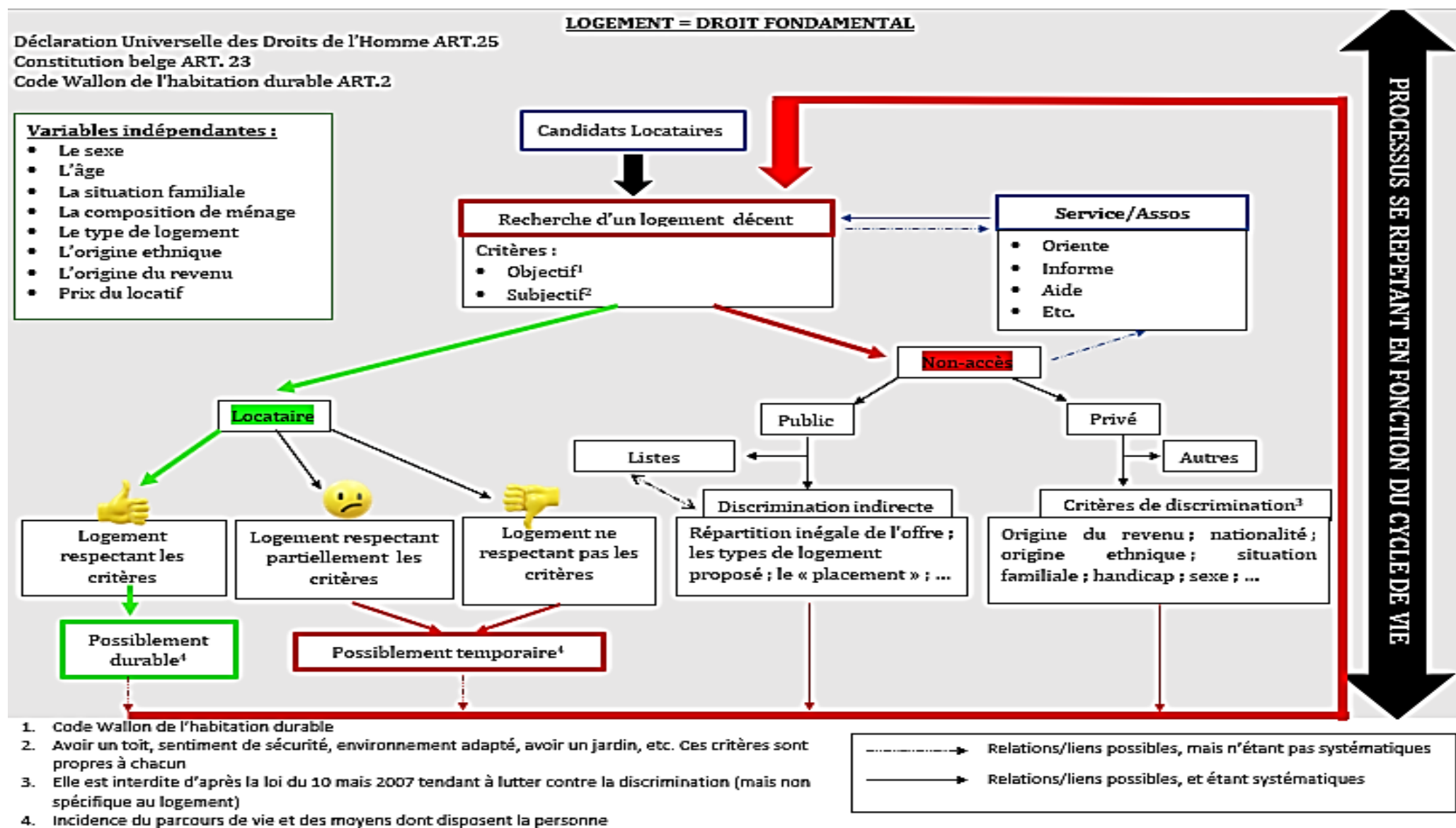
<u>Les experts</u>	<u>Les témoins privilégiés</u>	<u>Le public cible</u>
=	=	=
Des personnes spécialisées dans le thème de la recherche	Des personnes qui, par leur position, leur action ou leur responsabilité, ont une bonne connaissance du thème de la recherche	Personnes issues de la population directement concernée par la recherche ²²
Madame Anne DISCRY : Docteur en Sociologie, titulaire d'un Certificat d'Aptitude Pédagogique Approprié à l'Enseignement Supérieur.	Un éducateur de l'Abri de jour de Seraing	Anonyme 1 :
	Une assistante sociale de l'AIS (Agence Immobilière Sociale) de Seraing	Logement privé
	Le président du CPAS de Seraing et de la maison sérésienne	Homme
		Vit avec ses enfants
		31 ans à 43 ans
		Actif
Mathilde FLAS et Jacques TELLER :	Une assistante sociale au CPAS pour le revenu d'intégration de Seraing	Anonyme 2 :
Auteur du mémoire « Les logements inoccupés comme ressource potentielle en Wallonie : les freins de leur identification et de leur remise en état »	L'échevinat de l'égalité des chances de Seraing	Logement privé/public
	La responsable du pôle Habitat Energie de Seraing et du service sécurité, salubrité de la Ville de Seraing	Femme
	Le responsable de Housing first à Liège	Ne vit pas avec ses enfants
	Deux assistants sociaux du service logement conseil de Seraing	56 ans et plus
	La responsable du Plan de Cohésion Sociale de Seraing	Non -Active
Professeur d'urbanisme à l'Université de Liège, où il dirige le laboratoire LEMA (Local Environment Management and Analysis)		Anonyme 3
		Logement social
		Homme
		Vit avec ses enfants
		44 ans à 55 ans
		Actif

²² Le public cible est sélectionné sur base d'un échantillon diversifié par choix raisonné contrasté. C'est un échantillon non représentatif, qui a pour but de rencontrer le plus de personnes possédant des caractéristiques différentes sur base de variables classiques (sexe, âge, ...) et variables stratégiques (en lien avec la question de départ, soit le logement).

