

Plan d'action pluriannuel relatif à  
**L'HABITAT PERMANENT**  
dans les équipements touristiques

*TROISIÈME RAPPORT D'ÉVALUATION  
Vers un relogement durable ?*

---

Une réalisation de la Direction de la cohésion sociale (DiCS), avec la collaboration du Centre d'Études en Habitat Durable (CEHD), de l'Institut wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) et de l'ensemble des partenaires du Plan HP.

# TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION .....	5
LE PLAN HP EN SYNTHÈSE .....	9
<b>PARTIE 1 : VOLET QUANTITATIF</b> .....	<b>11</b>
STÉPHANIE CASSILDE (CENTRE D'ÉTUDES EN HABITAT DURABLE) .....	11
<b>1. UNE ÉTUDE DE CAS POUR POSER LA VALIDITÉ DE L'ANALYSE QUANTITATIVE GLOBALE</b> .....	<b>12</b>
1.1. <i>Éléments méthodologiques de l'étude de cas</i> .....	12
1.1.1. Pourquoi réaliser une étude de cas ? .....	12
1.1.2. Choix d'étudier le cas d'Aywaille .....	12
1.1.3. En quoi consiste l'étude de cas : comparer les personnes qui participent à celles qui ne participent pas .....	13
1.2. <i>Réalisation de l'étude de cas : être retrouvé versus ne pas être retrouvé</i> .....	14
1.3. <i>Réalisation de l'étude de cas : répondre au questionnaire versus ne pas y répondre</i> .....	17
1.4. <i>Synthèse de l'étude de cas : poser la validité de l'analyse quantitative globale</i> .....	19
<b>2. ANALYSE DE L'ENQUÊTE RÉALISÉE AUPRÈS DES MÉNAGES RELOGÉS AU SORTIR D'UN HABITAT PERMANENT</b> .....	<b>20</b>
2.1. <i>Déroulé de l'enquête</i> .....	20
2.2. <i>Description des ménages relogés dans le cadre du Plan HP</i> .....	24
2.3. <i>L'habitation HP de départ des ménages relogés dans le cadre du Plan HP</i> .....	30
2.3.1. Durée du relogement et durée en HP avant le relogement .....	30
2.3.2. Typologie des habitations et statuts d'occupation .....	32
2.3.3. Une perception similaire des proximités et de par les ménages relogés et les travailleurs sociaux .....	33
2.3.4. Evaluation par les ménages relogés de leur satisfaction quant à leur habitation HP .....	36
2.4. <i>Le relogement au sortir de l'équipement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP</i> .....	37
2.4.1. Description des raisons de relogement .....	37

2.4.2.	Le poids des raisons de relogement.....	40
2.4.3.	Dresser une typologie des ménages en lien avec les raisons de relogement .....	46
2.4.4.	Parlons du relogement.....	51
2.5.	<i>Le logement actuel des ménages relogés dans le cadre du Plan HP....</i>	56
2.5.1.	Typologie des logements et statuts d'occupation.....	56
2.6.	<i>La qualité de vie matérielle et personnelle des ménages relogés dans le cadre du Plan HP .....</i>	63
2.6.1.	Salubrité, confort thermique et aménités : comparaison factuelle de l'habitation quittée au logement actuel .....	63
2.7.	<i>L'accompagnement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP .....</i>	88
2.8.	<i>La participation a priori au volet qualitatif des ménages relogés dans le cadre du plan HP .....</i>	90
<b>3.</b>	<b>ÉLÉMENTS DE SYNTHÈSE .....</b>	<b>91</b>
3.1.	<i>Une étude de cas pour poser la validité de l'analyse quantitative globale .....</i>	91
3.2.	<i>Analyse de l'enquête réalisée auprès des ménages relogés au sortir d'un habitat permanent .....</i>	92
3.3.	<i>L'accompagnement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP .....</i>	98
<b>PARTIE 2 : VOLET QUALITATIF .....</b>		<b>99</b>
ANNE DEPREZ - IWEPS .....		99
<b>1.</b>	<b>LES BALISES THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES .....</b>	<b>100</b>
1.1.	<i>Quelques repères empiriques et théoriques.....</i>	100
1.1.1.	L'habitat permanent, une « question sociale » déjà ancienne ici et ailleurs .....	100
1.1.2.	Les résidents permanents : des populations hétérogènes et stratifiées .....	102
1.1.3.	Les expériences de la stigmatisation et du dol .....	105
1.1.4.	L'habitat permanent comme « expérience culturelle ».....	105
1.2.	<i>L'approche compréhensive et les critères d'échantillonnage .....</i>	106
1.2.1.	L'approche compréhensive avec quel objectif et quelle question d'évaluation ?.....	106
1.2.2.	Les conditions de réalisation des entretiens .....	107
1.2.3.	Les critères de l'échantillon raisonné .....	108
<b>2.</b>	<b>LES TRAJECTOIRES AVANT ET APRÈS L'HABITAT PERMANENT .....</b>	<b>113</b>
2.1.	<i>Les trajectoires des personnes relogées avant et après HP .....</i>	115

2.1.1.	Les personnes relogées dans le secteur public.....	115
2.1.2.	Les personnes relogées via AIS.....	121
2.1.3.	Les personnes relogées dans le secteur privé.....	124
2.1.4.	Les personnes retournées en HP après relogement.....	131

2.2. *Les facilitateurs et obstacles au relogement repérés dans les trajectoires socio-résidentielles* ..... 134

2.2.1.	La combinaison des processus familiaux et sociaux.....	134
2.2.2.	Les trajectoires des personnes relogées dans le secteur public .....	138
2.2.3.	Les trajectoires dans le secteur locatif privé via AIS.....	139
2.2.4.	Les trajectoires dans le secteur privé .....	140

**3. LE RELOGEMENT PAR SECTEUR VÉCU PAR LES PERSONNES RELOGÉES** ..... 142

3.1. *Le relogement dans le secteur public*..... 142

3.1.1.	Loyer social salubre versus coûts moindres en HP .....	143
3.1.2.	Des familles avec enfants plus épanouies .....	145
3.1.3.	Absence d'isolation thermique versus maison basse énergie .....	146
3.1.4.	L'insonorisation et la relative promiscuité.....	147
3.1.5.	Le manque d'entretien avant et après l'entrée dans le logement .....	148
3.1.6.	La mobilité : Voiture, transports en commun et taxi social .....	149
3.1.7.	La stigmatisation des Baraquis en HP ou celle des locataires sociaux ? ....	151
3.1.8.	Le logement idéal.....	153

3.2. *Le relogement dans le secteur privé via une AIS*..... 154

3.2.1.	Le loyer et le coût de la vie .....	156
3.2.2.	Les problèmes d'isolation thermique .....	158
3.2.3.	L'entretien des logements.....	159
3.2.4.	L'insonorisation et les tensions de voisinage .....	160
3.2.5.	La mobilité : voiture, transports en commun et taxi social.....	161
3.2.6.	Les regards sur résidents permanents .....	162
3.2.7.	Le logement idéal.....	164

3.3. *Le relogement dans le secteur privé hors AIS*..... 165

3.3.1.	Le rapport loyer / revenus : « On ne s'en sort pas ».....	166
3.3.2.	Le chauffage : point négatif en relogement comme en HP .....	170
3.3.3.	L'entretien des logements.....	171
3.3.4.	Les tensions de voisinage .....	172
3.3.5.	La mobilité : la voiture pour pallier l'insuffisance des transports en commun .....	173
3.3.6.	Les regards sur les résidents permanents.....	173
3.3.7.	Le logement idéal.....	175

<b>4. REGARDS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PERSONNES RELOGÉES.....</b>	<b>181</b>
4.1. <i>L'accompagnement social de terrain</i> .....	182
4.1.1. La difficulté de demander de l'aide .....	183
4.1.2. L'aide à la recherche d'un logement .....	184
4.1.3. Les compensations financières à la sortie de l'HP .....	186
4.1.4. La difficulté du suivi en cas de changement de commune ou d'entrée en SLSP.....	192
4.1.5. Le besoin d'aide lors des déménagements .....	193
4.1.6. Les autres aides financières .....	195
4.1.7. Les autres aides non financières .....	197
4.2. <i>Regards sur la politique de relogement</i> .....	197
4.2.1. Laisser le libre choix .....	198
4.2.2. Réquisitionner les logements inoccupés.....	201
4.2.3. La régulation des loyers .....	202
4.2.4. Des prêts à taux réduits pour (re)devenir propriétaires .....	203
4.2.5. Plus de logements sociaux, de qualité, plus de mixité .....	204
4.2.6. Les critiques envers d'autres politiques sociales .....	206
<b>5. ELÉMENTS DE SYNTHÈSE .....</b>	<b>210</b>
<b>6. BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>214</b>
CONCLUSION .....	216
ANNEXES .....	239

## Introduction

Le Plan d'action pluriannuel relatif à l'habitat permanent dans les équipements touristiques de Wallonie, dit Plan HP, est un dispositif transversal, coordonné par la Wallonie et mis en œuvre dans 26 communes. Il s'adresse aux personnes qui habitent en permanence dans un équipement à vocation touristique (camping, parc résidentiel de week-end, village de vacances, etc.). L'objectif principal est d'améliorer la situation et la qualité de vie des personnes qui vivent en ces lieux, mais aussi de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant l'accès au logement décent sur une base volontaire.

Suite à son lancement en 2003, le dispositif a été évalué deux fois :

- Une première évaluation, finalisée en 2005, s'est principalement axée sur la qualité de la mise en œuvre du Plan HP en termes de processus et d'actions menées. Faute du recul suffisant, cette première évaluation n'a toutefois fait qu'ébaucher l'impact du Plan HP sur la population concernée.
- Une deuxième évaluation, finalisée en 2009, s'est d'avantage attachée à mesurer l'impact du Plan HP. Par rapport aux personnes visées, elle a mis en exergue l'impact positif du Plan, notamment via l'instauration d'un climat de confiance et d'écoute mutuelle ; le dispositif a aussi été l'occasion pour certains résidents permanents de se mettre en ordre sur le plan administratif grâce aux travailleurs sociaux financés dans les communes ; le bénéfice des primes spécifiques combinées aux aides préexistantes a encouragé le relogement de nombreux ménages.

En avril 2011, le Plan HP a été actualisé de manière à intégrer les recommandations formulées par l'évaluation et retravaillées en groupes de travail thématiques. Une évaluation quinquennale du dispositif remanié a été prévue. De manière à se démarquer de l'évaluation précédente, il a été choisi de focaliser cette troisième évaluation sur les personnes relogées.

Un comité de pilotage composé des deux Cabinets en charge du pilotage et co-pilotage du Plan HP (Action sociale et Présidence), de la DiCS, du CEHD et de l'IWEPS a fixé les principaux thèmes à aborder dans l'évaluation. Il a aussi suivi avec intérêt l'évolution des travaux tout en formulant des remarques pertinentes pour

une meilleure lisibilité et compréhension des divers contenus du rapport d'évaluation.

Entre 2004 et 2017, quelque 3256 ménages ont en effet saisi l'opportunité de la dynamique instaurée et ont opté pour un relogement. Pour une partie des ménages, le projet a été mûrement réfléchi et véritablement choisi tandis que pour d'autres, le départ a été contraint par divers facteurs (renon, changement d'exploitant, santé déclinante, conflits de voisinage, fermeture d'équipement, etc.).

De manière à soutenir les résidents permanents relogés, une des nouvelles mesures du PHP actualisé est de financer des travailleurs en charge de l'accompagnement des personnes relogées dans les communes comptant un minimum de 100 résidents permanents. Il s'agit de faciliter la transition vers un nouveau milieu de vie, de veiller à la bonne appropriation du logement en travaillant la pédagogie de l'habiter, d'aider les personnes dans leurs démarches administratives, de les amener le cas échéant vers un autre logement moins coûteux, moins énergivore, mieux situé. Cet accompagnement est obligatoire dans le sens où il doit être proposé à tous les ménages relogés, ces derniers demeurant toutefois libres de l'accepter ou de le refuser.

Au travers de la présente évaluation, il s'agira de répondre à diverses questions :

- Les ménages relogés le sont-ils dans un logement salubre et sont-ils globalement satisfaits de leur relogement ? Leur vie, dans tous ses états (matériels et personnels), est-elle meilleure qu'avant ?
- L'accompagnement post-relogement instauré par le PHP actualisé apporte-t-il une plus-value et favorise-t-il la durabilité des relogements? Doit-il être renforcé ou au contraire assoupli ?

Cette évaluation, menée en partenariat avec le CEHD et l'IWEPS, comporte deux volets, l'un quantitatif et l'autre qualitatif, qui sont complémentaires :

Le volet quantitatif, réalisé par le CEHD, dresse « un état des lieux général et quantitatif de la situation des ménages relogés », compare les caractéristiques des logements avant et après relogement, analyse la préférence des ménages pour l'un ou l'autre type d'habitat ainsi que les raisons du relogement. Bâti sur un

questionnaire complété par 362 ménages relogés, il apporte des résultats représentatifs de l'ensemble des ménages relogés sur le territoire wallon.

Le volet qualitatif, réalisé par l'IWEPS, procède d'une autre approche, non plus représentative mais compréhensive, le but étant de mieux comprendre les expériences, les échecs et les réussites du relogement du point de vue des personnes relogées. Quel regard portent ces personnes sur leur trajectoire « logement », avant, pendant et après le relogement ? Ce volet s'appuie sur une vingtaine d'entretiens réalisés au domicile des personnes relogées et sur un focus-group organisé en décembre 2018 avec les travailleurs en charge du suivi post-relogement.

L'articulation entre ces deux volets quantitatif et qualitatif est d'abord méthodologique voire technique. Le CEHD a extrait de la base de données de l'enquête par questionnaire les informations relatives aux 132 ménages (soit 36,5% du total des répondants) qui ont accepté a priori d'être recontactés dans le cadre du volet qualitatif. Avant transmission de ces informations, il a vérifié que le profil de ces ménages correspondait bien à celui de l'ensemble des répondants. L'articulation entre les deux volets renvoie aussi au contenu de l'analyse. Le volet qualitatif apporte quelques précisions, quelques nuances ou complète certaines informations quantitatives (par exemple les informations relatives aux loyers et aux charges, aux problèmes de chauffage, aux déménagements, à l'appréciation de la vie en habitat permanent et du relogement, à l'accompagnement ou à l'aide sociale...). Cette articulation n'est cependant que partielle dans la mesure où le volet qualitatif a été entamé avant la finalisation des résultats quantitatifs et surtout parce que chaque approche méthodologique comporte des choix et des spécificités même si l'objet analysé est commun. La spécificité majeure du volet qualitatif réside dans la possibilité de retracer des trajectoires de vie et de logement et de s'attarder sur les représentations et les valeurs exprimées par les personnes interviewées.

La conclusion du rapport tente d'apporter une réponse aux questions posées à l'entame de l'évaluation et formule des recommandations à l'attention du Gouvernement.

Ce rapport d'évaluation, réalisé par la DiCS avec la collaboration du CEHD et de l'IWEPS, est plus largement le fruit d'un travail collectif avec les acteurs locaux. Mentionnons en particulier le CPAS d'Aywaille qui a mis ses dossiers à la disposition du CEHD pour la réalisation de l'étude de cas et les travailleurs en charge du suivi

post-relogement qui ont réalisé les 362 enquêtes sous-tendant le volet quantitatif puis ont participé au focus-group organisé par l'IWEPS. Par ailleurs, cette évaluation n'aurait pu être menée sans la participation des ménages relogés : d'une part, ceux qui ont accepté de répondre à l'enquête quantitative et, d'autre part, ceux qui ont accepté de recevoir chez eux la chargée de recherche de l'IWEPS dans le cadre du volet qualitatif.

Que tous et toutes soient chaleureusement remerciés et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons une lecture fructueuse de ce rapport.

## Le Plan HP en synthèse

En Wallonie, environ 10.000 personnes habitent de manière permanente dans un bien situé dans un équipement à vocation touristique qui peut être un camping touristique, un terrain de caravanage, un camping non autorisé, un parc résidentiel de week-end, un village de vacances ou tout autre équipement à vocation touristique ou de loisirs.

Cela correspond parfois à un choix de vie librement posé par des personnes attirées par un environnement naturel ou un mode de vie différent. Toutefois, force est de constater que, dans de nombreux cas, il s'agit de personnes en rupture sociale à la suite d'événements familiaux ou sociaux douloureux (divorce, perte d'emploi, endettement...).

Dès 1992, la Wallonie a lancé plusieurs actions pilotes qui ont clairement mis en évidence le caractère multidimensionnel de la question de l'habitat permanent dans ces équipements à fonction de loisirs et l'importance de proposer des solutions globales et transversales s'appuyant sur les acteurs locaux. S'inspirant des enseignements issus des projets pilotes, le Gouvernement wallon a adopté, le 13 novembre 2002, un plan d'action pluriannuel relatif à l'habitat permanent dans les équipements à vocation touristique.

Pluriannuel, ce plan est évolutif en fonction des constats posés dans les évaluations dont il fait l'objet. Sa durée globale n'est pas donc pas fixée.

Au niveau régional, le dispositif est encadré par un groupe de travail intercabinets qui assure le suivi du tableau de bord adopté par le Gouvernement. La Direction de la Cohésion sociale (DiCS) du Service public de Wallonie Intérieur et Action sociale coordonne le Plan et accompagne les communes qui ont choisi de le mettre en œuvre.

Tous les acteurs concernés à tous les niveaux (communes, habitants permanents gestionnaires et exploitants, autres pouvoirs publics, ...) sont associés sur une base volontaire.

A la date du 1er janvier 2019, 26 communes étaient inscrites dans le dispositif : il s'agit des communes de Anhée, Aywaille, Bernissart, Chimay, Comblain-au-Pont,

Couvin, Durbuy, Erezée, Esneux, Estinnes, Fosses-la-Ville, Froidchapelle, Hastière, Honnelles, Hotton, Marche-en-Famenne, Mettet, Onhaye, Philippeville, Somme-Leuze, Sprimont, Thuin, Vresse-sur-Semois, Walcourt, Wasseiges et Yvoir.

Une convention de partenariat lie la Wallonie et chaque commune ayant fait acte d'adhésion. La convention en cours s'articule sur les années 2014-2019 et devrait être reconduite pour 6 ans à dater de 2020.

Sous l'angle des bénéficiaires, au 31 décembre 2018, les 26 communes hébergeaient 8812 résidents permanents (domiciliés et non-domiciliés) dans leurs équipements, soit 4990 ménages, majoritairement des cellules familiales réduites (isolés et couples sans enfants).

Diverses aides financières spécifiques ont été mises en place pour soutenir la démarche de ceux qui souhaitent être relogés ou améliorer l'habitat de ceux qui préfèrent rester.

Des aides financières sont aussi proposées aux communes dans une optique de maîtrise des entrées.

Des informations plus complètes sont disponibles sur le site internet de la DiCS : <http://cohesionsociale.wallonie.be/actions/PHP>

## **Partie 1 : Volet quantitatif**

### **Stéphanie Cassilde (Centre d'Études en Habitat Durable)**

Le CEHD a réalisé une évaluation quantitative de l'ensemble des relogements à partir de données collectées à l'automne 2017 par les acteurs locaux à l'aide d'un questionnaire figurant en annexe du rapport, établi de manière conjointe par la DiCS, le CEHD et l'IWEPS.

Cette analyse est précédée d'une étude de cas réalisée par le CEHD à partir des dossiers archivés et disponibles au CPAS d'Aywaille, visant à s'assurer que les personnes recontactées après réponse au questionnaire sont représentatives de l'ensemble des personnes en situation de relogement au sortir d'un plan HP. Cette étude de cas, qui permet de poser la validité de l'évaluation quantitative est présentée dans un premier temps. Puis, l'évaluation quantitative est conduite.

Elle consiste en une exploitation systématique de chacun des items du questionnaire afin de dresser un état des lieux général et quantitatif de la situation des ménages relogés. Cela permet tout d'abord de décrire les ménages relogés. Puis, l'habitation HP de départ est décrite. Avant de décrire également le logement actuel des ménages relogés, une analyse du relogement est présentée, en abordant notamment la question des raisons du relogement. La qualité de vie matérielle et personnelle des ménages relogés est ensuite appréhendée. L'avant dernière partie se focalise la thématique de l'accompagnement des ménages relogés. Enfin, au titre de transition avec l'évaluation qualitative réalisée par Anne Deprez de l'IWEPS, quelques éléments sont présentés quant à la participation a priori au volet qualitatif de la part des ménages ayant répondu au questionnaire.

# 1. Une étude de cas pour poser la validité de l'analyse quantitative globale

## 1.1. Éléments méthodologiques de l'étude de cas

### 1.1.1. Pourquoi réaliser une étude de cas ?

Quelle que soit l'enquête quantitative conduite, soit toutes les personnes ou tous les ménages cibles se voient proposer de participer (on parle alors de recensement), soit un échantillon des personnes ou ménages est tiré au sort, éventuellement de manière stratifiée, afin de procéder à des analyses représentatives de la population dont sont issus ces personnes ou ces ménages. Cependant, le taux de réponse atteint rarement 100% : autrement dit, des personnes ou ménages choisissent de ne pas répondre à l'enquête, ce qui est leur droit. Ainsi, un taux de réponse de 10% peut être jugé très bon.

Le choix des personnes ou des ménages de ne pas répondre peut poser une difficulté pour l'analyse, au niveau du nombre de réponses finales mais aussi concernant ce que l'on appelle un « biais de sélection ». Ce biais existe lorsque le choix de répondre ou non à l'enquête est en lien avec l'objet d'étude, que ce lien soit direct ou indirect. Dans le cas de la présente évaluation, il s'agit du lien entre le choix de répondre ou pas avec le relogement, mais aussi avec les variables pouvant influencer le relogement (qu'il s'agisse des caractéristiques sociodémographiques des ménages relogés ou de leur statut dans l'habitat permanent de départ, par exemple). Autrement dit, est-ce que les personnes relogées et qui acceptent de répondre au questionnaire sont différentes de celles qui refusent de participer ? Si tel est le cas, l'interprétation des résultats doit en tenir compte.

L'intuition, dans le cas des relogements HP est que justement un tel biais pourrait exister. Cette anticipation se base notamment sur le fait de la difficulté de retrouver les ménages relogés.

### 1.1.2. Choix d'étudier le cas d'Aywaille

Idéalement, l'analyse du biais de sélection est réalisée pour l'ensemble de l'échantillon. Cela implique d'avoir des informations en amont sur l'ensemble des personnes à contacter afin de réaliser une comparaison entre celles qui participent

et celles qui choisissent de ne pas participer. En effet, si les personnes ne participent pas, il ne nous est pas possible de réaliser la comparaison à partir des données collectées dans le cadre de l'enquête par questionnaire.

De facto, nous ne disposons pas d'éléments sur l'ensemble des personnes de l'échantillon. C'est pourquoi nous avons réalisé une étude de cas au départ des dossiers de relogement de la Commune d'Aywaille. Cette commune a été choisie pour deux raisons. D'une part, il s'agit d'une des communes les plus actives en matière de relogement avec Couvin et Esneux, sous l'angle du nombre de relogements. En effet, elle rassemble depuis 2004 281 relogements réalisés dans le cadre du Plan HP. D'autre part, tous les dossiers sont archivés, notamment en raison de la prise en charge par le même travailleur social au cours de toutes ces années. Cela permet de partir de données de base particulièrement bien documentées.

Il convient de souligner qu'en nous basant sur ces dossiers archivés, en lien avec la demande d'une allocation d'installation (prime HP dans la suite du document), nous couvrons une partie de l'ensemble des relogements. Ainsi, dans la pratique, il existe un groupe de personnes ne figurant pas dans ce listing car elles ont par exemple décidé de procéder à un achat en sortant de l'équipement, où elles n'étaient pas éligibles du fait d'un séjour inférieur à une année au moment du déménagement. Ce groupe est également composé de personnes retrouvées et non retrouvées. Le biais de sélection est uniquement étudié à partir du listing des primes HP, à la fois comme cela était prévu, mais aussi parce que c'est là que l'information est disponible pour tous, que les personnes soient retrouvées ou non. Il n'y a pas de listing similaire pour les personnes n'ayant pas demandé cette prime.

### **1.1.3. En quoi consiste l'étude de cas : comparer les personnes qui participent à celles qui ne participent pas**

Il s'agit d'établir, d'une part, une distinction entre les personnes relogées que l'on retrouve et qui répondent au questionnaire et celles que l'on ne retrouve pas ou qui refusent de répondre et, d'autre part, de tenter d'en analyser les raisons si cette distinction existe. En effet, s'il y a des distinctions claires entre ces deux groupes en termes de caractéristiques sociodémographiques et/ou de type de logement (dans le cadre de l'habitat permanent ou du relogement) : il est alors crucial que ces différences soient prises en compte lors de l'analyse de l'enquête basée sur les personnes que l'on retrouve afin de ne pas généraliser pour les personnes que l'on ne retrouve pas ou qui ne répondent pas.

Pour mettre en œuvre cette étude de cas, la méthodologie mise en œuvre comporte ainsi trois étapes. Premièrement [étape 1], il s'agit de réaliser un encodage des 166 dossiers (147 dossiers disponibles auprès du CPAS et 19 dossiers disponibles auprès de la Commune) disponibles auprès de la Commune d'Aywaille. De facto, nous constaterons (cf. infra) qu'il y a 158 dossiers au total. Puis [étape 2], une fois la liste connue des personnes qui ont pu être recontactées ou non (succès ou insuccès pour recontacter les personnes, quel que soit le motif), l'analyse statistique est conduite en comparant, à partir des variables présentes dans les dossiers, les caractéristiques des ménages qui ont pu être recontactés à celles des ménages qui n'ont pas pu être recontactés. Enfin [étape 3], au sein des personnes recontactées, une seconde analyse statistique est conduite en comparant les caractéristiques des ménages qui ont accepté de participer à celles des ménages qui ont choisi de ne pas participer.

## **1.2. Réalisation de l'étude de cas : être retrouvé versus ne pas être retrouvé**

Il s'agit ici d'appréhender le biais de sélection dans le cadre de la prise de contact avec les ménages relogés afin de savoir si le fait de retrouver (ou non) les personnes relève du hasard ou est lié à une ou des caractéristiques spécifiques limitant alors le cadre de l'interprétation des résultats finaux. Pour ce faire, les caractéristiques observables dans les dossiers de prime HP sont comparées entre le groupe des personnes retrouvées et celui des personnes non retrouvées.

Il y a un total de 158 dossiers de prime HP pour réaliser cette analyse. Au sein de ces dossiers, 72,2% (114 ménages) correspondent à des personnes retrouvées dans le cadre de l'évaluation et 27,8% (44 ménages) n'ont pas été retrouvés. Il s'agit alors de comparer les caractéristiques de ces deux groupes. Le Tableau 1 résume les résultats de cette comparaison pour les variables catégorielles. Les résultats des tests statistiques ne sont pas repris ici.

Majoritairement, il n'y a pas de différence observable entre les deux groupes, ce qui soutient l'hypothèse d'une absence de biais de sélection et donc la possibilité de généraliser les résultats pour les personnes retrouvées aux personnes non retrouvées. Deux différences apparaissent ; la mise en perspective de la première indique qu'il ne s'agit pas d'un biais de sélection. La seconde est reliée au nombre possible de point de contact avec les membres du ménage.

Sous l'angle de l'âge, il apparaît que plus la personne est âgée, moins on la retrouve. Ainsi, le test statistique indique qu'à mesure que l'âge de la personne de

référence du dossier de prime HP augmente, le nombre de personnes retrouvées diminue. Les résultats sont similaires lorsque l'on prend en compte l'âge moyen des membres du ménage (au-delà de la seule personne de référence du dossier). L'âge constitue donc une différence entre les deux groupes. Cependant, lorsque nous examinons une raison possible de ce constat, il apparaît notamment que certaines personnes sont décédées. Soulignons que ce décès intervient dès 46 ans et de manière régulière pour les âges plus élevés (jusqu'à 105 ans). Le fait que les personnes décèdent et donc ne puissent pas être recontactées est plutôt relié au cycle de vie de ces personnes, certaines par ailleurs se situant au-delà de l'espérance de vie à la naissance en Belgique (81 ans en 2015). Nous ne retenons donc pas cette variable comme un biais de sélection ; elle souligne plutôt l'attrition de la population des personnes relogées. A mesure que le temps passe et qu'elles vieillissent, il devient plus difficile de les retrouver notamment parce qu'elles peuvent décéder.

Une différence significative entre les deux groupes réside dans la taille du ménage de la personne de référence du dossier de prime HP. Plus la taille du ménage est élevée (plus le nombre de cohabitant dans l'habitation quittée est élevé), plus on retrouve la personne de référence, et ce tout en notant que les ménages comportant trois personnes ou plus (deux cohabitants hors demandeur ou plus) sont peu nombreux. Ainsi, 63,6% des personnes de référence non retrouvées sont seules contre 49,1% des personnes retrouvées (cf. Tableau 1). La différence selon le genre du chef de ménage n'est pas significative.

**Tableau 1 : Description des ménages retrouvés et non retrouvés selon les variables catégorielles**

		Ménage retrouvé	Ménage non retrouvé
Nombre de cohabitants, hors demandeur			
	0	66,7%	33,3%
	1	72,5%	27,5%
	2	82,4%	Nb < 10
Genre du chef de ménage			
	Homme	63,2%	70,5%
	Femme	36,8%	29,5%
Statut de propriétaire en habitation HP		73,7%	75,0%
Propriétaire qui cède le droit de propriété à la ville		68,4%	65,9%
Propriétaire qui autorise une démolition par la ville		73,7%	75,0%
Statut de locataire dans l'habitation visée par le dossier de prime de relogement		93,7%	93,2%
La personne de référence n'est pas en situation de handicap		84,2%	84,1%
Personne n'est en situation de handicap dans le ménage		91,2%	95,5%
Absence d'accompagnement social		91,2%	97,7%
Nouveau bailleur			
	privé	50,9%	52,3%
	AIS + commune + SLSP	41,2%	38,6%

Sources : Dossiers de demande de prime HP à Aywaille (encodage à l'été 2017) et contacts réalisés dans le cadre de l'évaluation (2017).

*Nota Bene* : lorsque le nombre d'observations est inférieur à 10, les pourcentages ne sont pas repris dans le tableau<sup>1</sup>. De la même manière, l'item présenté est plutôt celui rassemblant le plus d'observation (par exemple, le fait de ne pas être en situation de handicap, car le fait d'être en situation de handicap rassemble trop peu d'observations).

Pour toutes les autres variables, qu'elles soient catégorielles (cf. Tableau 1) ou continues, il n'y a pas de différence statistique. Ainsi, il n'y a pas de lien entre

<sup>1</sup> Ainsi, par exemple, concernant le refus d'une prime de relogement, il concerne 9 personnes de référence non retrouvées et 7 personnes de référence retrouvées. Les effectifs sont trop faibles pour conduire une comparaison sur ce critère. Le résultat est le même concernant l'octroi ou le refus d'une allocation d'installation et d'une prime HP.

l'année de décision et le fait de retrouver ou non la personne de référence. Autrement dit, on ne trouve pas de lien entre l'ancienneté du dossier et le fait de retrouver ou non la personne de référence. Par ailleurs, il n'y a pas de lien avec la durée d'occupation dans l'équipement quitté. Il n'y a pas d'avantage de différence selon la durée depuis la sortie de l'équipement. Il n'y a pas non plus de lien entre le montant de l'aide accordée (qui varie de 1240 à 6000 euros (allocation d'installation + majorations éventuelles)) et le fait de retrouver ou non la personne de référence. A l'exception d'une personne de référence sur l'ensemble des dossiers de prime de relogement, toutes ont demandé une allocation d'installation ; cette variable n'est donc pas discriminante entre les deux groupes.

### **1.3. Réalisation de l'étude de cas : répondre au questionnaire versus ne pas y répondre**

Il s'agit ici d'appréhender le biais de sélection en lien avec le fait de répondre (ou non) au questionnaire une fois le ménage retrouvé. Pour ce faire, les caractéristiques observables dans les dossiers de prime de relogement sont comparées entre le groupe des personnes retrouvées et qui ont répondu au questionnaire et celui des personnes retrouvées mais qui n'ont pas répondu au questionnaire.

Parmi les 114 personnes de référence retrouvées, 26 (soit 22,8%) ont répondu au questionnaire et 88 (77,2%) ont refusé. Le taux de réponse à l'échelle des personnes retrouvées est de 22,8%, mais à l'échelle de l'ensemble des personnes contactées, ce taux est de 16,4%. Il s'agit alors de comparer les caractéristiques du groupe des personnes ayant répondu au questionnaire à celles du groupe des personnes n'ayant pas répondu. Le Tableau 2 résume les résultats de cette comparaison pour les variables catégorielles. Les résultats des tests statistiques ne sont pas repris ici.

Il n'y a pas de différence observable entre les deux groupes, ce qui soutient l'hypothèse d'une absence de biais de sélection et donc la possibilité de généraliser les résultats pour les personnes ayant répondu au questionnaire à celles n'y ayant pas répondu.

**Tableau 2 : Description des ménages retrouvés selon leur participation au questionnaire et les variables catégorielles**

	Ménage participant (a répondu au questionnaire)	Ménage qui n'a pas souhaité répondre au questionnaire
Genre du chef de ménage <sup>2</sup>		
Homme	69,2%	61,4%
Femme	30,8%	38,6%
Statut de propriétaire en habitation HP		
Propriétaire qui cède le droit de propriété à la ville	73,1%	67,0%
Propriétaire qui autorise une démolition par la ville	76,9%	72,7%
Statut de locataire dans l'habitation visée par le dossier de prime de relogement		
La personne de référence n'est pas en situation de handicap	88,5%	83,0%
Personne n'est en situation de handicap dans le ménage	100,0%	96,6%
Absence d'accompagnement social		
Nouveau bailleur		
privé	50,0%	53,4%
AIS + commune + SLSP <sup>3</sup>	46,1%	39,8%

Sources : Dossiers de demande de prime HP à Aywaille (encodage à l'été 2017) et contacts réalisés dans le cadre de l'évaluation (2017).

Nota Bene : lorsque le nombre d'observations est inférieur à 10, les pourcentages ne sont pas repris dans le tableau. De la même manière, l'item présenté est plutôt celui rassemblant le plus d'observation (par exemple, le fait de ne pas être en situation de handicap, car le fait d'être en situation de handicap rassemble trop peu d'observations).

Pour toutes les autres variables, qu'elles soient catégorielles (cf. Tableau 2) ou continues, il n'y a pas de différence statistique. Ainsi, il n'y a pas de lien du fait de

<sup>2</sup> Notons que la différence concernant le genre du chef de ménage entre les ménages ayant répondu ou non au questionnaire n'est pas statistiquement significative en raison des effectifs faibles ; sur plus grand échantillon, cette différence aurait pu être significative.

<sup>3</sup> Notons que la différence concernant l'agrégation des AIS, commune et SLSP n'est pas statistiquement significative en raison des effectifs faibles ; sur plus grand échantillon, cette différence aurait pu être significative.

répondre ou non au questionnaire avec l'âge de la personne de référence, l'âge moyen du ménage, l'année de décision pour la prime de relogement (autrement dit, l'ancienneté du dossier) ou le nombre de cohabitants. Par ailleurs, il n'y a pas de lien avec la durée d'occupation dans l'équipement quitté. Il n'y a pas davantage de différence selon la durée depuis la sortie de l'équipement. Il n'y a pas non plus de lien entre le montant de l'aide et le fait de répondre ou non au questionnaire. Toutes les personnes qui ont répondu ont demandé une prime HP ; cette variable n'est pas donc pas discriminante entre les deux groupes.

#### **1.4. Synthèse de l'étude de cas : poser la validité de l'analyse quantitative globale**

Les résultats des deux analyses conduites dans le cadre de l'étude de cas permettent d'avancer premièrement qu'il n'y a pas de différence majeure entre les ménages retrouvés et non retrouvés au sein des ménages ayant sollicité une prime HP. Deuxièmement, au sein des ménages retrouvés parmi ceux ayant sollicité une prime HP, il n'y a pas d'avantage de différence entre les ménages qui ont répondu au questionnaire et ceux qui ont choisi de ne pas répondre. Ainsi, à partir des ménages d'Aywaille qui ont sollicité une prime HP et qui ont répondu au questionnaire, il est possible de généraliser les résultats à l'ensemble des ménages d'Aywaille qui ont sollicité la prime.

Rappelons que l'intuition de départ, concernant les relogements HP, est que retrouver ou non un ménage n'est pas neutre selon les caractéristiques de ce dernier. Or, l'étude de cas sur Aywaille, qui rassemble le plus de ménages relogés et qui bénéficie d'archives précises, indique le contraire. Certes, il est difficile de retrouver les ménages et qu'ils acceptent de participer, mais cela apparaît plutôt lié au hasard qu'à des caractéristiques spécifiques, en tous les cas concernant les caractéristiques documentées dans les dossiers de prime HP.

Il est a priori délicat d'affirmer que la généralisation de cette absence de biais de sélection puisse être étendue à toutes les communes HP. Cependant, il n'y a pas d'indication a priori que les profils des ménages en habitat permanent et faisant l'objet d'un relogement soient différents d'une commune à l'autre. C'est dans ce cadre et sous cette intuition que les résultats de l'évaluation quantitative peuvent être présentés de manière générale.

## **2. Analyse de l'enquête réalisée auprès des ménages relogés au sortir d'un habitat permanent**

### **2.1. Déroulé de l'enquête**

A partir du travail préparatoire réalisé par la DiCS, un questionnaire a été rédigé conjointement par le CEHD et l'IWEPS. Le questionnaire figure en annexe du présent rapport. L'enquête quantitative a été menée sur le terrain par les travailleurs sociaux entre juillet et novembre 2017, selon leur calendrier propre. Une feuille de saisie préprogrammée était fournie pour l'encodage de l'ensemble des questionnaires réalisés par chaque travailleur social. Le CEHD a procédé à l'agrégation de ces bases de données par commune en une base de données globale.

Le Tableau 3 présente les chiffres clés du déroulé de l'enquête au sein de chaque commune. Au total, 2711 ménages relogés au sortir des équipements HP ont été recensés. Les effectifs rendent donc compte de l'ampleur de la dimension relogement sur chaque territoire en termes de nombre de ménages relogés. Cela va de 4 ménages à Honnelles à 362 à Couvin. Au sein de l'ensemble de ces ménages en moyenne 59,6% ont été retrouvés par les travailleurs sociaux (soit 1617 ménages), c'est-à-dire qu'ils ont pu être identifiés par une adresse valide. Cette proportion va de 11,5% à Esneux à 100% à Fosses-la-Ville, Mettet et Wasseiges. Au sein des 1617 ménages retrouvés, 798 sont éligibles (soit 46,5% des ménages retrouvés), c'est-à-dire qu'ils habitent dans un logement, en Wallonie, hors équipement HP/MR/MRS. Ils représentent alors 29,4% de l'ensemble des ménages initialement recensés. Enfin, in fine nous disposons au total de 362 questionnaires pour conduire l'analyse quantitative, ce qui correspond à un taux de réponse de 13,4% à l'échelle de l'ensemble des ménages recensés comme relogés au sortir d'un équipement HP et de 45% par rapport à l'ensemble des ménages retrouvés et éligibles.