<p>Monsieur Rodrigue SOYER : Responsable logement au sein du Cabinet Ministériel Wallon de Monsieur Collignon</p>	<p>Une assistante sociale du RAS (Réaction Action Solution) de Seraing Un éducateur de Rattrapage de Seraing La responsable de l'ASBL Solidarité nouvelle de Charleroi</p>	<p>Anonyme 4</p> <table border="1"> <tr> <td>Sans logement</td> </tr> <tr> <td>Femme</td> </tr> <tr> <td>Ne vit pas avec ses enfants</td> </tr> <tr> <td>18 ans à 30 ans</td> </tr> <tr> <td>Non-Active</td> </tr> </table>	Sans logement	Femme	Ne vit pas avec ses enfants	18 ans à 30 ans	Non-Active
Sans logement							
Femme							
Ne vit pas avec ses enfants							
18 ans à 30 ans							
Non-Active							
<p>Madame Marie-Claude CHAINAYE : Responsable logement au sein du RWLP (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté)</p>							

Annexe n°2

La problématique issue de l'exploration théorique et pratique :



Annexe n°3

Les hypothèses émergentes de cette exploration sont les suivantes :

- 1. Les personnes qui sont passées par les services et associations, ont plus de facilités de trouver un logement décent-durable que les personnes qui ne sont pas passées par les services et associations.**
- 2. Les personnes qui ont vécu une discrimination lors de la recherche d'un logement décent-durable, ont plus tendance à fréquenter les services et associations, que les personnes n'ayant pas subi de discrimination lors de la recherche d'un logement décent-durable.**
- 3. Les personnes occupant un logement respectant leurs critères objectifs et subjectifs, ont plus tendance à rester longtemps dans le logement, que les personnes occupant un logement ne respectant pas, ou respectant partiellement, leurs critères objectifs et subjectifs.**

Annexe n°4

Plan d'entretien correspondant à la population n°1

1. Présentation de la personne

	Présentation générale
	Sexe
	Age
	Situation familiale/composition de ménage
	Statut civil
	Actif/non actif
	Types de logements occupés
	Parcours de vie
	Nationalité
	...

2. Le bien-être dans le quartier

	Le lieu d'habitation
	Localisation
	Ancienneté dans le quartier

	L'appréciation du quartier
	Appréciation générale
	Connaissance de ce qui existe :
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les services publics proposés : bus, ...</i>• <i>Les activités organisées : fêtes, marchés, ...</i>• <i>Les associations/ services présents,</i>• <i>Les écoles,</i>• <i>Les espaces verts,</i>• <i>Les commerces,</i>• ...
	Représentations du quartier :
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sa réputation,</i>• <i>Les logements,</i>• <i>Le sentiment de sécurité,</i>• <i>La salubrité : des autres logements, des rues, de l'espace public, ...</i>• <i>Le voisinage,</i>•

...

3. Le bien-être dans le logement

Caractéristiques générales du logement occupé

Localisation

Types de logement : maison, studio, appartement

Secteur : privé, public, privé/public

Ancienneté

Choix de ce logement ?

....

L'appréciation

Appréciation générale

Appréciation :

- *Du sentiment de sécurité : installation électrique, ...*
- *Du sentiment de salubrité : humidité, moisissures, ...*
- *Du sentiment de bien-être*
- *Du sentiment de « chez-soi »*
- *Le montant du loyer*
- *Le montant des charges*
- *La taille du logement*
- *L'état du logement*
- *Les relations avec le voisinage*
- *Les relations avec le propriétaire*
- ...

...

Projets futurs

Occupation à long terme du logement : + critères d'influence

Occupation à court terme du logement : + critères d'influence

...

4. Les difficultés en matière de logement éventuellement rencontrés

	Problèmes généraux
Vécu de la personne ...	
	Problème lors de la recherche
DISCRIMINATION : Rencontrer des difficultés lors de la recherche : <ul style="list-style-type: none">• <i>A cause de l'origine du revenu : chômage, mutuelle, RI, art.60, pension</i>• <i>A cause de la composition de ménage/situation familiale</i>• <i>A cause de la nationalité</i>• <i>A cause des animaux</i>• <i>A cause « de la manière de se présenter »</i>• ... Difficultés à apporter les garanties demandées par le propriétaire	
	Problèmes lors de l'occupation
Vivre dans un logement insalubre Vivre dans un logement non sécurisé Vivre dans un logement trop petit Vivre dans un logement « insatisfaisant » Les relations avec le propriétaire Les relations avec le voisinage Le montant du loyer et des charges ...	
	Les aides
Les aides qui vous ont été apportées : <ul style="list-style-type: none">• <i>Quoi ?</i>• <i>Comment ?</i>• <i>Par qui ?</i>• <i>Connaissance ?</i>• ... Si la personne n'a pas eu d'aide : <ul style="list-style-type: none">• <i>Pourquoi ?</i>• <i>Connaissance ?</i>• <i>Information ?</i>• ...	

Ce qui vous aurait aidé

...

5. Le logement idéal

Présentation générale

La vision, la définition

...

Les attentes : le logement en lui-même

Du sentiment de sécurité : installation électrique, ...

Du sentiment de salubrité : humidité, moisissures, ...

Du sentiment de bien-être

Du sentiment de « chez-soi »

Le montant du loyer

Le montant des charges

La taille du logement

L'état du logement

Les relations avec le voisinage

Les relations avec le propriétaire

La vision à long terme ou court terme

...

Les attentes : le quartier

Les services publics proposés : bus, ...

Les activités organisées : fêtes, marchés, ...

Les associations/ services présents,

Les écoles,

Les espaces verts,

Les commerces,

La réputation

Le sentiment de sécurité

La salubrité

...

Les apports du logement idéal

Le fait d'occuper un logement idéal permet de ...

Le fait de ne pas occuper un logement idéal entraîne ...

...

6. Autres sujets que la personne souhaiterait aborder

Une partie des personnes composant l'échantillon de ma population N°1 étant sans-domicile-fixe, leur plan d'entretien sera un peu différent :

1. Présentation de la personne

	Présentation générale
	Sexe
	Age
	Situation familiale/composition de ménage
	Statut civil
	Actif/non actif
	Types de logements occupés
	Parcours de vie
	Nationalité
	...