**Tableau 3 : Chiffres clés du déroulé de l'enquête**

	Ménages recensés comme relogés au sortir d'un équipement HP		Ménages retrouvés à une adresse valide		Ménages éligibles (logement en Wallonie hors HP/MR/MRS)		Ménages ayant répondu au questionnaire	
	effectifs	%	effectifs	%	effectifs	% par rapport aux ménages recensés	effectifs	% par rapport aux ménages recensés
Anhée	44	86,4%	38	86,4%	7	15,9%	7	15,9%
Aywaille	281	85,1%	239	85,1%	214	76,2%	41	14,6%
Bernissart	16	81,3%	13	81,3%	6	37,5%	6	37,5%
Chimay	59	45,8%	27	45,8%	17	28,8%	17	28,8%
Comblain	15	73,3%	11	73,3%	9	60,0%	0	0,0%
Couvion	362	21,5%	78	21,5%	29	8,0%	29	8,0%
Durbuy	182	94,0%	171	94,0%	7	3,8%	7	3,8%
Erezée	20	95,0%	19	95,0%	15	75,0%	7	35,0%
Esneux	355	11,5%	41	11,5%	21	5,9%	21	5,9%
Estinnes	69	85,5%	59	85,5%	44	63,8%	21	30,4%

	Ménages recensés comme relogés au sortir d'un équipement HP		Ménages retrouvés à une adresse valide		Ménages éligibles (logement en Wallonie hors HP/MR/MRS)		Ménages ayant répondu au questionnaire	
	effectifs	%	effectifs	%	effectifs	% par rapport aux ménages recensés	effectifs	% par rapport aux ménages recensés
Fosses-la-Ville	217	100,0%	217	100,0%	26	12,0%	26	12,0%
Froidchappelle	133	88,7%	118	88,7%	29	21,8%	29	21,8%
Hastière	130	85,4%	111	85,4%	96	73,8%	22	16,9%
Honnelles	4	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%
Hotton	103	99,0%	102	99,0%	6	5,8%	6	5,8%
Marche	36	69,4%	25	69,4%	21	58,3%	10	27,8%
Meffret	17	100,0%	17	100,0%	12	70,6%	6	35,3%
Onhaye	73	30,1%	22	30,1%	12	16,4%	12	16,4%
Philippeville	186	14,5%	27	14,5%	20	10,8%	20	10,8%
Somme-Leuze	90	95,6%	86	95,6%	76	84,4%	9	10,0%
Sprimont	127	35,4%	45	35,4%	31	24,4%	30	23,6%

	Ménages recensés comme relogés au sortir d'un équipement HP		Ménages retrouvés à une adresse valide		Ménages éligibles (logement en Wallonie hors HP/MR/MRS)		Ménages ayant répondu au questionnaire	
	effectifs	%	effectifs	%	effectifs	% par rapport aux ménages recensés	effectifs	% par rapport aux ménages recensés
Thuin	7	85,7%	6	85,7%	6	85,7%	6	85,7%
Walcourt	47	38,3%	18	38,3%	9	19,1%	8	17,0%
Wasseiges	40	100,0%	40	100,0%	21	52,5%	16	40,0%
Yvoir	98	86,7%	85	86,7%	62	63,3%	4	4,1%
<b>Total</b>	<b>2711</b>	<b>59,6%</b>	<b>1617</b>	<b>59,6%</b>	<b>798</b>	<b>29,4%</b>	<b>362</b>	<b>13,4%</b>

Source : Contacts réalisés dans le cadre de l'évaluation (2017).

Dans la suite du présent texte, nous nous focalisons uniquement sur l'analyse de ces 362 questionnaires, soit la base de données d'évaluation du Plan HP 2017 sur l'ensemble des relogements. Étant donné le faible nombre de questionnaires par commune, la dimension géographique ne sera pas considérée car les effectifs croisés seraient trop faibles. A l'exception du Tableau 3, qui rend compte du déroulé de l'enquête, lorsque les effectifs sont trop faibles (inférieurs à 10 observations), les effectifs sont mentionnés mais les pourcentages sont retirés par précaution pour l'interprétation.

## **2.2. Description des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

Le questionnaire documente le profil des ménages avant le relogement ainsi que dans le cadre de leur situation actuelle, à l'automne 2017. Le changement le plus notable concerne les catégories de ménages isolés de plus ou moins 60 ans (cf.

Tableau 4). En effet, le nombre de personnes isolées de plus de 60 ans double (passant de 44 à 80) tandis que celui des isolés de moins de 60 ans diminue (passant de 107 à 72). Sinon, les proportions sont statistiquement similaires. Le fait d'être relogé suite à un hébergement en équipement HP concerne toutes les catégories de ménage. On observe cependant que les ménages monoparentaux (isolé avec enfant(s)) sont plus représentés parmi les ménages relogés dans ce cadre qu'au sein de la population wallonne. Cela peut s'expliquer par le fait que ces ménages constituent, dans le cadre du Plan HP, un public prioritaire à reloger.

**Tableau 4 : Description des types de ménages avant relogement et actuellement**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	2	-	2	-
autre	17	4,7	10	2,8
couple avec enfant	65	18,0	75	20,7
couple sans enfant	69	19,1	76	21,0
isolé avec enfant	58	16,0	47	13,0
isolé de moins de 60	107	29,6	72	19,9
isolé de plus de 60	44	12,2	80	22,1
Total	362	100,0	362	100,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant le nombre d'adultes dans les ménages relogés, ce sont les ménages comportant un ou deux adultes qui sont largement majoritaires, que ce soit avant le relogement ou actuellement (cf. Tableau 5).

**Tableau 5 : Nombre d'adultes dans les ménages relogés**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
0	0	0,0%	1	-
1	206	56,9%	186	51,4%
2	137	37,8%	148	40,9%
3	7	-	10	2,8%
4	1	-	3	-
6	1	-	1	-

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	10	2,8%	13	3,6%
Total	362	100,0%	362	100,0%

Source : Base de données HP relogement (2017).

Il y a des enfants mineurs dans un peu moins d'un tiers des ménages relogés : cela concerne 31,8% des ménages dans leur situation avant relogement et 28,4% dans leur situation actuelle (cf. Tableau 6).

**Tableau 6 : Nombre d'enfants de moins de 18 ans dans les ménages relogés**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
0	175	48,3%	177	48,9%
1	54	14,9%	41	11,3%
2	34	9,4%	29	8,0%
3	17	4,7%	25	6,9%
4	5	-	6	-
5	4	-	2	-
6	1	-	0	-
pas de réponse	72	19,9%	82	22,7%
Total	362	100,0%	362	100,0%

Source : Base de données HP relogement (2017).

Les chefs de ménages des ménages relogés sont majoritairement en situation d'inactivité, ce qui concerne 71% des ménages avant relogement et 76,8% des ménages dans leur situation en 2017 (cf. Tableau 7). Dans la situation avant relogement, il y a 21,3% de chefs de ménage actifs à temps complet et 6,9% dans la situation actuelle. Pour les chefs de ménage actifs à temps partiel, cela concerne 6,6% des ménages avant relogement et 15,5% des ménages dans leur situation actuelle.

**Tableau 7 : Statut socio professionnel du chef de ménage des ménages relogés**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	4	-	3	-
actif temps complet	77	21,3	25	6,9
actif temps partiel	24	6,6	56	15,5
inactif	257	71,0	278	76,8
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Les chefs de ménages sont majoritairement des hommes, qu'il s'agisse de la situation avant relogement ou dans la situation actuelle (respectivement 61,9% et 59,9% ; cf.

Tableau 8). Les femmes quant à elles sont chefs de ménage pour près des deux cinquièmes, ce qui est significativement plus important qu'au sein de l'ensemble des ménages en Wallonie.

**Tableau 8 : Genre du chef de ménage des ménages relogés**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	2	-	3	-

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
femme	136	37,6	142	39,2
homme	224	61,9	217	59,9
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant l'âge du chef de ménage, nous avons premièrement reconstitué l'âge au moment de quitter l'habitation HP en mobilisant la variable indiquant depuis combien de temps l'équipement a été quitté<sup>4</sup>. La distribution par âge des ménages peut alors être comparée à la distribution actuelle en sachant que cela rend compte à la fois de l'évolution démographique (les chefs de ménage sont a priori plus âgés actuellement que par le passé, sauf changement de chef de ménage), mais aussi des âges différenciés au moment de quitter l'équipement. Globalement, l'âge du chef de ménage peut appartenir à toutes les tranches d'âge (cf. Tableau 9). L'ampleur des catégories intermédiaires est statistiquement similaire entre le moment du relogement et la période actuelle de collecte des données. On note toutefois un glissement à travers les catégories extrêmes d'âges au profit des plus jeunes au moment de quitter l'équipement HP et au profit des plus âgés pour ce qui concerne la situation actuelle.

**Tableau 9 : Âge du chef de ménage des ménages relogés**

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	53	14,6	27	7,5
mois de 25 ans	27	7,5	9	-

<sup>4</sup> Lorsque cette durée n'est pas connue, l'âge au moment du relogement ne peut pas être calculé, même si le ménage a indiqué l'année de naissance du chef de ménage.

	avant relogement		situation actuelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
25-30 ans	27	7,5	21	5,8
31-40 ans	49	13,5	48	13,3
41-50 ans	67	18,5	67	18,5
51-60 ans	69	19,1	73	20,2
61-70 ans	53	14,6	77	21,3
71-80 ans	17	4,7	37	10,2
81 ans ou plus	0	0,0	3	-
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

### **2.3. L'habitation HP de départ des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

#### **2.3.1. Durée du relogement et durée en HP avant le relogement**

En moyenne, les ménages relogés ont quitté l'équipement HP dans lequel ils habitaient depuis près de 5 années. Aux extrêmes, certains ménages viennent de quitter cet équipement en 2017 (ils sont 9 dans ce cas), d'autres indiquent l'avoir quitté depuis plus de 15 ans, ce qui constitue sans doute une surévaluation de la durée étant donné que le Plan HP date de 2003 ; par convention, nous insérons les huit ménages concernés dans la catégorie « 11 à 15 ans » (cf. Tableau 10). Majoritairement (54,7%) les ménages relogés l'ont été récemment, c'est-à-dire au cours des cinq dernières années. Les relogements plus anciens sont moins nombreux.

**Tableau 10 : Durée depuis le départ de l'équipement HP**

	Effectifs	Pourcentage
0	9	-
1 à 5 ans	198	54,7%
6 à 10 ans	78	21,5%
11 à 15 ans	28	7,7%
Pas de réponse	49	13,5%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0%</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Auparavant, avant leur relogement, la majorité des ménages étaient résidents en habitat permanent de manière ininterrompue depuis cinq ans ou moins (pour 60,8% des ménages) ou pour une durée de cinq à 10 ans (pour 18,2% d'entre eux ; cf. Tableau 11). Les ménages relogés qui habitaient depuis une durée plus longue en habitat permanent représentent moins d'un cinquième des ménages.

**Tableau 11 : Durée de résidence ininterrompue en habitat permanent avant le relogement**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	16	4,4
5 ans ou moins	220	60,8
de 5,1 à 10 ans	66	18,2
de 10,1 à 15 ans	26	7,2
de 15,1 à 20 ans	20	5,5
de 20,5 à 25 ans	11	3,0
de 30,5 à 35 ans	2	-
de 35,1 à 40 ans	1	-
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

### 2.3.2. Typologie des habitations et statuts d'occupation

L'habitat qu'occupaient ces ménages dans l'équipement HP quitté était majoritairement une caravane (pour 48,6% des ménages) ou un chalet (pour 34,8% des ménages ; cf. Tableau 12). Les habitations disparates (qui incluent les caravanes dites emballées) concernent 9,1% des ménages. Les habitations en dur sont minoritaires en concernant 5,8% des ménages.

**Tableau 12 : L'habitation de départ dans l'équipement HP quitté**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	1	-
bungalow	5	-
caravane	176	48,6
chalet	126	34,8
habitation disparate (dont caravane emballée)	33	9,1
habitation en dur	21	5,8
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Le statut d'occupation dans l'équipement quitté doit être appréhendé séparément pour l'habitation et la parcelle. Ainsi, concernant l'habitation, 56,9% des ménages en étaient propriétaires et 40,6% des ménages en étaient locataires (cf. Tableau 13). Pour la parcelle, 73,8% en étaient locataires et 24,3% en étaient propriétaires. La loue-achat est une pratique existante mais marginale qui concerne huit ménages pour l'habitation et six pour la parcelle.

En croisant le statut d'occupation de l'habitation et de la parcelle, il apparaît que tous les propriétaires de parcelle sont également propriétaires de leur habitation. Les autres propriétaires de leur habitation sont locataires de leur parcelle (aucun n'est en situation de loue-achat pour la parcelle sur laquelle il habite).

**Tableau 13 : Statut d'occupation dans l'équipement quitté**

	Pour l'habitation		Pour la parcelle	
	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	1	-	1	-
avait une loue-achat	8	-	6	-
locataire	147	40,6	267	73,8
propriétaire	206	56,9	88	24,3
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

### **2.3.3. Une perception similaire des proximités et de par les ménages relogés et les travailleurs sociaux**

Globalement, l'habitation quittée est plutôt éloignée des commerces et des services administratifs et scolaires, et peu desservie par les transports en communs (cf. Tableau 14). Afin d'harmoniser la collecte des données sur ce point, la dimension d'éloignement ou de proximité a été prise en compte à partir de l'entrée de l'équipement d'habitat permanent ; dans la pratique quotidienne des ménages, il convient de garder à l'esprit que l'habitation qu'ils occupaient alors était plus ou moins proche de cette entrée.

Notons d'emblée que la perception de l'éloignement des commerces et services ainsi que de la connexion aux transports en commun est similaire par les travailleurs sociaux ayant réalisé la collecte des données et les ménages. Dans la suite du propos, il sera question des perceptions des travailleurs sociaux : notons qu'il ne s'agit pas de résultats quant à une enquête auprès des travailleurs sociaux, mais de l'évaluation d'une même situation par le travailleur social qui fait remplir le questionnaire afin de mettre en perspective les perceptions des ménages relogés. Par ailleurs, les travailleurs sociaux ont été invités à répondre aux questions qui les concernent avant de collecter les réponses du ménage.

Les travailleurs sociaux pouvant être récemment arrivés sur un territoire donné, une modalité de réponse supplémentaire leur étaient proposée (« ne sait pas »). En

effet, concernant la situation avant relogement, une connaissance antérieure est nécessaire. Dans la pratique, les modalités de réponse ont été inversées entre les travailleurs sociaux et les ménages.

Concernant les commerces, ils sont jugés éloignés pour respectivement 82,3% des ménages et 89,2% des travailleurs sociaux – enquêteurs, tandis qu'ils sont jugés proches, c'est-à-dire à une distance maximale de 15 minutes à pied de l'entrée de l'équipement, pour 16,3% des ménages et 10,8% des travailleurs sociaux. Majoritairement, il y a moins de quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans ces commerces (56,9% des ménages et 67,7% des travailleurs sociaux indiquent cette réponse), tandis qu'une connexion aux transports en commun de quatre allers-retours ou plus existe dans 18% des cas selon les ménages tandis que 24,6% ne se prononcent pas. Les travailleurs sociaux sont 32,2% à faire le même constat de faible connexion par les transports en commun.

**Tableau 14 : Eloignement et connexion aux transports en commun de l'équipement quitté**

%		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
les commerces sont :					
	éloignés	323	89,2	298	82,3
	proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	39	10,8	59	16,3
	ne sait pas	<del> </del>	<del> </del>	3	-
	pas de réponse	0	0	2	-
4 aller-retour ou plus par jour	non	245	67,7	206	56,9
	oui	117	32,3	65	18,0
	ne sait pas	<del> </del>	<del> </del>	89	24,6
	pas de réponse			2	-

%		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
les services administratifs sont :					
	éloignés	344	95,0	324	89,5
	proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	17	4,7	32	8,8
	pas de réponse	1	-	2	-
	ne sait pas	0	0	4	1,1
4 allers-retours ou plus par jour	non	261	72,1	210	58,0
	oui	99	27,3	54	14,9
	pas de réponse	2	-	2	-
	ne sait pas	<del>          </del>	<del>          </del>	96	26,5
pour l'enfant scolarisé le plus jeune, l'école est :					
	éloignés	95	26,2	86	23,8
	non concerné	232	64,1	235	64,9
	proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	30	8,3	34	9,4
	pas de réponse	5	-	6	-
	ne sait pas	<del>          </del>	<del>          </del>	1	-
4 allers-retours ou plus par jour	non	90	24,9	60	16,6
	oui	34	9,4	27	7,5
	non concerné (pas	233	64,4	232	64,1
	pas de réponse	5	-	8	-
	ne sait pas	<del>          </del>	<del>          </del>	35	9,7
l'arrêt de transport en commun qui permet de faire 4 allers-retours par jour ou plus					
	éloigné	209	57,7	152	42,0
	proche (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	126	34,8	104	28,7
	pas de réponse	27	7,5	20	5,5
	ne sait pas	<del>          </del>	<del>          </del>	86	23,8

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant les services administratifs, ils sont jugés éloignés pour 89,5% des ménages et 95% des travailleurs sociaux, tandis qu'ils sont jugés proches, c'est-à-dire à une distance maximale de 15 minutes à pied de l'entrée de l'équipement, pour 8,8% des ménages et 4,7% des travailleurs sociaux. Majoritairement, il y a moins de quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans ces services administratifs (58% des ménages et 72,1% des travailleurs sociaux indiquent cette réponse), tandis qu'une connexion aux transports en commun de quatre allers-retours ou plus existe dans 14,9% des cas selon les ménages, tandis que 26,5% ne se prononcent pas. Les travailleurs sociaux sont 27,3 % à faire le même constat de faible connexion par les transports en commun.

Pour ce qui est de l'accès à l'école, nous avons demandé aux ménages et aux travailleurs sociaux de considérer la situation de l'enfant scolarisé le plus jeune à l'époque avant relogement. La majorité (64,9%) des ménages n'étaient pas concernés par l'évaluation de cette distance. Ainsi, 23,8% des ménages indiquent que l'école pour cet enfant scolarisé le plus jeune est éloignée, tandis que pour 9,4% elle était proche. Pour les travailleurs sociaux, les proportions sont similaires puisque 26,2% d'entre eux indiquent un éloignement et 8,3% indiquent une proximité. Majoritairement, il y a moins de quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans cette école (16,6% des ménages et 24,9% des travailleurs sociaux indiquent cette réponse), tandis qu'une connexion aux transports en commun de quatre allers-retours ou plus existe dans 7,5% des cas selon les ménages, tandis que 9,7% ne se prononcent pas. Les travailleurs sociaux sont 9,4% à faire le même constat de faible connexion par les transports en commun.

En situation avant relogement, les ménages sont donc éloignés et faiblement connectés par les transports en commun.

#### **2.3.4. Evaluation par les ménages relogés de leur satisfaction quant à leur habitation HP**

Globalement, lorsque les ménages doivent se prononcer sur leur satisfaction vis-à-vis de l'habitation qu'ils occupaient en équipement HP avant leur relogement, près des deux cinquièmes ne parviennent pas à l'évaluer : ainsi, 38,7% des ménages n'ont pas répondu à cette question (cf. Tableau 15). Par ailleurs, aucun ménage n'a choisi l'une ou l'autre des modalités extrêmes de réponse, à savoir « 1 – pas du tout satisfait » ou « 7 – totalement satisfait ». Dans les catégories intermédiaires, les proportions de ménages sont statistiquement équivalentes : il ne semble donc pas

qu'un niveau spécifique de satisfaction ou d'insatisfaction se détache pour les ménages concernant l'habitation quittée.

**Tableau 15 : Evaluation globale de la satisfaction vis-à-vis de l'habitation en équipement HP**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	140	38,7%
1 – pas du tout satisfait	0	0%
2	33	9,1%
3	38	10,5%
4	39	10,8%
5	68	18,8%
6	44	12,2%
7 – totalement satisfait	0	0%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0%</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Infra, cette évaluation globale quant à l'habitation quittée sera confrontée au niveau de satisfaction vis-à-vis du logement actuel (cf. infra la partie « Typologie des ménages relogés selon leur conception de la qualité de vie »).

## **2.4. Le relogement au sortir de l'équipement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

### **2.4.1. Description des raisons de relogement**

Les raisons du relogement peuvent être multiples (cf. Tableau 16)

Là encore les perceptions des ménages et des travailleurs sociaux sont statistiquement majoritairement similaires. Notons qu'aucune des raisons de départ proposées ne rassemble la moitié ou plus des travailleurs sociaux ou des ménages.

Ainsi, autour d'un tiers des travailleurs sociaux (33,7%) comme des ménages (32,9%) indiquent que l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite. Autour du quart des travailleurs sociaux (26,2%) et des ménages (23,2%) indiquent que le relogement est lié aux encouragements au départ par les travailleurs HP.

Les autres modalités rassemblent au maximum un peu plus d'un cinquième de réponses positives. Ainsi, 19,3% des travailleurs sociaux et 21,8% des ménages indiquent que l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire. Pour une sortie de l'équipement HP motivée par un conflit avec l'exploitant, les gestionnaires de l'équipement ou/ les voisins, cela concerne 12,2% des ménages selon les travailleurs sociaux et 12,7% des ménages selon leur propre perception de la situation. Pour 11,9% des travailleurs sociaux et 17,4% des ménages quitter l'équipement est motivé par le fait de se rapprocher d'un centre de services, qu'ils soient administratifs, de santé, ou concernant des commerces.

Pour 9,4% des travailleurs sociaux et 9,9% des ménages, la sortie de l'équipement est liée au fait que le renon a été donné par l'exploitant ou par le propriétaire, tandis qu'il s'agit, à travers la démarche de relogement, de se rapprocher de connaissances d'après 9,4% des travailleurs sociaux et 9,7% des ménages. Enfin, dans une minorité de cas, l'équipement a été fermé.

**Tableau 16 : Les raisons du relogement**

		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		effectifs	%	effectifs	%
l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite	non	201	55,5	216	59,7
	oui	122	33,7	119	32,9
	pas de réponse	39	10,8	27	-
encouragement au départ par les travailleurs HP	non	219	60,5	241	66,6
	oui	95	26,2	84	23,2
	pas de réponse	48	13,3	37	10,2

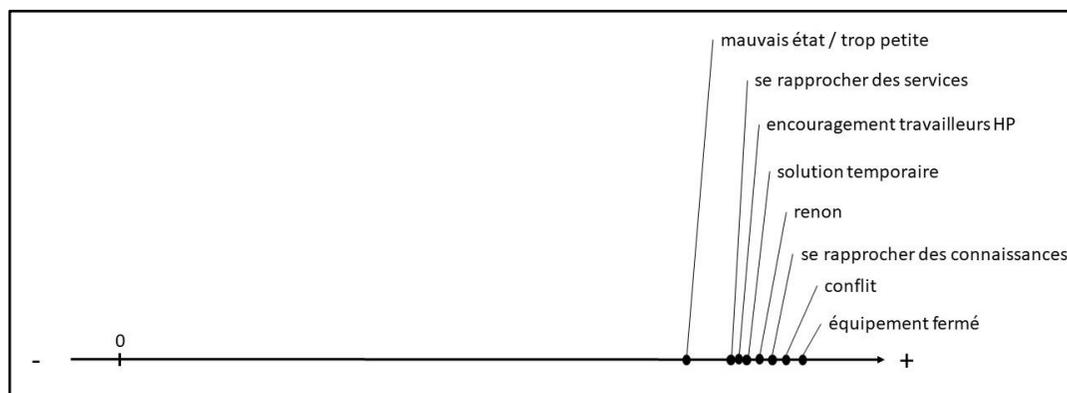
		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		effectifs	%	effectifs	%
l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire	non	235	64,9	239	66,0
	oui	70	19,3	79	21,8
	pas de réponse	57	15,7	44	12,2
il y avait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins	non	250	69,1	272	75,1
	oui	55	12,2	46	12,7
	pas de réponse	57	15,7	44	12,2
se rapprocher d'un centre de service (administratifs, santé, commerce)	non	271	74,9	263	72,7
	oui	43	11,9	63	17,4
	pas de réponse	48	13,3	36	9,9
le renon a été donné par l'exploitant / le propriétaire	non	276	76,2	282	77,9
	oui	34	9,4	36	9,9
	pas de réponse	52	14,4	44	12,2
se rapprocher de connaissances	non	273	75,4	280	77,3
	oui	34	9,4	35	9,7
	pas de réponse	55	15,2	47	13,0
l'équipement a été fermé	non	292	80,7	305	84,3
	oui	11	-	8	-
	pas de réponse	59	16,3	49	13,5
<b>Total</b>		<b>362</b>		<b>362</b>	

Source : Base de données HP relogement (2017).

## 2.4.2. Le poids des raisons de relogement

La réalisation d'une analyse factorielle<sup>5</sup> sur les raisons du relogement confirme la similitude entre les points de vue des travailleurs sociaux et des ménages relogés, même s'il est possible de noter une polarisation plus importante des raisons selon le point de vue des travailleurs sociaux (cf. Figure 1 et Figure 2). En effet, les contributions des raisons à l'espace factoriel sont plus regroupées sous l'angle du point de vue des travailleurs sociaux (avec des valeurs entre 0,8 et 0,987), tandis que les valeurs des contributions à l'espace factoriel du point de vue des ménages vont de 0,724 à 0,9816. Notons que ces valeurs n'ont pas de signification en tant que telle, mais permettent de situer les variables de manière relative les unes par rapport aux autres. Ainsi, le fait que l'équipement soit fermé à un poids plus important au sein des huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire que le fait que l'habitation était en mauvais état / trop petite.

Figure 1 : Le poids des raisons du relogement selon les travailleurs sociaux



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : l'analyse identifie un seul facteur. Il rassemble 82,8% de la variance avec une valeur propre initiale égale à 6,625. Les valeurs propres initiales suivantes sont inférieures à l'unité.

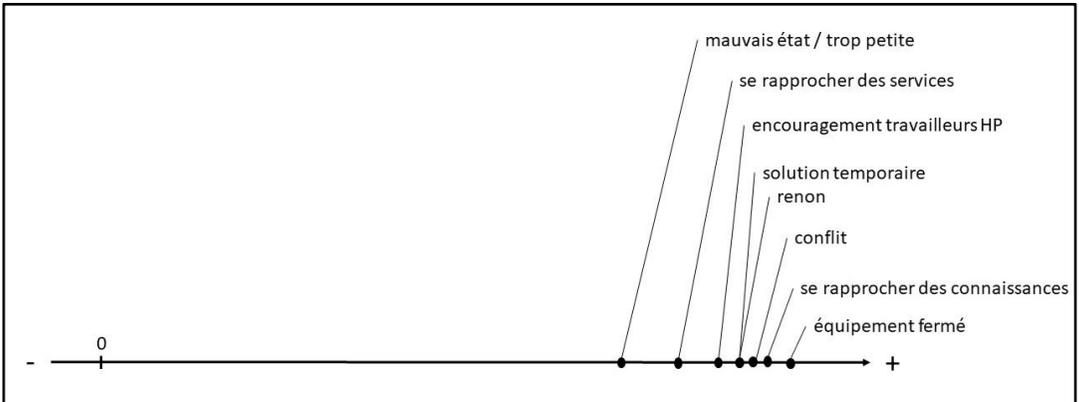
<sup>5</sup> L'analyse factorielle permet d'identifier comment plusieurs variables mesurant la même chose (ici, la diversité des raisons du relogement) jouent de manière plus ou moins forte pour caractériser le phénomène global (ici, le relogement). Elle permet de proposer ainsi une agrégation des raisons du relogement en un score des raisons du relogement (cf. *infra*).

<sup>6</sup> La valeur contributive de chaque variable figure en annexe, dans le Tableau 53 pour l'espace factoriel des raisons du relogement du point de vue des travailleurs sociaux et dans le Tableau 54 pour l'espace factoriel des raisons du relogement du point de vue des ménages. Notons que la distribution des valeurs contributive est, par construction, centrée autour de zéro.

Lecture : plus la variable se situe en positif sur le facteur, plus la variable a de poids au sein des raisons du relogement. Ainsi, le fait que l'équipement soit fermé pèse plus que le fait que l'habitation était en mauvais état / trop petite.

L'espace factoriel à un seul facteur peut être, dans les deux cas, interprété littéralement comme une gradation des raisons du relogement : la forte polarisation, et l'absence de variables ici avec des contributions négatives, suggère que cet espace vide correspondrait aux raisons de ne pas choisir le relogement. Au sein des raisons du relogement, elles sont globalement ordonnées – à partir de leur valeur contributive au facteur – de manière similaire. Seul le fait de se rapprocher de ses connaissances apparaît avec plus de poids que la présence de conflits du point de vue des ménages, tandis que du point de vue des travailleurs sociaux l'existence de conflits pèse plus que le fait de vouloir se rapprocher de connaissances.

Figure 2 : Le poids des raisons du relogement selon les ménages



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : l'analyse identifie un seul facteur. Il rassemble 79% de la variance avec une valeur propre initiale égale à 6,319. Les valeurs propres initiales suivantes sont inférieures à l'unité.

Lecture : plus la variable se situe en positif sur le facteur, plus la variable a de poids au sein des raisons du relogement. Ainsi, le fait que l'équipement soit fermé pèse plus que le fait que l'habitation était en mauvais état / trop petite.

Notons que l'ordre d'importance des raisons du relogement au sein de leur espace factoriel indique des poids différents à la seule prévalence de la raison : ce n'est pas parce qu'une raison est plus partagée qu'une autre (que le pourcentage de « oui » est plus élevé que pour une autre raison) qu'elle pèse le plus dans la décision du relogement. Ainsi, par exemple, tandis que c'est le fait que l'habitation quittée était en mauvais état et/ou trop petite qui rassemble le plus les points de vue des travailleurs sociaux comme des ménages, c'est celle qui a la plus petite valeur contributive (néanmoins avec une valeur respective de 0,8 et 0,724 ; cf. Annexe Tableau 53 et Tableau 54).

C'est donc le fait que l'équipement soit fermé qui contribue le plus à l'espace factoriel des raisons du relogement. Puis viennent le fait qu'il y ait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins (du point de vue des travailleurs sociaux) ou le fait de se rapprocher de ses connaissances (du point de vue des ménages). Le renon intervient ensuite, puis le fait que l'habitation HP ait été envisagée dès de départ comme une solution temporaire. L'encouragement par les travailleurs HP à se reloger intervient ensuite, puis le fait de se rapprocher de divers services. Le fait que l'habitation quittée était en mauvais état et/ou trop petite intervient en dernier. Autrement dit, les défauts intrinsèques de l'habitation, auxquelles les ménages sont exposés, pèsent moins que d'autres raisons plus relationnelles. Cet ordre d'importance est partagé à la fois par les travailleurs sociaux et par les ménages.

Les travailleurs sociaux et les ménages avaient aussi la possibilité d'indiquer d'autres raisons du relogement que celles proposées dans la liste initiale. Ces raisons « autres » ont un statut différent des raisons préalablement évoquées car elles n'ont pas été proposées sous la forme d'une liste à chacun des ménages relogés et des travailleurs sociaux ayant participé à la passation des questionnaires. Ainsi, tandis que pour les raisons proposées dans le questionnaire trois modalités de réponse sont possibles (« oui », « non » et « pas de réponse »), pour les raisons « autres » ajoutées par les répondants, chacune des variables comporte seulement deux modalités (« oui, cette raison autre est mentionnée » et « non, cette raison autre n'est pas mentionnée »). En rassemblant les raisons mentionnées plusieurs fois en catégories, il apparaît que ces autres raisons rassemblent moins d'occurrences.

Ainsi, parmi les autres raisons mentionnées par les travailleurs sociaux, l'existence de problèmes de santé ou de handicap rendant difficile le fait de loger en habitation HP rassemble 17 occurrences, la destruction de l'habitation HP par un incendie est mentionnée 12 fois, puis les autres raisons rassemblent moins de 10 occurrences :

une séparation (9 fois), une habitation HP insalubre (8 fois)<sup>7</sup>, des conditions de vie difficile pour soi ou un membre de la famille (8 fois ; souvent les enfants sont alors mentionnés comme ayant besoin de meilleures conditions de vie), l'identification d'un logement à acheter ou à louer (7 fois), une expulsion (5 fois ; que nous distinguons du renon), le fait de ne pas pouvoir être domicilié (4 fois), le décès d'un proche (4 fois ; une modalité à la fois proche et similaire de la séparation), une évaluation de manque de sécurité ou de manque d'attractivité du domaine (4 fois), le fait de se rapprocher de son travail ou du travail d'un membre du ménage (4 fois), le fait de prendre son indépendance du ménage logé en HP (4 fois), l'indication par le bourgmestre du relogement (2 fois). Enfin, 14 autres raisons ne sont apparues qu'une seule fois.

Globalement, les autres raisons mentionnées par les ménages relogés sont plus nombreuses que celles mentionnées par les travailleurs sociaux. En revanche, nous retrouvons les mêmes possibilités de les rassembler en catégories. Ainsi, parmi les autres raisons mentionnées par les ménages relogés, l'évaluation d'un manque de sécurité ou d'un manque d'attractivité du domaine rassemble 18 occurrences, puis l'existence de problèmes de santé ou de handicap rendant difficile le fait de loger en habitation HP est mentionné 16 fois. Le fait que les conditions de vie difficile soient pour soi ou un membre de la famille est mentionné 13 fois (souvent les enfants sont alors mentionnés comme ayant besoin de meilleures conditions de vie), la destruction de l'habitation HP par un incendie est mentionnée 12 fois, et l'identification d'un logement à acheter ou à louer, tout comme la séparation, sont mentionnés 11 fois. Puis les autres raisons rassemblent moins de 10 occurrences : une habitation HP insalubre (9 fois)<sup>8</sup>, le fait de ne pas pouvoir être domicilié (8 fois), une expulsion (6 fois), le fait de prendre son indépendance du ménage logé en HP (7 fois), le décès d'un proche (4 fois), l'indication par le bourgmestre du relogement (4 fois), et le fait de se rapprocher de son travail ou du travail d'un membre du ménage (1 fois). Enfin, 25 autres raisons ne sont apparues qu'une seule fois (par exemple, le décès du chat).

---

<sup>7</sup> Nous n'avons pas agrégé l'insalubrité à la raison « habitation HP en trop mauvais état / trop petite » car l'insalubrité renvoie à une évaluation légale de l'habitation : une habitation peut être en bon état et insalubre, tout comme l'insalubrité peut être fortement en lien avec le mauvais état constaté de l'habitation.

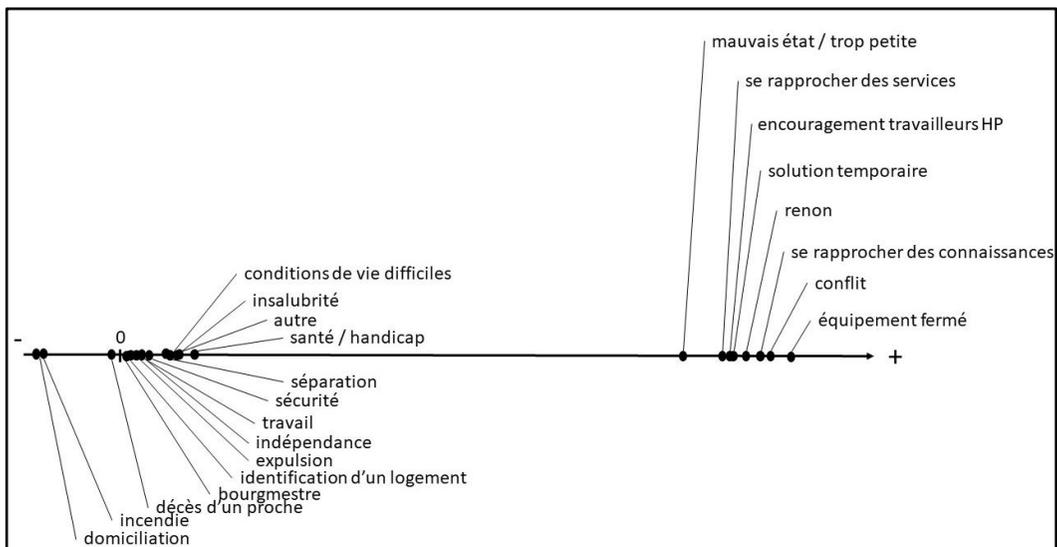
<sup>8</sup> Cf. supra.

En mobilisant ces autres raisons du relogement pour réaliser une analyse factorielle conjointement aux raisons proposées dans le questionnaire, il apparaît une distinction claire entre ces raisons autres et les raisons préalablement identifiées (cf.

*FIGURE 3* et

Figure 4 ; les valeurs exactes pour chacune des variables figurent en annexe dans le Tableau 55 et le Tableau 56). Si les raisons ajoutées par les travailleurs sociaux et les ménages ont effectivement joué un rôle dans le relogement de chacun des ménages concernés, elles pèsent bien moins que les raisons principales. Notamment, certaines raisons « autres » contribuent de manière négative à l'espace factoriel des raisons du relogement, c'est-à-dire qu'elles n'apparaissent pas comme étant des raisons impératives pour le relogement. Cela est le cas par exemple de l'incendie de l'habitation HP : nous comprenons que si cet incendie n'avait pas eu lieu, le ménage serait resté dans l'habitation. Les difficultés associées à l'absence de possibilité d'une domiciliation ainsi que le décès d'un proche ont aussi une contribution négative. Ces trois raisons semblent être vécues sur le mode de l'accident et donc d'une raison qui aurait pu être évitée. Si ces événements ne s'étaient pas produits, le ménage serait resté dans l'habitation. Ce qui distingue ces raisons de celles notamment proposées dans la liste, c'est leur caractère accidentel, contrairement à la fermeture de l'équipement ou le renon par exemple, où la décision de tiers intervient ; ce n'est pas le « sort » en quelque sorte qui intervient. Pour la domiciliation, la dimension de « sort » apparaît dans la mesure où la politique de domiciliation peut, dans la pratique, différer d'une commune à une autre concernant les habitations HP.

*Figure 3 : Le poids des raisons du relogement selon les travailleurs sociaux (en incluant les raisons autres)*



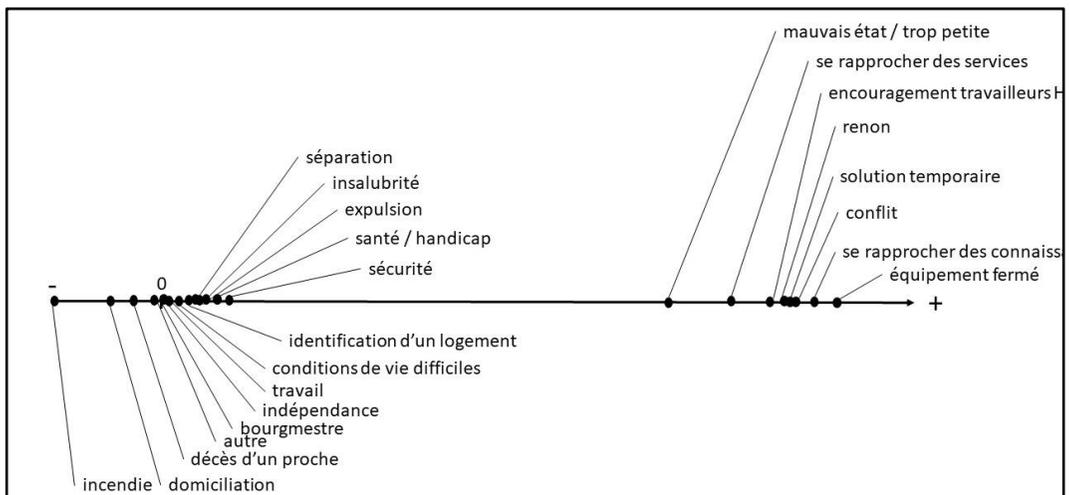
Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : l'analyse identifie un seul facteur. Il rassemble 30,5% de la variance avec une valeur propre initiale égale à 6,706. Les valeurs propres initiales suivantes sont supérieures à l'unité (avec un maximum de 1,288) mais présentent une part à la variance inférieure à 5,9%. Le choix d'un seul facteur est confirmé par l'analyse du graphique des valeurs propres.

Le fait que plus la variable se situe en positif sur le facteur, plus la variable a de poids au sein des raisons du relogement. Ainsi, le fait que l'équipement soit fermé pèse plus que le fait que l'habitation était en mauvais état / trop petite. Inversement, les difficultés de domiciliation ont un poids négatif, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas identifiées comme une raison impérative de relogement.

L'ordre qui ressort de ces autres raisons diffère selon le point de vue des travailleurs sociaux et des ménages. Cela concerne autant les critères avec une contribution négative (le critère de domiciliation côtoyant le critère d'incendie selon les travailleurs sociaux, tandis que le critère d'incendie se détache clairement sous l'angle du point de vue des ménages), que ceux ayant une contribution positive. Ainsi, les travailleurs sociaux identifient plutôt le poids de la situation de santé ou de handicap tandis que les ménages mettent en avant le poids de la sécurité et de l'attractivité du domaine.

Figure 4 : Le poids des raisons du relogement selon les ménages (en incluant les raisons autres)



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : l'analyse identifie un seul facteur. Il rassemble 29,1% de la variance avec une valeur propre initiale égale à 6,395. Les valeurs propres initiales suivantes sont supérieures à l'unité (avec un maximum de 1,285) mais présentent une part à la variance inférieure à 5,9%. Le choix d'un seul facteur est confirmé par l'analyse du graphique des valeurs propres.

Lecture : plus la variable se situe en positif sur le facteur, plus la variable a de poids au sein des raisons du relogement. Ainsi, le fait que l'équipement soit fermé pèse plus que le fait que l'habitation était en mauvais état / trop petite. Inversement, les difficultés de domiciliation ont un poids négatif, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas identifiées comme une raison impérative de relogement.

### **2.4.3. Dresser une typologie des ménages en lien avec les raisons de relogement**

Nous parvenons à une typologie en deux groupes (cf. Tableau 17 et Figure 5). Pour y parvenir, nous réalisons une classification ascendante hiérarchique<sup>9</sup>, qui permet d'identifier ces deux groupes, que l'on se place du point de vue des travailleurs sociaux ou des ménages. Dans tous les cas, le premier groupe est le plus nombreux (cf. Tableau 17 et Figure 5). Le fait que l'analyse parvienne au même résultat selon ces deux points de vue soutient la robustesse de l'analyse. De la même manière, le fait que les résultats soient stables une fois que l'on ajoute aussi les raisons « autres » soutient la robustesse des résultats. Autrement dit, l'analyse est stable que ce soit

<sup>9</sup> La classification ascendante hiérarchique permet de construire des groupes d'observations à partir des données, selon les variables d'intérêt mobilisées (ici, les raisons du relogement). L'analyse tient compte (1) des similarités les plus fortes et (2) des différences les plus importantes afin de construire ces groupes. Elle permet aussi de fixer le nombre approprié de groupes en présence. Ici, nous identifions à chaque fois deux groupes.

(1) sous l'angle de la diversité des points de vue (travailleurs sociaux versus ménages relogés) ou (2) sous l'angle de l'ajout de raisons « autres » exprimées, au-delà des items proposés dans le questionnaire. Le Tableau 17 et le Tableau 18 comportent donc quatre lignes pour rendre compte, d'une part, des quatre configurations possibles et, d'autre part, de la robustesse de l'analyse. Le fait que les chiffres soient justement similaires pour les quatre lignes est ce qui permet d'avancer la robustesse de l'analyse.

Dans un premier temps, seule la taille des groupes est observée (cf. Tableau 17). Puis, c'est le croisement avec d'autres éléments qui va nous permettre de leur donner du sens, de les nommer (cf. Figure 5).

En termes de tailles, deux groupes se distinguent : le Groupe 1 est le plus important, tandis que le Groupe 2 est relativement plus petit (cf. Tableau 17).

**Tableau 17 : Typologie des ménages en lien avec les raisons de relogement : taille des groupes**

Point de vue	Prise en compte des raisons « autres »	Groupe 1	Groupe 2
Travailleurs sociaux	Non	83,7% (303)	16,3% (59)
	Oui	83,7% (303)	16,3% (59)
Ménages	Non	86,5% (313)	13,5% (49)
	Oui	86,5% (313)	13,5% (49)

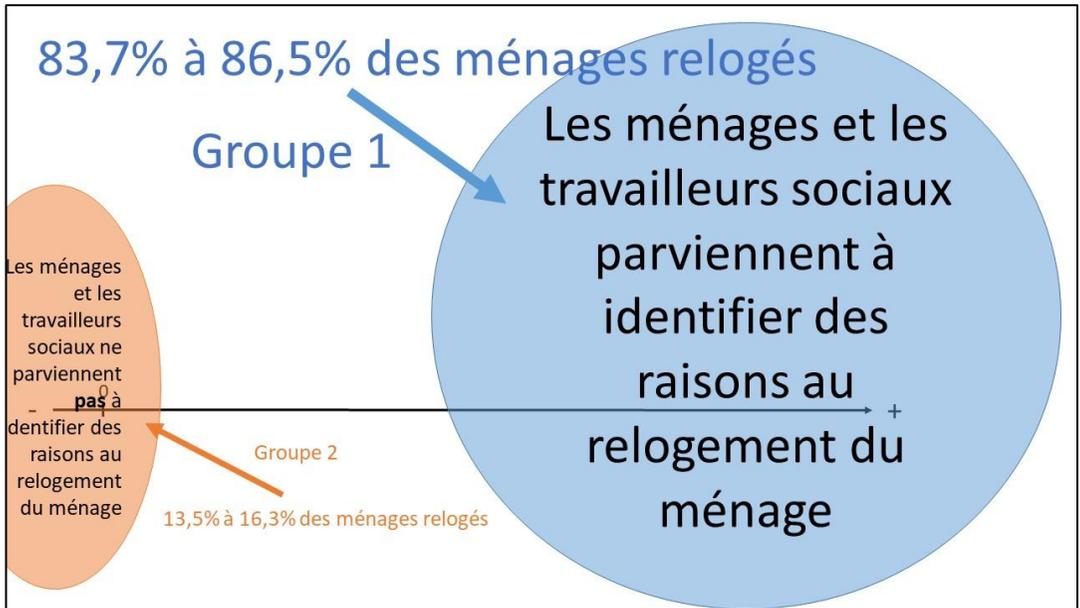
Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : entre parenthèse figure le nombre d'observations.

Pour donner du sens à chacun de ces groupes, nous mobilisons l'analyse factorielle réalisée supra qui permet de proposer une agrégation des raisons du relogement en un score des raisons du relogement. Plus le score est élevé, plus le ménage concerné parvient à identifier des raisons à son relogement ; et plus les travailleurs sociaux parviennent à identifier eux aussi des raisons au relogement de ce ménage. Inversement, plus le score est faible, en l'occurrence négatif, plus le ménage concerné n'identifie pas de raison à son relogement ; et les travailleurs sociaux ne parviennent pas d'avantage à identifier de raison au relogement de ce ménage.

En calculant la moyenne de ce score pour chacun des groupes, il apparaît également une cohérence, tant sous l'angle des points de vue des travailleurs sociaux et des ménages qu'en prenant en compte, ou pas, les raisons « autres ». Les résultats sont donc robustes. La Figure 5 synthétise l'interprétation de chacun des deux groupes.

Figure 5 : Typologie des ménages en lien avec les raisons de relogement



Source : Base de données HP relogement (2017).

Le premier groupe, qui rassemble de 83,7% à 86,5% des ménages relogés (cf. Tableau 17) dispose d'un score positif entre 0,39 et 0,43 (cf. Tableau 18). Le groupe 2 quant à lui, qui rassemble de 13,5% à 16,3% des ménages relogés dispose d'un score négatif entre -2,23 et -2,48. Autrement dit, par analogie avec l'interprétation des espaces factoriels identifiés supra, le groupe 2 ne verrait pas de raisons à son relogement, tandis que le groupe 1 parvient à en identifier. Le groupe 1 rassemble donc les ménages relogés qui identifient des raisons à leur relogement, tandis que le groupe 2 n'identifie pas de raison à son relogement.

**Tableau 18 : Typologie des ménages en lien avec les raisons de relogement : caractérisation à partir de la moyenne du score des raisons de relogement**

Point de vue	Prise en compte des raisons « autres »	Groupe 1 = Identifie des raisons à son relogement	Groupe 2 = N'identifie pas de raison à son relogement
Travailleurs sociaux	Non	0,43 (0,06)	-2,24 (0,35)
	Oui	0,39 (0,07)	-2,48 (0,49)
Ménages	Non	0,43 (0,07)	-2,23 (0,37)
	Oui	0,39 (0,09)	-2,47 (0,5)

Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : entre parenthèse figure l'écart-type.

Lecture : les chiffres ne possèdent pas d'unité en tant que telle et doivent être interprétés à l'aune de l'analyse présentée dans la partie 2.4.2. Ainsi, les ménages du Groupe 1 ont des moyennes positives, c'est-à-dire que les ménages concernés ont la capacité à identifier des raisons à leur relogement. Les ménages du Groupe 2 ont des moyennes négatives : il n'identifie pas de raison à leur relogement.

Cela est corroboré par le fait que, pour la modalité « ne sait pas » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, quasi systématiquement 100% des travailleurs sociaux associent cette réponse (ne sait pas) aux ménages du groupe 2, ceux qui ne parviennent pas à identifier des raisons à leur relogement.<sup>10</sup> Lorsque l'on prend en compte les raisons « autres »<sup>11</sup>, le constat est le même, ce qui soutient la robustesse de l'analyse. Cela est aussi le cas lorsque ce sont les réponses des ménages que l'on regarde. Pour cette même modalité « ne sait pas » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, quasi systématiquement 100% des ménages qui choisissent cette réponse (ne sait pas) sont des ménages du groupe 2.

En nous focalisant sur la modalité « non » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, 100% des travailleurs sociaux associent cette réponse (non) aux ménages du groupe 1, c'est-à-dire ceux qui parviennent à

<sup>10</sup> Les résultats associés pour toute cette partie sont représentés en Annexe de la Figure 7 à la Figure 22.

<sup>11</sup> Dans ce cas, la modalité « ne sait pas » n'est par définition pas disponible pour ces nouvelles raisons ; en effet, soit elles sont mentionnées, soit elles ne le sont pas. Il s'agit de savoir si le fait de les prendre en compte modifie l'analyse statistique, si le constat préalable est sensible à leur prise en compte, ou non.

identifier des raisons à leur relogement. Cela implique que pour les ménages du groupe 2, soit les travailleurs sociaux ont indiqué une raison, soit ils ont préféré indiquer « ne sait pas » plutôt que « non » avec certitude. De même si ce sont les réponses des ménages que l'on regarde plutôt que celles des travailleurs sociaux : pour la modalité « non » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, 100% des ménages qui choisissent cette réponse (non) sont des ménages du groupe 1.

En nous focalisant sur la modalité « oui » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, une majorité des travailleurs sociaux associent cette réponse (oui) aux ménages du groupe 1 (entre 74% et 96%). Cela implique que pour les ménages du groupe 2, les travailleurs sociaux ont indiqué une raison dans de très rares cas. Lorsque ce sont les réponses des ménages qui sont analysées, le résultat est le même : pour la modalité « oui » pour les huit raisons de relogement proposées dans le questionnaire, la majorité des ménages qui choisissent cette réponse (oui) sont des ménages du groupe 1 (entre 79% et 94%).

En nous focalisant sur les réponses « autres », rappelons que les travailleurs sociaux comme les ménages relogés étaient libres d'en mentionner, ou pas. En regardant la répartition du non ajout de raisons « autres », cela concerne majoritairement le groupe 1, que cela soit le fait des travailleurs sociaux ou des ménages. Ainsi, de 83% à 84% des cas où aucune raison autre n'est ajoutée, que ce soit de la part des travailleurs sociaux tout comme des ménages relogés, sont associés aux ménages relogés du groupe 1. Si l'on se focalise sur le fait d'avoir ajouté une raison, quelle qu'elle soit, majoritairement cela concerne aussi le groupe 1. Cela renforce d'autant plus le côté structurant des « ne sait pas » concernant les ménages relogés du groupe 2 : pour ces ménages, d'une part, une raison ne semble pas pouvoir être choisie, ni rejetée et, d'autre part, ils ne parviennent pas à en verbaliser pour justifier autrement leur relogement.

#### **2.4.4. Parlons du relogement**

##### **Se reloger, facile / difficile ? Difficile à dire**

Le niveau de difficulté ou de facilité du relogement au sortir de l'équipement HP est jugé différemment selon les items concernés (cf. Tableau 19). En effet, résilier son bail et/ou le contrat d'occupation HP s'avère plutôt facile : 33,4% de l'ensemble des ménages relogés ont ainsi choisi la modalité « 7 – totalement facile » tandis qu'à l'opposé 5,8% indiquent « 1 – pas du tout facile » ; pour 48,3% des ménages relogés,

l'item ne s'applique pas, sans doute étaient-ils propriétaires. Le fait de procéder aux démarches administratives ne s'applique pas pour une majorité (68%) des ménages relogés. Cette démarche est « totalement facile » pour 13,8% des ménages et « pas du tout facile » pour 6,6% des ménages. Trouver une solution pour les animaux ne s'applique pas pour 47,5% des ménages. Pour les ménages qui doivent faire cette démarche, là encore, c'est plutôt la facilité qui l'emporte. Ainsi, 34,8% des ménages relogés considèrent que c'est « totalement facile » contre 4,4% des ménages qui indiquent que cela n'était « pas du tout facile ». Se familiariser avec un nouvel environnement concerne 50% des ménages relogés. Là encore, pour les ménages qui doivent se prêter à l'exercice, c'est plutôt facile que difficile. Ainsi, 14,4% des ménages considèrent que c'était « totalement facile » et 7,7% « pas du tout facile ». Pour cette modalité, de 3,3% à 9,7% des ménages indiquent des modalités intermédiaires dans le degré de facilité/difficulté du relogement au sortir de l'équipement HP.

Pour les autres modalités, pour une grande part des ménages il n'y a pas de réponse donnée (soit entre 44,5% et 66,6%). Par ailleurs, les évaluations extrêmes ne sont plus choisies par les ménages pour ces items, c'est-à-dire que « 7 – totalement facile » et « 1 – pas du tout facile » ne comportent aucune voix de la part des ménages relogés.

Les démarches concernées sont plutôt faciles comme l'indiquent les pourcentages relevés pour les évaluations de 5 et 6 (sur une échelle de 7) pour déménager ses affaires (respectivement 9,4% et 13% pour les évaluations à 5 et 6), assumer le coût du déménagement (respectivement 9,4% et 9,9%), procéder aux démarches administratives (10,2% et 14,6%), constituer la garantie locative (12,7% et 10,8%), meubler son logement (12,4% et 12,7%), assumer les coûts du nouveau logement (loyer, charges, etc. ; 11,3% et 11,9%), négocier/demander des choses au propriétaire du nouveau logement (6,1% et 11,6%), garder des liens avec les personnes de l'équipement quitté (10,5% et 6,4%) et construire de nouveaux liens (9,4% et 13,8%).

Pour ces mêmes items, des évaluations de 2 ou 3 (sur une échelle de 7) présentent des pourcentages allant de 3% à 9,9%. Ce dernier pourcentage concerne le fait d'assumer les coûts du nouveau logement (respectivement 6,6% et 9,9% pour les évaluations à 2 et 3).

Rappelons néanmoins qu'une majorité des ménages n'a pas pu juger le degré de facilité ou de difficulté de ces différentes démarches associées au relogement.

**Tableau 19 : Facilités et difficultés du relogement au sortir de l'équipement HP**

		1 - pas du tout facile	2	3	4	5	6	7 - totalement facile	ne s'applique pas	pas de réponse
Résilier son bail / résilier le contrat d'occupation en HP	effectifs	21	6	5	6	14	12	121	175	2
	%	5,8%	-	-	-	3,9%	3,3%	33,4%	48,3%	-
procéder aux démarches administratives	effectifs	24	3	1	11	13	11	50	246	3
	%	6,6%	-	-	3,0%	3,6%	3,0%	13,8%	68,0%	-
trouver une solution pour les animaux	effectifs	16	8	6	8	12	12	126	172	2
	%	4,4%	-	-	-	3,3%	3,3%	34,8%	47,5%	-
déménager ses affaires	effectifs	0	11	21	30	34	47	0	0	219
	%	0,0%	3,0%	5,8%	8,3%	9,4%	13,0%	0,0%	0,0%	60,5%
assumer le coût du déménagement	effectifs	0	21	24	32	34	36	0	0	215
	%	0,0%	5,8%	6,6%	8,8%	9,4%	9,9%	0,0%	0,0%	59,4%
procéder aux démarches administratives	effectifs	0	16	20	22	37	53	0	0	214
	%	0,0%	4,4%	5,5%	6,1%	10,2%	14,6%	0,0%	0,0%	59,1%
constituer la garantie locative	effectifs	0	17	10	31	46	39	0	0	219
	%	0,0%	4,7%	2,8%	8,6%	12,7%	10,8%	0,0%	0,0%	60,5%
meubler son logement	effectifs	0	27	21	41	45	46	0	0	182
	%	0,0%	7,5%	5,8%	11,3%	12,4%	12,7%	0,0%	0,0%	50,3%
assumer les coûts du nouveau	effectifs	0	24	36	57	41	43	0	0	161

		1 - pas du tout facile	2	3	4	5	6	7 - totalement facile	ne s'applique pas	pas de réponse
logement (loyer, charges, etc.)	%	0,0%	6,6%	9,9%	15,7%	11,3%	11,9%	0,0%	0,0%	44,5%
négocier/demander des choses au propriétaire du nouveau logement	effectifs	0	17	14	28	22	42	0	0	239
	%	0,0%	4,7%	3,9%	7,7%	6,1%	11,6%	0,0%	0,0%	66,0%
garder des liens avec les personnes de l'équipement quitté	effectifs	0	24	17	19	38	23	0	0	241
	%	0,0%	6,6%	4,7%	5,2%	10,5%	6,4%	0,0%	0,0%	66,6%
construire de nouveaux liens	effectifs	0	18	19	29	34	50	0	0	212
	%	0,0%	5,0%	5,2%	8,0%	9,4%	13,8%	0,0%	0,0%	58,6%
se familiariser avec un nouvel environnement	effectifs	28	12	19	25	35	52	181	7	3
	%	7,7%	3,3%	5,2%	6,9%	9,7%	14,4%	50,0%	-	-

### Se reloger et rester relogé

Depuis le relogement, une majorité (54,7%) des ménages n'a pas déménagé (cf. Tableau 20). Concernant les déménagements, lorsqu'ils ont lieu, ils ont pu être uniques (pour 19,1% des ménages), au nombre de deux (pour 19,1%) ou de trois (5,8%) ; 5,8% des ménages n'ont pas répondu.

**Tableau 20 : Nombre de déménagements depuis le premier relogement**

	Effectifs	Pourcentage
jamais	198	54,7%
1	69	19,1%
2	39	10,8%
3	21	5,8%
4	9	-
5	3	-
6	2	-
pas de réponse	21	5,8%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0%</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Au sein de ces déménagements, une majorité des ménages n'est pas retournée en équipement HP depuis le relogement. Ainsi, avec la majorité de ménages qui n'a jamais déménagé depuis, dans l'ensemble, 95,3% des ménages ne sont pas retournés en équipement HP après leur relogement (cf. Tableau 21) ; 4,4% y sont retournés avant d'être dans leur logement actuel.

**Tableau 21 : Êtes-vous retourné en habitat permanent entre ce premier relogement et votre logement aujourd'hui ?**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	1	-
non	345	95,3
oui	16	4,4
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

## 2.5. Le logement actuel des ménages relogés dans le cadre du Plan HP

### 2.5.1. Typologie des logements et statuts d'occupation

La localisation du logement actuel des ménages relogés dans le cadre du Plan HP est diversifiée<sup>12</sup>. Comme l'indique le Tableau 22, le logement actuel des ménages relogés est plutôt une maison (pour 56,4% des ménages) qu'un appartement ou un studio (pour 42,8% des ménages), sans que cette différence ne soit statistiquement significative.

**Tableau 22 : Type de logement actuel**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	3	-
appartement/studio	155	42,8
maison	204	56,4
Total	362	100,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

Dans la majorité des cas (61,6%), il y a un jardin (cf. Tableau 23). Notons que cela n'est pas lié uniquement au fait d'avoir une maison, puisque 30,3% des ménages relogés en appartement ou en studio indiquent la présence d'un jardin, ce qui est certes le cas pour 85,8% des ménages relogés actuellement dans une maison (cf. Tableau 24).

**Tableau 23 : Y a-t-il un jardin ?**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	3	-
non	136	37,6

<sup>12</sup> La liste de l'ensemble des communes où habitent les ménages relogés ayant répondu à l'enquête au moment de l'enquête figure en annexe dans le Tableau 51.

	Effectifs	Pourcentage
oui	223	61,6
Total	362	100,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

**Tableau 24 : Croisement du type de logement et de la présence d'un jardin**

		Présence d'un jardin			Total
		pas de réponse	non	oui	
pas de réponse	Effectif	2	0	1	3
	Pourcentage	-	-	-	-
appartement/studio	Effectif	1	107	47	155
	Pourcentage	-	69,0%	30,3%	100,0%
	Pourcentage	-	78,7%	21,1%	42,8%
maison	Effectif	0	29	175	204
	Pourcentage	0,0%	14,2%	85,8%	100,0%
	Pourcentage	0,0%	21,3%	78,5%	56,4%
Total	Effectif	3	136	223	362
	Pourcentage	-	37,6%	61,6%	100,0%
	Pourcentage	-	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Base de données HP relogement (2017).

Le logement actuel relève majoritairement (57,7%) du secteur privé et, dans un peu plus du quart des cas (26,5%), il s'agit d'un logement social, tandis que les logements gérés par les AIS concernent 12,4% des ménages (cf. TABLEAU 25). Les logements communaux ou auprès du CPAS sont marginaux.

**Tableau 25 : Secteur duquel relève le logement actuel**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	2	-
logement AIS	45	12,4
logement communal	6	-
logement CPAS	4	-
logement social	96	26,5
secteur privé	209	57,7
Total	362	100,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

Pour le logement actuel, la grande majorité des ménages (85,1%) en sont locataires tandis que 14,4% en sont propriétaires (cf. Tableau 26).

**Tableau 26 : Statut d'occupation du ménage pour le logement actuel**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	2	-
locataire	308	85,1
propriétaire	52	14,4
Total	362	100,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

### Evaluation par les ménages relogés de leur satisfaction quant à leur logement actuel

Il y a autant de ménages « 7 – totalement satisfait » de leur logement actuel que de ménages n'indiquant pas de réponse à cette question (45% ; cf. TABLEAU 27). Près du cinquième (18,2% et 18,8%) des ménages relogés indiquent une évaluation à 6 ou 5 (sur une échelle de 7) quant à la satisfaction vis-à-vis du logement actuel. Ils sont respectivement 10,2% et 5,5% à choisir une évaluation à 4 ou 6.

**Tableau 27 : Evaluation globale de la satisfaction vis-à-vis du logement actuel**

	Effectifs	Pourcentage
1 - pas du tout satisfait	0	0,0%
2	8	-
3	20	5,5%
4	37	10,2%
5	68	18,8%
6	66	18,2%
7 - totalement satisfait	163	45,0%
pas de réponse	163	45,0%
<b>total</b>	<b>362</b>	<b>100,0%</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Le test indique qu'il n'y a pas de corrélation, quelle qu'elle soit, entre la satisfaction vis-à-vis de l'habitation en équipement HP et la satisfaction vis-à-vis du logement actuel. Ainsi, les ménages ne sont pas structurellement satisfaits (choisissant plutôt une évaluation haute quel que soit le logement) ou insatisfaits (choisissant plutôt une évaluation basse quel que soit le logement) de leur habitation ou logement. Nous n'observons pas davantage structurellement une meilleure (ou une pire) évaluation entre l'habitation en logement HP et le logement actuel. Néanmoins, 45% des ménages sont totalement satisfaits de leur logement actuel alors qu'aucun ne l'était vis-à-vis de leur habitation HP. Le poids des non-réponses ainsi que leur

allocation pèsent sur l'identification statistique de ce qui se joue entre l'évaluation de l'habitation antérieure et du logement actuel. PHP

Dans l'année qui vient, une majorité de ménages (72,7%) ne souhaite pas déménager (cf. Tableau 28). Ils sont 27,1% à le souhaiter.

**Tableau 28 : Le ménage souhaite-t-il déménager du logement actuel dans l'année qui vient ?**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	1	-
non	263	72,7
oui	98	27,1
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

#### **Une perception similaire des proximités et de l'éloignement par les ménages relogés et les travailleurs sociaux**

Globalement, le logement actuel reste éloigné des commerces et des services administratifs et scolaires, mais moins qu'avant, en ce sens que l'item de proximité rassemble plus de ménages (cf. Tableau 29). Concernant la desserte par les transports en commun, on note également qu'avoir la possibilité de mobiliser 4 allers-retours ou plus par jour rassemble aussi plus de ménages. Ainsi, globalement, le relogement va de pair avec une meilleure accessibilité globale. Notons d'emblée que la perception de l'éloignement des commerces et services ainsi que de la connexion aux transports en commun est similaire par les travailleurs sociaux ayant réalisé la collecte des données et les ménages.

Les travailleurs sociaux comme les ménages pouvant être récemment arrivés sur un territoire donné (dans le cas d'un relogement récent pour les ménages et d'une arrivée ou d'un changement de poste pour les travailleurs sociaux), une modalité de réponse supplémentaire leur étaient proposée (« ne sait pas »).

Concernant les commerces, ils sont jugés éloignés pour respectivement 44,5% des ménages et 42,3% des travailleurs sociaux – enquêteurs, et qu'ils sont jugés proches,

c'est-à-dire à une distance maximale de 15 minutes à pied du logement actuel, pour 53,6% des ménages et 44,8% des travailleurs sociaux. Concernant les quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans ces commerces, 44,2% des ménages et 38,4% des travailleurs sociaux indiquent leur présence, tandis que cela n'est pas le cas pour 34% des ménages et 24,6% des travailleurs sociaux. Le fait de ne pas pouvoir statuer sur ces quatre allers-retours ou plus par jour concerne 10,7% des ménages et 35,9% des travailleurs sociaux.

**Tableau 29 : Eloignement et connexion aux transports en commun du logement actuel**

		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
les commerces sont :					
	éloignés	153	42,3	161	44,5
	proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	162	44,8	194	53,6
	ne sait pas	43	11,9	1	-
	pas de réponse	4	-	6	-
4 allers-retours ou plus par jour	non	89	24,6	123	34,0
	oui	139	38,4	160	44,2
	ne sait pas	130	35,9	75	20,7
	pas de réponse	4	-	4	-
les services administratifs sont :					
	éloignés	192	53,0	214	59,1
	proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)	122	33,7	142	39,2
	pas de réponse	4	-	3	-
	ne sait pas	44	12,2	3	-
4 allers-retours ou plus par jour	non	100	27,6	148	40,9
	oui	131	36,2	154	42,5
	pas de réponse	5	-	4	-
	ne sait pas	126	34,8	56	15,5
pour l'enfant scolarisé le plus jeune, l'école est :					
	éloignés	45	12,4	45	12,4

		point de vue du travailleur social		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
non concerné		243	67,1	245	67,7
proches (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)		53	14,6	63	17,4
pas de réponse		4	-	6	-
ne sait pas		17	4,7	3	-
4 allers-retours ou plus par jour	non	31	8,6	46	12,7
	oui	42	11,6	46	12,7
	non concerné	239	66,0	240	66,3
	pas de réponse	5	-	7	-
	ne sait pas	45	12,4	23	6,4
l'arrêt de transport en commun qui permet de faire 4 allers-retours par jour ou plus					
éloigné		51	14,1	51	14,1
proche (15 minutes maximum à pied à partir de l'entrée de l'équipement)		162	44,8	181	50,0
pas de réponse		20	5,5	19	5,2
ne sait pas		129	35,6	111	30,7

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant les services administratifs, ils sont jugés éloignés pour 59,1% des ménages et 53% des travailleurs sociaux, et ils sont jugés proches, c'est-à-dire à une distance maximale de 15 minutes à pied de l'entrée de l'équipement, pour 39,2% des ménages et 33,7% des travailleurs sociaux. Il y a pratiquement autant d'accessibilité en transports en commun que de difficultés d'accessibilité. En effet, il y a moins de quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans ces services administratifs pour 40,9% des ménages et 27,6% des travailleurs sociaux et qu'une connexion aux transports en commun de quatre allers-retours ou plus existe dans 42,5% des cas selon les ménages et dans 36,2% des cas selon les travailleurs sociaux.

Pour ce qui est de l'accès à l'école, nous avons demandé aux ménages et aux travailleurs sociaux de considérer la situation de l'enfant scolarisé le plus jeune à la période actuelle. La majorité (67,7%) des ménages n'est pas concernée par l'évaluation de cette distance. Ainsi, 12,4% des ménages indiquent que l'école

pour cet enfant scolarisé le plus jeune est éloignée, mais pour 17,4% elle est proche. Pour les travailleurs sociaux, les proportions sont similaires puisque 12,4% d'entre eux indiquent un éloignement et 14,6% indiquent une proximité. Il y a autant d'accessibilité et d'inaccessibilité en transports en commun : il y a moins de quatre allers-retours par jour en transport en commun pour se rendre dans cette école selon 12,7% des ménages et 8,6% des travailleurs sociaux, mais il y a également une connexion aux transports en commun de quatre allers-retours ou plus pour 12,7% des ménages et 11,6% des travailleurs sociaux.

Dans la situation actuelle, les ménages restent donc éloignés et mal connectés par les transports en commun, mais beaucoup moins qu'avant. La différence par rapport à la situation avant relogement est notable.

## **2.6. La qualité de vie matérielle et personnelle des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

*Le questionnaire comporte tout un bloc d'items concernant des aspects concrets de l'habitation quittée en habitat permanent et du logement actuel. Il s'agit d'objectiver différents éléments d'habitat, touchant notamment à la salubrité de l'habitat.*

### **2.6.1. Salubrité, confort thermique et aménités : comparaison factuelle de l'habitation quittée au logement actuel**

Ainsi, que ce soit pour l'habitation HP ou le logement actuel, la quasi-totalité des ménages avaient ou ont un raccordement à l'eau en intérieur (94,2% dans l'habitation HP et 98,6% dans le logement actuel) (cf. Tableau 30). Dans leur logement actuel, les ménages sont 84,5% à être directement abonnés au fournisseur d'eau, tandis qu'ils étaient 78,5% à ne pas l'être directement antérieurement, pour leur habitation HP avant relogement. La présence d'un point d'eau potable (évier avec siphon) à l'intérieur du logement concerne la quasi-totalité (98,9%) des ménages pour leur logement actuel. Ils étaient 89,5% à bénéficier de cet équipement de base pour leur habitation avant relogement.

Concernant les WC, 99,4% des ménages en disposent à l'intérieur de leur logement actuel et 92,8% en disposaient dans leur habitation HP avant relogement. L'évacuation est réalisée actuellement pour 81,2% des ménages par le raccordement au réseau d'égouttage, tandis que 34,3% des ménages en bénéficiaient antérieurement. Actuellement, 13,5% des ménages disposent d'une

fosse septique pour l'évacuation de leur WC. Pour les habitations en HP avant relogement, cela concernait 33,1% des ménages, tandis que 7,2% disposaient d'un WC chimique hors fosse à vidanger ou d'un WC sec. Actuellement l'absence d'évacuation concerne 3,3% des ménages, mais elle concernait près du quart (23,5%) des ménages en habitation HP avant relogement.

Enfin, actuellement, 98,3% des ménages disposent d'une salle de bain en état d'usage à l'intérieur de leur logement, tandis que ce n'était le cas que pour 79,8% des ménages en habitation HP avant relogement. Près du cinquième des ménages ne disposaient pas de cet équipement en HP.

**Tableau 30 : Raccordement à l'eau et équipements sanitaires**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
présence d'un raccordement à l'eau	pas de réponse	2	-	2	-
	non	19	5,2	3	-
	oui	341	94,2	357	98,6
abonnement direct au fournisseur	pas de réponse	10	2,8	3	-
	non	284	78,5	53	14,6
	oui	68	18,8	306	84,5
présence d'un point d'eau potable (évier avec siphon) à l'intérieur	pas de réponse	2	-	2	-
	non	36	9,9	2	-
	oui	324	89,5	358	98,9
présence d'un WC à l'intérieur	pas de réponse	2	-	2	-
	non	24	6,6	0	,0

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
	oui	336	92,8	360	99,4
présence d'une évacuation des WC avec raccordement au réseau d'égouttage	pas de réponse	7	-	2	-
	non	85	23,5	12	3,3
	oui	124	34,3	294	81,2
	WC chimique hors fosse à vidanger ou WC sec	26	7,2	5	-
	fosse septique	120	33,1	49	13,5
présence d'une salle de bain en état d'usage à l'intérieur	pas de réponse	2	-	2	-
	non	71	19,6	4	-
	oui	289	79,8	356	98,3

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant le chauffage, actuellement 2,8% des ménages indiquent ne pas en disposer (cf. Tableau 31). Une proportion équivalente de ménages ne répond pas à cette question pour l'habitation antérieure (9,7%) et le logement actuel (10,2%). Actuellement, 87% des ménages disposent d'un chauffage dans leur logement, ce qui était le cas de 90,1% des ménages dans leur habitation HP avant relogement.

Concernant le type de combustible utilisé pour se chauffer, les non-réponses varient de 5,2% à 9,4% des ménages pour l'habitation antérieure et de 5,5% à 9,7% pour le logement actuel. Ces proportions s'inscrivent dans l'ampleur des ménages n'ayant pas non plus répondu quant au fait de disposer ou non d'un chauffage. Les raisons de cette absence de réponse sont à approfondir au moyen de l'analyse qualitative.

**Tableau 31 : Types de combustible pour le chauffage**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
mazout	pas de réponse	19	5,2	20	5,5
	non	232	64,1	137	37,8
	oui	111	30,7	205	56,6
gaz	pas de réponse	34	9,4	21	5,8
	non	256	70,7	250	69,1
	oui	72	19,9	91	25,1
pétrole	pas de réponse	19	5,2	35	9,7
	non	199	55,0	308	85,1
	oui	144	39,8	19	5,2
électrique	pas de réponse	32	8,8	33	9,1
	non	257	71,0	295	81,5
	oui	73	20,2	34	9,4
pellets	pas de réponse	33	9,1	33	9,1
	non	287	79,3	295	81,5
	oui	42	11,6	34	9,4
bois	pas de réponse	32	8,8	34	9,4
	non	281	77,6	292	80,7
	oui	49	13,5	36	9,9

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
charbon	pas de réponse	34	9,4	35	9,7
	non	317	87,6	316	87,3
	oui	11	3,0	11	3,0
pas de chauffage	pas de réponse	35	9,7	37	10,2
	non	326	90,1	315	87,0
	oui	1	-	10	2,8

Source : Base de données HP relogement (2017).

Lorsqu'un type de combustible est indiqué, notons que le total dépasse les 100%, qu'il s'agisse de l'habitation HP avant relogement (le total atteint 138,7 points de pourcentage) ou du logement actuel (le total atteint 118,6 points de pourcentage). Cela permet d'avancer que les ménages disposaient et continuent de disposer de plusieurs modes de chauffage. Tous les combustibles sont représentés. Pour les deux différences majeures, soulignons que le recours au mazout augmente (on passe de 30,7% des ménages concernés dans leur habitation antérieure à 56,6% pour leur logement actuel) tandis que le recours au pétrole diminue (on passe de 39,8% des ménages concernés à 5,2% des ménages pour le logement actuel). Le recours à l'énergie électrique pour se chauffer passe de 20,2% des ménages pour l'habitation en équipement HP à 9,4% dans le logement actuel. Pour les autres combustibles, les proportions sont statistiquement similaires : respectivement, 19,9% et 25,1% des ménages pour l'habitation antérieure et le logement actuel concernant le gaz, 11,6% et 9,4% pour l'utilisation de pellets, 13,5% et 9,9% pour l'utilisation de bois et 3% pour l'utilisation de charbon.

Les ménages avaient souvent froid en hiver dans leur habitation HP : cela concernait 43,6% d'entre eux (cf. Tableau 32). Ceci continue à être le cas pour 15,7% des ménages dans leur logement actuel. Face à cette disparité en termes de ressenti du froid à l'intérieur du logement, une proportion similaire se chauffe peu ou ne se chauffe pas parce que cela coûte trop cher. Ainsi, environ un

cinquième (22,1% pour les ménages dans leur habitation HP avant relogement et 16% pour les ménages dans leur logement actuel) indique une telle pratique de restriction. Concernant les fortes chaleurs, 56,9% des ménages avaient souvent chaud en été dans leur logement, et cela continue à concerner 29,6% des ménages dans leur logement actuel.

Une question a été posée concernant les différentes parois de l'habitation et du logement : il s'agit de savoir si la toiture et/ou les planchers et/ou les murs et/ou toutes autres parois et/ou fenêtres nécessiteraient (pour l'habitation en HP avant relogement) ou nécessitent (pour le logement actuel) d'être remplacés en totalité ou en partie du fait de trous, de planches vermoulues ou de tremblements importants par exemple. Cela concernait près de la moitié (49,7%) des ménages pour l'habitation en HP tandis que cela concerne 17,1% des ménages pour leur logement actuel.

**Tableau 32 : Perception thermique et qualité de l'enveloppe**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
avoir souvent froid en hiver	pas de réponse	1	-	6	-
	non	203	56,1	299	82,6
	oui	158	43,6	57	15,7
avoir souvent chaud en été	pas de réponse	2	-	2	-
	non	154	42,5	253	69,9
	oui	206	56,9	107	29,6
chauffer peu ou pas parce que ça coûte trop cher	pas de réponse	3	-	3	-
	non	279	77,1	301	83,1
	oui	80	22,1	58	16,0
des parois nécessitant d'être remplacées en totalité ou en partie	pas de réponse	3	-	2	-
	non	179	49,4	298	82,3
	oui	180	49,7	62	17,1

Source : Base de données HP relogement (2017).

La quasi-totalité (99,2%) des ménages habitent dans un logement raccordé à l'électricité, ce qui était aussi le cas pour leur habitation HP avant relogement (97% ; cf. Tableau 33). Actuellement, les ménages sont majoritairement (92,8%) abonnés directement auprès d'un fournisseur d'électricité ; cela était le cas de 42,8% des ménages en habitation HP. Enfin, la majorité des ménages disposent d'une installation électrique agréée en bonne et due forme (83,4%) tandis que cela était le cas pour moins du tiers pour leur habitation HP avant relogement (30,1%). Concernant leur situation antérieure, près du tiers (32,9%) des ménages ne savent

pas si leur installation était agréée ou pas, tandis que plus du tiers (36,2%) était sûr qu'elle ne l'était pas.

**Tableau 33 : Equipement électrique**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
présence d'un raccordement à l'électricité	pas de réponse	2	-	3	-
	non	9	-	0	0
	oui	351	97,0	359	99,2
abonnement direct auprès du fournisseur	pas de réponse	5	-	2	-
	non	202	55,8	24	6,6
	oui	155	42,8	336	92,8
installation électrique agréée	pas de réponse	3	-	2	-
	non	131	36,2	16	4,4
	oui	109	30,1	302	83,4
	ne sait pas	119	32,9	42	11,6

Source : Base de données HP relogement (2017).

Près de la moitié (45,3%) des ménages habitaient dans une habitation HP humide ; cela reste le cas de près du cinquième (18%) des ménages pour leur logement actuel (cf. Tableau 34). Concernant les moisissures, 31,2% des ménages y étaient exposés dans leur habitation HP ; cela reste le cas de 12,7% des ménages dans leur logement actuel, en sachant que 8,3% des ménages n'ont pas répondu (5% dans le cas de leur habitation antérieure). Les murs de l'habitation HP avant relogement étaient considérés comme mouillés (avec une condensation forte) dans près du tiers des cas : 32,6% des ménages étaient concernés, tandis que 9,4% des ménages le sont encore dans leur logement actuel. Là encore, il y a une part de non-

réponses entre 6,9% et 8%. Enfin, concernant la ventilation, il n'y en a pas pour certaines pièces dans 10,8% des cas concernant l'habitation antérieure et dans 3% des cas pour le logement actuel.

**Tableau 34 : Salubrité comparée**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
humidité absente	pas de réponse	19	5,2	3	-
	non	164	45,3	65	18,0
	oui	179	49,4	294	81,2
présence de moisissures	pas de réponse	18	5,0	30	8,3
	non	231	63,8	286	79,0
	oui	113	31,2	46	12,7
murs mouillés (condensation forte)	pas de réponse	25	6,9	29	8,0
	non	219	60,5	299	82,6
	oui	118	32,6	34	9,4
pour ventiler, il est possible de	pas de réponse	2	-	3	-
	ventilation mécanique	60	16,6	112	30,9
	ouverture vers l'extérieur	261	72,1	236	65,2
	pas possible pour certaines pièces	39	10,8	11	3,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

La présence d'animaux nuisibles à l'intérieur ou aux abords immédiats de l'habitation ou du logement diminue avec le relogement (cf. Tableau 35). Ainsi, 26,8% des ménages rapportent une telle présence pour leur habitation HP avant relogement, tandis qu'ils sont 8,8% à l'indiquer pour leur logement actuel.