2. Le logement idéal

	Présentation générale
	La vision, la définition
	...
	Les attentes : le logement en lui-même
	Du sentiment de sécurité : installation électrique, ...
	Du sentiment de salubrité : humidité, moisissures, ...
	Du sentiment de bien-être
	Du sentiment de « chez-soi »
	Le montant du loyer
	Le montant des charges
	La taille du logement
	L'état du logement
	Les relations avec le voisinage
	Les relations avec le propriétaire
	La vision à long terme ou court terme

...
Les attentes : le quartier
<p>Les services publics proposés : bus, ...</p> <p>Les activités organisées : fêtes, marchés, ...</p> <p>Les associations/ services présents,</p> <p>Les écoles,</p> <p>Les espaces verts,</p> <p>Les commerces,</p> <p>La réputation</p> <p>Le sentiment de sécurité</p> <p>La salubrité</p> <p>...</p>
Les apports du logement idéal
<p>Le fait d'occuper un logement idéal permet de ...</p> <p>Le fait de ne pas occuper un logement idéal entraîne ...</p> <p>...</p>
Projet futurs

3. Les difficultés en matière de logement éventuellement rencontrés

Problèmes généraux
<p>Vécu de la personne</p> <p>Circonstances qui ont mené à la rue (+ « ancienneté »)</p> <p>...</p>
Problème lors de la recherche
<p>DISCRIMINATION : Rencontrer des difficultés lors de la recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A cause de l'origine du revenu : chômage, mutuelle, RI, art.60, pension</i> • <i>A cause de la composition de ménage/situation familiale</i> • <i>A cause de la nationalité</i> • <i>A cause des animaux</i> • <i>A cause « de la manière de se présenter »</i> • ... <p>Difficultés à apporter les garanties demandées par le propriétaire</p> <p>....</p>
Problèmes lors de l'occupation

Vivre dans un logement insalubre
Vivre dans un logement non sécurisé
Vivre dans un logement trop petit
Vivre dans un logement « insatisfaisant »
Les relations avec le propriétaire
Les relations avec le voisinage
Le montant du loyer et des charges
...

Les aides

Les aides qui vous ont été apportées :

- *Quoi ?*
- *Comment ?*
- *Par qui ?*
- *Connaissance ?*
- ...

Si la personne n'a pas eu d'aide :

- *Pourquoi ?*
- *Connaissance ?*
- *Information ?*
- ...

Ce qui vous aurait aidé

...

4. Autres sujets que la personne souhaiterait aborder

Plan d'entretien correspondant à la population n°2

1. La présentation de la personne

	Présentation générale
	Sexe Age Diplôme Rôle dans l'organisation : fonction, ancienneté

2. La présentation de l'organisation

	Présentation générale
	Nom de l'organisation Localisation géographique Champ d'action Ancienneté
	Les missions
	Missions et objectifs Public cible Problématiques visées Visibilités : visuelle, informations, ... Difficultés rencontrées ...
	Les ressources
	Humaines Financières Matérielles En adéquation/inadéquation avec les besoins du terrain ? Partenariats ? ...

3. Les logements mis à disposition

	Caractéristiques générales
	Description : types, ... Prix Nombre Localisation Propriétaire ? ...
	Conditions d'accès (demandes des propriétaires)
	Documents à compléter Conditions particulières Déroulement des visites
	Conditions d'accès (propres à l'organisation)
	Documents à compléter Conditions particulières Déroulement des visites
	Appréciation des logements mis à disposition
	Appréciation générale Appréciation : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Du sentiment de sécurité : installation électrique, ...</i> • <i>Du sentiment de salubrité : humidité, moisissures, ...</i> • <i>Du sentiment de bien-être</i> • <i>Du sentiment de « chez-soi »</i> • <i>Le montant du loyer</i> • <i>Le montant des charges</i> • <i>La taille du logement (en correspondance avec la composition du ménage)</i> • <i>L'état du logement (avant et après la location)</i> • <i>Les relations avec le voisinage (suite à la location)</i> • <i>Les relations avec le locataire</i> • ...
	Appréciation du quartier dans lequel les logements sont mis à dispositions
	Appréciation générale Appréciation : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les services publics proposés : bus, ...</i> • <i>Les activités organisées : fêtes, marchés, ...</i> • <i>Les associations/ services présents,</i>

- *Les écoles,*
- *Les espaces verts,*
- *Les commerces,*
- *La réputation*
- *Le sentiment de sécurité*
- *La salubrité*
- ...

4. Difficultés rencontrées avec un locataire ou un propriétaire

Problèmes généraux

Vécu de la personne

...

Problèmes lors de la rencontre avec les propriétaires

Demande de DISCRIMINATION :

- *A cause de l'origine du revenu : chômage, mutuelle, RI, art.60, pension*
- *A cause de la composition de ménage/situation familiale*
- *A cause de la nationalité*
- *A cause des animaux*
- *A cause « de la manière de se présenter »*
- ...

Demande de prix ne correspondant pas à la réalité du marché

Logement insalubre, non-conforme

...

Problèmes lors de la rencontre avec les candidats locataire

Vécu de la personne

...

Problèmes lors de l'occupation

Logement mal entretenu

Les relations avec le locataire

Les relations avec le voisinage

Le montant du loyer et des charges impayés

...

Les aides

Les aides qui vous ont été apportées :

- *Quoi ?*
- *Comment ?*

- *Par qui ?*
- *Connaissance ?*
- ...

Si le service n'a pas reçu d'aide :

- *Pourquoi ?*
- *Connaissance ?*
- *Information ?*
- ...

Ce qui vous aurait aidé

...

5. Les attentes lors de la mise en location : le locataire idéal

	Attentes générales
Définition/Vision du locataire idéal	
	Caractéristiques
Comportement du locataire :	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Avant la visite</i> • <i>Pendant la visite</i> • <i>Lors de l'occupation du logement</i> 	
Entretien du logement	
Paiement du loyer et des charges	
Le relationnel du locataire avec le voisinage	
Le relationnel du locataire avec le propriétaire	
...	
	Les apports d'un locataire idéal
Le fait d'avoir un locataire idéal permet de ...	
Le fait de ne pas avoir de locataire idéal entraîne ...	
...	