**Tableau 35 : Les animaux nuisibles à l'intérieur ou aux abords immédiats**

	habitation HP avant relogement		logement actuel	
	Effectifs	%	Effectifs	%
pas de réponse	3	-	3	-
présents	97	26,8	30	8,3
absents	262	72,4	329	90,9
<b>total</b>	<b>362</b>	<b>100</b>	<b>362</b>	<b>100</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

L'éclairage par lumière naturelle est majoritairement suffisant, qu'il s'agisse de l'habitation HP avant relogement (75,1% des ménages) ou du logement actuel (90,1% ; cf. Tableau 36). Néanmoins, le relogement va de pair avec une amélioration notable. En effet, 17,4% des ménages avaient souvent besoin d'un éclairage d'appoint pour leur habitation HP contre 6,9% des ménages pour leur logement actuel. Par ailleurs, 7,2% des ménages indiquaient une absence totale de lumière naturelle dans certaines pièces de l'habitation antérieure, tandis que le nombre de ménages concernés dans leur logement actuel est très faible, ne permettant d'ailleurs pas de présenter un pourcentage en la matière.

**Tableau 36 : Évaluation de la lumière naturelle**

	habitation HP avant relogement		logement actuel	
	Effectifs	%	Effectifs	%
pas de réponse	1	-	2	-
éclairage d'appoint souvent	63	17,4	25	6,9
pas d'éclairage naturel dans certaines pièces	26	7,2	9	-
présente en suffisance	272	75,1	326	90,1
<b>total</b>	<b>362</b>	<b>100</b>	<b>362</b>	<b>100</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

Avec le relogement, l'espace de vie correspond plus aux besoins du ménage, qu'il s'agisse de la conservation des affaires à l'intérieur du logement ou de l'espace pour vivre en famille à l'intérieur (cf. Tableau 37). Ainsi, 38,1% des ménages ne disposaient pas de suffisamment de place pour conserver leurs affaires à l'intérieur, tandis que cela est le cas de 11% des ménages pour leur logement actuel. Et près de la moitié (44,5%) ne disposaient pas d'assez de place pour vivre en famille à l'intérieur, contre 12,2% dans leur logement actuel.

**Tableau 37 : Evaluation de l'espace de vie**

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
suffisamment de place pour conserver mes affaires à l'intérieur	pas de réponse	4	-	3	-
	non	138	38,1	40	11,0
	oui	220	60,8	319	88,1

		habitation HP avant relogement		logement actuel	
		Effectifs	%	Effectifs	%
suffisamment de place pour vivre en famille à l'intérieur	pas de réponse	2	-	3	-
	non	161	44,5	44	12,2
	oui	199	55,0	315	87,0

Source : Base de données HP relogement (2017).

### La comparaison par les ménages de leur habitation à leur logement actuel

La comparaison des deux échelles de notation du degré de satisfaction (sur une échelle de 1 à 7) vis-à-vis de l'habitation HP avant relogement ainsi que du logement actuel ne permettait pas de dégager une tendance claire, tout en présentant tout de même une satisfaction « totale » pour 45% des ménages actuellement. En posant directement la question aux ménages de situer leur préférence entre ces deux logements, nous avons une explication de la difficulté à dégager cette tendance, certains ménages préférant leur habitation antérieure, d'autre leur logement actuel. Une nette majorité de ménages préfèrent leur logement actuel : ils sont 76,2% dans ce cas contre 21% qui préfèrent leur habitation HP avant relogement (cf. Tableau 38). Dix ménages ont choisi de ne pas répondre à cette question.

**Tableau 38 : Préférence des ménages en comparant leur situation antérieure et actuelle**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	10	2,8
habitation antérieure (HP)	76	21,0
logement actuel	276	76,2
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

S'il s'agit d'évaluer leur qualité de vie de manière comparée, les résultats sont dans le prolongement des préférences : 76,5% des ménages préfèrent leur qualité de vie actuelle tandis que 19,9% préfèrent la qualité de vie qu'ils avaient en habitation HP. Treize ménages ont choisi de ne pas répondre à cette question (cf. tableau 39)

**Tableau 39 : Evaluation des ménages de leur qualité de vie en comparant leur situation antérieure et actuelle**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	13	3,6
actuellement	277	76,5
avant	72	19,9
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

En croisant les préférences des ménages à l'évaluation comparée de leur qualité de vie, il apparaît que très majoritairement ceux qui préfèrent leur habitation HP avant relogement évaluent également comme meilleure leur qualité de vie d'avant, et inversement pour ceux qui préfèrent leur logement actuel et évaluent leur qualité de vie actuelle comme meilleure (cf. tableau 40). Cependant, il existe quelques ménages qui tout en préférant leur logement actuel jugent la qualité de vie d'avant meilleure, et inversement.

**Tableau 40 : Préférence et qualité de vie des ménages**

			Évaluation de la meilleure qualité de vie			Total
			pas de réponse	actuellement	avant	
préférence	pas de réponse	Effectif	6	4	0	10
		%	-	-	0,0%	100,0%
		%	-	-	0,0%	2,8%
	habitation antérieure (HP)	Effectif	1	12	63	76
		%	-	15,8%	82,9%	100,0%
		%	-	4,3%	87,5%	21,0%
	logement actuel	Effectif	6	261	9	276
		%	-	94,6%	-	100,0%
		%	-	94,2%	-	76,2%
Total	Effectif	13	277	72	362	
	%	3,6%	76,5%	19,9%	100,0%	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Source : Base de données HP logement (2017).

### Définir la qualité de vie : le point de vue des ménages

Comment définir la qualité de vie ? Les ménages ont été invités à répondre à cette question de manière spontanée, puis par rapport à certains items qui ont été formulés à la fois de manière positive et négative. Il s'agit d'identifier quels sont les éléments (positifs ou négatifs) qui ont un impact sur la qualité de vie (peu importe que cet impact soit positif ou négatif), tandis que d'autres peuvent être neutres (sans impact sur la qualité de vie). Les résultats figurent dans le Tableau 41.

Par exemple, la présence d'un jardin permet de définir la qualité de vie dans 29,3% des cas de la même manière que l'absence de jardin permet aussi de définir la qualité de vie dans 20,7% des cas : il y a une certaine congruence dans la valorisation similaire de cet item pour définir la qualité de vie. En revanche, la possibilité d'avoir un animal est désignée comme permettant de définir la qualité

de vie par 29,6% des ménages, tandis que 6,1% des ménages retiennent l'item d'impossibilité d'avoir un animal. Autrement dit, l'écart entre la formulation positive et négative se creuse : la différence de 23,5 points de pourcentage peut être interprétée comme une indifférence des ménages par rapport à l'impossibilité d'avoir un animal (s'ils n'en ont pas cela n'impacte pas leur qualité de vie, mais ils sont quand même heureux s'ils en ont un), tandis que l'impossibilité d'avoir un animal impacte directement la qualité de vie de pour 6,1% des ménages.

Une majorité (67,1%) de ménages désignent la superficie plus grande d'un logement comme permettant de définir la qualité de vie. Ensuite vient l'isolation thermique qui rassemble 54,7% des ménages pour sa formulation positive (bonne isolation thermique) mais 7,7% des ménages pour une mauvaise isolation thermique. Le nombre plus élevé de pièces d'habitation est désigné par 54,4% des ménages.

Puis on passe à des proportions réunissant moins de la moitié des ménages. Ainsi, 45,9% des ménages indiquent que la présence d'une salle de bain fonctionnelle permet de définir la qualité de vie. La possibilité de chauffer son logement suit avec 40,9% des ménages, ainsi que le fait d'avoir accès à l'eau toute l'année pour 40,6% des ménages.

**Tableau 41 : Définition de ce qu'est la qualité de vie pour les ménages relogés**

		Effectifs	%
superficie plus grande du logement	pas de réponse	34	9,4
	non	85	23,5
	oui	243	67,1
nombre plus élevé de pièces d'habitation	pas de réponse	44	12,2
	non	121	33,4
	oui	197	54,4
présence d'une salle de bain fonctionnelle	pas de réponse	48	13,3
	non	148	40,9

		Effectifs	%
	oui	166	45,9
possibilité de chauffer le logement	pas de réponse	56	15,5
	non	158	43,6
	oui	148	40,9
bonne isolation thermique	pas de réponse	41	11,3
	non	123	34,0
	oui	198	54,7
mauvaise isolation thermique	pas de réponse	80	22,1
	non	254	70,2
	oui	28	7,7
possibilité d'avoir un animal	pas de réponse	67	18,5
	non	188	51,9
	oui	107	29,6
impossibilité d'avoir un animal	pas de réponse	82	22,7
	non	258	71,3
	oui	22	6,1
coût accessible	pas de réponse	54	14,9
	non	187	51,7
	oui	121	33,4
coût plus élevé	pas de réponse	59	16,3

		Effectifs	%
	non	186	51,4
	oui	117	32,3
avoir accès à l'eau toute l'année	pas de réponse	60	16,6
	non	155	42,8
	oui	147	40,6
peu de bruit perçu de l'intérieur du logement	pas de réponse	54	14,9
	non	174	48,1
	oui	134	37,0
beaucoup de bruit perçu de l'intérieur du logement	pas de réponse	71	19,6
	non	245	67,7
	oui	46	12,7
présence d'un jardin	pas de réponse	64	17,7
	non	192	53,0
	oui	106	29,3
absence d'un jardin	pas de réponse	71	19,6
	non	216	59,7
	oui	75	20,7
que ce soit une maison	pas de réponse	50	13,8
	non	191	52,8
	oui	121	33,4

		Effectifs	%
que ce soit un appartement	pas de réponse	67	18,5
	non	236	65,2
	oui	59	16,3
que ce soit un logement social	pas de réponse	68	18,8
	non	240	66,3
	oui	54	14,9
être propriétaire	pas de réponse	77	21,3
	non	244	67,4
	oui	41	11,3
être locataire	pas de réponse	54	14,9
	non	201	55,5
	oui	107	29,6

Source : Base de données HP relogement (2017).

Un peu plus du tiers des ménages (37%) soulignent qu'avoir peu de bruit perçu de l'intérieur du logement participe à la définition de la qualité de vie ; ils sont 12,7% à souligner qu'avoir beaucoup de bruit perçu de l'intérieur du logement participe à cette définition. Concernant les coûts du logement, la polarisation est symétrique : 33,4% des ménages désignent des coûts accessibles et 32,3% désignent des coûts plus élevés comme permettant de définir la qualité de vie. Résider dans une maison est indiqué par 33,4% des ménages pour participer à cette définition, ce qui est deux fois plus que le fait de loger en appartement (16,3%) ou en logement social (14,9%). Pouvoir détenir un animal est plébiscité par 29,6% des ménages (6,1% insistent sur l'impossibilité d'avoir un animal) et disposer d'un jardin l'est par 29,3% des ménages (20,7% insistent aussi sur l'absence de jardin). Enfin, 29,6% désignent le fait d'être locataire, ce qui est plus du double que le fait d'être propriétaire (11,3%).

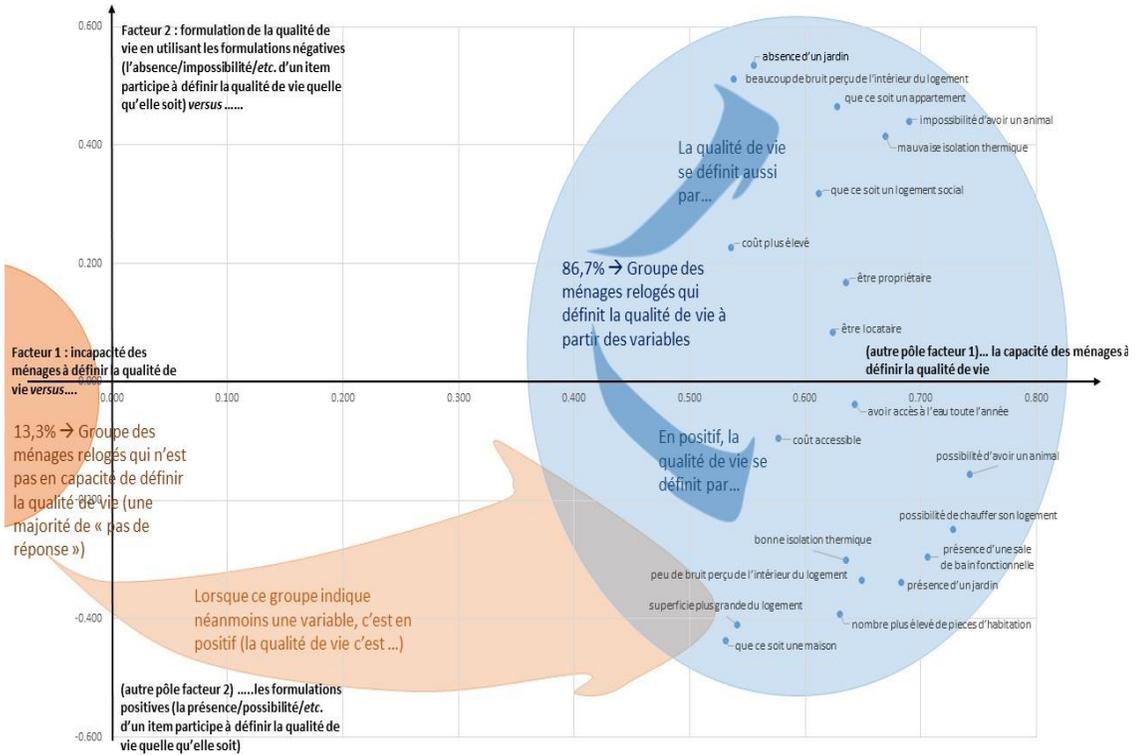
### **Poids de chaque élément de la qualité de vie pour définir la qualité de vie globale du point de vue des ménages**

Afin de mieux comprendre comment ces différents items sont organisés les uns par rapport aux autres dans les réponses des ménages, nous réalisons une analyse factorielle, qui permet d'analyser ensemble toutes ces variables. Cela permet de donner un poids à chacune des variables, car son importance pour définir la qualité de vie selon les ménages ne correspond pas forcément au nombre de fois où elle est citée.

L'espace factoriel comprend deux facteurs. Le premier oppose la capacité à pouvoir décrire ce qui a un impact sur la qualité de vie (= qu'est-ce qui compte - sur la droite du facteur ; cf. Figure 6) au fait de ne pas pouvoir décrire sa qualité de vie. Le second facteur distingue les items interprétés avec une valence positive (comptent lorsqu'ils sont présents, possibles, etc.) versus ceux interprétés avec une valence négative (comptent lorsqu'ils sont absents/impossibles/etc.). Le fait que certains items soient formulés négativement n'implique pas qu'ils définissent une mauvaise qualité de vie, la question n'a d'ailleurs pas été formulée en ce sens. Ces deux facteurs permettent d'obtenir chacun un score rendant compte de son intensité pour chacun des ménages. Rappelons que les réponses aux items sont formulées pour qualifier la qualité de vie en général et pas l'importance en soi de chacune des variables. Les réponses ne concernent pas l'habitation HP quittée ou le logement actuel de manière plus spécifique.

Dans ses grandes lignes, la Figure 6 peut être lue de la manière suivante : un groupe majoritaire (86,7%) de ménages relogés mobilisent les variables proposées pour définir ce qu'est la qualité de vie pour eux. Ils peuvent le faire en choisissant une formulation positive (par exemple, la présence d'un jardin a un impact sur la qualité de vie, que cet impact soit positif ou négatif) ou une formulation négative (par exemple le ménage mentionne l'absence de jardin pour définir sa qualité de vie, que cette qualité de vie soit bonne ou mauvaise). Rappelons que les ménages qui répondent « oui » la présence d'un jardin définit la qualité de vie ne répondent pas forcément « oui » l'absence d'un jardin définit la qualité de vie. Un groupe plus petit (13,3%) de ménages relogés n'indiquent pas de définition de leur qualité de vie. Ils ont majoritairement choisi de ne pas répondre face aux variables proposées. Pour ceux qui choisissent néanmoins de se positionner (choisir entre « oui » et « non » pour chacune des variables proposées), ils le font par la positive (la qualité de vie peut être définie par...) et jamais en rejetant (en choisissant « non ») une variable.

Figure 6 : Définir (ou pas) ce qu'est la qualité de vie pour et par les ménages relogés



Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant le premier facteur, les items qui sont le plus valorisés ne sont pas forcément ceux qui rassemblent le plus de réponses positives (pour les items proposés comme positifs) ou le plus de réponses négatives (pour les items proposés comme négatifs). Ainsi, c'est la possibilité d'avoir un animal qui contribue le plus au score de définition de la qualité de vie (la contribution au facteur est 0,742), puis vient la possibilité de chauffer son logement (0,728), et la présence d'une salle de bain fonctionnelle (0,706). L'impossibilité d'avoir un animal suit (0,690 ; cela renforce d'autant plus l'importance de la question des animaux pour la définition de la qualité de vie des ménages relogés), la présence d'un jardin (0,683), la mauvaise isolation thermique (0,670 ; la mauvaise isolation est donc plus remarquée qu'une bonne isolation), le peu de bruit perçu de l'intérieur du logement (0,649 ; le son du silence), le fait d'avoir accès à l'eau tout l'année (0,643), une bonne isolation thermique (0,635), le fait d'être propriétaire (0,635 également), un nombre plus

élevé de pièces d'habitation (0,630), que ce soit un appartement (0,628), le fait d'être locataire (0,624) et que ce soit un logement social (0,612). La question du coût vient ensuite, avec le fait que ce coût soit accessible (0,577), mais aussi l'absence d'un jardin (0,556), une superficie plus grande du logement (0,541), le fait qu'il y ait beaucoup de bruit perçu de l'intérieur du logement (0,538), le fait que le coût soit élevé (0,536) et, en dernier, le fait que ce soit une maison (0,531). Il s'agit d'indiquer si l'item peut être retenu ou pas pour définir la qualité de vie, sans présager du sens (bonne qualité versus ne pas permettre d'indiquer une bonne qualité ; cf. infra).

Le fait d'avoir un score positif avec le premier facteur indique que le ménage relogé arrive à caractériser ce qui contribue ou pas à sa qualité de vie, tandis que le fait d'avoir un score négatif indique que le ménage n'arrive pas – en tous les cas avec les items proposés – à la décrire.

Concernant le second facteur, 11 des 20 items proposés sont considérés comme permettant de définir ce qu'est une bonne qualité de vie ; les 9 autres items non, tout en ne définissant pas une mauvaise qualité de vie. Ainsi, parmi les items permettant de définir ce qu'est une bonne qualité de vie, c'est le fait que ce soit une maison qui contribue le plus (-0,436), puis la superficie plus grande du logement (-0,409), le nombre plus élevé de pièces d'habitation (-0,392), la présence d'un jardin (-0,338), le peu de bruit perçu de l'intérieur du logement (-0,334), une bonne isolation thermique (-0,301), la présence d'une salle de bain fonctionnelle (-0,295), la possibilité de chauffer son logement (-0,249), la possibilité d'avoir un animal (-0,156), le coût accessible (-0,095) et le fait d'avoir accès à l'eau toute l'année (-0,037). Pour les items ne permettant pas de définir la qualité de vie, il y a l'absence de jardin (0,535), le fait qu'il y ait beaucoup de bruit perçu de l'intérieur du logement (0,512), que ce soit un appartement (0,465), l'impossibilité d'avoir un animal (0,440), la mauvaise isolation thermique (0,415), que ce soit un logement social (0,319), le coût plus élevé (0,227), le fait d'être propriétaire (0,169) et le fait d'être locataire (0,084).

Le fait d'avoir un score négatif (items dans la moitié inférieure du graphique) avec le second facteur indique que le ménage relogé retient des items définissant la qualité de vie qui sont formulés positivement, tandis qu'un score positif (items concernés dans le haut du graphique) indique que le ménage procède plutôt en définissant la qualité de vie à l'aide d'items formulés négativement.

### Typologie des ménages relogés selon leur conception de la qualité de vie

L'analyse en correspondance multiple permet de construire une typologie des ménages relogés à partir des réponses pour les 20 items proposés pour définir la qualité de vie. Deux groupes se distinguent nettement. Le premier rassemble 86,7% des répondants. Il correspond aux ménages qui parviennent à définir et décrire ce qu'est (ou ce que n'est pas) une bonne qualité de vie pour eux. La moyenne du score pour le premier facteur pour ce groupe est de 0,33 tandis que sa moyenne pour le second facteur est de 0,02. Le second groupe rassemble 13,3% des ménages relogés et il correspond aux répondants qui ne parviennent pas à décrire ce qu'est leur qualité de vie (score moyen pour le premier facteur de -2,14), et lorsqu'ils le font néanmoins c'est tout de même en « positif » (décrire ce que cela est ; le score moyen pour le second facteur est de -1,11) et jamais par la négative (aucun des ménages de ce groupe n'a répondu « non » pour les 20 items : ils ont soit répondu « oui », soit « pas de réponse »). Ce sont effectivement majoritairement des éléments positifs qui ressortent dans leurs réponses libres, mais sans plus de précision : ainsi, leur qualité de vie est « bonne », « très bonne », la personne peut être « contente », dire si « ça va » (extraits concernant la question sur la qualité permettant une réponse libre).

Plusieurs variables visent à appréhender la satisfaction des ménages relogés, que cela concerne l'habitation antérieure, le logement actuel, ou au moyen d'une comparaison entre les deux, tant sous l'angle direct en termes de satisfaction que par le biais de la qualité de vie. Par ailleurs, nous disposons à présent de deux scores supplémentaires rendant compte du positionnement des ménages quant à la définition de ce qu'est la qualité de vie pour eux. Nous proposons d'analyser ensemble toutes ces variables.

Tout d'abord, il n'y a pas de relation linéaire entre le degré de satisfaction vis-à-vis de l'habitation HP quittée ou vis-à-vis du logement actuel et le facteur indiquant la capacité à définir sa qualité de vie à partir des items proposés (cf. Tableau 42). De la même manière, le signe de la moyenne du score ainsi que son ampleur peuvent varier dans des sens contraires quelle que soit l'habitation ou le logement évalué : ainsi, l'ampleur de la moyenne pour une satisfaction de 2 est plus importante concernant le logement actuel que l'habitation quittée, mais cela est l'inverse pour une satisfaction à 4.

**Tableau 42 : Selon le niveau de satisfaction, moyenne du score pour le facteur 1 concernant la définition de la qualité de vie par les ménages relogés (capacité à définir versus pas de définition à partir des items proposés)**

	1	2	3	4	5	6	7	total
par rapport à l'habitation quittée	-	0,17	-0,12	0,20	-0,01	0,08	-	0,05
par rapport au logement actuel	-	0,26	-0,19	0,02	0,11	0,15	-	0,08

Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : le gris italique indique un nombre d'observations inférieur à 30

Concernant le degré de satisfaction et le facteur indiquant le choix d'une définition plutôt par la positive (dire ce qu'est la qualité de vie pour soi) ou par la négative (indiquer que l'item ne permet pas de la définir), un lien linéaire apparaît concernant l'habitation HP quittée (cf. Tableau 43). Ainsi, plus le niveau de satisfaction est élevé vis-à-vis de l'habitation quittée, moins la définition se fait par la positive ; pour une satisfaction à 6, la qualité de vie est plutôt définie en indiquant ce qu'elle n'est pas. Concernant le logement actuel en revanche on ne retrouve pas de lien linéaire.

**Tableau 43 : Selon le niveau de satisfaction, moyenne du score pour le facteur 2 concernant la définition de la qualité de vie par les ménages relogés (définition par la positive ou par la négative)**

	1	2	3	4	5	6	7	total
par rapport à l'habitation quittée	-	0,90	0,63	0,25	0,01	-0,12	-	0,11
par rapport au logement actuel	-	-0,10	-0,38	-0,37	0,10	-0,07	-	-0,13

Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : le gris italique indique un nombre d'observations inférieur à 30

En calculant la moyenne de chacun des scores (facteurs 1 et 2) lorsqu'il s'agit d'indiquer une préférence entre l'habitation antérieure et le logement actuel, il apparaît que les ménages relogés qui préfèrent l'habitation antérieure (HP) ont plus de difficulté à caractériser ce qui définit leur qualité de vie, tout en évitant de mobiliser une définition par la négative (cf. Tableau 44). Inversement, concernant les ménages relogés préférant le logement actuel, ils caractérisent la qualité de vie en mobilisant les items proposés et recourent aussi à une définition par la négative (indiquer ce que la qualité de vie n'est pas).

**Tableau 44 : Définie la qualité de vie selon sa préférence entre l'habitation antérieure et le logement actuel**

	Moyenne du score facteur 1	Moyenne du score facteur 2
Pas de réponse	-2,04	0,03
Habitation antérieure (HP)	-0,13	-0,21
Logement actuel	0,11	0,80

Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : le gris italique indique un nombre d'observations inférieur à 30

On retrouve une organisation similaire des scores moyens lorsqu'ils sont confrontés à la préférence, en termes de qualité de vie, entre avant et actuellement (cf. Tableau 45). Les ménages qui considèrent leur qualité de vie d'avant meilleure qu'actuellement ont plus de difficulté à caractériser ce qui définit leur qualité de vie, tout en évitant de mobiliser une définition par la négative à partir des items proposés. Et inversement, concernant les ménages relogés préférant leur qualité de vie actuelle à celle d'avant, ils caractérisent la qualité de vie en mobilisant les items proposés et recourent aussi à une définition par la négative (indiquer ce que la qualité de vie n'est pas). Cela est cohérent avec les résultats présentés dans le tableau 40.

**Tableau 45 : Définie la qualité de vie selon l'évaluation comparée de la qualité de vie actuellement ou avant**

	Moyenne du score facteur 1	Moyenne du score facteur 2
Pas de réponse	-1,36	0,23
Avant	-0,12	-0,22
Actuellement	0,10	0,78

Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : le gris italique indique un nombre d'observations inférieur à 30

Est-ce que cette évaluation différenciée à la fois de la qualité de vie mais aussi de l'habitation/logement ou de la période préférée est liée à la compréhension des raisons du relogement ? Supra, nous avons indiqué que deux groupes de ménages relogés se distinguent, l'un majoritaire indiquant des raisons à son relogement et l'autre plus restreint n'identifiant pas de raison claire à son relogement.

Le groupe qui voit des raisons à son relogement a un score moyen pour le facteur 1 entre 0,15 et 0,1613, c'est-à-dire que les ménages relogés de ce groupe ont la capacité à définir leur qualité de vie à partir des items proposés (cf. Tableau 46). Inversement, le score moyen pour le second groupe, qui ne « sait pas » concernant les raisons de son relogement, le score moyen pour le facteur 1 se situe entre -1,02 et -0,80, soit une difficulté à caractériser ce qu'est la qualité de vie pour eux.

**Tableau 46 : moyenne du score du facteur 1 de qualité de vie selon la typologie basée sur les raisons du relogement**

	Prise en compte des raisons « autres »	Groupe qui voit des raisons à son relogement	Groupe qui ne voit pas de raisons à son relogement
Point de vue du travailleur social	Non	0,15	-0,80
	Oui	0,15	-0,80
Point de vue du ménage relogé	Non	0,16	-1,02
	Oui	0,16	-1,02

Source : Base de données HP relogement (2017).

En regardant le score moyen pour le facteur 2, qui indique comment les items sont mobilisés (définition par la positive ou par la négative), le groupe qui voit des raisons à son relogement a tendance en moyenne à plutôt utiliser une définition par la négative (capacité à indiquer ce que la qualité de vie n'est pas parmi les items proposés) tandis que le groupe qui ne voit pas de raison à son relogement mobilise des termes positifs (qu'est-ce que la qualité de vie n'est pas ; cf. Tableau 47).

---

<sup>13</sup> Pour la robustesse de l'analyse, quatre définitions de ce groupe existent, d'une part selon le point de vue permettant sa construction (point de vue des travailleuses et des travailleurs sociaux versus point de vue des ménages relogés) et selon que les raisons « autres » mentionnées librement soient prises en compte ou non.

**Tableau 47 : moyenne du score du facteur 2 de qualité de vie selon la typologie basée sur les raisons du relogement**

	Prise en compte des raisons « autres »	Groupe qui voit des raisons à son relogement	Groupe qui ne voit pas de raisons à son relogement
Point de vue du travailleur social	Non	0,18	-0,90
	Oui	0,18	-0,90
Point de vue du ménage relogé	Non	0,18	-1,18
	Oui	0,18	-1,18

Source : Base de données HP relogement (2017).

### **2.7. L'accompagnement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

Concernant l'accompagnement social des ménages relogés, avant leur relogement et actuellement, nous avons demandé aux travailleurs sociaux d'évaluer ce besoin afin de mettre en perspective leur analyse de la situation et celle qu'en font les ménages. Les travailleurs sociaux ont été invités à répondre en amont, avant de rencontrer les ménages acceptant de répondre au questionnaire.

Selon les travailleurs sociaux, la majorité (50,8%) des ménages concernés avaient besoin d'un accompagnement au relogement alors qu'ils étaient encore en habitation HP (cf. Tableau 48). De facto, les ménages indiquent avoir été suivis ou aidés par un service ou un travailleur social pour 55,8% d'entre eux. Parmi ceux qui indiquent l'absence de suivi ou d'aide, 8,3% auraient aimé en bénéficier.

**Tableau 48 : L'accompagnement social passé (habitation HP quittée)**

		point de vue du travailleur		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
besoin d'un accompagnement au relogement	pas de réponse	5	-		
	ne sait pas	77	21,3		
	non	96	26,5		
	oui	184	50,8		

		point de vue du travailleur		point de vue du ménage		
		Effectifs	%	Effectifs	%	
avoir été suivi ou aidé par un service ou travailleur social	pas de réponse			9	-	
	ne sait pas			2	-	
	non			149	41,2	
	J'aurais apprécié cette aide/cet accompagnement	pas de réponse			212	58,6
		non			120	33,1
		oui			30	8,3
oui			202	55,8		

Source : Base de données HP relogement (2017).

Concernant la situation actuelle, le besoin d'aide identifié par les travailleurs sociaux est moins élevé que pour la situation avant relogement, mais reste de l'ordre de près du tiers : 31,2% indiquent que le ménage aurait besoin d'un accompagnement au relogement à la période actuelle (cf. Tableau 49). Les ménages indiquent pour 41,7% d'entre eux qu'ils bénéficient d'un suivi ou d'une aide par un service ou un travailleur social pour la période actuelle. Parmi les 54,1% des ménages qui ne sont pas dans ce cas, 8,8% aimeraient une telle aide.

**Tableau 49 : L'accompagnement social actuel (logement actuel)**

		point de vue du travailleur		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
besoin d'un accompagnement au relogement	pas de réponse	5	-		
	ne sait pas	19	5,2		
	non	225	62,2		
	oui	113	31,2		
	pas de réponse			12	3,3
	ne sait pas			3	-

		point de vue du travailleur		point de vue du ménage	
		Effectifs	%	Effectifs	%
être suivi ou aidé par un service ou travailleur social	non			196	54,1
	J'apprécierais cette aide/cet accompagnement	pas de réponse		169	46,7
		non		161	44,5
		oui		32	8,8
	oui			151	41,7

Source : Base de données HP relogement (2017).

## 2.8. La participation a priori au volet qualitatif des ménages relogés dans le cadre du plan HP

Parmi les 362 ménages ayant accepté de répondre au questionnaire, un peu plus du tiers (36,5%) acceptent d'être recontactés dans le cadre du volet qualitatif, soit 132 ménages ; 3% n'ont pas répondu à cette question (cf. Tableau 50). Une majorité de ménages a refusé (60,5%).

**Tableau 50 : Ménages relogés donnant leur accord pour être recontactés dans le cadre du volet qualitatif**

	Effectifs	Pourcentage
pas de réponse	11	3,0
non	219	60,5
oui	132	36,5
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

### 3. Éléments de synthèse

#### 3.1. Une étude de cas pour poser la validité de l'analyse quantitative globale

L'enquête quantitative a été réalisée au départ d'un échantillon de 362 ménages relogés. Cet échantillon est composé de ménages provenant de la plupart des communes conventionnées dans le cadre du Plan HP (25 communes sur 26). Est-il pour autant représentatif de la diversité des situations rencontrées ?

De manière à lever toute ambiguïté quant à la pertinence d'une étude basée sur des résultats partiels, une étude de cas préalable a été réalisée à Aywaille.

Cette commune a été choisie pour trois raisons :

- Elle condense toute la diversité du Plan HP : équipements de la Phase 1 et de la Phase 2, possibilité de relogement dans le secteur privé pur, via une AIS et dans le secteur public (logements sociaux, communaux et CPAS) ;
- Elle est la commune qui depuis 2003 comptabilise le plus de ménages relogés ayant sollicité une allocation d'installation ;
- L'ensemble des dossiers ont été conservés et étaient donc consultables.

La finalité de l'étude de cas réalisée à Aywaille à partir des ménages ayant sollicité une allocation d'installation est triple :

- Vérifier s'il y a une différence de profil entre les ménages relogés ayant sollicité une allocation d'installation et ceux qui sont partis sans solliciter cette aide ;
- Vérifier si, parmi les ménages relogés ayant demandé une allocation d'installation, ceux qui ont été retrouvés et ont pris part à l'enquête ne présentent pas un profil distinct de ceux qui n'ont pas été retrouvés.
- Conforter les résultats globaux de l'enquête qualitative.

Au terme de l'analyse réalisée dans le cadre de cette étude de cas, il apparaît que :

- Les ménages retrouvés et non retrouvés pour l'enquête ont des profils similaires ;

- Au sein des ménages retrouvés, les ménages qui ont répondu au questionnaire et ceux qui n'ont pas souhaité participer ont des profils similaires.

On peut dès lors considérer que les résultats de l'analyse quantitative sont représentatifs de l'ensemble des ménages relogés.

### **3.2. Analyse de l'enquête réalisée auprès des ménages relogés au sortir d'un habitat permanent**

Au total, 2711 ménages relogés au sortir des équipements HP ont été recensés dans les 25 communes qui ont pris part à l'enquête (toutes sauf Vresse-sur-Semois). Dans ces ménages, 1617 ont pu être identifiés par une adresse valide et 798 sont éligibles à la réalisation de l'enquête qualitative, c'est-à-dire qu'ils habitent dans un logement, en Wallonie, hors équipement HP/MR/MRS. Parmi ces derniers ménages, 362 questionnaires ont pu être réalisés de sorte que le taux de réponse à l'enquête pour l'évaluation quantitative du Plan HP est de 13,4%. Les données issues de ces questionnaires constituent la base de l'évaluation quantitative.

Concernant le profil des ménages relogés, toutes les catégories de ménages sont concernées (isolés, couples sans enfant, couples avec enfants, ménages monoparentaux, ou autre). Les ménages monoparentaux sont plus représentés parmi les ménages relogés dans le cadre du PHP qu'au sein de la population wallonne. Ils constituent aussi, avec les familles avec enfants, un public prioritaire à reloger dans le cadre du Plan HP. Il n'est dès lors pas étonnant que des enfants mineurs soient présents dans un peu moins d'un tiers des ménages relogés.

Si l'on compare le profil des ménages avant le relogement à celui des mêmes ménages dans le cadre de leur situation actuelle, à l'automne 2017, le constat le plus significatif est que le nombre de personnes isolées de plus de 60 ans double (passant de 44 à 80).

Les chefs de ménages des ménages relogés sont majoritairement en situation d'inactivité et la part des femmes chefs de ménage est plus importante que pour l'ensemble des ménages en Wallonie.

La majorité des ménages relogés (54,7%) l'ont été récemment, c'est-à-dire au cours des cinq dernières années. Les relogements plus anciens sont moins nombreux. Cela ne signifie pas que la politique de relogement est plus intense ces dernières années, mais plus vraisemblablement, que les ménages relogés depuis peu ont été

plus aisément localisables et/ou ont plus volontiers accepté de répondre à l'enquête.

Pour 60,8% des ménages, la période de résidence en habitat permanent juste avant relogement a représenté cinq ans ou moins. L'habitat qu'occupaient ces ménages dans l'équipement HP quitté était majoritairement une caravane (pour 48,6% des ménages) ou un chalet (pour 34,8% des ménages). Concernant le statut d'occupation de l'habitation, 56,9% des ménages en étaient propriétaires et 40,6% en étaient locataires. Pour la parcelle, 73,8% en étaient locataires et 24,3% en étaient propriétaires. Il semblerait dès lors que la politique de relogement impacte moins les propriétaires terriens.

L'habitation quittée est plutôt éloignée des commerces, des services administratifs, des écoles et est peu desservie par les transports en communs. Cette perception est partagée par les travailleurs sociaux.

Lorsque les ménages doivent se prononcer sur leur satisfaction vis-à-vis de l'habitation qu'ils occupaient en équipement HP avant leur relogement, près des deux cinquièmes ne parviennent pas à l'évaluer. Pour les autres, il ne semble pas qu'un niveau spécifique de satisfaction ou d'insatisfaction se détache.

Les ménages répondants peuvent être classés en deux groupes : le premier groupe, qui rassemble de 83,7% à 86,5% des ménages relogés interrogés, concerne les ménages relogés qui identifient des raisons à leur relogement. Le deuxième groupe, qui rassemble de 13,5% à 16,3% des ménages relogés, est celui des ménages qui n'identifient pas de raison particulière à son relogement.

Les perceptions des ménages et des travailleurs sociaux sont similaires concernant les raisons du relogement. Ces dernières peuvent être multiples :

- habitation quittée en mauvais état / trop petite
- encouragements au départ par les travailleurs HP
- habitation HP = solution d'habitat temporaire
- conflit avec l'exploitant, les gestionnaires de l'équipement ou les voisins
- rapprochement d'un centre de services, qu'ils soient administratifs ou de santé, des commerces ou de connaissances

- renon donné par l'exploitant ou par le propriétaire voire parfois équipement fermé
- dans la catégorie « autre » : manque de sécurité ou manque d'attractivité du domaine, existence de problèmes de santé ou de handicap rendant difficile le fait de vivre en habitation HP, conditions de vie difficile pour soi ou un membre de la famille ...

Même si elles concernent peu de répondants, certaines variables « plus contraignantes » ont un poids plus important dans la motivation du relogement comme la fermeture de l'équipement, le fait qu'il y ait un conflit avec l'exploitant, les gestionnaires et/ou les voisins. Le souhait de se rapprocher de connaissances a aussi pesé dans le choix de se reloger.

A l'extrême, le critère le plus cité (par le tiers des ménages comme des travailleurs sociaux), mais qui influence le moins le choix de partir concerne l'habitation quittée (mauvais état ou trop petite). Il semblerait donc que les défauts intrinsèques de l'habitation, auxquels les ménages sont exposés, pèsent moins que d'autres raisons plus relationnelles.

L'analyse des raisons « autres » montrent qu'elles pèsent bien moins dans la décision de se reloger. C'est le cas par exemple de l'incendie de l'habitation HP vécue sur le mode de l'accident (soit une raison qui aurait pu être évitée) contrairement à une fermeture d'équipement ou un renon où la décision d'un tiers intervient.

Cet ordre d'importance est partagé à la fois par les travailleurs sociaux et par les ménages.

En lien avec le déménagement et les contraintes qui y sont liées, une majorité des ménages n'a pas pu juger le degré de facilité ou de difficulté des différentes démarches associées au relogement. Beaucoup ne se sont « a priori » pas occupé de certaines démarches administratives. Ils l'indiquent en précisant qu'ils ne sont pas concernés. Pour les répondants, les démarches sont le plus souvent jugées comme ne présentant pas de difficultés particulières. Il y a toutefois une minorité de ménages pour lesquels résilier son bail, procéder aux démarches administratives, trouver une solution pour les animaux, se familiariser à un nouvel environnement...a constitué une difficulté significative.

Pour terminer, depuis le relogement initial, une majorité des ménages (54,7%) n'a pas déménagé. D'autres l'ont fait, mais dans l'ensemble, 95,3% des ménages ne sont pas retournés en équipement HP. Il est à noter que certains (4,4%) sont

retournés en équipement HP avant d'être dans leur logement actuel. Le retour en HP n'a donc pas été durable, mais a constitué une solution de repli temporaire avant de trouver un logement plus adéquat.

Dans leur logement actuel, les ménages sont majoritairement (85,1%) locataires.

Ils sont relogés presque autant dans des maisons (56,4%) que dans des appartements (42,8%) ; les maisons ont souvent un jardin (dans 85,8% des cas), mais certains appartements disposent aussi d'un jardin, souvent commun (30,3%).

Le logement actuel relève majoritairement (57,7%) du secteur privé et, dans un peu plus du quart des cas (26,5%), il s'agit d'un logement social, tandis que les logements gérés par les AIS concernent 12,4% des ménages. Les logements CPAS ou communaux sont par contre minoritaires, mais certains sont confiés en gestion à des AIS et se retrouvent sans doute dans cette catégorie.

Il n'y a pas de corrélation, quelle qu'elle soit, entre la satisfaction vis-à-vis de l'habitation en équipement HP et la satisfaction vis-à-vis du logement actuel. Cela étant, 45% des ménages sont totalement satisfaits de leur relogement alors qu'aucun ne l'était vis-à-vis de leur habitation HP. 45% ne fournissent pas de réponse et moins de 3% ne sont pas satisfaits de leur logement actuel.

Dans l'année qui vient, une majorité de ménages (72,7%) ne souhaite pas déménager ce qui plaide en faveur d'une durabilité des relogements. Ils sont 27,1% à le souhaiter.

Les perceptions des travailleurs sociaux et des ménages relogés sont similaires pour qualifier la proximité ou l'éloignement de leur logement vis-à-vis des commerces, des services administratifs, des écoles ou des transports en communs. Globalement, le relogement va de pair avec une meilleure accessibilité globale, même si les ménages restent éloignés et mal connectés par les transports en commun. Leur situation s'est donc améliorée, mais reste compliquée et présente une marge importante d'amélioration si l'on compare leur situation après relogement avec celle de l'ensemble des ménages wallons.

Si on analyse la qualité de vie matérielle et personnelle des ménages relogés, que ce soit pour l'habitation HP ou le logement actuel, on constate une amélioration de leurs conditions de vie sous l'angle des critères de salubrité, d'efficacité énergétique et d'aménités. Ici aussi, il subsiste toutefois une marge d'amélioration par rapport à la situation de l'ensemble des ménages wallons.

Ainsi, la présence d'un point d'eau potable (évier avec siphon) et d'un WC à l'intérieur du logement concerne la quasi-totalité des ménages (98,9%) pour leur logement actuel, mais ils bénéficiaient déjà pour une large majorité (89,5%) de ces équipements de base pour leur habitation HP. Par contre, dans leur logement actuel, les ménages sont 84,5% à être directement abonnés au fournisseur d'eau, tandis qu'ils étaient 78,5% à ne pas l'être directement pour leur habitation HP.

Actuellement, 98,3% des ménages disposent d'une salle de bain en état d'usage à l'intérieur de leur logement, tandis que près du cinquième des ménages ne disposaient pas de cet équipement en HP.

L'évacuation est réalisée actuellement pour 81,2% des ménages par le raccordement au réseau d'égouttage (fosse septique pour les autres) tandis que 34,3% des ménages en bénéficiaient antérieurement.

Sous l'angle du chauffage, 87% des ménages indiquent disposer d'un chauffage dans leur logement, ce qui était le cas de 90,1% des ménages dans leur habitation HP avant relogement, mais 2,8% seulement des ménages questionnés mentionnent explicitement ne pas disposer de chauffage. Bien que peu élevé, ce pourcentage n'en reste pas moins interpellant. Pour le pourcentage restant, on peut poser l'hypothèse qu'ils ont un moyen de chauffage qu'ils n'utilisent pas ou plus par souci d'économie.

Globalement, les ménages disposaient et continuent de disposer de plusieurs modes de chauffage. Tous les combustibles sont représentés, avec une augmentation du recours au mazout tandis que le recours au pétrole diminue (5,2% dans les logements actuels).

Les ménages avaient souvent froid en hiver dans leur habitation HP (43,6%). Ceci continue à être le cas pour 15,7% des ménages dans leur logement actuel ce qui est une proportion élevée, mais un pourcentage similaire indique se chauffer peu ou ne pas se chauffer parce que cela coûte trop cher. A l'opposé, 56,9% des ménages avaient souvent chaud en été dans leur logement, et cela continue à concerner 29,6% des ménages dans leur logement actuel.

La nécessité de remplacer en totalité ou en partie la toiture et/ou les planchers et/ou les murs et/ou toutes autres parois et/ou fenêtres concernait près de la moitié (49,7%) des ménages pour l'habitation en HP tandis que cela concerne 17,1% des ménages pour leur logement actuel.

La quasi-totalité (99,2%) des ménages habitent dans un logement raccordé à l'électricité, ce qui était aussi le cas pour leur habitation HP avant relogement (97%). Par contre, dans leur logement actuel, les ménages sont 92,8% à être directement abonnés directs, tandis qu'ils étaient 57,2% à ne pas l'être pour leur habitation HP.

Enfin, la majorité des ménages disposent d'une installation électrique agréée en bonne et due forme (83,4%) tandis que cela était le cas pour moins du tiers pour leur habitation HP avant relogement (30,1%).

Si près de la moitié (45,3%) des ménages habitaient dans une habitation HP humide, il est interpellant de noter que cela reste le cas de près du cinquième (18%) des ménages pour leur logement actuel (12,7% indiquent la présence de moisissures). A ce stade, il est impossible de dire si c'est l'habitation qui est structurellement humide ou si c'est son usage inapproprié qui la rend humide (manque de ventilation).

La présence d'animaux nuisibles à l'intérieur ou aux abords immédiats de l'habitation ou du logement diminue avec le relogement. Si 8,3% des ménages indiquent toujours actuellement la présence de nuisibles à l'intérieur ou aux abords immédiats de leur logement, 26,8% étaient concernés en habitation HP.

Sous l'angle de l'éclairage par lumière naturelle, le relogement va de pair avec une amélioration notable.

Cette amélioration se marque également au niveau de l'espace de vie qui, suite au relogement, correspond plus aux besoins du ménage, qu'il s'agisse de la conservation des affaires à l'intérieur du logement ou de l'espace pour vivre en famille à l'intérieur.

Globalement, une nette majorité de ménages préfèrent leur logement actuel : ils sont 76,2% dans ce cas contre 21% qui préfèrent leur habitation HP avant relogement.

La qualité de vie est évaluée de manière différenciée par les ménages relogés. Deux groupes peuvent être identifiés. Le premier, qui est le plus important (86,7%) correspond aux ménages qui parviennent à définir et décrire ce qu'est la qualité de vie pour eux. Cette qualité de vie est décrite à l'aide d'items formulés positivement et négativement. Le fait de choisir un item négatif n'implique toutefois pas que la qualité de vie est mauvaise. Notons que le statut d'occupation

(propriétaire ou locataire) n'apparaît pas déterminant pour définir la qualité de vie, ce qui n'exclut pas que le statut puisse être important en soi pour les ménages. Ce qui pèse le plus pour définir globalement la qualité de vie, c'est par exemple la possibilité d'avoir un animal, de chauffer son logement, d'avoir une salle de bain fonctionnelle. Le fait que ce soit une maison pèse bien moins, même si avoir une maison peut être valorisé en soi, tout comme la superficie du logement, le nombre plus élevé de pièces d'habitation ou la présence d'un jardin. Le second groupe (13,3% des ménages relogés) correspond aux ménages qui ne parviennent pas à décrire comment ils définissent leur qualité de vie ; pas d'avantage ils ne rejettent explicitement certaines variables.

### **3.3. L'accompagnement des ménages relogés dans le cadre du Plan HP**

Avant relogement, les travailleurs sociaux estiment que 50,8% des ménages avaient besoin d'un accompagnement, tandis qu'après relogement, ils estiment ce pourcentage à 31,2%.

De leur côté, 55,8% des ménages indiquent avoir été suivis ou aidés par un service ou un travailleur social avant relogement. Parmi ceux qui indiquent l'absence de suivi ou d'aide, 8,3% auraient aimé en bénéficier. Après relogement, 41,7% indiquent qu'ils bénéficient d'un suivi ou d'une aide par un service ou un travailleur social. Parmi ceux qui ne sont pas accompagnés, 8,8% aimeraient une telle aide.

## Partie 2 : Volet qualitatif

### Anne Deprez - IWEPS

Le volet qualitatif procède d'une approche compréhensive, le but étant de mieux comprendre les expériences, les échecs et les réussites du relogement du point de vue des personnes relogées. Quel regard portent ces personnes sur leur trajectoire « logement », avant, pendant et après relogement ? Ainsi peut être formulée la question qui a guidé les travaux de l'IWEPS.

La partie qualitative du rapport d'évaluation est composée de cinq chapitres. Le premier chapitre cadre l'analyse et les choix méthodologiques en précisant les constats empiriques utiles à la mise en perspective de l'évaluation, quelques éléments théoriques ou méthodologiques issus de nos prédécesseurs et mobilisés dans l'analyse ainsi que les critères de l'échantillon raisonné des personnes interviewées.

Le deuxième chapitre synthétise (sous forme de tableau) et caractérise les trajectoires des personnes relogées interviewées avec une attention particulière accordée aux moments-clés que constituent l'entrée et la sortie de l'habitat permanent, le ou les relogements successifs.

Le troisième chapitre précise les expériences de relogement par secteur locatif (secteur public, via AIS et secteur privé). Les éléments-clés de ce chapitre évoquent le rapport au loyer (et au coût de la vie), la comparaison des frais de logement en habitat permanent et en habitat plus conventionnel, les problèmes de chauffage, d'entretien des logements, d'insonorisation et de voisinage, de mobilité ainsi que le regard porté aujourd'hui par les personnes relogées sur les résidents permanents et sur le logement idéal.

Le quatrième chapitre aborde la question de l'accompagnement social et des diverses aides reçues par les personnes relogées. Après l'évocation de l'aide directement liée au Plan Habitat permanent (primes, aide au déménagement, ...) et ses difficultés, nous faisons état des discours réflexifs des personnes interviewées sur la politique du relogement et sur d'autres politiques sociales qui affectent, à leurs yeux, la situation des personnes relogées ou tout simplement précarisées.

Le dernier chapitre établit quelques liens qui semblent pertinents entre les premiers chapitres.

## **1. Les balises théoriques et méthodologiques**

### **1.1. Quelques repères empiriques et théoriques**

Ci-dessous, nous reprenons quelques enseignements et concepts-clés utiles pour guider notre analyse des expériences et des représentations des personnes relogées dans le cadre du Plan Habitat permanent actualisé. Ces quelques orientations théoriques et constats empiriques établis par des spécialistes de la dimension sociale, du travail social et plus encore de la sociologie de « l'habiter précaire » (Lion, 2015 et 2018 ; RTA, 2014)<sup>14</sup> ont alimenté la justification de nos propres choix méthodologiques et nos analyses. Si les quelques lignes ci-dessous ne définissent pas chacun des termes utilisés dans ce rapport, elles balisent globalement l'analyse et la compréhension des matériaux récoltés auprès des personnes relogées dans le cadre du *Plan Habitat Permanent actualisé*.

#### **1.1.1. L'habitat permanent, une « question sociale » déjà ancienne ici et ailleurs**

En Wallonie, l'habitat permanent dans les zones à vocation touristique ne date pas d'aujourd'hui. Praile fait remonter son histoire en tant que « véritable question sociale » au début des années 90 même si le phénomène existait déjà de manière plus marginale dès la fin des années 70 et impliquait essentiellement des propriétaires de leur logement (Praile, 2008, p. 42). Entre 2002, date de la première estimation effectuée en Wallonie et 2017, date du dernier recensement publié, le nombre des résidents est resté assez stationnaire<sup>15</sup> (8514 en 2002 contre 8615 fin 2017) (Praile, 2008, p. 42 ; DiCS, 2018, p. 4), ce qui n'empêche pas la mobilité des

---

<sup>14</sup> RTA est l'auteur d'une recherche sociologique, établie à la demande de la Wallonie dans le cadre du suivi du Plan actualisé, et basée sur l'analyse de 30 entretiens avec des résidents permanents (ou ex-résidents) établis en Wallonie. RTA, *Enquête auprès des personnes résidant dans les équipements à vocation touristique (Plan Habitat Permanent). Rapport de recherche de l'IWEPS*, n° 13, 2014. Lion est l'auteur d'une thèse de doctorat en sociologie basée sur une enquête ethnographique réalisée dans la région parisienne. LION Gaspard, *Habiter en camping. Trajectoires de membres des classes populaires dans le logement non ordinaire*, Ecole doctorale n° 286 – Ecole doctorale de l'EHESS, soutenue le 13/06/2018.

<sup>15</sup> Comparaison à nuancer toutefois dès lors que le nombre d'équipements inscrits dans le PHP fluctue sur la période de référence.

personnes. En 2017, plus ou moins 1171 résidents sortaient des équipements à finalité touristique alors que 1114 nouveaux résidents y entraient (DiCS, 2018, p. 4). Les entrées et les sorties des équipements à finalité touristique sont des moments-clés dans les trajectoires des personnes relogées que nous tentons de capter lors des entretiens.

Déjà ancien, le phénomène de l'habitat permanent est répandu dans d'autres pays riches même si les appellations et les contextes diffèrent. Le sociologue français Lion évoque l'installation de familles pauvres en caravane ou mobile homes aux Etats-Unis, en Australie, en Grande Bretagne et en France (Lion, 2015, pp. 129-131). Les spécificités de chaque situation nationale sembleraient nous éloigner de notre propos wallon. Cependant, il s'agit partout d'une « question sociale » touchant essentiellement des personnes qui n'ont plus accès au logement « ordinaire » que ce soit par l'achat ou par la location. Praile définit l'habitat permanent en Wallonie en tant que « *filrière alternative de relogement en période de crise* » (2008, p. 44) tandis que Lion en France le classe parmi les diverses formes de « l'habiter précaire » englobant entre autres le logement insalubre, le squat, la rue ou les bois. (Lion, 2015).

En tant que « marqueur des inégalités sociales », le logement, - et plus précisément ici l'habitat permanent et le relogement à la sortie de cet habitat- « *constitue à ce titre un lieu d'observation et un outil heuristique particulièrement intéressant pour tout sociologue (et toute autre personne !) s'intéressant aux classes populaires* » (Lion, 2018, p. 18). Favorisant cet angle d'approche, Lion met en évidence l'importance de ne pas percevoir les inégalités sociales du seul point de vue de l'emploi et du chômage.

En Wallonie, les dernières études relatives au marché locatif attestent de ces inégalités sociales, dont parle Lion dans le contexte français. Ghesquière pointe la hausse des loyers et plus particulièrement ceux des logements « petits et bon marché » (2018, P. 70). Analysant la base de données Immoweb, Guesquière observe que « *les loyers des nouveaux baux et des annonces sont élevés. Ils le sont tant par rapport aux montants des allocations sociales et qu'en comparaison aux loyers que versent les locataires actuels* ». Si on quitte le secteur locatif privé pour aborder celui du « logement social », le CEHD souligne que « *le loyer au mètre carré des plus petits logements (de 50 m<sup>2</sup> à 75 m<sup>2</sup>) est 23% supérieur à celui des logements de plus grande taille (de 76 m<sup>2</sup> à 100 m<sup>2</sup>)* » (CEHD, 2017, p. 166). On peut donc légitimement parler de « crise du logement » en Wallonie face aux problèmes d'accessibilité à la location pour les ménages à faible revenus. Ce rapport contient

aussi nombre de témoignages de ménages à revenus précaires pour qui dénicher un logement locatif à loyer accessible relève du parcours du combattant.

L'habitat permanent fait aussi partie des phénomènes de « mal-logement et de pauvreté en milieu rural et péri-urbain » (Lion, 2018, p. 518). La « question de la pauvreté et de la précarité en milieu rural » est encore insuffisamment étudiée, constate Lion au départ de sa thèse, le « mal-logement » et le sans-abrisme étant davantage analysés en tant que phénomènes urbains<sup>16</sup>. En Wallonie cependant, quelques travaux avaient déjà été consacrés à la pauvreté dans le monde rural (notamment celui de Casman, 2011). L'habitat permanent fait effectivement partie du monde rural, et nombre de résidents sont ensuite relogés à nouveau dans le monde rural ou en périphérie des centres urbains. Tels sont les lieux de relogement des personnes interviewées dans le cadre de cette évaluation.

### **1.1.2. Les résidents permanents : des populations hétérogènes et stratifiées**

Les « classes populaires », dont parle Lion sont assez étendues pour englober « des profils, des trajectoires de vie, de logement et d'emploi, des styles de vie très hétérogènes » (Lion, 2018, p. 540). Ce constat rejoint parfaitement ceux établis en Wallonie depuis plusieurs années (Praile, 2008 ; RTA, 2014). En 2008, Praile distinguait déjà au sein de ces populations diversifiées des « retraités, salariés actifs de la classe moyenne, petits indépendants actifs ou faillis, allocataires sociaux » et même quelques ménages plus nantis habitant dans des « villas luxueuses » (Praile, 2008, p. 46).

Au-delà de la diversité des profils, Lion et RTA recourent à d'autres distinctions pertinentes pour l'analyse du relogement et de ses représentations.

Selon RTA, au moins deux grandes logiques d'action distinguent les résidents et leurs trajectoires en fonction de leurs ressources ou de leurs 'capitaux' (non seulement économiques mais aussi sociaux, culturels et symboliques, dans la lignée des apports de Bourdieu), de leur stratégie d'adaptation et de leur mode d'appropriation de leur caravane ou de leur chalet. « L'entrée comme la sortie de l'équipement touristique » peut résulter de ces logiques d'action relevant soit de la

---

<sup>16</sup> Dans le contexte wallon, mentionnons la thèse de doctorat de Marjorie Lelubre, *Les évolutions dans le traitement public du sans-abrisme : vers un changement de paradigme ?*, Bruxelles, Académie universitaire de Louvain, 2014.

« stratégie » soit de la « tactique » (RTA, 2014, p. 38)<sup>17</sup>. La logique stratégique s'appuie sur « une base » à partir de laquelle on mobilise des capitaux pour développer une stratégie. L'entrée ou la sortie de l'HP peuvent en effet résulter d'une « stratégie » visant un mieux-être personnel, familial et social. Nettement plus 'contrainte', la logique tactique doit composer avec 'le terrain qui lui est imposé par une force étrangère' (Idem). La tactique caractérise des trajectoires qui relèvent de la « désaffiliation » (RTA, 2014, p.,39), notion développée par Castel afin de mettre en évidence le rôle de la « décollectivisation », c'est-à-dire des dérégulations collectives dans le monde du travail et du délitement des protections sociales constituées après la Seconde Guerre mondiale pour expliquer le renvoi des individus « vers la précarité et l'incertitude du lendemain » (Castel, 1995, p. 461). Aux individus désaffiliés, « *il leur manque les ressources pour pouvoir conduire leurs projets et être maître de leurs choix. Ils vivent souvent au jour le jour dans la dépendance du besoin ou de la bienveillance d'autrui* » (Castel, 2009, p.27).

Lion, quant à lui, « stratifie » les résidents et leurs trajectoires en trois grandes strates selon leurs capacités à accéder au logement, acquisitif ou locatif, via « le marché résidentiel 'classique' » :

- La première strate se compose de ceux capables d'accéder au marché locatif traditionnel mais « motivés par le désir d'accession à la maison individuelle qui n'a pu être satisfait » sur le marché acquisitif traditionnel. Cette strate est donc caractérisée par la difficulté croissante d'accéder à la propriété « pour les classes populaires » ;
- La deuxième strate renvoie au « déclassement subjectif et objectif » vécu par les résidents à l'entrée dans le camping. Cette strate fait aussi référence à la « *déstabilisation des stables* » (telle que définie par Castel dans *Les Métamorphoses du social*, 1995) et aux personnes non seulement des classes populaires « *mais aussi (de) certaines fractions des classes moyennes* » qui ne parviennent plus à se loger sur le marché résidentiel traditionnel, et « basculent dans la précarité » suite à une rupture conjugale, la perte d'un emploi ou une faillite ;
- La troisième strate comprend les résidents appartenant « aux fractions les plus précarisées des classes populaires » pour qui le camping (ou l'habitat

---

<sup>17</sup> RTA s'inspire de la distinction conceptuelle préalablement opérée par Michel de Certeau, *L'invention du quotidien*, tome 1, Arts de faire, Paris, Gallimard, 1990, p. 60.

permanent en Wallonie), comme le démontre la thèse de Lion, s'inscrit « dans une succession d'habitats précaires et/ou de périodes plus ou moins durables marquées par la pauvreté » (Lion, 2018, p. 542). En partie fruit d'un héritage social, cette pauvreté et cette précarité dans le logement sont, selon Lion, la conséquence non seulement de la dégradation des protections sociales et du marché de l'emploi mais aussi de la « raréfaction du nombre de logements relevant de ce qu'il est coutume d'appeler le « parc social de fait' traditionnel »<sup>18</sup>. L'habitat en équipement à finalité touristique compense alors la « pénurie de logements abordables sur le marché immobilier traditionnel », voire permet d'éviter « le dénuement extrême de la rue » (p. 542). Les ressortissants de cette dernière strate sont bien entendu encore plus affectés par une rupture conjugale ou une perte d'emploi que les « déclassés de la deuxième strate (Idem).

Loin de s'opposer, ces deux grilles d'analyse, celle de RTA basée sur les logiques d'action stratégique et tactique, et celle de Lion, basée sur la stratification, s'enrichissent mutuellement. Dans le cadre de notre analyse du relogement, l'intérêt de la grille de Lion réside dans la centration sur le logement, mais l'une comme l'autre nécessite la récolte d'informations sur les trajectoires des personnes. Dans notre analyse, en raison des moyens limités dont nous disposons, nous nous contentons de « morceaux » de trajectoires éclairant ce qui est survenu avant d'entrer en habitat permanent, les « facteurs et processus structurels et biographiques » (Lion, 2018, p. 24) qui ont amené les personnes en caravane ou en chalet, et ce qui est survenu avant et après la sortie de cet habitat permanent. La récolte d'informations sur ces tronçons de vie réclame aussi de ratisser large, de ne pas se contenter uniquement d'informations relatives au logement au sens strict mais de recueillir, dans le respect de l'intimité des personnes et de leur liberté de dire ou de ne pas dire, des informations sur leur vie familiale, de voisinage, de (non-)travail... Comme déjà mentionné plus haut, Lion souligne « l'importance des séparations et des divorces dans la déstabilisation des parcours socio-résidentiels des classes populaires » (2018, p. 543).

---

<sup>18</sup> Le « parc social de fait » renvoie au secteur locatif privé accessible aux ménages à faible revenu. Le caractère « traditionnel » signale simplement qu'il concerne ce qui est en dehors de l'HP.

### **1.1.3. Les expériences de la stigmatisation et du dol**

Au cours de leurs trajectoires, les personnes relogées sont souvent marquées par la stigmatisation. Le concept de « stigmaté » est mobilisé tant par RTA que par Lion en se basant sur la définition fournie par Goffman, « la présence d'un attribut qui jette un discrédit durable et profond sur une personne ou un groupe, au point qu'elle (il) est considéré(e) comme « non humain » (Goffman, 1975, d'après RTA, 2014, p. 72). Retenons ici avec RTA « *qu'il est difficile de lutter contre la stigmatisation lorsqu'elle est installée* » mais qu'elle n'est pas non plus automatique. S'il est parfois possible de lui résister, le stigmaté peut aussi « *finir par être intériorisé par les personnes elles-mêmes qui le subissent* » (RTA, 2014, p. 74). Cette intériorisation peut alors produire des divisions au sein du groupe stigmatisé (résidents dans les parcs résidentiels de week-end ou les « campings ») et cibler « les 'baraquis', ceux d'en haut ou ceux d'en bas, les assistés sociaux (...), les nouveaux arrivés » contre lesquels s'exerce la violence symbolique (Op. cit., p. 75).

Egalement pertinent et mobilisable dans notre propre analyse, un autre type d'expérience, celle du dol, est mis en avant par RTA. En droit civil, le dol est une manœuvre volontaire et déloyale incitant une personne à accepter un contrat à des conditions qui lui sont désavantageuses. Pour les résidents permanents, le dol renvoie au « défaut d'informations, (au) camouflage, (aux) silences, (aux) fausses informations » (Op. cit., p. 80) qu'ils estiment avoir reçus du monde politique ou juridique, de l'administration ou du travail social.

Comme le souligne RTA, ces deux types d'expériences s'inscrivent dans le champ du rapport au politique des résidents permanents. En ce qui concerne le dol, RTA estime qu'il pourrait parfois se transformer en expérience du « différend » lorsque la critique ou le recours contre le dol est jugée impossible (p. 88).

### **1.1.4. L'habitat permanent comme « expérience culturelle »**

Dans la suite logique de ce qui précède, rappelons que nos prédécesseurs, RTA et Lion, ont traité l'habitat permanent comme « expérience culturelle » (RTA 2014), ou ont reconnu une « autonomie culturelle » aux résidents permanents des équipements à finalité touristique. Cette expérience ou autonomie culturelle renvoie à la capacité créatrice des résidents permanents dans le contexte évoqué plus haut de « décollectivisation » et d'« individualisation négative » (Castel, 1995). Nous adoptons aussi cette posture dans notre travail en choisissant d'interroger les personnes relogées sans jugement normatif, sans chercher à redresser les erreurs

factuelles ou les contradictions qu'elles pourraient formuler, en accordant au contraire la priorité à leurs représentations, aux valeurs, aux prises de position qu'elles ont bien voulu exprimer sur « l'habiter précaire », sur leurs (re)logements successifs, sur la politique du relogement.

## **1.2. L'approche compréhensive et les critères d'échantillonnage**

### **1.2.1. L'approche compréhensive avec quel objectif et quelle question d'évaluation ?**

Discuté avec le comité d'accompagnement de cette évaluation, l'objectif du volet qualitatif est de mieux comprendre les raisons du succès ou de l'échec de la mesure de relogement et de compléter / approfondir certains résultats apportés par le volet quantitatif. La question qui guide la récolte et l'analyse du matériau récolté peut être formulée de la manière suivante : quels regards portent les personnes relogées sur leur propre expérience de relogement ainsi que sur leur trajectoire « logement » antérieure (en HP et avant l'entrée en HP) ?

En cohérence avec la reconnaissance de « l'expérience culturelle » (RTA, 2014) ou de « l'autonomie culturelle » (Lion, 2018) des résidents permanents établie au point précédent, le matériau d'analyse est presque exclusivement constitué des discours des personnes relogées, le but étant de saisir « le sens que les acteurs impliqués attribuent » à leur propre expérience de relogement et à leur propre trajectoire antérieure au relogement (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 90).

La question générale (du regard porté par les personnes relogées sur leur propre expérience) peut être déclinée en plusieurs sous-éléments :

- Les (morceaux de) trajectoires « logement » si possible couplées avec d'autres éléments de la vie dans les champs de la famille (mariage ou séparation, naissances), du travail (emploi ou perte d'emploi, faillite...), de la santé (survenance d'une maladie, d'un handicap, ...) et les représentations de ces trajectoires ;
- Les facteurs encourageants ou rendant difficile (voire parfois impossible) le relogement ou le maintien dans le relogement ;
- L'accompagnement social et les aides sociales proposées, demandées, acceptées ou refusées ;
- Les représentations et les positions face à la politique de relogement.

Précisant ces différents éléments, le guide d'entretien comporte l'ensemble des thématiques énumérées de manière maximaliste pour permettre au lecteur de capter l'ensemble des questions possibles. Ce dernier est reporté en annexe du rapport. Précisons qu'il ne s'agit pas d'un « questionnaire » qu'il faut utiliser à la lettre, de manière exhaustive et dans l'ordre des questions ou des mots-clés, tels qu'ils sont énumérés sur papier. Dans le cadre des entretiens semi-structurés, tels que nous les avons réalisés, une certaine latitude est laissée à la personne interviewée. Il s'agit souvent de rebondir sur les éléments qu'elle apporte. Il faut laisser une place aux nouveautés éventuelles, c'est-à-dire aux éléments imprévus dans nos constructions préalables, mais aussi renoncer à poser les questions qui ne seraient pas pertinentes dans une situation donnée ou tout simplement inopportunes en raison de circonstances particulières (personne très malade, ...).

### **1.2.2. Les conditions de réalisation des entretiens**

D'une durée variable d'une à deux heures, tous les entretiens ont été réalisés au domicile des personnes sauf un, effectué dans les locaux du CPAS de la commune de relogement. Excepté deux cas où nous sommes tombés sur une porte close le jour de l'entretien<sup>19</sup>, les personnes interviewées nous ont réservé bon accueil et démontraient généralement l'importance que le témoignage revêtait à leurs yeux.

Lors des entretiens à domicile, on ne peut bien sûr maîtriser l'ensemble des conditions. Il faut l'accepter tout en reconnaissant que l'accueil à domicile apporte déjà nombre d'informations riches sur le relogement. Ceci compense largement cela. Parfois la personne est seule, parfois sa compagne ou son compagnon est présent et participe à l'entretien. Parfois des bruits parasites (par exemple ceux du téléviseur allumé pour les enfants) encombrant les enregistrements et compliquent la retranscription que nous avons néanmoins voulue intégrale. Une personne a refusé d'être enregistrée. Une autre était très gravement malade<sup>20</sup>. Quelques-unes n'ont pu retenir leur émotion en relatant la situation sociale dans laquelle elles se trouvaient.

---

<sup>19</sup> Et en dépit de nouvelles tentatives pour recontacter ces personnes.

<sup>20</sup> ... et un membre supplémentaire de la famille était présent, pensant que l'entretien était effectué par un assistant social qui allait enfin apporter de l'aide dans une situation très compliquée.

### **1.2.3. Les critères de l'échantillon raisonné<sup>21</sup>**

Vingt et un entretiens ont été effectués avec des personnes relogées. La sélection de ces personnes, ou plutôt des catégories de personnes relogées au sein de la base de données n'a pas été effectuée au hasard. En effet, l'approche qualitative et compréhensive exige au contraire de diversifier l'échantillon de manière raisonnée afin idéalement d'atteindre la saturation des informations.

L'échantillon est presque exclusivement composé de personnes relogées et répertoriées dans la base de données constituée dans le cadre de l'enquête par questionnaire du volet quantitatif. Une question spécifique à l'acceptation ou non de ce second passage était présente dans ce questionnaire.

Afin d'obtenir un éventail plus large de situations de relogement et de trajectoires post-relogement, nous avons aussi recherché des personnes relogées dans le cadre du Plan HP mais retournées ensuite en habitat permanent. Deux personnes qui ne figurent pas dans la base de données ont pu être contactées grâce aux travailleurs sociaux du Plan HP dans les communes concernées.

Un autre critère préalable consiste à accorder la priorité aux relogés locataires dans la mesure où ils sont nettement majoritaires (85% des personnes relogées selon l'enquête par questionnaire du volet quantitatif) et nécessitent davantage d'accompagnement social que les relogés propriétaires. 20 entretiens sur un total de 21 sont donc effectués avec des personnes relogées dans le secteur locatif. Ce choix établi, nous avons néanmoins interrogé une personne relogée en tant que propriétaire à titre purement indicatif.<sup>22</sup> Ce choix nous semblait pertinent afin de pouvoir comparer certaines valeurs et représentations, notamment le sens accordé au statut de propriétaire et le regard porté sur les résidents permanents. Plutôt que d'être enfermées dans des catégories étanches, les situations des personnes relogées nous semblent s'inscrire tout au long d'un continuum allant de la situation de « l'éternel » locataire le plus précaire à la situation la plus favorable, en termes

---

<sup>21</sup> Le tableau complet des entretiens avec notamment un n° d'ordre référencé dans chaque extrait utilisé ultérieurement est repris au chapitre 2 relatif aux trajectoires des personnes relogées

<sup>22</sup> Sans aucune prétention conclusive sur l'éventail des représentations et positions que pourraient manifester les propriétaires, mais à titre comparatif avec certaines représentations et positions exprimées par les locataires de notre échantillon.

de capital économique, social et culturel, de « l'éternel » propriétaire (voir point 1.1.)

### **Le statut en habitat permanent et le secteur de relogement**

En ce qui concerne la sélection des personnes relogées dans le secteur locatif, deux critères nous semblaient pertinents pour construire l'échantillon. Tout d'abord, la stratification établie par Lion (voir point 1.1.) nous incite à distinguer les personnes relogées selon le statut qu'elles détenaient en habitat permanent. L'hypothèse à la base de cette sélection renvoie à la possibilité d'un ressenti différent lorsque l'on est relogé dans le secteur locatif selon que l'on ait été propriétaire ou locataire précédemment en HP.

En équipement touristique il est possible d'être propriétaire de l'habitation sans être propriétaire de la parcelle. Ici, nous avons retenu l'interrogation suivante : les personnes étaient-elles propriétaires ou locataires de leur parcelle ? Nous avons opté pour la propriété de la parcelle plutôt que pour celle du logement en HP car les propriétaires d'une (ou plusieurs) parcelle(s) sont le plus souvent également propriétaires du logement. Lors des entretiens, nous avons néanmoins obtenu certaines précisions sur les propriétaires du seul logement, chalet ou caravane, qui peuvent aussi avoir le sentiment d'être propriétaire de leur bien<sup>23</sup> (le rapport quantitatif procède au croisement des statuts d'occupation en HP et dans le relogement ; voir tableau 13 : *Statut d'occupation dans l'équipement quitté*).

Le secteur de relogement, public, via AIS ou privé pur constitue un autre critère important qui nous permettra (au chapitre 3 consacré au relogement) de bien distinguer les facilités et les difficultés de relogement par secteur, les problèmes spécifiques à chacun d'entre eux et les tendances transversales éventuelles.

Le croisement de ces deux critères permet d'obtenir six sous-groupes au sein de notre échantillon, repris dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>23</sup> Ces précisions sur les propriétaires de caravanes ou de chalet étaient également jugées pertinentes par David Praile (entretien exploratoire, Namur, RWLP, 12/03/2018)

**Tableau 51 : Les entretiens (18/21<sup>24</sup>) selon le statut en HP et le secteur de relogement**

Secteur locatif du relogement			
Statut parcelle HP	PUBLIC	AIS	PRIVE
Propriétaire	3 entretiens	2 entretiens	3 entretiens
Locataire	4 entretiens	2 entretiens	4 entretiens

Dans le chapitre 3 consacré au relogement, les deux personnes retournées en HP ont été associées, en fonction de leur parcours respectif, l'une au groupe des personnes relogées dans le secteur public et l'autre au groupe des personnes relogées via AIS. L'une, celle ayant quitté un logement via AIS, est locataire d'une caravane « emballée »<sup>25</sup> et l'autre, ayant quitté un logement public, est en passe de devenir propriétaire de son chalet.

#### Les types de ménages

Les différents types de ménages sont représentés dans l'échantillon. On formule l'hypothèse que les situations de relogement, les besoins et les préoccupations ainsi que les types de trajectoires varient selon ce critère. Une personne isolée âgée ne suit pas le même parcours qu'un jeune ménage avec enfants. Par ailleurs, le volet quantitatif avait mis en évidence une surreprésentation des ménages monoparentaux dans la base de données par rapport à l'ensemble des ménages wallons (voir volet quantitatif, tableau 4 : *description des types de ménages avant relogement et actuellement*).

Ce type de ménage est bien représenté aussi dans notre échantillon raisonné.

La composition de l'échantillon est la suivante :

- Couples avec enfants : 9 entretiens ;
- Couples sans enfant : 3 entretiens (sans enfant ou dont les enfants sont déjà partis) ;

<sup>24</sup> Ce tableau se concentrant sur le secteur locatif du relogement, il ne comptabilise que 18 entretiens sur les 21 réalisés. N'y sont donc pas reprises la personne relogée dans le secteur acquisitif et les deux personnes retournées en habitat permanent après relogement.

<sup>25</sup> Caravane recouverte d'un parement, généralement en bois, lui donnant l'apparence d'un chalet.

- Ménages monoparentaux : 4 entretiens (3 femmes et 1 homme) ;
- Isolés : 5 entretiens (3 femmes et 2 hommes ; 3 isolés sont pensionnés).

### La répartition géographique

La répartition géographique des entretiens est la plus variée possible. Ci-dessous, le nombre d'entretiens est réparti par arrondissement de l'installation en HP et par arrondissement de relogement. La diagonale du tableau indique que la plupart des personnes interviewées sont restées dans le même arrondissement après relogement.

L'arrondissement et non la commune est utilisée dans le tableau afin de préserver l'anonymat des personnes.

**Tableau 52 : Les entretiens selon l'arrondissement en HP et l'arrondissement de relogement (21/21)**

<b>Relog.</b> <b>HP</b>	Huy	Dinant	Namur	Philippeville	Liège	Marche Famenne	Arlon
<b>Huy</b>							
<b>Dinant</b>		3					1
<b>Namur</b>			6			1	
<b>Philippeville</b>				2			
<b>Liège</b>	1				3		
<b>Marche-en- Famenne</b>					1	2	
<b>Arlon</b>							

### Un focus group avec les travailleurs sociaux

Le matériau principal est constitué de 21 entretiens. Des informations complémentaires et relatives uniquement à l'accompagnement social (essentiellement post-relogement) ont cependant été recueillies au cours d'un focus group organisé à l'IWEPS le 20 décembre 2018 réunissant près d'une quinzaine d'accompagnateurs sociaux post-relogement<sup>26</sup>. Le but était d'une part, de mieux comprendre le travail d'accompagnement social dans le cadre du

---

<sup>26</sup> La DICS nous avait transmis préalablement la liste de tous les accompagnateurs post-relogement actifs en Wallonie. Tous ont été conviés au focus group et presque tous y ont participé.

relogement, et d'autre part de saisir, bien que de manière très limitée (en raison du calendrier et des moyens), les positions des travailleurs sociaux sur l'accompagnement des personnes relogées (ou à reloger car une partie des accompagnateurs post-relogement assument aussi le suivi dans leur commune des personnes encore résidentes permanentes)<sup>27</sup>.

### **L'analyse du contenu**

L'analyse du contenu des entretiens s'inspire de l'« analyse relationnelle » définie par Frisque (2006). Cette méthode consiste à confronter les éléments rencontrés dans les différents entretiens. Les éléments discursifs sont d'abord confrontés au sein d'un même sous-groupe de l'échantillon avant d'être élargis aux autres sous-groupes. La confrontation permet de dégager les spécificités et tendances communes aux sous-groupes de l'échantillon (par exemple les tendances communes et les spécificités dans chacun des trois secteurs de relogement), mais également de repérer les convergences et les divergences au sein d'un même sous-groupe (par exemple deux ex-proprétaires en HP tous deux relogés dans le secteur public mais qui ne partagent pas les mêmes points de vue sur leurs conditions de relogement).

---

<sup>27</sup> Ces informations ne sont relayées qu'au chapitre 4 consacré aux regards sur l'accompagnement social. Le compte rendu de ce focus group est annexé au présent rapport.

## 2. Les trajectoires avant et après l'habitat permanent

L'objectif visé dans ce chapitre est de retracer, bien que schématiquement dans un tableau, les trajectoires des personnes relogées ou du moins certains tronçons-clés de leurs trajectoires en saisissant, dans les limites du possible, les situations de logement avant l'entrée en HP, l'argumentaire développé par les personnes lié à cette entrée en HP (parents déjà en HP, séparation, chômage, faillite, ...) et les situations de logement à la sortie de l'HP. Lorsque plusieurs déménagements ont été effectués avant la date de l'entretien, ceux-ci ont également été répertoriés dans le tableau.

Ce tableau permet ensuite de repérer les convergences et les divergences entre les trajectoires et de les caractériser en s'inspirant de la stratification (en trois strates) établie par Lion (2018) selon la capacité des personnes à se loger sur le marché résidentiel traditionnel (hors HP), et de la distinction entre « stratégie » et tactique » utilisée par RTA (Voir 1.1.). Il ne s'agit pas d'appliquer strictement ces cadres d'analyse, mais de les mobiliser uniquement quand ils apportent un éclairage sur les trajectoires socio-résidentielles. Le présent travail présente en effet la spécificité de comparer deux moments-clés, l'entrée et la sortie de l'HP suivie du relogement, qui peuvent impliquer des ruptures ou des revirements de trajectoires. Outre les ruptures et les constances dans les trajectoires, quelques processus qui facilitent ou au contraire qui rendent difficile le relogement (et la stabilité dans le relogement) sont repérés toujours dans les limites du possible.