6. Autres sujets que la personne souhaiterait aborder

Annexe n°5

Echantillon diversifié par choix raisonné contrasté de la population n°1

La première population doit être déterminée sur base de l'échantillon diversifié par choix raisonnée contrasté suivant :

	Logement privé	Logement public/privé	Logement public	Sans logement
Homme	25 ans à 35 ans Travailleur : CDD Vit avec sa compagne et ses enfants	47 ans à 57 ans CPAS Vit avec sa compagne et ses enfants	36 ans à 46 ans Chômage Vit avec son enfant	67 ans et + Pension Vit seul
Femme	18 ans à 24 ans Travailleur : CDI Vit avec son compagnon sans enfant	25 ans à 35 ans CPAS Vit seule	58 ans à 66 ans Mutuelle Vit avec son compagnon sans enfant	47 ans à 57 ans Chômage Vit avec son enfant

Annexe n°6

Composition de la population n°2

La deuxième population sera composée des bailleurs publics et privés suivants :

Une agence immobilière	Une agence immobilière sociale (AIS)	Une Société de logement de service public (SLSP)	Un bailleur immobilier d'un bien privé
-----------------------------------	---	---	---

Annexe n°7

Au sein de la présente annexe, vous trouverez les différentes pistes d'intervention soulevées par les intervenants lors de la phase exploratoire pratique de cette enquête

Prévention/sensibilisation pour la discrimination :

- Campagne de prévention/sensibilisation
- Retravailler les préjugés et stéréotypes au sein des structures sociales
- Créer des relations de confiance avec les propriétaires
- Formation en matière de discrimination au logement pour les acteurs de terrain

Création de services, de projets, actions larges

- Maison du logement
- Coaching recherche logement (présentation, etc.)
- Capteur logement
- Création d'un service qui ferait de l'accompagnement vers le logement
 - ⇒ Création d'un service recherche logement
- Création d'un listing clair et mis à jour de tous les bâtiments collectifs et autres en ordre
 - ⇒ Création d'un carnet d'adresse de propriétaires d'accord de fonctionner avec les services et association
 - ⇒ Création liste de logement
- Label de qualité au niveau du logement
- Offrir plus de garantie
- Habitat alternatif
- Création d'une caisse d'aide pour les loyers (garantie ?)
- Redynamiser le/s quartier/s
- Système avec loyers moins chers en échange de quelques travaux (aides)
- Médiations proprio-locataire
- Vérifier les permis de location
- Obligation urbanistique = X logement pour AIS par implantation
- Création de logement alternatif, d'habitat solidaire
 - ⇒ // Revoir les taux pour les allocataires sociaux
- Plus d'APL
- Buildings pour sortir les gens de la rue avec une conciergerie sociale (// logement supervisé)
- Plus de moyens humains et financier dans les services/associations existants/es

Travailler l'information, la communication et le réseau

- Promouvoir plus les services et associations
- Communication claire sur tous les services qui existent
 - ⇒ Création d'un site pour le public
 - ⇒ Création d'un fascicule à destination du public

-
- ⇒ *Mettre l'application à destination du public ?*
 - ⇒ *Organisation de séance d'info*
 - *Donner plus d'informations et les centraliser*
 - ⇒ *Mise à jour des informations*
 - *Favoriser le travail en réseau et la création de certains partenariats*
 - *Plus de suivi entre les services/associations*
 - *Faire circuler un message clair pour les investissements avec ce qu'y existe et dire qu'ici à Seraing on veillera au respect et au contrôle de ces réglementations*
 - *Travail intersectoriel*

Encadrement des prix des loyers

- *Encadrement des prix des loyers*
 - ⇒ *Réglementation en terme de loyer imposée // grille indicative des loyers*
- *Création d'un encadrement au niveau du parc locatif privé*

Les logements sociaux

- *Meilleure répartition des logements sociaux dans les communes*
- *Augmenter les logements sociaux*
- *Revoir les points d'attribution (public)*
- *Revoir la définition de l'urgence sociale*

Les sanctions :

- *Plus de suivi au niveau des sanctions et parfois, moins de négociation*
- *Plus de désavantages, taxes, et amendes en cas de non-respect de la législation.*

Les intervenants sociaux :

- *Encourager les personnes à déposer plainte et à aller chez UNIA (discrimination)*
- *Utiliser les ressources des personnes*

BIBLIOGRAPHIE

ALBARELLO Luc, « *Devenir praticien-chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale* », Bruxelles, De Boeck, 2004.

ANFRIE M.-N. (coord.), MAJCHER M., KRYVOBOKOV M., « *Chiffres clés du logement en Wallonie* » – Quatrième édition, Charleroi, Centre d'Etude en Habitat Durable de Wallonie, Rapport de recherche, 2019.

AREBS. « *UIA - A Place to Be-Come* ». <https://www.arebs.be/projets-pilotes/uia-a-place-to-be-come/>. Consulté le 7 avril 2022.

ATEMHA (Atelier d'Etude des Marchés de l'Habitat), « *Cycles de vie, comportements résidentiels et structures urbaines : rapport du projet de recherche sur l'Ile-de-France* ». Lettre de commande n°F 01129 du 17 décembre 2003, Plan Urbanisme, Construction et Architecture, Programme Habitat et insertion urbaine. Mai 2004. <http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-cycle-vie-comportements-residentiels-idf.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

BERVOETS Wouter et LOOPMANS Maarten., « *Diversité et discrimination dans le logement social : pour une approche critique de la « mixité sociale »* », étude commanditée par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Bruxelles, juin 2010, p.96.

BRAT sprl, COSMOPOLIS, Vrije Universiteit Brussel METICES (2014), op. cit., p. 4.

Bruxelles Logement. « *Discrimination au logement* ». <https://logement.brussels/louer/discrimination-au-logement/>. Consulté le 7 avril 2022.

CEDIP. « *Les fiches en lignes de la lettre du CEDIP : les principaux biais à connaître en matière de recueil d'information* ». fiche n°62, avril 2014. http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_62_cle581f59.pdf. Consulté le 15 mai 2022.

Centre interfédéral pour l'égalité des chances « Baromètre de la diversité : Logement » 2014.