Dans le tableau ci-dessous, en cohérence avec les critères d'échantillonnage (voir 1.2.), sont classés les 21 entretiens selon le secteur de relogement (secteur locatif public, secteur locatif privé *via* AIS, secteur locatif privé hors AIS, secteur acquisitif). A ces 4 catégories s'ajoute une 5<sup>ème</sup>, celle du retour en HP après relogement. Pour rappel, l'échantillon comportait deux personnes retournées en HP après un épisode plus ou moins long de relogement, l'une dans le secteur public, l'autre dans le secteur locatif privé *via* AIS. Toujours en cohérence avec les critères d'échantillonnage, les catégories établies selon le secteur de relogement sont ensuite scindées selon le statut de propriétaire ou de locataire qui caractérisait ces personnes relogées lorsqu'elles vivaient encore en HP.

Enfin, signalons que dans la toute première colonne du tableau figure un numéro d'ordre. C'est ce dernier qui est utilisé dans la suite de ce rapport pour référencer les extraits discursifs. La deuxième colonne renseigne le prénom d'emprunt de la personne interviewée (en plus de la date et du lieu de l'entretien (domicile de la

personne ou pas) qui est aussi la personne de référence citée dans la base de données du volet quantitatif. Lorsqu'un second prénom est placé entre parenthèses, celui-ci nomme le compagnon ou la compagne de la personne de référence, qui était présente et qui a également participé à l'entretien. Cependant, l'âge et le sexe repris dans le tableau sont uniquement ceux de la personne de référence (dans la base de données).

## 2.1. Les trajectoires des personnes relogées avant et après HP

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
<b>2.1.1. Les personnes relogées dans le secteur public</b>							
<b>2.1.1.1. Personnes relogées dans le secteur public et ex-propriétaires de leur parcelle</b>							
1	Nadia 25/04/18 Domicile	31 ans F	Couple avec enfants	Famille recomposée Deux enfants, 10 ans et un an (le dernier né après relogement).	Actuellement au chômage, Nadia a une expérience d'assistante maternelle dans une école. Son compagnon également sans emploi suit une formation professionnelle. Le compagnon de Nadia avait grandi dans un logement public dont il conservait un mauvais souvenir.	<u>Avant HP</u> : Nadia ne pouvait plus payer le loyer de son appartement étant au chômage (-/ 700 euros mensuels) et séparée de son compagnon.  <u>Entrée HP</u> : Elle est entrée dans un domaine dans lequel habitait déjà un membre de la famille. Nadia a tenté d'obtenir un prêt bancaire pour l'achat d'un chalet. Le prêt refusé, elle a d'abord loué un autre chalet (loyer : 350 euros), puis une caravane avant d'acheter, après une séparation, une autre caravane et une parcelle en HP. Cet achat a été effectué à défaut de pouvoir acheter une maison hors HP. La domiciliation en HP a été refusée pendant plus de 8 mois selon Nadia pour la décourager	<u>Sortie HP</u> : L'antenne sociale a encouragé au départ en raison de la situation familiale et a trouvé deux logements, un logement en SLSP et un autre via ALS  <u>Relogement actuel</u> : Le couple est relogé dans une maison sociale neuve basse énergie avec jardin, située en périphérie urbaine mais à proximité de commerces. Le couple a d'abord éprouvé du mal à accepter le relogement dans le secteur social que connaît bien le conjoint de Nadia. A présent, le couple apprécie son nouveau logement en raison du confort et du bien-être des enfants. Ils ne veulent plus retourner en HP.

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio- professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
2	François (et Lamia) 14/06/18 Domicile	67 ans M	Couple avec enfants	Deux enfants de son dernier mariage (5 et 8 ans). François a deux autres enfants indépendants de 25 et 27 d'un premier mariage. François et ses enfants adultes gardent un très bon souvenir de la vie en HP dans leur caravane.	Ancien militaire retraité. François a aussi travaillé dans le civil et connu le chômage. Lamia a surveillé les garderies de midi dans une école primaire. Elle est actuellement sans emploi.	de rester en HP alors qu'elle était enceinte de son premier enfant.  <u>Durée HP</u> : 9 ans <u>Avant HP</u> : Lors de son premier mariage, François, qui travaillait en Belgique et ne vivait donc pas constamment en Belgique, avait acheté une caravane placée dans la propriété de sa belle- mère. <u>Entrée HP</u> : François repère un terrain dans un domaine tout proche (essentiellement des copropriétés). François a d'abord loué puis acheté une parcelle. En plus de la caravane qu'il possédait avant d'entrer en HP, il en a acheté une seconde qui lui a permis d'agrandir son habitat dans lequel il se sentait bien. <u>Durée HP</u> : 20 ans	<u>Déménagement antérieur au dernier logement</u> <sup>28</sup> : néant  <u>Sortie HP</u> : François est sorti de l'HP suite à un divorce et à la rencontre de sa nouvelle épouse. La prime dédouaneant de la cession de la caravane a été octroyée à l'ex- épouse, propriétaire officielle de la caravane. <u>Relogement actuel</u> : La famille est relogée dans une maison sociale avec jardin, dans un quartier calme mais proche d'un centre-ville (loyer : 320 euros). <u>Déménagements antérieurs</u> : Auparavant, la famille avait vécu pendant 4 ans dans un appartement social confortable mais éloigné des commerces et services (loyer : 460 euros). Avant ces deux logements sociaux, ils avaient loué un appartement dans le secteur privé déclaré non salubre (pas de prime Adel).

<sup>28</sup> Dans le reste du tableau, sous le sous-titre *Déménagement antérieur*, il faut comprendre « déménagement(s) antérieur(s) au dernier logement, suite à la sortie HP ».

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
3	Philippe 7/05/18 CPAS de la commune	46 ans M	Couple avec enfants	Deux enfants de 13 et 17 ans (presque 18) qui doivent loger dans la même chambre en dépit de la différence d'âge. Philippe souligne le problème de mobilité : fréquence des bus insuffisante et temps de trajets en bus des enfants trop long ; déplacements en voiture pour les conduire au club sportif	Malade, Philippe perçoit une allocation maladie-invalidité. Il vient de perdre le statut de chef de ménage et son allocation vient d'être diminuée de +/- 300 euros suite à une légère augmentation salariale de son épouse.	<u>Avant HP</u> : Philippe louait dans le secteur privé pour un loyer jugé trop élevé 525 euros). <u>Entrée HP</u> : Philippe a racheté une grande parcelle (600 m2) à ses parents, sur laquelle il a construit un chalet 4 chambres qu'il avait amélioré et isolé année après année. <u>Durée HP</u> : 7 ans.	<u>Sortie HP</u> : Philippe est sorti de l'HP suite à l'incendie du chalet. La commune a refusé sa demande de reconstruire un chalet. Philippe critique le délai trop long (supérieur à 2 ans) du rachat de sa parcelle par la commune. <u>Relogement actuel</u> : La famille est relogée depuis 2013 dans une maison sociale située en zone rurale et jugée « insalubre », mal isolée, trop petite et plus coûteuse que le chalet (+/- 300 euros supplémentaires), trop éloignée des écoles des enfants et des services et très mal insonorisée. Le loyer s'élève à un peu moins de 400 euros. <u>Déménagement antérieur</u> : Après l'incendie, la famille a d'abord été hébergée dans la famille

### 2.1.1.2. Personnes relogées dans le secteur public et ex-locataires de leur parcelle

4	Denise 08/06/18 Domicile	51 ans F	Famille monoparentale	Séparée Denise reçoit son fils (+/- 18 ans) tous les 15	Malade et hospitalisée à plusieurs reprises, Denise perçoit des	<u>Avant HP</u> : Denise a vécu hors HP mais a passé sa jeunesse en HP avec ses parents.	<u>Sortie HP</u> : Denise a décidé de partir encouragée par son ancien compagnon qui considérait qu'il était préférable pour leur fils de vivre
---	--------------------------------	-------------	-----------------------	--	---	--	---

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
5	Delphine (et Manuel) 06/06/18 Domicile	32 ans F	Couple avec enfants.	<p>Jours et partiellement pendant les vacances scolaires (son fils vit davantage chez son père). Il préférerait l'HP car il ne connaît personne là où sa mère est relogée.</p>	<p>allocations pour personnes handicapées (« Vierge Noire ») de +/- 800 euros mensuels.</p>	<p><u>Entrée HP</u> : Denise a acheté une caravane dans laquelle elle se sentait bien. Le voisinage était apprécié. <u>Durée HP</u> : 8 ans sans tenir compte de la jeunesse passée en HP.</p>	<p>hors HP. La caravane é été cédée et détruite. <u>Relogement actuel</u> : Relogée dans une vieille maison sociale située au centre d'une petite ville (loyer : 255 euros). A demandé un autre logement à la SLSP et à une ALS pour ne plus devoir monter les escaliers et éviter les tensions de voisinage (Denise se dit harcelée). <u>Déménagements antérieurs</u> : inconnu</p>
			<p>Le couple a deux enfants (12 et 2 ans). L'aîné est inscrit dans une école spécialisée éloignée de la maison, ce qui nécessite le recours au taxi social. La vie de Delphine n'a jamais été</p>	<p>Delphine est au chômage (1200 euros d'allocations). Elle n'a pas obtenu de diplôme suite à un parcours scolaire (section hôtellerie) inachevé en raison des circonstances familiales. Son compagnon est très bricoleur mais éprouve</p>	<p><u>Avant HP</u> : Le couple louait un appartement dans le secteur privé, humide et non isolé, dans lequel les tuyauteries gelaient en hiver. Le loyer s'élevait à 450 euros. Delphine était au chômage (le « bas » chômage) et le couple avait accumulé des dettes pour un montant de 8000 euros. <u>Entrée HP</u> : le couple a d'abord loué une caravane avant d'en acheter une autre. Le loyer en HP s'élevait à 150 euros. Eau, électricité et chauffage compris. Le couple</p>	<p><u>Sortie HP</u> : La gestionnaire du domaine a mis en garde contre les risques d'expulsion encourus par les habitants. Le couple a préféré « ne pas attendre la dernière minute » et chercher un logement. <u>Relogement actuel</u> : La famille est relogée dans un appartement social en zone rurale et obtenu très rapidement (6 mois). Le loyer s'élève à 320 euros. Une fois payés les frais incompressibles, il reste 200 euros pour vivre. Le couple se plaint de l'insonorisation.</p>	

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				facile. Elle doit se débrouiller toute seule depuis longtemps. Lorsqu'elle a eu 18 ans, sa mère est partie sans laisser d'adresse. Les enfants ont dû se débrouiller et ont été expulsés du logement qui n'était plus payé.	beaucoup de difficultés avec l'écrit. C'est donc elle qui assume les démarches administratives. Manuel est sans emploi et sans revenu.	espérait acheter aussi la parcelle. La caravane était en mauvais état à l'entrée, mais Manuel, très bricoleur, l'avait rendue « nickel » ! Il avait même agrandi le logement en collant une seconde caravane à la première. Contrairement à l'expérience en appartement, la famille n'avait pas froid en caravane. <u>Durée HP</u> : 2 ans, de 2011 à 2013.	Cependant, le ménage a commencé à rembourser ses dettes. Le couple souhaite néanmoins un autre logement social plus grand et plus rapproché de l'école de l'aimé situé dans une grande ville. Manuel regrette la vie en HP (possibilités de bricoler pour les autres) <u>Déménagement antérieur</u> : néant
6	Laurent 22/05/18 Domicile	30 ans M	Couple sans enfant	Laurent est marié. Le couple projette d'avoir des enfants.	Laurent travaille comme technicien à l'armée et gagne environ 1600 euros par mois. Son épouse travaille également mais son salaire est moindre.	<u>Avant HP</u> : Vivant seul à l'époque et resté sans travail et sans revenus pendant deux mois, Laurent cherchait un logement bon marché en dehors de l'HP. N'ayant pas trouvé ce dernier, il a préféré ne pas s'endetter et entrer en HP. <u>Entrée HP</u> : Laurent a acheté un bungalow d'occasion pour un montant de 500 euros. L'environnement était agréable, les habitants du domaine	<u>Sortie HP</u> : Laurent a recherché un logement hors HP avec sa nouvelle compagne sans nécessiter d'accompagnement. Le couple est resté sans succès pendant deux ans sur une liste d'attente. <u>Relogement actuel</u> : Le couple est relogé dans une maison « 4 chambres » avec jardin, garage. Loyer : 480 euros entretien de la chaudière inclus. Ils s'y sentent bien mais espèrent épargner suffisamment pour acheter leur

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
7	Françoise 14/05/18 Domicile	61 ans F	Isolée de plus de 60 ans	Françoise est divorcée d'un premier mari et veuve d'un second. Elle a une fille et une petite fille qui lui rendent régulièrement visite. Elle se déplace difficilement mais n'aime pas déranger sa fille qui travaille. Elle recourt soit à sa voiture personnelle	Françoise, malade et handicapée, vit avec des allocations s'élevant à 1150 euros mensuels.	corrects, le bungalow confortable, plus facile et donc moins cher à chauffer que les logements ultérieurs. Par contre, il juge l'espace dans le domaine insuffisant pour une famille avec enfants. Il a également souffert en HP d'une radiation domiciliaire. <u>Durée HP</u> : 8 mois (en 2010).	maison dans quelques années, à l'étranger si les conditions y sont plus favorables. <u>Déménagements antérieurs</u> : Laurent a déménagé trois fois. Le dernier logement, une maison dont le loyer s'élevait à 700 euros, était une « passoire thermique ».
						<u>Avant HP</u> : Françoise a vécu longtemps en logement social avec son second compagnon. Au décès de ce dernier, elle quitte le logement social dans lequel elle se sentait bien pour fuir le harcèlement de son premier mari. <u>Entrée en HP</u> : Françoise a rejoint un compagnon qui possédait déjà un chalet. Elle y reste un an avant d'opter pour son propre chalet qu'elle pensait acquérir (chalet et parcelle) au terme d'un contrat de type « loue-achat ». Elle partage ce chalet avec son fils âgé à l'époque d'une dizaine d'années. <u>Durée HP</u> : 10 ans (1997-+/- 2007)	<u>Sortie HP</u> : Françoise a donné son renom au propriétaire du chalet suite aux pressions exercées par l'antenne sociale du Plan HP. Le domaine était situé en zone inondable même si Françoise confirme que son chalet n'a jamais été inondé. Elle est partie par peur de l'expulsion, mais le regrette. Elle aurait voulu qu'on lui laisse terminer sa vie dans son chalet. <u>Relogement actuel</u> : Françoise est relogée dans un appartement social en périphérie urbaine. Le loyer s'élève à 200 euros, les factures énergétiques à 160 euros. Elle souhaiterait changer de logement social pour fuir une voisine harcelante, mais nécessite un

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				« sans permis », soit aux bus, soit au taxi social pour se rendre à l'hôpital.			appartement de plein pied (ou dans un bâtiment avec ascenseur). <u>Déménagement antérieur</u> : Française n'a déménagé qu'une fois depuis la sortie de l'HP au sein du même bâtiment (pour éviter les escaliers).

## 2.1.2. Les personnes relogées via AIS

### 2.1.2.1. Personnes relogées via AIS ex-propriétaires de leur parcelle

8	Lucien 11/06/18 Domicile	57 ans M	Isolé de moins de 60 ans	Lucien est séparé. Il dit ne pas recevoir suffisamment d'aide pour le conduire à ses rendez-vous fréquents à l'hôpital (revalidation cardiaque). Très bricoleur, il aide par contre beaucoup ses voisins pour résoudre leurs	Electricien de profession, Lucien est actuellement malade et bénéficiaire d'allocations maladie-invalidité.	<u>Avant HP</u> : Lucien a « toujours été propriétaire ». Suite à deux séparations avec ses anciennes compagnes, il a dû vendre deux maisons. <u>Entrée HP</u> : Avec ce qui restait de la vente de la deuxième maison, Lucien a acheté une caravane et une parcelle. La parcelle était grande et Lucien a « consolidé » sa caravane dans laquelle il se sentait bien. Son intimité était préservée et il se sentait libre. <u>Durée HP</u> : 14-15 ans	<u>Sortie HP</u> : Lucien a accepté de céder sa caravane à la commune suite à l'arrivée de personnes jugées malhonnêtes dans le domaine et parce qu'il pensait pouvoir disposer d'un garage et emmener son chien. La caravane a été détruite. <u>Relogement actuel</u> : Lucien est relogé dans un petit village dans une petite maison gérée par une AIS. Le jardin est petit (juste un talus) et le garage assez loin de la maison. Le loyer s'élève à 487 euros, beaucoup plus que le faible coût de l'HP. Il dit y souffrir de l'insonorisation. Il bénéficie néanmoins d'une prime ADEL (120 euros). Lucien souhaiterait retourner en HP.
---	--------------------------------	-------------	--------------------------	--	---	---	--

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
9	Sonia 13/06/18 Domicile	30 ans F	Famille monoparentale.	problèmes techniques. Divorcée d'un mari violent. Deux enfants (8 ans et 10 ans) Sonia recourt aux transports en commun et au taxi social. Ses enfants vivent encore une semaine sur deux en HP chez leur père.	Sonia est d'origine étrangère, sans diplôme, sans profession. Elle suit des cours d'alphabetisation et parle difficilement le français. Elle est bénéficiaire du RIS. Sonia espère trouver un emploi quand elle aura perfectionné son français.	<p>Avant HP : Inconnu.</p> <p>Entrée HP : Sonia a suivi son mari qui était propriétaire d'un chalet. La vie en HP était « le choix de son mari ». Elle ne sortait pas du chalet qu'elle trouvait très sale.</p> <p>L'environnement n'était pas l'idéal pour ses enfants.</p> <p>Durée HP : 5 ans (jusqu'en 2016).</p>	<p>Déménagement antérieur : néant</p> <p>Sortie HP : Elle est sortie de l'HP depuis deux ans suite à un divorce d'un mari violent. Sonia est sur une liste d'attente depuis 1 an pour un logement social moins cher et plus spacieux. Elle n'a pas reçu de prime lors de son départ de l'HP car c'est son mari qui était propriétaire du chalet.</p> <p>Relogement actuel : Sonia et ses enfants sont relogés dans un appartement via AIS, situé au 3<sup>ème</sup> étage sous le toit d'une maison ancienne. Il y fait très chaud l'été et le bâtiment n'est pas insonorisé. Le loyer s'élève à 300 euros par mois auxquels il faut ajouter 200 euros pour l'électricité, le gaz et le chauffage.</p> <p>Elle est candidate pour une maison sociale depuis 1 an dans le but de payer un loyer moins cher et de disposer de plus d'espace et de liberté pour ses enfants.</p> <p>Déménagement antérieur : néant.</p>

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
<b>2.1.2.2. Personnes relogées via AIS et ex-locataires de leur parcelle</b>							
10	Etienne 01/06/18 Domicile	50 ans M	Famille monoparentale	Séparé, mais en bonne entente avec la mère de ses deux garçons (12 et 15 ans) qu'il reçoit quand ils le veulent, mais jamais l'été (appartement trop chaud). Il est sorti d'une médiation de dettes.	Routier de profession, Etienne est actuellement malade et bénéficiaire d'allocations maladie-invalidité depuis 7 ou 8 ans.	Avant HP : Etienne louait un « kot » dans le secteur privé. Il était en médiation de dettes et vivait avec une allocation de 880 euros par mois. <u>Entrée HP</u> : L'HP a « sauvé » Lucien. Il a loué (« loue-achète ») pour 250 euros/mois une caravane et une parcelle, dont il serait devenu propriétaire après 10 ans. <u>Durée HP</u> : un an.	<u>Sortie HP</u> : Le mauvais état de la caravane (non isolée) et le refus de « l'urbanisme » de lui permettre de l'améliorer l'ont amené à accepter le relogement. Sinon, il serait resté en HP dans une caravane mieux isolée. Il a reçu deux primes (CPAS et RW) pour un montant global de 3300 euros. <u>Relogement actuel</u> : Etienne est relogé dans un appartement géré par une AIS en zone rurale. L'appartement est au 2 <sup>ème</sup> étage, sous le toit. On ne peut voir par les fenêtres trop hautes. Le bâtiment n'est pas isolé. Il fait trop chaud l'été et les coûts de chauffage sont importants. Le loyer s'élève à 420 euros Perçoit toujours une prime ADeL de 50 euros par mois. <u>Déménagement antérieur</u> : néant
11	Christine 26/04/18 Domicile	66 ans F	Isolée de plus de 60 ans.	Divorcée, puis séparée d'un second compagnon violent.	Christine a été vendeuse puis gérante en boulangerie. Elle a perdu son emploi.	Avant HP : Christine a loué un studio meublé pendant 5 ans avant d'entrer en HP. C'était la « galère » depuis son divorce en 1995, galère renforcée par la	<u>Sortie HP</u> : L'accompagnement social a permis à Christine de trouver un logement social. Si elle avait pu, Christine serait restée 4 ans, c'est-à-dire la durée de

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				Christine a un fils et deux petites filles qu'elle reçoit régulièrement. Elle a besoin de sa voiture car elle se déplace difficilement depuis la survenue d'une maladie.	suite à la survenue de sa maladie. D'abord au chômage, elle est à présent pensionnée. Sa pension s'élève à +/- 1400 euros par mois. Christine se plaint de ne pouvoir mettre « un sou de côté ».	survenue de la maladie et la perte de son emploi de gérante. Petite, Christine avait régulièrement passé ses vacances dans la caravane de sa marraine durant l'enfance et appréciait les lieux. Entrée HP : Christine a d'abord vécu dans un studio attenant à l'habitation de son compagnon située en HP. Après leur séparation (compagnon violent), elle a acheté une caravane (4000 euros) non isolée dans laquelle elle a eu très froid en hiver (les canalisations ont gelé) et chaud en été. En hiver, le chauffage coûtait +/- 250 euros par mois. Durée HP : +/- 4 ans au total (2009-2013), dont 1 an en caravane.	remboursement du prêt obtenu pour la caravane. Relogement actuel : Est actuellement locataire d'un appartement géré par une AIS dans un petit village. Le loyer s'élève à 500 euros. Déménagements antérieurs : Christine a déménagé 2 fois avant son logement actuel. Elle a vécu 1 an et demi dans un appartement social mal insonorisé (problèmes de voisinage) mais qui l'a aidée financièrement à remonter la pente et constituer une petite épargne. Elle a ensuite loué un appartement dans le secteur privé (loyer : 400 euros).

## 2.1.3. Les personnes relouées dans le secteur privé

### 2.1.3.1. Personnes relouées dans le secteur privé et ex-proprétaires de leur parcelle

12	Georges (et Marie) + la sœur de	77 ans M	Couple sans enfants	Marie est malade et condamnée. Elle doit	Pensionnés tous les deux. Les rentrées du ménage atteignent +/-	Avant HP : Inconnu Entrée HP : Le couple a vécu dans une caravane « semi-résidentielle » dans laquelle ils ont	Sortie HP : Des actes violents commis sur Georges et des vols dans la caravane ont encouragé le couple à partir.
----	---------------------------------	-------------	---------------------	--	---	---	--

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
13	Georges présente lors de l'entretien Elle aide le couple dans ses démarches administratives et pensait accueillir l'assistant social du CPAS.	26 ans F	Couple avec enfants	régulièrement être hospitalisée. A la date de l'entretien, le CPAS commençait à gérer le budget du couple qui ne s'en sort pas suite aux frais élevés de logement et de santé.	1600 euros mensuels. Georges était routier et sa pension s'élève à +/- 1300 euros par mois. Marie percevait une pension de veuve de 300 euros (de son premier mari).	très bien vécu pendant longtemps jusqu'à l'arrivée de nouveaux résidents délinquants. <u>Durée HP</u> : 18 ans	En outre, le médecin a conseillé à Marie de sortir de l'HP (ils se chauffaient au pétrole). <u>Relogement actuel</u> : Le couple est relogé dans une petite maison à une chambre en zone rurale (loyer : 610 euros). Ils recherchent un logement de plein pied en raison des problèmes de santé de Marie, et surtout moins cher. Ils souhaiteraient un logement social. <u>Déménagement antérieur</u> : Le couple a d'abord été relogé dans la famille (contre -partie : 100 euros mensuels) et indique avoir été victime de mauvais traitements.
	Geneviève (et Thierry) 9/05/18 Domicile	26 ans F	Couple avec enfants	Trois enfants (5 ans, 3 ans et 1 an) Les deux enfants en âge de scolarité vont à l'école dans le village. L'aide familiale les aide pour les trajets. Thierry a dû renoncer à son véhicule.	Geneviève et Thierry ont tous les deux un diplôme de l'enseignement spécialisé. Tous les deux sont sans emploi actuellement. Geneviève a touché des allocations de chômage et à présent, suite à une maladie, des	<u>Avant HP</u> : Geneviève et Thierry ont grandi tous les deux en HP, Geneviève en chalet depuis l'âge de 4 ans, Thierry en caravane. <u>Entrée HP</u> : Le couple a vécu dans ce chalet avec le père de Geneviève jusqu'au 1 <sup>er</sup> anniversaire de leur 1 <sup>er</sup> enfant. Le père était propriétaire de son chalet. <u>Durée HP</u> : 17 ans au total	<u>Sortie HP</u> : Le couple voulait vivre et élever ses enfants de manière indépendante. Il est donc parti du chalet du papa. Ils regrettent à présent d'être partis « trop vite ». <u>Relogement actuel</u> : La famille est relogée dans un appartement en zone rurale. L'appartement est récent mais néanmoins humide. Le loyer s'élève à 650 euros sans les charges et à plus de 900 euros si on ajoute les factures énergétiques et autres.

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				Ils reçoivent une aide à domicile du CPAS et des colis alimentaires car une fois payés les frais incompressibles, il ne reste que 100 euros.	allocations maladie-invalidité. Thierry est sans revenu.		S'ils le pouvaient, ils retourneraient en HP car ils disent « ne pas s'en sortir » financièrement. Ils ont aussi posé leur candidature pour une maison sociale. <u>Déménagements antérieurs</u> : Le couple a déménagé 4 fois en 5 ans depuis la sortie HP dans des appartements parfois insalubres et/ou mal insonorisés. .
14	Fabienne 28/05/18 Domicile	40 ans F	Famille monoparentale	Fabienne est séparée d'un compagnon violent (plainte déposée à la police). Deux enfants (11 et 18 ans) scolarisés à proximité.	Fabienne travaille comme vendeuse. Elle a de « petits contrats » et espère trouver un autre emploi mieux rémunéré et plus intéressant.	<u>Avant HP</u> : Avec son ex-mari, Fabienne avait cherché une maison à acheter quatre façades, à la campagne mais en dehors de l'HP. <u>Entrée HP</u> : Avec son ex-conjoint, Fabienne a acheté une « maison refaite » en HP faute de ne pas avoir trouvé au dehors. Elle avait coûté un peu moins de 90 000 euros. <u>Durée HP</u> : 1 an et 4 mois	<u>Sortie HP</u> : Fabienne est sortie de l'HP sans demander de l'aide à personne (sauf à la police) pour fuir un conjoint violent et éviter d'être retrouvée. <u>Relogement actuel</u> : Fabienne est relogée avec ses enfants dans une maison 2 chambres située dans une petite ville. Loyer 550 euros. Elle et ses enfants sont à proximité de tout. Elle s'y sent bien mais souhaiterait déménager pour payer un loyer moins cher. <u>Déménagement antérieur</u> : Fabienne a déménagé une fois auparavant « en urgence ». L'appartement était trop petit (1 seule chambre) et le propriétaire jugé trop intrusif.

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
<b>2.1.3.2. Personnes relogées dans le secteur privé et ex-locataires de leur parcelle</b>							
15	Jean-Pierre Domicile 25/04/18	54 ans M	Isolé de moins de 60 ans	Jean-Pierre est séparé. Ses enfants adultes lui rendent visite. Son père loue un appartement dans le même village. Il est malade et a été hospitalisé à plusieurs reprises. Il doit faire face à des frais élevés de transport en ambulance et de médicaments. Il bénéficie de l'aide alimentaire.	Peu d'informations sur le passé professionnel. Jean-Pierre est à présent gravement malade et bénéficiaire du RIS (+/- 890 euros par mois). Jean-Pierre a vécu longtemps chez ses parents en raison de la difficulté de trouver un emploi.	<u>Avant HP</u> : Ses parents auraient « choisi » de vivre en HP. Ils avaient acheté un chalet dans lequel Jean-Pierre a vécu longtemps. Ses parents ont aussi été relogés suite à de gros problèmes de santé. <u>Entrée HP</u> : Il a d'abord loué une caravane, puis acheté une autre caravane dans une zone inondable (bien que sa caravane n'ait jamais été inondée). La parcelle était louée 500 euros par an. Jean-Pierre se sentait « espionné » tout le temps en HP. <u>Durée HP</u> : 10 ans	<u>Sortie HP</u> : Jean-Pierre a voulu quitter la zone trop humide en raison de ses problèmes de santé. Il voulait aussi fuir la promiscuité. <u>Relogement actuel</u> : Il est relogé depuis 10 ans dans un appartement situé dans un petit village (loyer : 500 euros eau et électricité comprise) et recommandé par une connaissance. L'environnement est très calme, voire bucolique au bord d'une rivière. Le point négatif réside dans le coût du chauffage. <u>Déménagement antérieur</u> : Jean-Pierre a vécu pendant deux ans dans un appartement estimé trop cher (480 euros + les charges).
16	Nicole 17/04/18 Domicile	78 ans F	Isolée de plus	Nicole est veuve, handicapée et	Nicole était femme au foyer. Son mari décédé	<u>Avant HP</u> : Nicole habitait dans une grande maison avec son mari et ses enfants. Devenue veuve,	<u>Sortie HP</u> : Nicole a dû partir parce qu'il pleuvait dans la caravane. La propriétaire n'a pas entrepris de

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
			de 60 ans	se déplace difficilement. Trois de ses cinq enfants sont décédés à l'âge adulte. Elle entretient des contacts réguliers avec une fille et deux petites filles qui lui rendent visite et l'aident dans les démarches. Elle avait élevé les enfants d'un de ses fils décédés.	était ouvrier d'usine. Elle n'a pas d'expérience professionnelle	elle ne parvenait plus à payer le loyer et le propriétaire a résilié le bail <u>Entrée HP</u> : Des amis résidents permanents lui ont renseigné une caravane à louer. Elle est devenue locataire successivement de deux caravanes dans le même camping. Le loyer de la 2 <sup>ème</sup> caravane s'élevait à 370 euros. Elle aimait la vie à l'extérieur et le jardinage. <u>Durée HP</u> : 3 ans en tout	travaux de réparation. Elle aurait aimé louer une autre caravane, mais la commune ne lui autorisait plus que 6 mois en HP. <u>Relogement actuel</u> : Nicole est relogée dans une toute petite maison de plein pied (deux pièces + salle de bain) insalubre, dont le loyer s'élève à 350 euros. Nicole n'a pas obtenu d'appartement social. <u>Déménagement antérieur</u> : Auparavant, Nicole a loué un appartement correct mais inadapté à son handicap. Elle ne pouvait monter les escaliers en colimaçon avec ses courses. Le loyer s'élevait aussi à 350 euros.
17	Laetitia 29/05/18 Domicile	27 ans F	Couple avec enfants	Laetitia composait un ménage « isolé » en HP. Elle vit à présent dans une famille nombreuse recomposée. Elle a	Laetitia est travailleuse salariée à temps partiel dans une grande surface. Elle suit une formation en perspective d'une reconversion professionnelle.	<u>Avant HP</u> : Laetitia a vécu chez ses grands-parents dans un logement social, puis a loué un appartement dans le secteur privé (loyer : 675 euros). <u>Entrée HP</u> : Ne parvenant plus simultanément à payer son loyer et à rembourser son prêt voiture avec son salaire à temps partiel de 1.150 euros mensuels, mais	<u>Sortie HP</u> : Laetitia est sortie en raison de l'humidité dans la caravane qui la rendait malade. <u>Relogement actuel</u> : Laetitia est relogée dans une maison en périphérie urbaine (loyer : 550 euros) choisie pour sa localisation proche de son travail (en voiture). Elle a d'abord loué seule puis a rencontré son compagnon.

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				rencontré son compagnon après être sortie de l'HP. Un enfant est né. Son compagnon avait déjà deux enfants qui vivent une semaine sur deux avec leur papa.	Son compagnon travaille également dans le secteur de la grande distribution. Ils ont tous les deux des « horaires décalés ».	souhaitant malgré tout rester indépendante, Laetitia a acheté une caravane (3800 euros). La location de la parcelle s'élevait à 100 euros par mois à payer comptant la 1 <sup>ère</sup> année. Un prêt de 5000 euros a été obtenu. Laetitia n'appréciait pas le voisinage en HP. <u>Durée HP</u> : 1 3 mois.	La rue est composée d'anciennes maisons propriétés d'usine. La prime ADEL a été refusée, la maison bien que « vivable » ne répondant pas à tous les critères de salubrité. Le couple a acheté une maison 4 chambres qu'il est en train de rénover. <u>Déménagement antérieur</u> : néant.
18	Jacques (et Véronique) 24/05/18 Domicile	54 ans M	Couple sans enfant	Véronique a des contacts avec ses grands enfants adultes mais plus avec son père qui n'a jamais accepté que sa fille vive dans une caravane. Le couple espère sortir prochainement de la	Jacques perçoit pour l'instant une indemnité de la mutuelle. Il a longtemps travaillé dans la restauration, a fait faillite, a connu le chômage puis a retrouvé un travail comme livreur. Véronique est pensionnée. Avant sa grave maladie, elle avait été licenciée dans le secteur bancaire.	<u>Avant HP</u> : Le couple possédait une maison qui a été vendue en vente publique. Il n'avait pas d'antécédent en HP et ne recherchait pas la vie en HP. <u>Entrée en HP</u> : C'est la faillite de Jacques et le licenciement de Véronique qui les ont conduits en HP. Ils ont vécu dans deux domaines différents et ont acheté une caravane avec l'aide financière du fils de Véronique. Ils sont passés en médiation de dettes lorsqu'ils étaient en caravane. <u>Durée HP</u> : 12 ans en tout	<u>Sortie HP</u> : Ils sont sortis de l'HP lorsque la caravane a été fortement endommagée lors d'une tempête en 2007. Ils ont récupéré 7000 euros, la caravane étant assurée, mais n'ont pas obtenu de prime. <u>Relogement actuel</u> : Le couple loue une maison deux chambres en zone rurale (loyer 550 euros). Ils ont mis du temps avant de s'habituer au nouvel environnement et à l'éloignement. Ils ont dû s'éloigner de l'endroit où ils avaient des relations, les loyers y étant trop élevés. Ils sont néanmoins mieux logés qu'auparavant.

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				médiation de dettes. Véronique a été très malade, est restée longtemps hospitalisée et est toujours en convalescence. e. Jacques est malade actuellement.	Après avoir suivi une formation d'aide soignante à plus de 50 ans, elle n'avait retrouvé que des emplois intérimaires mal rémunérés.		<u>Déménagements antérieurs</u> : Le couple a déménagé 4 fois après être sortis de l'HP. D'abord hébergés en urgence dans un « logement communautaire » du CPAS (330 euros par mois), ils ont ensuite été relogés dans des appartements du secteur privé. L'un coûtait trop cher (loyer : 650 euros), l'autre (loyer 500 euros) était insalubre. Ils ont plusieurs fois essayé d'obtenir un logement public ou via AIS sans succès.

### 2.1.3.3. Personne relogée, propriétaire de son logement actuel et ex-propriétaire de sa parcelle

19	Valérie 28/05/2018 Domicile	45 ans F	Couple avec enfants	Le couple a encore un enfant à la maison de plus de 21 ans. Leur fille aînée vit de manière indépendante.	L'époux de Valérie travaille à temps plein. Suite à une maladie, Valérie est en mi-temps médical (aide-ménagère).	<p><u>Avant HP</u> : La famille louait en dehors de l'HP</p> <p><u>Entrée HP</u> : Le couple voulait acheter un logement « pas trop cher ». Ils ont acheté un chalet confortable dans un domaine agréable où il n'y avait que des copropriétés. Ils ont remboursé leur prêt pendant 10 ans à raison de 450 euros par mois.</p> <p><u>Durée HP</u> : 12 ans</p>	<p><u>Sortie HP</u> : Ils sont sortis de l'HP suite au sentiment de stigmatisation éprouvé par leur fils adolescent et suite à la détérioration d'une partie des copropriétés (certains ne payaient plus, n'entretenaient plus). Le domaine avait été déclaré inondable sans jamais avoir été inondé.</p> <p><u>Relogement actuel</u> : Valérie a acheté avec son mari une maison familiale en périphérie d'une petite ville, après avoir revendu le chalet « trois fois le prix ».</p>
----	-----------------------------------	-------------	---------------------	---	---	--	---

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
							Le quartier est celui dans lequel Valérie souhaitait acheter depuis longtemps. <u>Déménagement antérieur</u> : néant

## 2.1.4. Les personnes retournées en HP après relogement

### 2.1.4.1. Personne retournée en HP après relogement dans le secteur public

20	Marielle 11/06/18 Domicile	37 ans F	Couple avec enfants	Séparée de son premier compagnon, Marielle a six enfants (entre 3 et 18 ans). Deux des enfants adolescents sont handicapés et, selon elle, s'épanouissent beaucoup plus en HP. Elle sort d'une médiation de dettes qui a duré 8 ans et	Marielle a un diplôme de l'enseignement secondaire. Elle ne travaille pas en dehors de sa maison. Le compagnon a un emploi rémunéré.	<p><u>Passé en HP</u> : Marielle a vécu en HP depuis l'âge de 4 ans, dans le chalet de ses parents. Avec son premier compagnon et ses aînés, elle a loué une caravane dans le même domaine. Elle connaît tout le monde dans le domaine. Le père des enfants est un voisin.</p> <p><u>Retour en HP</u> : Sortie de la médiation de dettes, Marielle vient de racheter le chalet et la parcelle de sa mère. La mensualité s'élève à 350 euros. Elle prévoit de refaire le toit du chalet.</p>	<p><u>Relogement avant retour en HP</u> : La famille a été relogée pendant 13 ans dans une maison sociale 5 chambres. Marielle s'y sentait malheureuse.</p>
----	----------------------------------	-------------	---------------------	--	--	---	---

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
				l'a beaucoup affectée. Elle vit depuis 6 ans avec son nouveau compagnon. Ce dernier est bricoleur et améliore le chalet.		Le domaine est et a toujours été pour elle un lieu de liberté et de sociabilité. L'infrastructure du domaine est en passe d'être améliorée (routes, ...).	