« *Code wallon de l'habitation durable (logement)* », du 29 octobre 1998. <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/1998/10/29/1998027652/1999/03/01?doc=6086>. Consulté le 6 avril 2022.

Dan Van Raemdonck, et Manuel Lambert. « *La ligue des droits de l'homme, synthèse pédagogique : le logement : un droit !* ». http://www.liguedh.be/wp-content/uploads/2006/04/logement_un_droit.pdf Consulté le 7 avril 2022.

« *Décret relatif au bail d'habitation du 15 mars 2018* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2018031513&table_name=loi. Consulté le 7 avril 2022.

« *Diagnostic social : Relatif à l'accompagnement des personnes précarisées dans le cadre de la construction du nouvel Abri de jour* », réalisé par la Ville de Seraing dans le Cadre du Projet UIA A Place to Be-Come, septembre 2020.

« *Diagnostic social : quels sont les problématiques et chaînons manquants identifiés par les acteurs de terrain afin d'optimiser l'accompagnement des sérésiens ?* », réalisé par la Ville de Seraing dans le Cadre du Projet UIA A Place to Be-Come, juillet 2021.

DISCRY A., « *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative* », Liège, Edi.pro ©, 2020.

Droits quotidiens. « *Animaux de compagnie : le propriétaire peut-il les interdire (Wallonie) ?* » : <https://www.droitsquotidiens.be/fr/question/animaux-de-compagnie-le-proprietaire-peut-il-les-interdire-wallonie>. Consulté le 7 avril 2022.

European Union Agency for Fundamental Rights. « *Article 21 - Non-discrimination* », 25 avril 2015. <https://fra.europa.eu/fr/eu-charter/article/21-non-discrimination>. Consulté le 7 avril 2022.

FLAS Mathild, « *Les logements inoccupés comme ressource potentielle en Wallonie : les freins de leur identification et de leur remise en état* ». 2020-2021. 132p.

IPINEW. « *Dossier – La discrimination au logement une pratique à bannir ! : Toujours plus d'agents immobiliers en 2020 malgré une année compliquée* ». https://www.ipi.be/sites/default/files/download_document/ipinews-02.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

IWEPS, Indicateurs synthétiques d'accès aux droits fondamentaux, [Indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux \(ISADF\) - Exercice 2018 - Iweps](#) « *Le projet / Capteur de Logement* ». <http://capteurlogement.be/le-projet/>. Consulté le 7 avril 2022.

JOHNSTON, D. « *Le logement public, rempart contre les discriminations* », 2002. <http://www.ccdison.be/site/index.php/pre/116-logement-public>. Consulté le 7 avril 2022.

« *La Constitution Coordinée* ». Publié au M.B. le 17 février 1994 et entré en vigueur le 27 février 1994. http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&table_name=loi&la=F&cn=1994021730. Consulté le 6 avril 2022.

Ligue des droits humains. « *La Déclaration universelle des droits de l'Homme* », 10 décembre 1948. <https://www.liguedh.be/la-declaration-universelle-des-droits-de-lhomme/>. Consulté le 7 avril 2022.

L'Observatoire, Créateur d'échange et de transversalité dans le social, a.s.b.l, « *accompagner vers et dans le logement* ». n°108/2021, paru en octobre 2021.

« *Loi tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie du 30 juillet 1981* » https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2007051035. Consulté le 7 avril 2022.

« *Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes du 10 mai 2007* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=07-05-30&numac=2007002098 Consulté le 7 avril 2022.

« *Loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination du 10 mai 2007* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1981073035&table_name=loi. Consulté le 7 avril 2022.

OUKHATOU Walid. « *Pisoc Egalité : les Belges ont-ils tous accès à un logement décent selon leur niveau social et économique ?* » 2020-2021. <https://egalite.commu.isfsc.be/index.php/2020/01/10/les-belges-ont-ils-tous-acces-a-un-logement-decent-selon-leur-niveau-social-et-economique/#:~:text=archives%2019%2D20-Les%20Belges%20ont%20Dils%20tous%20acc%C3%A8s%20%C3%A0%20un%20logement%20d%C3%A9cent,leur%20niveau%20social%20et%20%C3%A9conomique%203F&text=Discrimination%20sociale%2C%20hausse%20des%20prix,d%C3%A9cent%20pour%20tous%20en%20Belgique>. Consulté le 7 avril 2022.

Rapport d'activités 2019, Société wallonne du logement. https://www.swl.be/images/2020/SWL_RA2019_FINAL.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

« *REGLEMENT COMMUNAL GENERAL DE POLICE* », adopté en séance du conseil communal de Seraing, le 10 novembre 2014, p.216.

RUBAY, Olivier. « *Wallonie : Logement : Plan de lutte contre la discrimination* ». <http://luttepauvrete.wallonie.be/sites/default/files/4797-2020-12-14-plan-lutte-discrimination-logement-cp.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

STABGHERLIN Gregor, « *Produire un diagnostic partagé du territoire : à la recherche de la cohésion sociale* », 2018, p.38.

VAN COPPENOLLE Anne, et MAINGUET Christine, « *Rapport sur la cohésion sociale en Wallonie : Droit à un logement décent* », 2020, p.35.

Ville de Liège. « *Devenir propriétaire solidaire* ». Actualité. Consulté le 2 mai 2022. <https://www.liege.be/fr/actualites/devenir-propretaire-solidaire>.

Wallonie logement SPW., « *Le bail d'habitation en Wallonie* », mars 2021. http://lampspw.wallonie.be/dgo4/tinymce/apps/logement/views/documents/baux/brochure_bail.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

Wallonie. « *M'informer auprès d'une association de promotion du logement (APL) pour obtenir de l'aide dans ma recherche et dans l'attribution de mon logement* ». 2021. <https://www.wallonie.be/fr/demarches/minformer-aupres-dune-association-de-promotion-du-logement-apl-pour-obtenir-de-laide-dans-ma#:~:text=Les%20associations%20de%20promotion%20du,le%20d%C3%A9veloppement%20de%20projets%20novateurs>. Consulter le 7 avril 2022.

BIBLIOGRAPHIE ANNEXE

ALBARELLO Luc, « *Devenir praticien-chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale* », Bruxelles, De Boeck, 2004.

ALLARD-POESI Florence et PERRET Véronique, « *La recherche-action* » in Y. Giordano (Dir.), *Conduire un projet de recherche, une perspective qualitative* », Caen : EMS, 2003, pp. 85-132

Analyse RBDH., « *Discrimination au logement : il est plus que temps de sanctionner les bailleurs et agents immobiliers* », décembre 2020. <https://press.vub.ac.be/discrimination-ethnique-sur-le-marche-du-logement-locatif-en-wallonie>. Consulté le 7 avril 2022.

ANFRIE M.-N. (coord.), MAJCHER M., KRYVOBOKOV M., « *Chiffres clés du logement en Wallonie* » – Quatrième édition, Charleroi, Centre d'Etude en Habitat Durable de Wallonie, Rapport de recherche, 2019.

« *A Place to Be-Come* ». https://www.uee.uliege.be/cms/c_4792681/en/a-place-to-be-come. Consulté le 5 avril 2022.

AREBS. « *UIA - A Place to Be-Come* ». <https://www.arebs.be/projets-pilotes/uia-a-place-to-be-come/>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Arrêté du Gouvernement wallon déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1er, 19° à 22° bis, du Code wallon (de l'habitation durable - AGW du 3 décembre 2020, art.1er)* ». <https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2007/08/30/2007203235/2008/01/01?doc=6235&rev=8510-8406>. Consulté le 7 avril 2022.

ATD Quart Monde Belgique, Union des villes et communes belges section CPAS, Fondation Roi Baudouin. Rapport général sur la Pauvreté, 1994.

ATEMHA (Atelier d'Etude des Marchés de l'Habitat), « *Cycles de vie, comportements résidentiels et structures urbaines : rapport du projet de recherche sur l'Ile-de-France* ». Lettre de commande n°F 01129 du 17 décembre 2003, Plan Urbanisme, Construction et Architecture, Programme Habitat et insertion urbaine. Mai 2004. <http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-cycle-vie-comportements-residentiels-idf.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Arrêté du Gouvernement wallon déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1er, 19° à 22° bis, du Code wallon (de l'habitation durable - AGW du 3 décembre 2020, art.1er)* ». <https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2007/08/30/2007203235/2011/06/09>. Consulté le 8 avril 2022.

BERVOETS Wouter et LOOPMANS Maarten., « *Diversité et discrimination dans le logement social : pour une approche critique de la « mixité sociale »* », étude commanditée par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Bruxelles, juin 2010, p.96.

BRAT sprl, COSMOPOLIS, Vrije Universiteit Brussel METICES (2014), op. cit., p. 4.

Bruxelles Logement. « *Discrimination au logement* ». <https://logement.brussels/louer/discrimination-au-logement/>. Consulté le 7 avril 2022.

BX1. « *Location à Bruxelles : certains profils sont davantage discriminés* », 11 septembre 2019. <https://bx1.be/categories/news/location-a-bruxelles-certains-profils-sont-davantage-discrimines/>. Consulté le 7 avril 2022.

Callmepower.be. « *Bailleur : droits et obligations en Belgique* », 14 février 2022. <https://callmepower.be/fr/demenagement/bailleur>. Consulté le 7 avril 2022.

Charter of Fundamental Rights of the European Union, 326 OJ C § (2012). http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj/eng. Consulté le 7 avril 2022.

Centre interfédéral pour l'égalité des chances. « *La discrimination au logement : informations aux locataires, propriétaires et professionnels du secteur* », Bruxelles, novembre 2015. https://www.unia.be/files/Documenten/1057-ciec_brochure_logement-fr-as.pdf . Consulté le 7 avril 2022.

Centre interfédéral pour l'égalité des chances « Baromètre de la diversité : Logement » 2014.

« *Code wallon de l'habitation durable (logement)* », du 29 octobre 1998. <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/1998/10/29/1998027652/1999/03/01?doc=6086>. Consulté le 6 avril 2022.

« *Cohésion sociale, droits fondamentaux et pauvreté : guide de bonnes pratiques locales* ». Seconde ed, SPW, janvier 2020. http://cohesionsociale.wallonie.be/sites/default/files/Guide%20des%20Bonnes%20pratiques%20-%20Actu%202020_0.pdf Consulté le 7 avril 2022.

Dan Van Raemdonck, et Manuel Lambert. « La ligue des droits de l'homme, synthèse pédagogique : le logement : un droit ! ». http://www.liguedh.be/wp-content/uploads/2006/04/logement_un_droit.pdf Consulté le 7 avril 2022.

« *Décret modifiant le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable et le décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation en vue d'y insérer la notion d'habitation légère* ». <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2019/05/02/2019203299/2019/09/01>. Consulté le 6 avril 2022.

« *Décret modifiant, en ce qui concerne le champ d'application, le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, en ce compris la discrimination entre les femmes et les hommes, en matière d'économie, d'emploi et de formation professionnelle* ». <https://wallex.wallonie.be/sites/wallex/contents/acts/10/10110/1.html>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Décret relatif au bail d'habitation du 15 mars 2018* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2018031513&table_name=loi. Consulté le 7 avril 2022.

« *Des faits et des chiffres : qualité des logements – Service de lutte contre la pauvreté* ». <https://www.luttepauvrete.be/des-faits-et-des-chiffres/chiffres-qualite-logements/>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Diagnostic social : Relatif à l'accompagnement des personnes précarisées dans le cadre de la construction du nouvel Abri de jour* », réalisé par la Ville de Seraing dans le Cadre du Projet UIA A Place to Be-Come, septembre 2020.

« *Diagnostic social : quels sont les problématiques et chaînons manquants identifiés par les acteurs de terrain afin d'optimiser l'accompagnement des sérésiens ?* », réalisé par la Ville de Seraing dans le Cadre du Projet UIA A Place to Be-Come, juillet 2021.

« *Discrimination au logement ! : Une situation normale ? : Stop à un locataire au CPAS, stop à un chômeur, stop à une personne âgée, stop à une personne d'origine étrangère...* », dossier réalisé par UNIA, L'asbl SIMA et le CPCP, s.d. p.16.