#### 2.1.4.2. Personne retournée en HP après relogement via AIS

21	Sophie (et Raphaël) 10/06/18 Domicile	+/-30 ans F	Couple avec enfant.	La petite fille (7 ans) va à l'école en ville, ce qui nécessite beaucoup de trajets en bus, le couple n'ayant plus de voiture.	Actuellement au chômage (1150 euros par mois) depuis six ans (interrompu par de courtes périodes de travail), Sophie a travaillé pendant plusieurs années dans une entreprise tombée en faillite. Le compagnon, cuisinier, est sans emploi et sans revenus propres.	<p><u>Passé en HP</u> : Avant le relogement, Sophie a connu deux autres passages en HP. Le premier dans un « bungalow en dur » en bon état mais éloigné de tout : le second, lorsque son enfant était bébé dans un chalet « nickel », dont elle a été expulsée par voie judiciaire suite à un retard de paiement. Au moment d'entrer dans ce chalet, elle avait encore son emploi et comptait sur sa belle-mère vivant dans le domaine pour garder son enfant.</p> <p><u>Retour en HP</u> : Depuis un an, le couple loue le chalet du beau-père en HP (loyer : 250 euros), ce</p>	<p><u>Relogement avant retour en HP</u> : Avant de retourner en HP, avait été relogée via AIS dans un appartement deux chambres. Le coût global de ce logement (loyer, chauffage, eau, électricité) revenait à 360 euros.</p> <p>Le couple n'a pas renouvelé le bail pour aller vivre dans le chalet pensant qu'il s'agissait « d'une bonne affaire ». Sophie avait bénéficié d'une prime mensuelle, mais cette prime est à présent supprimée. Elle doit rembourser les mensualités perçues après le départ de la location.</p>
----	---	----------------	---------------------	--	---	---	---

N°	Prénom d'emprunt Date-lieu d'entretien	Age et sexe	Type de ménage	Infos familiales	Infos socio-professionnelles	Trajectoire socio-résidentielle HP (et avant HP)	Trajectoire socio-résidentielle depuis la sortie HP
						<p>dernier vivant dorénavant à l'étranger. Le chalet (caravane « emballée ») n'est pas isolé et est très froid l'hiver. Le coût du chauffage s'élève à 300 euros minimum par mois en hiver. Les transports en commun, l'école et les commerces sont très éloignés. Le couple n'a plus de voiture pour l'instant. Ils veulent partir et ne plus jamais retourner en HP.</p>	<p>Le couple a introduit une candidature pour un logement social avec l'aide de l'antenne sociale.</p>

## **2.2. Les facilitateurs et obstacles au relogement repérés dans les trajectoires socio-résidentielles**

Sans trop s'attarder pour l'instant sur les détails du relogement (objet du chapitre suivant), est-il possible de dégager du tableau des trajectoires, au-delà de la diversité, quelques tendances caractéristiques ou quelques processus marquants entre le moment où l'on entre et le moment où l'on sort pour être relogé, entre l'argumentation développée pour expliquer l'entrée et celle fournie pour expliquer le relogement ? Si l'on s'inspire des deux grilles d'analyse précitées, la stratification de Lion basée sur les capacités et les projets résidentiels des personnes, et les concepts de « logiques d'action stratégique ou tactique » basés sur la mobilisation des ressources, des « capitaux » financiers, sociaux et culturels (voir 1.1., p.) 29 émerge-t-il quelques trajectoires types de cette diversité de parcours résidentiels ? Chercher à caractériser chacune des trajectoires s'apparente à un leurre dans le cadre de cette évaluation non exclusivement centrée sur la question des trajectoires. Par contre, sans prétendre à l'exhaustivité, le repérage de quelques ruptures et de quelques constances permet de souligner certains éléments qui facilitent ou rendent difficile le relogement et le maintien dans le relogement. Ces facilitateurs et ces obstacles sont soit transversaux soit spécifiques à l'un ou l'autre secteur de relogement, public, privé via AIS ou privé hors AIS.

### **2.2.4. La combinaison des processus familiaux et sociaux**

Parmi les facteurs transversaux, signalons d'abord avec Lion « l'importance des configurations familiales et des ruptures conjugales dans les parcours résidentiels » (Lion, 2018, p. 539). Tant à l'entrée qu'à la sortie de l'HP, des changements familiaux, combinés à des processus socio-professionnels, impactent les trajectoires résidentielles. Parmi les personnes relogées et interviewées, les séparations qui ont « contraint » à entrer ou à sortir sont assez fréquentes. Le veuvage peut aussi contribuer à l'entrée en HP (Françoise, 61 ans, 7 ; Nicole, 78 ans, 16). La violence conjugale ou le harcèlement peuvent aussi amener à entrer ou à sortir d'un domaine. Au sein de notre échantillon (au sein duquel ne figurent que des personnes qui ont eu la capacité de réagir !), la violence conjugale a agi

---

<sup>29</sup> Insistons sur le fait que nous nous inspirons des catégories précitées, sans forcer, en laissant des « blancs » si nécessaire.

d'avantage comme un accélérateur de sortie de l'HP (Fabienne, 40 ans, 14 ; Sonia, 30 ans, 9 ; Christine<sup>30</sup>, 66 ans, 11). Cependant, la violence conjugale conduit parfois à renoncer à l'accompagnement social afin de se protéger, la victime préférant ne pas être retrouvée par son conjoint violent lorsqu'elle déménage (Sonia, 30 ans, 9). La police a, dans ce cas, fourni la première clé discrète vers une aide sociale.

### **Les combinaisons facilitant le relogement**

Recomposer une famille, accueillir un nouvel enfant sont des facteurs encourageant à adopter une « stratégie » résidentielle, qu'il s'agisse de déménager vers un logement plus grand dans le secteur public (Nadia, 31 ans, 1 ; François (et Lamia), 67 ans, 2 ; Laurent, 30 ans, 6), d'acheter une maison (Laetitia, 27 ans, 17) ou encore de retourner en HP (Marielle, 37 ans, 20). Dans ces cas, il y a bien un projet construit, exigeant de l'énergie, du temps voire des moyens financiers (dans le cas de l'accès à la propriété). Relevons néanmoins que le concept de stratégie nous semble caractériser des sorties d'HP bien différentes, empreintes de valeurs culturelles variées, allant de l'achat d'une maison sur le marché acquisitif traditionnel au retour à l'HP. Ces stratégies ne se sont pas développées uniquement sur base d'un changement familial. Dans la plupart des cas rencontrés, on peut repérer les processus sociaux ou socioprofessionnels qui se combinent avec les changements familiaux. Laetitia achète une maison avec son compagnon parce que tous les deux gagnent un salaire, ce double revenu facilitant l'octroi d'un prêt bancaire. François et Lamia ont tous les deux un revenu de remplacement et le loyer de la maison social est modéré. Laurent et son épouse travaillent et, grâce à un logement au loyer modéré, peuvent épargner pour mettre de côté en perspective de leur future maison. Marielle repart en HP et achète un chalet après la clôture de sa médiation de dettes. Le salaire de son compagnon et ses talents de bricoleur facilitent grandement le projet de devenir propriétaire d'un chalet bien isolé.

---

<sup>30</sup> Bien que l'impact soit indirect dans le cas de Christine qui loue d'abord une caravane non isolée avant de sortir de l'HP.

### **L'importance du passé en HP à relativiser**

Dans les trajectoires socio-résidentielles, quel que soit le secteur de logement, on peut repérer plusieurs cas où les personnes ont vécu dans leur jeunesse en HP. Les discours de ces personnes tendent généralement à positiver la vie en HP et à l'envisager comme scénario possible ou souhaité lorsqu'on est devenu adulte dans une situation précaire. Néanmoins, des entretiens, il ressort que cette imprégnation du passé en HP plutôt positive peut aboutir à des logiques d'action contrastées. Dans le cas de Marielle, retournée en HP après avoir été relogée dans le secteur public, il s'agit effectivement d'un retour concrétisant une véritable « stratégie » amenant pour elle et sa famille plus de bien-être (Marielle, 37 ans, 20). Geneviève et Thierry envisagent un éventuel retour avec leurs trois enfants comme « tactique » pour échapper à la précarité extrême dans laquelle ils sont enlisés (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13). Par contre, chez Jean-Pierre ou chez Sophie et Raphaël, ce qu'ils manifestent renvoie au contraire à une réaction de rejet de l'HP en tant que « tactique » aboutissant à des conditions de vie inacceptables à leurs yeux (Jean-Pierre, 54 ans, 15 ; Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21).

### **Les combinaisons renforçant la précarité sociale et la difficulté du logement**

Presque toutes les personnes interviewées évoquent leur vécu de la « précarité sociale » (Bouffartigue, 2015) 31. Cependant, certaines d'entre elles, précaires parmi les précaires, peuvent être apparentées à la troisième strate identifiée par Lion parmi les résidents permanents comme étant « les plus précarisés des classes populaires ». Il semble pourtant bien difficile de pointer parmi les cas étudiés un type de configuration familiale particulière qui souffrirait plus que les autres de la précarité. Figurent en bonne position les ménages d'isolés allocataires sociaux (par exemple, Nicole, 78 ans, 16) et les familles monoparentales (Sonia, 30 ans, 9) mais pas uniquement. Parmi les ménages relogés évoquant un éventuel retour en HP faute de pouvoir « s'en sortir » et construire une « stratégie », figurent aussi des

---

<sup>31</sup> Nous renvoyons à la définition de la « précarité sociale » fournie par Bouffartigue : « *La précarité sociale est (...) une notion plus large que celle de la précarité professionnelle, puisqu'elle désigne la fragilité de l'ensemble de la condition sociale. Bien entendu la précarité professionnelle la favorise - ne serait-ce que parce qu'elle affaiblit les droits sociaux -, mais elle n'y conduit pas nécessairement. Cela dépend : de la qualité et de la densité du réseau familial et social de proximité susceptible de soutenir matériellement et subjectivement le travailleur précaire professionnellement ; de la qualité de la protection sociale dont il peut bénéficier ; ou encore de la temporalité, durable ou provisoire du passage, par une situation professionnellement précaire* » (Bouffartigue, 2015, pp. 2-3).

couples avec enfants. Les situations les plus difficiles rencontrées au sein du groupe « couples avec enfants » sont celles où seul l'un des deux adultes reçoit une allocation de remplacement, l'autre restant sans revenu (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13 ; Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21). Cela étant, même un couple sans enfant, bénéficiant chacun d'un revenu de remplacement, peut se trouver en très grande difficulté (y compris pour se reloger) lorsque des problèmes de santé surgissent (Georges (et Marie), 77 ans, 12 ; Jacques (et Véronique), 54 ans, 18).

### **Une diversité de trajectoires entre deux extrêmes : précarité constante versus propriété constante**

Les trajectoires socio-résidentielles reprises dans le tableau sont bien sûr diversifiées, la construction de l'échantillon recherchant cette diversité au point d'y inclure un ménage relogé en tant que propriétaire. Néanmoins cette diversité s'inscrit tout au long d'un continuum, dont le tronçon étudié dans le cadre de cette évaluation comporte deux pôles aux extrémités. L'un peut être représenté par le « propriétaire constant » entré en HP pour devenir propriétaire à meilleur compte et dans un environnement plus agréable que dans le marché acquisitif traditionnel, puis sorti de l'HP toujours par l'accès à la propriété (Valérie, 45 ans, 19). Ce pôle peut être apparenté à la première strate définie par Lion, celle se rapprochant « des fractions stables des classes populaires, intégrées au marché du travail et pouvant parfaitement se loger sur le marché résidentiel 'classique' » (Lion, 2018, p. 540). A l'entrée comme à la sortie, ce sont bel et bien des « stratégies » qui sont développées dans ce type de trajectoire. Dans notre analyse, ce pôle renvoie au cas de figure des personnes qui ne changent pas de statut depuis l'entrée dans un domaine constitué de copropriétés jusqu'au relogement après HP dans un quartier de petites propriétés terriennes avec jardins. A l'autre extrémité, le second pôle renvoie à la « précarité constante » depuis l'entrée pour louer une caravane jusqu'au relogement locatif dans un bâtiment insalubre. La trajectoire socio-résidentielle de Nicole est emblématique de cette « précarité constante ». Entrée en HP sous « contrainte » familiale et sociale, suite au décès de son mari et vu ses difficultés à payer un loyer sur le marché locatif traditionnel, elle loue successivement deux caravanes. Elle sort de l'HP de nouveau sous la « contrainte » (il pleut dans sa caravane et son propriétaire refuse d'entamer des travaux de réparation). Elle reste encore et toujours dans la « contrainte » et la précarité une fois relogée dans une maison louée bon marché mais complètement insalubre.

Toutes les autres trajectoires se situent entre ces deux extrêmes. Situer ou qualifier chacune des trajectoires reprises dans le tableau n'a pas la priorité dans le cadre

de cette évaluation. Par contre, repérer par secteur de relogement, quelques indications sur ces trajectoires nous semble plus pertinent.

### **2.2.5. Les trajectoires des personnes relogées dans le secteur public**

#### **Un rempart contre la précarité extrême ou la « stratégie » du futur propriétaire**

De l'ensemble des trajectoires aboutissant au relogement dans le secteur public, il ressort sans surprise qu'aucun des ménages concernés n'est devenu plus précaire après relogement qu'à l'entrée en HP. Certains, tels Laurent, Denise, François étaient entrés en HP afin de vivre mieux qu'en louant sur le marché locatif traditionnel. Delphine était entrée « tactiquement » pour fuir l'insalubrité des logements loués sur ce marché traditionnel. Entré par stratégie ou par tactique, aucun ménage, qu'il ait été propriétaire ou locataire de sa parcelle, n'est sorti de l'HP de son plein gré. Il s'agissait soit d'une proposition de relogement adressée à une famille avec enfants qui a nécessité une mûre réflexion (Nadia, 31 ans, 1), soit de contraintes familiales (pressions de l'ex-conjoint dans le cas de Denise, 51 ans, 4) soit, le plus souvent, de contraintes extérieures et liées au statut du domaine (annonce de fermeture pour Françoise, 61 ans, 7 ; risque d'expulsion dans le cas de Delphine (et Manuel), 32 ans, 5). Cependant, après relogement, ils veulent soit rester dans leur logement, soit déménager au sein du même secteur pour continuer à bénéficier du loyer modéré, même si des tensions de voisinage empoisonnent parfois la vie. Dans certains cas, le relogement dans le secteur public s'apparente, nous semble-t-il, à une « stratégie » dans la mesure où celui-ci permet d'épargner, parfois même en perspective d'accéder à la propriété, lorsqu'on bénéficie de deux revenus du travail au sein du ménage (Laurent, 30 ans, 6).

### **L'expérience du dol**

Dans notre échantillon, un seul cas contredit ce qui précède, celui de Philippe. Déjà lésé par l'incendie qui a détruit son chalet, il estime que ses droits ont été bafoués lors de la revente de sa parcelle et supporte mal le passage du statut de propriétaire en HP à celui de locataire « social » (Philippe, 46 ans, 3). L'expérience du dol (RTA, 2014) s'apparente ici plutôt à un obstacle au relogement dans le secteur locatif et plus particulièrement dans le secteur locatif public.

### **Un a priori contre le logement social à relativiser.**

Nous avons précédemment fait allusion à la nécessité de relativiser l'imprégnation du passé vécu en HP (voir le point 2.2.1.2.). Dans le même ordre d'idée, on peut relever quelques cas où les personnes évoquent leur jeunesse, ou celle de leurs proches, en logement social. Dans certains cas, l'imprégnation est tellement négative que le logement public est évacué des possibilités de relogement en dépit d'un revenu faible (voir chapitre suivant). Par contre, dans d'autres cas, même lorsque cette expérience est estimée négative, des ménages acceptent le relogement dans le secteur public et peuvent même s'en déclarer satisfaits alors que, précédemment, la vie en HP constituait le seul horizon possible (Nadia, 31 ans, 1). La représentation négative du logement public avant relogement ne constituerait donc pas un obstacle rédhibitoire au relogement dans ce secteur.

### **2.2.6. Les trajectoires dans le secteur locatif privé via AIS**

#### **Une aide améliorable contre la précarité**

Comme dans le secteur public, les ménages relogés dans le secteur privé via AIS rencontrés dans le cadre de cette évaluation ne figurent pas dans la catégorie des plus précaires (assimilée à la troisième strate dans la stratification de Lion) grâce notamment à l'obtention de la prime ADeL.

Parmi eux figurent des personnes entrées en HP sous la « contrainte » conjugale (pour suivre un mari ou un compagnon ; Christine, 66 ans, 11 ; Sonia<sup>32</sup>, 30 ans, 9) ou socio-professionnelle (surendettement et insuffisance des revenus ; Etienne, 50 ans,

---

<sup>32</sup> Sonia était propriétaire en HP. De l'entretien, il ressort cependant que la « stratégie » était davantage celle de son ex-mari que la sienne.

10). D'autres sont entrées par « stratégie » afin de rester propriétaire (Lucien, 57 ans, 8).

S'ils ne sont pas précarisés davantage après relogement, aucun ne conçoit ce relogement comme une « stratégie », les conditions de logement et le coût n'étant pas jugés optimaux. Sonia attend un logement « social » pour réduire la part du budget consacrée au loyer. Lucien envisage un retour en HP pour retrouver son intimité. Etienne reste dans son appartement sachant qu'il ne trouvera pas moins cher ailleurs mais les coûts du chauffage sont jugés prohibitifs (Etienne, 50 ans, 10). Christine souligne son impossibilité d'épargner alors qu'elle avait pu constituer son bas de laine pendant les 17 mois où elle a vécu dans un appartement social.

Par contre, Sophie et Raphaël regrettent amèrement d'avoir quitté leur appartement loué via AIS pour retourner en HP dans un chalet non isolé. En dépit de certaines difficultés, ils étaient mieux logés et surtout mieux chauffés qu'en HP. Le budget consacré au logement était aussi nettement moindre qu'en HP (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21). Eux semblent être passés ou retournés (ils ont déménagé à plusieurs reprises) dans la catégorie des plus précaires, assimilée à la troisième strate définie par Lion.

### **2.2.7. Les trajectoires dans le secteur privé**

Le secteur privé hors AIS compte proportionnellement le plus de relogements. Il ressort que c'est dans ce secteur que la diversité des trajectoires est la plus importante.

Comme dans les deux autres secteurs, les entrées en HP se déclinent sur le mode « tactique » ou « stratégie ». Dans une optique stratégique, Georges a acheté parcelle et caravane afin de devenir propriétaire à moindre coût que dans le secteur acquisitif traditionnel et afin de vivre mieux la période de la retraite. Fabienne et son ex-mari ont trouvé dans un domaine l'habitation quatre façades qu'ils cherchaient en vain au dehors. D'autres suggèrent qu'il s'agissait davantage d'une stratégie développée par leurs parents (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13 ; Jean-Pierre, 54 ans, 15). Enfin, l'entrée peut s'être produite suite à des processus contraignants soit familiaux (le veuvage de Nicole, 78 ans, 16), soit socioprofessionnels (la faillite et le chômage dans le cas de Jacques (et Véronique), 54 ans, 18 ; le chômage dans le cas de Laetitia, 27 ans, 17).

La sortie de l'HP ne s'avère véritablement « stratégique » pour personne dans ce secteur de relogement même si, dans le cas de Laetitia, peu de temps après la

sortie, un événement familial ou socioprofessionnel autorise de construire le projet de devenir propriétaire (Laetitia, 27 ans, 17). Laetitia tactiquement cherche juste à se rapprocher de son travail dans un premier temps et perdure dans les difficultés financières avant de former un couple et de bénéficier du salaire de son compagnon. D'autres sortent contraints par la maladie (Jean-Pierre, 54 ans, 15 ; Georges (et Marie), 77 ans, 12), par la violence conjugale (Fabienne, 40 ans, 14), par la détérioration de l'habitat (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18 ; Nicole, 78 ans, 16). Geneviève et Thierry sortent de l'HP dans l'espoir vain de devenir des parents indépendants de leurs ascendants (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13). En ce qui concerne les souhaits exprimés, seule Laetitia souhaitait fuir l'HP.

Après la sortie de l'HP, une grande diversité des situations est observée. La trajectoire la plus ascendante est probablement celle de Laetitia qui a acheté une maison avec un compagnon. Le couple démontre donc sa capacité à se loger (dans une certaine frange) du secteur acquisitif. D'autres sont satisfaits de leur logement tout en admettant que le budget obligatoirement consacré à ce relogement (loyer et charges) est trop élevé en regard de leurs allocations sociales (Jean-Pierre, 54 ans, 15 ; Jacques (et Véronique), 54 ans, 18) ou du salaire peu élevé (Fabienne, 40 ans, 14).

Les situations les plus difficiles et précaires se rencontrent dans le secteur privé hors AIS. Certaines personnes ont déménagé à plusieurs reprises occupant transitoirement ou successivement des logements insalubres (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18) ; Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13 ; Nicole, 78 ans, 16). Certains cas sont particulièrement difficiles en raison des frais de santé qui se cumulent à ceux occasionnés par le logement (Georges (et Marie), 77 ans, 12) ou en raison du revenu insuffisant lorsqu'un seul revenu doit alimenter toute une famille. C'est aussi dans ce secteur de relogement qu'un taudis héberge une dame âgée et handicapée (Nicole, 78 ans, 16).

Contrairement aux deux secteurs de relogement précédents, le secteur privé hors AIS combine des trajectoires ascendantes, permettant à nouveau d'élaborer une « stratégie » (Laetitia, 27 ans, 17) et des trajectoires descendantes au point de rejoindre la catégorie des plus précaires, assimilée à la troisième strate dans la stratification définie par Lion. De nouveau, c'est un ensemble de processus familiaux, sociaux ou socioprofessionnels combinés au secteur de relogement privé hors AIS qui permettent de comprendre ces évolutions.

### 3. Le relogement par secteur vécu par les personnes relogées

Comment les personnes relogées vivent-elles le relogement ? Comment le comparent-elles à leurs expériences de logements précédentes ? De quels recours disposent-elles en cas de soucis techniques ou autres dans le logement ? Comment s'en sortent-elles pour payer le loyer et les factures énergétiques ? Quels aspects semblent essentiels à leurs yeux avant d'affirmer qu'elles se sentent bien ou mal dans un logement ? L'enquête quantitative indique que, de manière générale, la mobilité des personnes (proximité des services, des commerces..., accès aux transports en commun...) est améliorée après relogement. Quelles précisions, quelles nuances apporte le volet qualitatif à ce résultat global ? Enfin, une fois relogées, comment se représentent-elles encore la vie en HP, les résidents permanents et le logement idéal ?<sup>33</sup>

Ces questions sont traitées par secteur de relogement, logement public, logement privé loué via une AIS, logement privé hors AIS. Au risque de nous répéter, il nous a paru important de pouvoir comparer assez systématiquement ces trois secteurs de relogement afin de repérer les caractéristiques propres à chacun aussi bien que les tendances similaires.

#### 3.1. Le relogement dans le secteur public

Le secteur public comporte presque uniquement des logements gérés par des SLSP à l'exception d'un seul logement géré par l'Office central d'Action sociale et culturelle (OCASC) offrant ses services au personnel de l'armée belge. Il n'y a pas, au moment des entretiens, de personnes relogées dans des logements appartenant à des communes ou des CPAS, très peu représentés selon les résultats de l'enquête quantitative. Néanmoins, rappelons que l'une ou l'autre personne relogée est passée transitoirement par ce type de logement (voir point 2.1. Tableau : Les trajectoires des personnes relogées avant et après HP).

Au total, neuf personnes interviewées sont relogées actuellement ou ont occupé précédemment un logement public. Pour rappel, notre échantillon comportait sept ménages relogés dans le secteur public au moment de l'entretien, quatre ex-

---

<sup>33</sup> Le volet quantitatif précise la répartition entre ces trois grands secteurs du relogement : 26,5% de personnes relogées dans le secteur public (SLSP), 12% via AIS et 58% dans le secteur privé pur. Pour plus de détails (notamment sur les quelques points de pourcentage manquants, voir le tableau 25 : *Secteur duquel relève le logement actuel*).

propriétaires et trois ex-locataires de leur parcelle. En ce qui concerne les types de ménage, ceux-ci se répartissent entre quatre couples avec enfants, un jeune couple sans enfant et deux personnes seules. En plus de ces ménages relogés dans le secteur public au moment de l'entretien, il faut ajouter une famille retournée en HP après plusieurs années passées dans un logement public et une personne seule qui a vécu provisoirement dans un logement public avant de louer dans le secteur privé via AIS. Les arrondissements des relogements comprennent Liège, Namur, Philippeville, Dinant et Marche-en-Famenne.

Dans l'analyse du relogement dans le secteur public, il ne faut pas oublier non plus un aspect important, l'attente insatisfaite d'un logement public. Pour ceux qui sont aujourd'hui relogés dans un logement public, cette attente aura varié entre quatre mois et quatre années (François, 67 ans). Certains ménages relogés dans le secteur privé ou via une AIS sont actuellement en attente d'un logement public. D'autres se sont orientés vers le secteur privé par découragement. Cependant, d'autres encore refusent le secteur public et n'ont donc jamais introduit de demande même s'ils remplissent les conditions d'accès au logement public.

#### **3.1.4. Loyer social salubre versus coûts moindres en HP**

Même si l'intérêt financier d'un loyer modéré pour des ménages à faibles revenus saute aux yeux, il nous semble pertinent d'évoquer les arguments budgétaires avancés par les personnes relogées. Indépendamment de l'avis porté sur d'autres aspects du logement social, ces personnes mettent en avant la possibilité de recouvrer un certain équilibre dans une trajectoire financièrement descendante. Parfois, la location d'un logement public permet d'amorcer une trajectoire ascendante dans la mesure où la possibilité d'épargner autorise l'élaboration voire la réalisation d'un projet.

Au chômage, endettée depuis longtemps mais n'ayant pu apurer l'entièreté de sa dette lorsqu'elle vivait en HP, Delphine précise : « On a toujours eu difficile. Il n'y a que depuis deux ans maintenant qu'on s'en sort grâce à ce logement. J'ai pu liquider pas mal de factures. J'en avais pas mal du temps de mon appartement avant la caravane. (En HP). On payait tout en essayant de manger quand-même parce qu'on en avait marre de se serrer la ceinture et donc, j'en ai liquidé mais pas

*tout (...) Il n'y a que depuis qu'on est ici que ça commence à aller mieux » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5<sup>34</sup>).*

Laurent et son épouse travaillent tous les deux mais jugent les loyers demandés dans leur région beaucoup trop chers pour leur bourse. La location d'un logement « à tarif préférentiel » constitue pour eux « un tremplin pour pouvoir mettre un peu d'argent de côté pour acheter une maison comme l'ancien locataire d'ici qui est un collègue de travail. Il a loué la maison pendant 5-6 ans et puis, il a acheté un bien. Ici, pour une maison 4 chambres, garage, jardin, je paie 480 euros avec l'entretien de la chaudière qui est compris dedans (...) Moi, je gagne 1600 euros, elle (mon épouse) un peu moins » (Laurent, 30 ans, 6).

Relogée actuellement via une AIS dans une zone rurale où la voiture lui est d'autant plus indispensable qu'elle est handicapée et marche difficilement, Christine remémore l'avantage pécuniaire de son passage en logement social : « J'ai pu en un an et demi, et en remettant mon compte à jour parce que j'étais tout de même en négatif avec le déménagement, caravane etc. J'étais dans le rouge. J'avais remis mon compte à jour et j'avais 1700 euros de côté en remboursant (...) J'étais contente. C'est dommage parce que j'aurais pu rester là (dans le logement public). Parce que maintenant, ma voiture, elle a dix ans (...) Bientôt, je vais devoir la changer. C'était déjà une occasion. Mais avec le loyer que je paie ici, parce que dans la région c'est plus cher, je ne sais pas mettre un franc de côté » (Christine, 63 ans, 11).

Le discours de Marielle retournée depuis peu en HP après avoir vécu plus de 10 ans dans une maison sociale avec ses six enfants suggère qu'elle n'aurait pu élaborer son projet de rachat d'un chalet sans avoir au préalable bénéficié d'un logement public : « Au début, ils (les enfants) étaient privés de tout parce que je n'avais pas les moyens ni quoi que ce soit. Et maintenant, j'ai un peu plus. Je suis sortie de la médiation. Et la première chose que j'ai dite, c'est vivre dans la misère comme je l'ai fait... parce qu'on ne mangeait que du haché... Forcément, j'avais mon gamin qui mettait des Pampers. J'avais les biberons et tout ce qui s'en suit. Et je dis : 'une fois que je sors de là, c'est fini ! Je gâte un petit peu mes enfants' » (Marielle, 37 ans, 20).

---

<sup>34</sup> Les n° dans les références des extraits correspondent aux n° d'ordre du tableau des entretiens et des trajectoires des personnes relogées avant et après HP du chapitre précédent.

Néanmoins, le coût du loyer et des factures énergétiques (voir infra) peut aussi être jugé beaucoup plus élevé que les faibles coûts occasionnés par la propriété d'un chalet ou d'une caravane bien isolée en HP : « Q : *Selon vous, c'était moins cher de vivre dans ce chalet finalement ? R : Clairement ! Le prix du loyer ! Je payais mon chauffage, mon eau et mon électricité. J'ai un peu moins de 400 euros (de loyer). Là, tout était payé pour ce prix-là, les frais de gérance du domaine, le chauffage, l'eau et l'électricité. Ici, j'ai un loyer, l'eau, le chauffage, l'électricité » (Philippe, 46 ans). Ce surcoût par rapport aux frais à payer en HP est mentionné tant par des personnes qui regrettent l'HP pour différentes raisons (tel Philippe) que par des personnes qui se disent bien relogées et ne souhaitent plus retourner en HP (François (et Lamia), 67 ans, 2 ; voir infra).*

### **3.1.5. Des familles avec enfants plus épanouies**

Si certains ménages relogés estiment plus cher de louer un logement social que de vivre en HP, ils peuvent néanmoins exprimer leur contentement de louer ce type de logement. Dans notre échantillon de ménages relogés, il s'agit essentiellement de familles avec enfants qui habitent à présent dans une maison (et non dans un appartement) avec jardin offrant un espace et un degré d'intimité suffisants. On constate aussi que le relogement est plus ou moins concomitant à un événement familial heureux (une naissance, une recomposition familiale ou les deux). C'est dans ce type de ménage et dans ce type de logement que nous avons rencontré des personnes qui acceptent avec le sourire d'avoir perdu leur statut de propriétaire pour devenir locataires d'un logement public. Pour ces personnes, le bien-être de la famille, et plus particulièrement des enfants, passe avant d'autres critères : « *Par rapport au moment où on était en HP, en caravane, c'était moins cher qu'ici. Le courant était moins cher d'office (...) L'eau, on ne la payait pas (...) On n'avait pas de loyer parce que je suis propriétaire du terrain. Q : Et ça, vous le considérez comment, le fait de ne plus être propriétaire de votre logement. Ce n'est pas un problème pour vous ? R : Non, ça a été un problème financier au début parce qu'il faut savoir tout régérer (...) Q : Mais malgré tout, la qualité de vie est meilleure dans cette maison ? R : Oh ! Je n'y retournerais pour rien au monde (en HP). Pour les enfants, d'office, il y a plus d'espace (...) Ils ont un jardin. Puis, il y a une grande pelouse dans laquelle ils peuvent jouer. » (Nadia, 31 ans, 1).*

Le même type d'arguments est tenu par cet ancien propriétaire d'une caravane bien entretenue et qui a pourtant conservé d'excellents souvenirs de ses vingt années passées en HP avec les enfants de son premier mariage. Remarié et à

nouveau papa, il répond à la question de savoir si cela ne lui manque pas de ne plus être propriétaire : « *Non non, tout passe, tout lasse comme on dit ! On ne peut pas vivre tout le temps avec des regrets, avec des trucs du passé. Il faut aller de l'avant. Puis, les petits qui sont venus au monde (Rires) Q : Et qui sont bien dans la maison ? R : Oh oui, ici ! Ils ont un beau jardin, des jeux dehors... Super bien ! Ils ont leur chambre pour jouer* » (François, 67 ans).

Le cas de figure inverse, celui de l'ex-propriétaire ressentant comme une injustice le passage du statut de propriétaire à celui de locataire social, est aussi présent dans notre palette d'entretiens (voir infra).

### **3.1.6. Absence d'isolation thermique versus maison basse énergie**

Le relogement dans un logement public ne comporte pas que des avantages. Dans les récits des personnes relogées, le manque d'isolation thermique ou la vétusté de certaines installations, le recours à un combustible trop cher tendent parfois à relativiser l'avantage pécuniaire évoqué plus haut. De nouveau, il ne s'agit pas d'une généralité. Certains locataires soulignent au contraire non seulement que les factures d'énergie ne sont pas excessives dans leur logement public (Françoise, 61 ans, 7) mais aussi que le coût du chauffage en HP était extrêmement élevé lorsque la caravane ou le chalet n'étaient pas ou trop peu isolés. Une famille avec enfant est même relogée dans « *une maison à basse énergie quand-même économique* » (Nadia, 31 ans, 1).

Parmi ceux qui pointent du doigt les problèmes thermiques, certains mentionnent l'absence d'isolation : « Je ne sais pas si la société compte le faire à brève échéance... Ici nous n'avons aucune isolation ! D'ailleurs, la première année que nous étions ici, c'était assez pressant. (...) Au mois de mars. Il faisait encore assez froid. Comme le gaz était déjà installé ; j'avais acheté un poêle au gaz, mais l'hiver pour la maison, c'était totalement insuffisant. Ici, pour cet hiver-ci, j'ai acheté un poêle à pellets qui fonctionne très très bien. Ici, dans les 25 26 degrés (...) (avant l'achat de ce poêle) j'avais à peine 15 16 degrés dans les chambres. Il n'y a pas d'isolation, aucune ! Le toit est comme ça. il n'y a rien (...) D'après ce que j'ai été voir sur internet, une bonne isolation nous permettrait d'économiser 20-30%. Ici, de pellets, j'en ai consommé plus que 3 tonnes » (François (et Lamia), 67 ans, 2).

D'autres soulignent la qualité médiocre des travaux d'isolation déjà effectués : « La maison n'est pas bien isolée. Il ne fait pas encore très très chaud mais il fait à crever de chaud dans la maison. Et en hiver, il faut chauffer dès qu'il fait... Jeudi, on

annonce 14 degrés, il faudra allumer du chauffage (...) Il y a un ventilateur. Il y a du double vitrage mais les joints ne sont pas bien faits. Il y a du vent qui passe partout » (Philippe, 46 ans, 3). La nécessité de chauffer davantage quand il n'y a pas de bâtiment mitoyen : « C'était de nouveaux bâtiments mais ce qu'il y avait... C'était un trois façades. J'étais juste en coin. A part la maison qui d'un côté chauffait, moi, j'avais rien d'autre. Et alors, cinq chambres, deux étages (...) Donc, c'était beaucoup plus à chauffer que... (dans le chalet) » (Marielle, 37 ans, 20).

### **3.1.7. L'insonorisation et la relative promiscuité**

De toutes les critiques à l'encontre des conditions d'habiter dans un logement public, ce sont probablement les tensions de voisinage renforcées par la mauvaise insonorisation des bâtiments et une relative promiscuité qui récoltent les critiques les plus cinglantes. Certains ne se plaignent pas du tout de ce problème et soulignent même l'acquisition d'un confort inexistant en HP : « On a vraiment eu dur de prendre notre décision (de partir de l'HP). Mais une fois qu'on est parti, je n'y retournerai plus jamais. J'en suis sûre et certaine. (...) Le confort est quand-même là, quoi ! Un certain confort qu'on n'avait pas spécialement, puis l'espace entre guillemets. On était plus l'un sur l'autre (en HP) » (Nadia, 31 ans). Nadia vit dans une toute nouvelle construction à basse énergie mieux isolée au plan acoustique également ou mieux conçue pour préserver l'intimité des ménages.

Par contre, les plaintes sont sans appel : « C'est clair qu'entendre le voisin qui prend de l'eau et qui va aux toilettes, ce n'est pas vraiment agréable (...) C'est du papier carton » (Philippe, 46 ans). Ou encore : « Ça a été un an et demi d'enfer parce que dans les appartements sociaux, vous avez autour de vous des gens qui n'ont aucun respect, mais alors AUCUN ! C'était un ancien hôtel. Donc, c'était des planchers. Le jeune homme qui était en haut recevait des jeunes de son âge avec des enfants qui couraient, qui jouaient au football. Je devenais dingue. Il y avait trois chiens dans l'immeuble. Ça aboyait de tous les côtés (...) C'est horrible ! C'est horrible ! Et sincèrement, s'il n'y avait pas eu cet entourage-là. Je crois que je serais encore là-bas aujourd'hui (...) On entend tout ! En fait, ils ont simplement séparé le long mur par un mur en gyproc. Donc, ils ont fait la salle de bain, puis directement la salle de bain des voisins. Quand ils parlaient, je les entendais. (...) Il y avait des soirs où j'allais m'installer sur le parking de la maison communale. Je pleurais toute la soirée sur le parking pour ne pas rester chez moi » (Christine, 63 ans, 11).

Le manque d'intimité et les tensions de voisinage peuvent pousser au déménagement et créer un sentiment de regret de l'HP : « Voilà 10 ans que je suis ici, mais j'attends un transfert depuis trois ans parce que j'ai des problèmes avec les voisins. Je suis la tête de turc de ma voisine et du quartier. Harcèlement moral ! On me jette des œufs sur les fenêtres. On me jette des pavés. (...) Je ne peux pas faire ce que je veux chez moi à un point que je suis en grosse dépression (...) J'ai acheté une caméra pour pouvoir voir ce qui se passe quand je suis chez les gens, chez le médecin. Conclusion : moi, je n'en peux plus de ce PUTAIN d'appartement ! Si on ne me trouve pas quelque chose, je vais vers la terre ! Je regrette d'être partie de mon chalet ! Ah oui ! » (Françoise, 61 ans, 7).

### **3.1.8. Le manque d'entretien avant et après l'entrée dans le logement**

Même parmi les locataires satisfaits de leur logement, plusieurs ménages interviewés ont insisté sur la saleté des lieux avant d'emménager et la quasi-absence d'aide dans le chef de la SLSP. De nouveau, l'état du logement varie d'un endroit à l'autre comme l'expriment François et Lamia qui ont vécu successivement dans un appartement social puis dans une maison sociale : « L : C'est un choc total ! Fr. : (...) D'ailleurs ma femme a pleuré. L : Je suis rentrée. J'ai dit. On est où là ? Sale, c'était sale ! J'ai fait moi-même. La saleté restait à l'intérieur. J'ai peint les escaliers. J'ai même fait tous les produits. La saleté, elle ne s'enlevait pas. Pendant deux mois trois mois, on a fait des travaux. On a même fait la peinture des portes. Q : Et vous avez reçu de l'aide pour rafraîchir ? L : On a demandé pour avoir de la peinture. Non ! Fr : Rien du tout ! Parce que nous autres, quand nous sommes arrivés (dans l'appartement social précédent), on n'avait rien à faire. L'appartement était nickel partout ! On avait juste à mettre les meubles » (François (et Lamia), 61 ans, 11).

Contrainte d'entrer rapidement dans son nouveau logement sans pouvoir attendre le délai proposé par la SLSP, cette autre locataire explique : « Le logement social, (...) j'étais bien, moi ! J'avais tout arrangé avec ma sœur. On avait tout nettoyé parce qu'on avait reçu cet appartement dans un état lamentable. Quand je dis 'lamentable', c'était une poubelle, cet appartement ! Moi, j'ai pleuré quand je l'ai vu. Et je n'avais pas le choix, j'avais vendu la caravane (...) Q : Et la SLSP a quand-même contribué au re nettoyage ? R : Ils m'ont donné 20 euros pour nettoyer tout avec ma sœur, 20 euros ! Et on a nettoyé tout pendant une semaine. Q : Et ils n'ont pas repeint ? R : La peinture, là aussi ! Il ne faut pas m'en parler de ces gens-là (les travailleurs de la SLSP) parce que je les ai là ! Franchement, on voit qu'ils sont jeunes

*et qu'ils ne savent pas ce que c'est que d'être dans la misère ! Parce que quand je suis arrivée là, tout était dans un état lamentable, les toilettes, tout ! Cet appartement était déjà libre depuis un petit moment. Donc, ils avaient largement le temps d'envoyer quelqu'un pour nettoyer, pour faire les petites retouches de peinture et les choses comme ça » (Christine, 63 ans, 11).*

*Après l'entrée dans le logement, certains locataires se plaignent encore du manque d'entretien des bâtiments. Philippe installé depuis cinq ans dans son logement critique « le logement qui est très mal entretenu. Ça fait deux ans que j'ai signalé une fuite d'eau à la cave aux logements sociaux. Ce n'est toujours pas réparé. Il y a de la rouille dans la baignoire qui a été signalée à l'état des lieux. Toujours pas réparé non plus. Ils n'entretiennent pas leur bâtiment (...) Il faudrait la même vérification dans les logements sociaux (que dans les logements privés) Combien sont insalubres ?! Un propriétaire n'a aucun droit de louer un logement s'il n'est pas conforme en électricité. Les logements sociaux peuvent le faire. Dans ma maison, il n'y a pas de prise de terre (...) J'ai eu des fuites d'eau dans la cave (...) Des trous ont été forés dans le béton de la cave pour que l'eau s'évacue mais l'eau s'évacue dans les fondations certainement. Si une nappe d'eau se fait en-dessous, un jour, ça s'écroulera » (Philippe, 46 ans, 3).*

### **3.1.9. La mobilité : Voiture, transports en commun et taxi social**

Pour l'ensemble des personnes relogées quel que soit le secteur du relogement, le volet quantitatif mentionnait que « Le relogement allait de pair avec une meilleure accessibilité globale (des services administratifs, des commerces, des écoles) même si les ménages restent éloignés et mal connectés par les transports en commun » (voir volet quantitatif, tableau 29 : Eloignement et connexion aux transports en commun du logement actuel). Parmi les personnes relogées dans le secteur public, le volet qualitatif indique sans surprise que ce sont surtout celles habitant dans les zones plus rurales ou décentrées qui se plaignent de l'insuffisance des transports en commun. La plainte s'avère d'autant plus forte qu'ils ont des enfants en âge de scolarité : « De X (l'endroit où Philippe vivait en chalet), j'avais 15 km. D'ici, j'en ai 40 (...) Rien que pour le sport, c'est deux heures de plus, trajet aller et retour, (deux heures) de moins qu'ils ont pour se reposer pour l'école. Q : C'est vous qui déposez les enfants en voiture alors ? R : Oui, c'est impossible parce qu'il n'y a plus de bus pour revenir. Il n'y a même pas de bus le week-end ici (...) Ils sont tout le temps dépendants de nous alors que le grand va avoir 18 ans. Il pourrait avoir un peu plus d'indépendance, partir, rentrer. Il doit tout le temps dépendre de

*nous parce qu'il n'y a pas de transport en commun » (Philippe, 46 ans, 3). Ces locataires d'un appartement social ont demandé et obtenu un transfert vers une maison sociale essentiellement pour se rapprocher d'un centre urbain, de l'école de leurs enfants, des clubs sportifs et des commerces : « Fr : C'était un appartement magnifique. M : Sauf que c'était loin de tout. Presque la campagne (...) Fr : Pour les courses, c'était à 10 km (...) M : Pour les enfants, ils sont inscrits dans un club de sport. Ils y vont trois fois par semaine. Fr : Oui, je devais faire le chemin. Il fallait chaque fois trois fois par semaine venir ici. M : C'est pour ça qu'on a fait une demande pour une maison (François (et Lamia), 67 ans, 2).*

Les avis fluctuent selon la localisation des parcs de logements et selon l'offre de services existant à proximité. Pour cette famille relogée pourtant en périphérie d'un centre urbain, le bilan « mobilité » est plutôt positif : « (En HP), on était à 7 km pour avoir un magasin, ici, je traverse la rue, j'y suis (...) Et l'école de mon fils, c'est plus ou moins le même trajet » (Nadia, 31 ans, 1).