« *Discrimination ethnique sur le marché du logement locatif en Wallonie* ». <https://press.vub.ac.be/discrimination-ethnique-sur-le-marche-du-logement-locatif-en-wallonie>. Consulté le 7 avril 2022.

DISCRY A., « *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative* », Liège, Edi.pro ©, 2020.

DISCRY A., « *MIAS – Méthodologie de la recherche en sciences sociales* », Jemeppe – Liège, Haute École de la Province de Liège et Haute École Libre Mosane, 2020 – 2021.

DISCRY Anne et RECHT José (sous la direction de), « *Rapport de recherche. Enquête quantitative auprès des locataires de la Société Régionale du Logement de Herstal* », Liège : Haute Ecole de la Province de Liège et Haute Ecole Libre Mosane – Master en Ingénierie et action sociales, Année académique 2011-2012.

DISCRY Anne et RECHT José (sous la direction de), « *Rapport de recherche. Enquête quantitative et qualitative réalisées pour le Centre Public d'Action Sociale de Seraing dans le cadre du Master Plan Social* », Liège : Haute Ecole de la Province de Liège et Haute Ecole Libre Mosane – Master en Ingénierie et action sociales, Année académique 2017-2018.

DISCRY Anne et RECHT José (sous la direction de), « *Rapport de recherche. Enquête quantitative et qualitative réalisées pour le Centre Public d'Action Sociale de Seraing dans le cadre du Master Plan Social* », Liège : Haute Ecole de la Province de Liège et Haute Ecole Libre Mosane – Master en Ingénierie et action sociales, Année académique 2018-2019.

Droits quotidiens. « *Animaux de compagnie : le propriétaire peut-il les interdire (Wallonie) ?* » : <https://www.droitsquotidiens.be/fr/question/animaux-de-compagnie-le-propretaire-peut-il-les-interdire-wallonie>. Consulté le 7 avril 2022.

Droits Quotidiens. « *Société de Logement de Service Public§SLSP : Le langage juridique clair* ». <https://www.droitsquotidiens.be/fr/lexique/societe-de-logement-de-service-publicssslsp>. Consulté le 7 avril 2022.

European Union Agency for Fundamental Rights. « *Article 21 - Non-discrimination* », 25 avril 2015. <https://fra.europa.eu/fr/eu-charter/article/21-non-discrimination>. Consulté le 7 avril 2022.

FLAS Mathild, « *Les logements inoccupés comme ressource potentielle en Wallonie : les freins de leur identification et de leur remise en état* ». 2020-2021. 132p.

« *Grille des loyers de Wallonie* ». <https://loyerswallonie.be/>. Consulté le 7 avril 2022.

IPINEW. « *Dossier – La discrimination au logement une pratique à bannir ! : Toujours plus d’agents immobiliers en 2020 malgré une année compliquée* ». https://www.ipi.be/sites/default/files/download_document/ipinews-02.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

IWEPS, Indicateurs synthétiques d’accès aux droits fondamentaux, [Indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux \(ISADF\) - Exercice 2018 - Iweps](#)

JOHNSTON, D. « *Le logement public, rempart contre les discriminations* », 2002. <http://www.ccdison.be/site/index.php/pre/116-logement-public>. Consulté le 7 avril 2022.

« *La Constitution Coordonnée* ». Publié au M.B. le 17 février 1994 et entré en vigueur le 27 février 1994. http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&table_name=loi&la=F&cn=1994021730. Consulté le 6 avril 2022.

« *La discrimination au logement : De quoi s’agit-il ? Comment y réagir ?* » publié par Bruxelles logement, le service public région de Bruxelles en mars 2019, pp.40

« *LA POLITIQUE DU LOGEMENT DANS LES ÉTATS MEMBRES DE L’UE (1) - LA POLITIQUE DU LOGEMENT DANS LES ÉTATS MEMBRES DE L’UNION EUROPÉENNE* ». 2022. https://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/text1_fr.htm. Consulté le 7 avril

La Première. « *L’accès au logement est un droit fondamental, mais dans la pratique ?* », 5 mars 2020. https://www.rtf.be/lapremiere/emissions/detail_tendances-premiere/accueil/article_1-acces-au-logement-est-un-droit-fondamental-mais-dans-la-pratique?id=10447435&programId=11090. Consulté le 22 octobre 2021.

« *Le logement en Wallonie* ». http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/divers?page=salubrite&loc=1. Consulté le 8 avril 2022.

Ligue des droits humains. « *La Déclaration universelle des droits de l’Homme* », 10 décembre 1948. <https://www.liguedh.be/la-declaration-universelle-des-droits-de-lhomme/>. Consulté le 7 avril 2022.

LEMAIRE E. et CASSILDE S., « *la vacance immobilière résidentielle – Phase II : analyse comparative des territoires de Charleroi, Namur, et Seraing* », rapport final du Relais Social de Charleroi et du Centre d'Etudes en Habitat Durable, Charleroi, juillet 2016, p.22 et suivantes.

« *Le projet | Capteur de Logement* ». <http://capteurlogement.be/le-projet/>. Consulté le 7 avril 2022.

LIEVRE Pascal (sous la direction de), « *Manuel d'initiation à la recherche en travail social. Construire un mémoire professionnel* », Rennes, Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique, 2006 (2^{ème} édition).

L'Observatoire, Créateur d'échange et de transversalité dans le social, a.s.b.l, « *accompagner vers et dans le logement* ». n°108/2021, paru en octobre 2021.

« *Loi tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie du 30 juillet 1981* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2007051035. Consulté le 7 avril 2022.

« *Loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes du 10 mai 2007* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=07-05-30&numac=2007002098 Consulté le 7 avril 2022.

« *Loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination du 10 mai 2007* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1981073035&table_name=loi. Consulté le 7 avril 2022.

MAROY Christian, « *l'analyse qualitative d'entretiens* », In ALBARELLO Luc, DIGNEFFE Françoise, HIERNAUX Jean-Pierre, MAROY Christian, RUQUOY Danielle et de SAINT-GEORGES Pierre, *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, Paris, Colin, 1995, pp 83-100.

Médicales, Fédération des maisons. « *Bien se loger, mettre sa santé à l'abri* ». Fédération des maisons médicales. <https://www.maisonmedicale.org/La-mauvaise-sante-du-logement.html>. Consulté le 7 avril 2022.

Médicales, Fédération des maisons. « *Bien se loger, mettre sa santé à l'abri* ». Fédération des maisons médicales. <https://www.maisonmedicale.org/Le-logement-est-il-vraiment-un-droit.html>. Consulté le 7 avril 2022.

« *M'informer auprès d'une association de promotion du logement (APL) pour obtenir de l'aide dans ma recherche et dans l'attribution de mon logement* ». <https://www.wallonie.be/fr/demarches/minformer-aupres-dune-association-de-promotion-du-logement-apl-pour-obtenir-de-laide-dans-ma>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Moniteur Belge Belgisch Staatsblad* ». https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=07-05-30&numac=2007002098. Consulté le 7 avril 2022.

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale. (2017). Baromètre social. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté. p. 51-54.

OUKHATOU Walid. « *Pisoc Egalité : les Belges ont-ils tous accès à un logement décent selon leur niveau social et économique ?* » 2020-2021. <https://egalite.commu.isfsc.be/index.php/2020/01/10/les-belges-ont-ils-tous-acces-a-un-logement-decent-selon-leur-niveau-social-et-economique/#:~:text=archives%2019%2D20-.Les%20Belges%20ont%20Dils%20tous%20acc%C3%A8s%20C3%A0%20un%20logement%20d%C3%A9cent,leur%20niveau%20social%20et%20C3%A9conomique%203F&text=Discrimination%20sociale%2C%20hausse%20des%20prix,d%C3%A9cent%20pour%20tous%20en%20Belgique.> Consulté le 7 avril 2022.

Parlement de Wallonie. « *Site internet du Parlement de Wallonie* ». <http://www.parlement-wallonie.be>. Consulté le 7 avril 2022.

Pieter-Paul Verhaeghe & Abel Ghekiere (2020): The impact of the Covid-19 pandemic on ethnic discrimination on the housing market, *European Societies*. (en ligne : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616696.2020.1827447>).

QUIVY Raymond et Van CAMPENHOUDT Luc, « *Manuel de recherche en sciences sociales* », Paris, Dunod, 1995.

Rapport d'activités 2019, Société wallonne du logement. https://www.swl.be/images/2020/SWL_RA2019_FINAL.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

« *Recherche-action* » Quid ? » <http://libertaire.free.fr/Recherche-Action01.html>. Consulté le 7 avril 2022.

« *REGLEMENT COMMUNAL GENERAL DE POLICE* », adopté en séance du conseil communal de Seraing, le 10 novembre 2014, p.216.

RUBAY, Olivier. « *Wallonie : Logement : Plan de lutte contre la discrimination* ». <http://luttepauvrete.wallonie.be/sites/default/files/4797-2020-12-14-plan-lutte-discrimination-logement-cp.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

« *Salubrité de votre habitation / Belgium.be* ». https://www.belgium.be/fr/sante/vie_saine/habitat/salubrite. Consulté le 7 avril 2022.

Scibetta, Maxime. « *Le Projet A Place to Be-Come* ». A Place to Be-Come. <https://aplacetobe-come.enpoche.be/aplacetobe-come/information/le-projet-a-place-to-be-come>. Consulté le 7 avril 2022.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. « *Lutte contre la pauvreté : contribution au débat et à l'action politiques* », rapport bisannuel 2010 – 2011. <http://www.luttepauvrete.be/publications/rapport6/versionintegrale.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. « *Lutte contre la pauvreté : contribution au débat et à l'action politiques* », rapport bisannuel 2020– 2021. <http://www.luttepauvrete.be/publications/rapport6/versionintegrale.pdf>. Consulté le 7 avril 2022.

STABGHERLIN Gregor, « *Produire un diagnostic partagé du territoire : à la recherche de la cohésion sociale* », 2018, p.38.

Stroobant, Maxime. « *L'ARTICLE 23 DE LA CONSTITUTION ET LA PROBLÉMATIQUE DE LA PAUVRETÉ* », s. d., 10. https://www.luttepauvrete.be/publications/10ansaccord/10ansaccord_01-1_Stroobant_FR.pdf. Consulté le 22 octobre 2021

SWL, Rapport d'activités 2016 (synthétique), p.2.

Tribillon J.-F. (2005), « *Droit au logement et service public du logement* ». <http://base.d-ph.info/fr/fiches/dph/fiche-dph-6648.html>. Consulté le 7 avril 2022.

Unia. « *Discrimination : logement* ». <https://www.unia.be/fr/domaines-daction/logement>. Consulté le 7 avril 2022.

Unia. « *Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (loi antidiscrimination)* ». <https://www.unia.be/fr/legislation-et-recommandations/legislation/loi-du-10-mai-2007-tendant-a-lutter-contre-certaines-formes-de-discrimination>. Consulté le 7 avril 2022

VAN COPPENOLLE Anne, et MAINGUET Christine, « *Rapport sur la cohésion sociale en Wallonie : Droit à un logement décent* », 2020, p.35.

Ville de Liège. « *Devenir propriétaire solidaire* ». Actualité. Consulté le 2 mai 2022. <https://www.liege.be/fr/actualites/devenir-propretaire-solidaire>.

Wallonie logement SPW., « *Le bail d'habitation en Wallonie* », mars 2021. http://lampspw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/logement/views/documents/baux/brochure_bail.pdf. Consulté le 7 avril 2022.

Wallonie. « *M'informer auprès d'une association de promotion du logement (APL) pour obtenir de l'aide dans ma recherche et dans l'attribution de mon logement* ». 2021. <https://www.wallonie.be/fr/demarches/minformer-aupres-dune-association-de-promotion-du-logement-apl-pour-obtenir-de-laide-dans-ma#:~:text=Les%20associations%20de%20promotion%20du,le%20d%C3%A9veloppement%20de%20projets%20novateurs>. Consulter le 7 avril 2022.

Wallonie. « *« Stop » à la discrimination dans l'accès au logement* ». 2021. <https://www.wallonie.be/fr/actualites/stop-la-discrimination-dans-laces-au-logement>. Consulté le 7 avril 2022.