Les personnes âgées, handicapées, malades ou les parents d'enfants handicapés recourent parfois au taxi social et peuvent aussi se plaindre des horaires qu'elles jugent inadaptés à leurs besoins ou à ceux de leurs enfants : « J'ai eu un accident. Je ne comptais plus reprendre de voiture, mais quand je dois aller chercher mon fils, le taxi social, ce n'est pas possible parce que mon fils finit à 16h15 et le taxi social termine à 16h. Donc, ce n'était pas possible d'aller le chercher. Et le matin, mon fils doit partir pour 7h30 et le taxi social commence à 8h. Donc, je dis : 'je dois reprendre une voiture' » (Denise, 51 ans). En plus des horaires inadéquats, le coût du taxi social est également jugé excessif par cette locataire relogée en zone rurale : « Moi, rien qu'une fois, j'ai pris le taxi social de ma commune pour aller à X (la ville où son fils fréquente une école spécialisée). J'en ai eu pour 55 euros avec une heure d'attente (...) Q : Il n'y a pas de bus, pas de train ? R : Pas dans les heures qu'eux ont besoin (...) Des fois, c'est compliqué, ça ne correspond pas avec l'heure (des cours ou des rendez-vous) » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5). Lucien partage la critique du coût élevé du taxi social : « Il n'y avait jamais personne pour me conduire à part des amis ou des amies (...). Pour aller en revalidation cardiaque, j'avais demandé au CPAS. Et ben, il me fallait 50 euros pour chaque voyage. Donc, je devais y aller au moins deux fois par semaine » (Lucien), 57 ans, 8).

Des nuances doivent bien sûr être apportées. Dans la périphérie d'une grande ville, cette locataire handicapée qui possède une « petite voiture sans permis » pour les courts trajets estime pratique et positif le recours au taxi social dans la mesure où cela lui évite de dépendre de sa fille : « Ma fille est venue jeudi avec son papa et

la petite. Il n'y a pas de problème. Elle vient voir comment ça va. (Mais) si j'ai un truc à demander, je préfère le demander par mes propres moyens. Je dois aller à l'hôpital. Je sais bien que je dois y aller pour 8h15 dans un mois. Ben, je prends le taxi social. Je le paie quand on m'envoie la facture et voilà ! Je sais bien qu'il ne faut pas qu'elle (ma fille) se lève trop tôt quand elle est en congé. Elle a quand-même deux enfants. Elle a quand-même sa petite maison à entretenir aussi » (Françoise, 61 ans, 7).

### **3.1.10. La stigmatisation des Baraquis en HP ou celle des locataires sociaux ?**

Expérimentée en HP et intériorisée (RTA, 2014, p. 74-75), la stigmatisation des résidents permanents peut se prolonger après le relogement. Il nous semble intéressant de relever la diversité des points de vue des personnes relogées sur la stigmatisation. Les personnes relogées se sentent toujours stigmatisées ou stigmatisent elles-mêmes soit les résidents permanents soit d'autres cibles sociales. Il s'agit d'une flèche à double sens qui constitue un élément à prendre en compte dans l'expérience passée des personnes comme dans leurs trajectoires à venir.

Pour le simple fait d'avoir vécu en caravane ou en chalet, l'étiquette de « baraquai » reste collée à la peau des personnes qui ont quitté l'HP depuis longtemps « D : On est des baraquis ! Q : Ah, c'est comme ça qu'elle (la voisine) vous voit. Ça vous poursuit même si vous n'êtes plus dans la caravane ? (...) M : C'est entre autres pour ça que je ne saurais plus lui parler (...) D : Elle nous fait passer pour des baraquis parce que du fait qu'on a été en caravane avant, elle se permet de mettre des sacs poubelles devant mon garage et dire que c'est nous ! Q : Elle va parfois se plaindre à la SLSP ? M : Pas parfois, c'est tout le temps ! D : S'il n'y a pas la police une fois par jour, il n'y en a pas ! » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).

Cependant, la stigmatisation du résident permanent est parfois fortement relativisée par certaines personnes relogées dans la mesure où elles s'estiment toujours stigmatisées socialement quoi qu'il arrive même si la cible a changé. Une certaine forme de blindage, voire de sagesse, peut se lire entre ces lignes : « Ecoutez ! J'ai bien entendu quand j'habitais à X (nom d'un domaine) : 'Oui mais c'est une baraqueuse ! C'est une qui vit dans une caravane ou dans un chalet' On n'en a rien à foutre ! Moi, je n'en avais rien à foutre. Qu'on me dise : 'Ah oui, c'est la dame qui habite dans un truc social', c'est la même chose ! Que vous soyez une baraqueuse parce que vous habitez dans un soi-disant taudis de chalet ou une

*caravane, ou que vous soyez dans un appartement social, vous êtes quand-même stigmatisée ! (Françoise, 61 ans, 7).*

Et en effet, il arrive que la stigmatisation des « cités sociales » par les résidents permanents eux-mêmes retarde l'acceptation d'un logement social : *« J'ai refait la demande (d'un logement social) et je pense que ça n'a pas duré six mois (...) C'est quand-même tout quitter, quoi ! C'était un grand changement pour nous ! Puis mon compagnon, il ne voulait vraiment pas partir dans une maison sociale parce qu'il habitait en cité avant, donc... (...) Il ne voulait pas reproduire ce que ses parents avaient fait. Donc, on hésitait vraiment (...) On n'était pas d'accord. Moi, je voulais la prendre. Lui, il ne voulait pas. Et donc, j'avais téléphoné à l'assistant social de X : « Ecoutez ! On ne sait pas quoi faire ! » Et il me dit : « Mais enfin ! Que voulez-vous qu'on vous propose de mieux qu'une maison neuve ? Si vous refusez ça, qu'est-ce que vous voulez avoir de mieux ? Ce n'est pas possible ! ». Et là, c'est vrai que ça m'a fait réfléchir. Je me suis dit : « En fait, on est bêtes' Un électrochoc, quoi ! » (Nadia, 31 ans, 1). Le couple a longuement et douloureusement réfléchi mais Nadia se dit à présent « sûre et certaine » de ne jamais plus retourner en HP. En tant que mère, elle est consciente de la stigmatisation des résidents permanents, y compris des enfants, par ceux qui vivent en dehors des domaines : *« Quand je travaillais à l'école (comme assistante maternelle), j'avais des collègues qui disaient de certains enfants : 'C'est des baraquis. Ils habitent dans la caravane là-bas et moi, j'habitais moi-même dans la caravane là-bas. Donc je me disais : 'Ouh là là ! Je ne relevais pas trop la question pour ne pas avoir trop de conflits avec les collègues et tout parce que je m'entendais très bien avec eux » (Nadia, 31 ans, 1).**

Par contre, le ménage retourné vivre en HP après plusieurs années passées dans une maison sociale conserve une image extrêmement négative voire stigmatisée de la vie urbaine tout en idéalisant la vie et l'éducation des enfants dans l'environnement naturel de l'HP : *« Q : Donc Ici (en HP), il y a de l'entraide et de la confiance qui fait qu'on se sent bien. R : Oui oui oui. Q : Vous me dites qu'en ville, ça ne va pas pour les enfants ? R : Ben non, ça finit par des drogues. Ça finit par je fume, je bois tandis qu'ici, qu'est-ce que vous voulez qu'ils fassent ? Ils s'amuse. Ils prennent leur vélo. Ils vont faire un tour. C'est déjà arrivé qu'on fasse un genre de petite cabane dans les arbres pour eux savoir grimper, pour eux, savoir jouer. Rien de tel qu'un endroit ainsi pour un enfant ! » (Marielle, 37 ans, 20).*

### 3.1.11. Le logement idéal

En fonction de leur trajectoire en HP puis en relogement, quelle représentation du logement idéal évoquent les personnes relogées ? Et si cette représentation du logement idéal est comparée au regret d'avoir quitté l'HP ou au souhait de ne plus jamais y retourner exprimé par ces mêmes personnes, quels résultats obtient-on ? La durée de vie en HP et la durée écoulée depuis la sortie de l'HP sont des variables à prendre en compte, mais pas de manière exclusive ou rédhibitoire. François a passé 20 années en HP et en conserve un très bon souvenir. Il en est sorti voici dix ans. Il semble néanmoins que la trajectoire personnelle et familiale (remariage et deux naissances) influence davantage ses choix actuels : « *Vivre dans un chalet ou vivre dans une caravane, c'est un style de vie aussi ! Plus vous y restez, plus vous aurez difficile de partir parce que vous faites votre vie dedans. Vous y avez vos petites habitudes. Vous avez l'entourage, l'environnement. (...) Je suis certain aussi qu'il y en a beaucoup qui préféreraient rester là-dedans que d'aller dans un logement social, et pas seulement parce que ça va leur coûter moins cher. Mais pour quelqu'un qui va vivre tout seul ou à deux, ça va. Mais celui qui a de la famille avec plusieurs enfants, il vient quand-même un moment donné où il y a de la promiscuité* » (François (et Lamia), 67 ans, 2).

De nouveau, la diversité des représentations prime. Cependant, seuls quelques ménages regrettent leur sortie de l'HP et l'idéalisent comme projet de logement et de vie. Ce cas de figure est clairement exprimé par Marielle : « *Dans deux ans, ce (le chalet) sera à moi (...) J'ai été super-malheureuse. Oui, j'avais une belle maison (sociale). J'avais cinq chambres mais j'ai été super-malheureuse parce que pendant 8 ans, on a vécu avec 600 euros par mois en vivant à huit (...) Q : Donc, ici, pour vous, c'est vraiment définitif. Vous achetez, c'est à vous et vous n'avez plus du tout l'intention de redéménager par la suite ? R : Non, hein ! (...) Moi, ce que je dis, c'est que depuis que je suis revenue ici, je suis de nouveau libre tandis qu'à X (où se trouvait le logement social), j'étais sous traitement pour les nerfs* » (Marielle, 37 ans, 20).

Pour d'autres raisons, le sentiment d'avoir été floué par la perte de son chalet ou « l'expérience du dol » (RTA, 2014, p. 80), Philippe affirme qu'il retournerait aussi en HP : « *Moi, j'ai de la chance, j'ai un logement social. D'autres n'ont pas cette chance-là. Ils ont 600 700 euros de loyer. Si je paie, 6 ou 700 euros, je rachète un terrain et les 6 ou 700 euros, je les investis pendant deux ans et je refais mon chalet quoi* » (Philippe, 46 ans, 3).

Par contre, la plupart des autres personnes relogées n'évoquent pas le retour en HP. Ils rêvent d'améliorations concrètes par rapport à leur logement actuel : « Je pense qu'on aimerait bien avoir une cave, un grenier, un garage. C'est des trucs qui nous manquent » (Nadia, 31 ans). Denise regrette sa vie en HP : « J'étais mieux là (en HP) parce que le voisinage, c'était mieux. On s'entendait mieux. On s'entendait tous tandis qu'ici, c'est chacun pour soi ». Mais elle fait néanmoins preuve de réalisme face à ses problèmes de santé : « Q : Votre logement idéal que vous aimeriez trouver, c'est un appartement ou ... ? R : « Un appartement ou ... comment est-ce qu'on appelle ça, quelque chose en bas d'un appartement... quelque chose de plat qui aurait un petit jardin ou quoi que ce soit pour mon chien ... ou une petite cour » (Denise, 51 ans, 4). Après quelques années encore dans son logement public, Laurent imagine la construction d'un logement plus écologique et plus économique, « un bâtiment actif qui va carrément créer de l'énergie » (Laurent, 30 ans, 6).

Parfois aussi, le cœur balance. Françoise hésite entre deux souvenirs heureux : « Le logement que moi, j'aimerais bien d'avoir si on me donnait la possibilité de choisir (...) Je dirais plutôt à X (une SLSP) où j'ai vécu les années de bonheur avec mon mari. Il est plus grand » mais affirme simultanément regretter son chalet en HP : « C'était MON chalet ! Q : La convivialité entre les voisins. R : Ah oui ! Et puis, tu étais chez toi. Je ne sais pas l'expliquer » (Françoise, 61 ans, 7). Ou encore la localisation du projet n'est pas claire – en HP ou en SLSP - parce que non déterminante en comparaison d'autres critères : « Q : Si on rêve un peu, le logement idéal pour vous et votre famille ? Comment est-ce que vous le voyez ? M : Tant qu'à faire, quelque chose avec du terrain. D : ce qu'on aimerait bien, c'est notre terrain à nous, clôturé et tout comme la cité à X (SLSP). Certains, ils ont leur jardin. M : J'aime bien les légumes, faire un petit potager. D : Que le gamin puisse aller jouer dans le terrain sans soucis et la petite aussi. Un garage aussi (...) Tant qu'on a chaud, qu'il n'y a pas d'humidité, qu'on est bien. On ne doit pas avoir six chambres, cinq chambres. Ça, ce n'est pas important tant qu'on est bien ! » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).

### **3.2. Le relogement dans le secteur privé via une AIS**

Pour rappel, une AIS est un intermédiaire entre un propriétaire, privé (le plus souvent) ou public, et un locataire. Elle assume la gestion locative d'un bien y compris sa remise en état. Les locataires paient un loyer modéré s'ils répondent à

des conditions de revenus. Le propriétaire est assuré de percevoir les loyers même si les locataires sont en défaut de paiement<sup>35</sup>.

Notre échantillon comportait quatre ménages relogés via une AIS auxquels il faut ajouter un ménage retourné en HP après trois années passées dans un appartement loué via une AIS. Au plan géographique, ces logements via AIS sont répartis sur les arrondissements de Liège, Dinant et Arlon, mais ils sont tous situés en zone rurale. Les types de ménages représentés comportent un couple avec un enfant, deux familles monoparentales (un homme avec deux enfants et une femme avec deux enfants) et deux isolés (un homme et une femme).

Dans les statistiques, le logement via AIS est parfois assimilé au logement public dans la mesure où des loyers modérés sont offerts aux locataires. Dans ce volet qualitatif, nous avons opéré la distinction entre les deux catégories de logement afin de saisir les positions et les expériences caractéristiques à chacune des deux. En ce qui concerne les passages entre ces deux catégories de logement, deux des trois ménages avec enfants étaient en attente d'un logement public au moment de l'entretien. Un ménage d'isolé avait effectué un passage préalable en logement social. Les deux ménages restants ne sont pas du tout attirés par le logement public. Ajoutons encore que certains ménages relogés dans le secteur public ou dans le secteur privé avaient aussi introduit des demandes auprès d'AIS sans succès. Une famille avec enfants a obtenu plus rapidement un logement public (François (et Lamia), 67 ans, 2). Un couple sans enfants n'a jamais obtenu de logement ni via AIS ni via le secteur public (Jacques et Véronique). Une famille monoparentale relogée dans le secteur public a introduit simultanément voici un an une demande de transfert dans le secteur public et une demande de logement via AIS (Denise). Une autre famille monoparentale également relogée via AIS a introduit une demande en faveur d'un logement public (Sonia, 30 ans, 9).

---

<sup>35</sup> Pour plus de détails sur le fonctionnement, la localisation, les principes de gestion des AIS ainsi que sur les conditions d'accès à un logement géré par une AIS, nous renvoyons le lecteur vers le site internet <https://www.flw.be/les-organismes-a-finalite-sociale-ofs/lagence-immobiliere-sociale-ais/> et vers le Code wallon du logement et de l'habitat durable consultable sur le site <https://wallex.wallonie.be> ou présenté dans la publication de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, *Le Code wallon du logement et de l'habitat en Wallonie. Les baux d'habitation en Wallonie, édition 2018*.

### 3.2.4. Le loyer et le coût de la vie

Alors que les positions des ménages dans le secteur public, indépendamment des critiques adressées au logement public sur d'autres aspects, étaient assez unanimes pour souligner l'avantage financier du loyer calculé sur base des revenus, les positions des cinq ménages relogés via AIS sont plus nuancées. A une exception près, ces ménages perçoivent ou ont perçu la prime ADeL qui permet d'alléger le loyer d'une centaine d'euros en moyenne. Néanmoins, les appréciations fluctuent entre loyer correct et loyer trop cher pour les conditions d'habiter.

Cette locataire divorcée vit avec ses deux enfants âgés de six et sept ans un petit appartement deux chambres situés dans l'ancien grenier d'une vieille maison à deux étages. L'appartement est bien aménagé mais les pièces sont très petites sous un toit en pente et il y fait très chaud en été. Le CPAS gère son budget alimenté essentiellement par le RIS (1100 euros). Elle perçoit la prime ADeL et paie 300 euros de loyer. Avec ses factures d'électricité et de gaz, le coût total du logement s'élève à 500 euros. Elle a introduit une demande de logement social il y a un an : *« Je recherche une maison parce qu'ici, c'est trop petit. J'ai deux enfants (...) Je recherche une maison sociale pour payer moins cher (...) Si c'est pour moi toute seule, ça va. Mais c'est trop petit pour les enfants. Pour jouer, ils restent ici. C'est difficile. »* (Sonia, 30 ans, 9).

Au point consacré au relogement dans le secteur public, nous avons évoqué le cas de Christine, relogée en AIS après avoir vécu dans un appartement public, dont elle soulignait l'avantage financier lui permettant de constituer une certaine épargne (1700 euros en un an et demi). Christine vit seule avec une pension de retraite de 1435 euros mensuels. Ce qu'elle dit de son loyer actuel pour un appartement bien rénové mais situé dans un petit village du Luxembourg éloigné des services et des commerces est nuancé par les montants des loyers du secteur privé : *« En ville, j'avais cherché, mais les loyers en ville, c'est inouï. Déjà ici, je paie 500 euros (hors factures énergétiques), ce qui n'est pas cher pour la région ! A Arlon, pour 500 euros, vous avez des taudis ! »* (Christine, 64 ans). En dépit de sa pension de retraite et d'une location via AIS, Christine confesse ses difficultés financières : *« Où est-ce qu'on va ? Chaque fois que vous mettez un franc de côté, ça part, ça part. En plus maintenant, j'ai de nouveau des problèmes de santé. Donc, je suis tout le temps chez les médecins, à la pharmacie. Ce mois-ci, j'ai dépensé un peu plus de 100 euros à la pharmacie (...) C'est ça que je dis : on ne peut pas s'en sortir dans*

*ce pays ! (...) Je calcule tout le temps, tout le temps. Je passe ma vie à calculer » (Christine, 63 ans, 11).*

Malade et vivant de l'allocation versée par sa mutuelle, Etienne reçoit une prime ADeL de 50 euros par mois et loue un appartement sous le toit dans lequel il reçoit ses deux enfants adolescents. Il ne se plaint ni de la taille de son logement ni du montant du loyer : *« J'ai une chambre (pour moi). J'ai une chambre pour mes enfants. J'ai une belle salle de bain. Non, je suis complet. Je vis bien. On ne m'emmerde pas (...) En 2018, avoir un loyer de moins de 400 euros (428 euros moins les 50 euros de la prime ADeL), surtout avec deux chambres, c'est rare ! » (Etienne, 50 ans, 10).* Par contre, Etienne se plaint virulemment de la chaleur (voir *infra*). S'il compare sa vie actuelle à celle en HP au seul plan financier, le logement en HP était plus avantageux : *« ça m'a sauvé quand-même la vie (de vivre en HP) parce que c'est vrai que pendant un an, je ne payais quand-même pas beaucoup. Puis, je suis venu ici. C'est grâce à la caravane quand-même (...) C'est vrai qu'avec mes 880 euros, je savais vivre tout mon mois. Je ne vais pas dire que je vivais bien tout mon mois, mais bon, je mangeais tout mon mois » (Etienne, 50 ans, 10).*

Lucien, malade également et vivant seul de son allocation maladie-invalidité, estime que le loyer de son appartement est trop élevé : *« Ici, je suis à 487 euros. Je n'ai qu'une petite chambre. Je n'ai pas de grenier. La cuisine, c'est moi qui l'ai faite parce que c'était simplement un bête évier (Lucien est électricien et très bon bricoleur) (...) » (Lucien, 57 ans, 8).* Lucien compare le coût de sa caravane en HP et le coût de son appartement via AIS : *« Q : Vous y retourneriez si vous pouviez ? Cette vie-là, vous la regrettez vraiment ? R : Oui oui. Q : Vivre en HP était quand-même moins coûteux ? R : C'était à moi ! Je ne payais rien du tout. Q : Un peu d'eau peut-être ? R : Et l'électricité. Q : Vous en aviez pour grand maximum 100 euros par mois ? R : Même pas ! J'en avais pour 50 ou 60 euros. Q : Avec le même revenu ? R : Oui. Q : Tout le reste, c'était pour vous ? Q : Exactement. Q : Vous pouviez vivre avec ça ? R : Oui. Q : Ici, vous devez vous serrer la ceinture ? R : Pfff ! Des fois, oui ! Q : Vous n'alliez pas chercher de colis alimentaires quand vous étiez dans le domaine ? (Lucien recourt régulièrement à l'aide alimentaire en l'état actuel). R : Non ! Q : Pas besoin ? R : Non, j'avais plus facile aussi d'entretenir ma voiture. Ben oui parce que j'avais plus de moyens » (Lucien, 57 ans, 10).*

De nouveau, la diversité des positions est telle que l'avis inverse existe. Ce ménage avec enfant retourné en HP compare également les coûts en HP et en logement via une AIS. Sophie au chômage et vivant avec un compagnon sans revenus précise : *« A l'AIS, j'étais à 360 euros par mois chauffage compris, eau comprise.*

Donc, au final, c'était vachement plus rentable qu'ici (la caravane occupée n'est pas isolée et coûte très cher en frais de chauffage) » (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21). En outre, ce ménage bénéficiait d'une prime ADeL qu'il a perdue après le retour en HP.

### **3.2.5. Les problèmes d'isolation thermique**

Comme dans les logements publics, le chauffage pose problème selon certains locataires. De nouveau, les critiques ne sont pas établies partout et par tous. Certains locataires évoquent d'abord les problèmes de chauffage rencontrés quand ils étaient en HP tandis que d'autres soulignent ceux de leur logement actuel.

Lucien estime le chauffage électrique trop cher : « Le chauffage est électrique. Cette année, je me suis chauffé un peu au pétrole. Q : Parce que ce n'était pas suffisant ? Ça coûtait trop cher ? R : Ça coûte trop cher et en plus, ça ne fonctionne pas bien ». (Lucien, 57 ans, 8). Etienne témoigne du surcoût du chauffage au mazout dans son appartement : « C'est atroce ! Moi, cette année-là, je devais rendre 600 euros. Elle (la voisine d'au-dessous), elle devait rendre 1800 euros. Et à côté, elle devait rendre 2400 euros. Je dis : 'Vous êtes en train de chauffer des usines'. Q : Le toit n'est peut-être pas bien isolé ? R : Il n'est pas bien isolé. On me l'a dit parce qu'on a vu que la chaleur ressortait. J'ai dit aux voisins : 'Usez bien le mazout !' Parce que moi, à partir de ce jour, je n'userai plus un gramme de mazout ! Et je chauffe au pétrole. Maintenant en bas, ils chauffent au pétrole aussi. Vous savez, on dit que l'ALS, c'est pour les gens à faibles revenus, mais je peux vous dire que ce n'est pas vrai » (Etienne, 50 ans, 10).

La chaleur en été pour les locataires occupant un logement sous les combles est un problème qui peut affecter la vie de famille : « : « En journée, je ne sais pas rester ici même avec les fenêtres ouvertes. En été, il fait 30 40 degrés. C'est atroce ! Il y a des fois où je ne sais même pas revenir ici. Je vais dormir à gauche et à droite (...) On ne sait pas dormir. Mes enfants ne viennent pas ici en été. Ils vont chez leur maman » (Etienne, 50 ans, 10). Cette autre famille monoparentale vivant également dans un grenier aménagé émet des critiques du même ordre : « Q : Ici, en été, il doit faire chaud. R : Oui (cri du coeur!). Très très chaud ; Donc, pas possible de rester. Q : Et dormir ? R : Non, c'est difficile. Nous ouvrons beaucoup la fenêtre. Sinon, ce n'est pas possible de dormir. Très très chaud ici. Q : Et donc, vous avez un ventilateur...R : Oui !!! On est sous le toit » (Sonia, 29 ans, 9).

Pour certains, il était moins coûteux de se chauffer et plus facile de vivre hiver comme été en HP : « Q : Vous n'aviez jamais trop froid ni trop chaud (dans votre caravane) ? R : Chaque personne qui venait : ' Mais il fait bon chez toi !' Je l'avais isolée et tout. Q : Il fait souvent trop chaud en été dans les caravanes ? R : Dans la mienne, pas ! Q : Tellement elle était bien isolée y compris contre la chaleur » (Lucien, 57 ans, 8). Par contre, pour d'autres, hiver comme été, la vie dans une caravane insuffisamment isolée était devenue insupportable en dépit de certains agréments : « En été, il faisait mourant ! Je ne savais où me mettre tellement j'avais chaud. Sinon, je m'y plaisais bien. C'était petit. C'était propre. C'était bien arrangé. J'avais tout fait convenablement. Moi, je m'y plaisais bien. J'avais un beau terrain autour de moi. Mais c'était le problème de vivre là-dedans en hiver. J'ai été obligée d'aller chez ma soeur pour me laver. Quelques jours pour aller aux toilettes parce qu'il n'y avait plus rien. Tout gelait. Toutes les tuyauteries, tout ! » (Christine, 63 ans, 11).

Le retour en HP de cette famille restée trois ans dans un logement loué via une AIS ne semble pas avantageux sur le plan financier, la caravane emballée qu'ils occupent n'étant pas isolée : « R : Financièrement, à partir du moment où on doit chauffer tous les jours, ça nous revient aussi cher que si on devait louer une maison entière. Q : Je pensais à une personne qui aurait un RIS par exemple ? R : Et ben, il ne s'en sort pas. S : Je suis au chômage. Monsieur est à ma charge et j'ai la petite en plus. Je vais me débrouiller avec mes 1150 euros par mois en plein hiver et je vous assure qu'il y avait des moments où on se regardait et on se disait : ' On va manger quoi ? ' Parce qu'on arrivait vraiment au bout de tout ce qu'il y avait dans les armoires et on voyait bien qu'on calculait. Et j'expliquais à mon frère parce qu'il me disait : 'Tiens, t'as pas remis une bonbonne de gaz à ta cuisinière ?' Je lui explique : 'Non, parce qu'on en a eu besoin cet hiver' (...) R : La bonbonne de gaz terminait chaque fois dans le chauffage. (...) On doit chauffer comme des fous pour avoir 15-16 degrés dans le chalet. (...) J'ai été voir derrière. Ils n'ont pas mis d'isolant. Q : C'est une caravane emballée, c'est ça ? R : Emballée mais sans isolant » (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21).

### **3.2.6. L'entretien des logements**

Comme dans le secteur public, l'entretien des logements loués via AIS est parfois discuté par certains locataires tant à l'entrée dans le logement qu'en cours de location.

Lucien explique ce qu'il pense du service technique de l'AIS : « C'est seulement maintenant qu'ils commencent à bouger. Moi, je suis ici depuis 2014 (...) Je paie mon loyer depuis janvier 2014. Il n'y avait rien de fini ici ! J'ai dû faire plein de trucs moi-même. Q : Peindre, des petites réparations ? Des choses comme ça ? R : Oui, même des choses qui n'allaient pas comme le chauffage ! (...) Au début, c'était même l'AIS qui m'appelait souvent : 'Vous ne voudriez pas aller voir la pompe hydrophore du voisin' ou ceci ou cela, quelque chose qui n'allait pas » (Lucien, 57 ans, 8).

Sophie explique qu'à son arrivée dans l'appartement, « ils m'ont montré tous les défauts de l'appartement en disant : 'On va vous envoyer un ouvrier qui va refaire ceci et cela. Il va faire refonctionner vos radiateurs etc. J'ai un ouvrier qui est venu une fois, qui a posé deux vannes – oui, effectivement ! – mais rien d'autre. Donc, moi, j'ai râlé » (Sophie et Raphaël). Etienne critique la gestion de l'AIS : « Pourquoi est-ce que nous (les locataires), on doit payer les extincteurs ? Donc, ils font ce qu'ils veulent quand-même pour certaines choses. (...) Q : Il y a un problème au niveau de l'installation électrique (Etienne avait détecté un problème au niveau d'une prise électrique) ? (...) R : J'ai été honnête. J'en ai parlé à l'AIS. Je me suis plaint à l'AIS. Mais ils ne font rien. Donc moi, quand j'ai l'occasion de parler avec la propriétaire, je dis : 'Oh là là, vous allez voir à qui vous avez à faire !' » (Etienne, 50 ans, 10).

### **3.2.7. L'insonorisation et les tensions de voisinage**

Le manque d'isolation acoustique provoque, comme dans certains appartements sociaux, des tensions entre voisins et affecte parfois la vie sociale et familiale : « L'appartement ici, c'est en bois. Donc, ça fait beaucoup de bruit quand on marche, quand on parle. J'entends mes voisins. On m'entend aussi quand je parle. C'est compliqué. Q : Et vous vous entendez quand-même bien ? R : Ben non, moyen ! (...) Avec les enfants, ils courent, ils parlent fort, ils rient. Beaucoup de bruit ! Elle aussi (la voisine). Donc pour ça, chercher une maison pour être tranquilles, pour qu'il n'y ait plus (de voisins qui) rouspètent » (Sonia, 29 ans, 9).

Le manque d'intimité est aussi pointé du doigt par Lucien : « Dans la maison ici, je suis chez moi mais à l'extérieur, je n'y suis plus. Si je laisse les fenêtres et les portes ouvertes, tout le monde entend ce qu'on dit. Une conversation téléphonique par exemple, le voisin m'a déjà dit : 'Lucien, c'est parce que je ne suis pas curieux, mais si j'avais voulu écouter, je saurais tout de ta conversation. Donc ça, c'est déjà un

des gros problèmes ! (...) La question de l'intimité ! (...) C'est un beau coin mais pour ça, ça ne va pas ! » (Lucien, 57 ans, 8).

Le problème inverse, la sensation d'isolement, est également évoquée par ce locataire logeant dans un appartement aménagé sous les combles dans lequel il est impossible de voir par les fenêtres trop hautes : « *Comme je dis, ici, je suis dans ma grotte parce que je ne vois personne que là (en caravane), j'étais sur ma petite terrasse. Je voyais les gens passer. Ici, je ne vois rien. C'est pour ça que je pars beaucoup parce que tout seul, c'est tout seul !* » (Etienne, 50 ans, 10).

Par ailleurs, comme dans les autres secteurs de relogement, certains locataires évoquent au contraire la promiscuité et le bruit expérimentés en HP : « *J'étais entourée par cette famille qui roulait en quad à longueur de journée de l'un à l'autre. En quad ! Donc, ça fait du bruit (...) Une fois, je suis allée sonner chez eux (rires) parce que le vendredi matin, elle faisait son ménage et elle mettait sa musique à fond. Ça hurlait dans le parc. 'Madame serait-il possible de baisser un peu les basses – parce que les basses boum boum boum – parce que maintenant vous avez quand-même quelqu'un à côté de chez vous'. Et elle me dit 'J'étais là avant vous. Il va falloir vous habituer. Moi, je mets la musique pour que je puisse l'entendre quand je passe l'aspirateur'* » (Christine, 63 ans, 11).

### **3.2.8. La mobilité : voiture, transports en commun et taxi social.**

Sans grande surprise, les problèmes de mobilité évoqués par les locataires via AIS sont les mêmes que ceux évoqués par d'autres locataires éloignés des centres urbains. Pour rappel, tous les locataires interviewés dans ce secteur habitent en zone rurale. Trois d'entre eux possèdent une voiture, mais ils doivent tous « calculer » leurs dépenses et n'utilisent la voiture qu'en cas de grande nécessité. Certains aussi sont malades avec des épisodes 'santé' au cours desquels ils ne peuvent ni conduire ni prendre les transports en commun : « *Le problème que j'ai avec les bus, c'est que j'ai difficile à monter les marches qui sont hautes* » (Christine, 63 ans, 11).

Christine souligne l'éloignement des services et des commerces : « *Tout ce qui est magasin, il n'y a rien ici. Le docteur, c'est dans le village d'à côté mais tout ce qui est alimentation, il faut sortir du village. Il faut aller jusqu'à la ville de X. Q : Les transports en commun ... ? R : C'est un bus toutes les ... comme dans les villages* ». (Christine, 63 ans, 11).

La famille monoparentale sans voiture jongle avec les moyens de transport à disposition : « Le bus, c'est toutes les 12 heures (...) Quand on va en ville, je prends le bus. Quand les enfants vont à l'école, c'est le taxi social. Q : Et le taxi social n'est pas trop cher ? R : Si, quand-même. On paie 300 ou 200 euros par mois (...) Q : Si vous devez aller chez le dentiste ou chez le médecin ? B : En bus. Q : Et pour faire les courses ? R : Le taxi social parce qu'on prend beaucoup pour les enfants, des bouteilles d'eau, pour manger, c'est trop lourd » (Sonia, 29 ans, 9).

La famille retournée en HP après relogement via AIS n'est pas mieux lotie : « Q : Il y a encore d'autres inconvénients (au retour en HP) ? S : La proximité ! Partir à pied faire les courses. En marchant vite, on est à ¼ d'heure du magasin. Pour descendre, il n'y a pas de souci ! Mais quand il faut tout remonter, après, c'est moins agréable (...) R : En plus, les horaires de bus ne correspondent pas du tout aux horaires d'école (...) S : Oui oui oui. En fait, quand je prenais le bus parce que je n'avais pas la voiture, je devais courir pour avoir le bus de retour. Sinon, j'étais obligée de passer la matinée sur (la ville de) X » (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21). Etienne qui a pourtant une voiture établit le même bilan de l'éloignement des services lorsqu'il était en HP : « Quand j'étais en caravane, ils (les enfants) étaient tous les deux à l'école à X. Donc, j'allais à X tous les jours les conduire en voiture (...) C'était atroce ! Donc, je devais quand-même me lever un peu plus tôt et lever mes enfants un peu plus tôt pour être sûr qu'ils soient à l'heure (Etienne, 50 ans, 10).

### **3.2.9. Les regards sur résidents permanents**

Globalement, comme pour les relogés du secteur public, c'est encore la flèche à double sens qui caractérise les manières de se représenter les résidents permanents, les locataires sociaux... Néanmoins, dans notre échantillon de ménages relogés via AIS, seule une locataire défend un point de vue radicalement hostile au mode de vie des résidents permanents, auquel son ex-conjoint se rattache : « Il y a beaucoup de personnes qui frappent leur femme, qui frappent leurs enfants (...) Parfois, les voitures, elles roulent vite alors qu'il y a des enfants (...) Comme on dit, il y a beaucoup de baraquis (rires). Ils ne s'occupent pas bien de leurs enfants (...) En plus comme chez mon ex, il y a beaucoup de bordel. Dans son chalet, il y a des crasses partout. C'est pas très bon pour les enfants » (Sonia, 29 ans, 9).

Les autres locataires en AIS s'expriment de manière plus nuancée. Selon Etienne qui regrette sa caravane et la vie en HP même s'il ne souhaite pas déménager : « Il y avait des enfants qui étaient assez graves mais dans l'ensemble, ça allait (...) La

voisine de derrière était super sympathique, le petit vieux d'en face, c'était la gazette du quartier » (Etienne, 50 ans, 10). Lucien regrette aussi la vie en HP en dépit du voisinage qui a évolué au cours du temps : « Au début que j'habitais là-bas, je laissais la porte de ma caravane (...) je veux dire pas fermée à clé. Puis les dernières années, à partir de 2010 plus ou moins, on a commencé à mettre – excusez-moi l'expression – des culs de prison. Je ne leur en veux pas à ces gens-là, mais c'est des gens qui font un peu ce qu'ils veulent (...) parce que même dans les baraquis, il y a des gens qui sont mieux qu'eux » (Lucien, 57 ans, 8). Christine renvoie dos à dos certains résidents permanents et certains locataires sociaux en prenant soin de ne pas généraliser : « Tout dépend de l'entourage (...) Quand vous êtes entourée de gens comme ça (certains locataires sociaux), votre santé en prend un coup. Et ils n'ont pas de respect de l'autre, vraiment pas ! Q : Et en HP, le voisinage était plus agréable ? Les voisins, les personnes du domaine ? R : C'était un peu le même genre de personnes... Il y avait de très belles maisons. Il y avait des caravanes. Il y avait un peu de tout » (Christine, 63 ans, 11).

Cette locataire se plaint d'avoir été stigmatisée par un membre du personnel de l'administration communale : « J'ai eu mon domicile (en HP). Ça aussi, c'est très gênant quand vous allez à la maison communale à X : ' Mmmhh, encore une caravane !' Et tous les gens qui sont derrière et moi, toute rouge ! Je dis : 'Oui Madame, je n'ai pas vraiment le choix ! Après elle n'a plus rien dit, mais c'est gênant parce que vous avez l'impression d'être la plus pauvre des plus pauvres » (Christine, 63 ans, 11). Par ailleurs, une certaine stigmatisation des chômeurs par les propriétaires privés est aussi répertoriée parmi les obstacles au relogement indépendamment du regard porté sur les résidents permanents : « Personne ne voulait me louer. Ça faisait des mois que j'avais toujours la même réponse : 'Ah non, vous êtes chômeuse ! Non, ça ne va pas !' Comme quoi, il y a quand-même de la discrimination de ce côté-là » (Christine, 63 ans, 11).

Quant au ménage qui a quitté l'appartement via AIS pour retourner en HP, ce dernier estime que « Vous êtes moins mal vu quand vous dites que vous habitez dans un domaine vacancier que quand vous dites : 'J'habite dans telle cité' R : Il y a l'étiquette de baraqui quand on vient de la cité X. (...) Par contre, quand on dit qu'on habite dans un domaine de vacances, ça intrigue parfois un peu les gens : 'Ah, mais vous êtes bien alors !' » (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21).

### 3.2.10. Le logement idéal

Les représentations du logement idéal comparées à celles exprimées à l'égard de l'HP (souhait, regret ou combinaison des deux) renvoient à des projets ou à des rêves variés. Dans cette catégorie de locataires, la durée passée de manière interrompue en HP varie aussi beaucoup, entre un an et 14 ans<sup>36</sup>. Le ménage retourné en HP l'était depuis moins d'un an, mais ils avaient connu antérieurement d'autres expériences en HP.

Deux des cinq ménages relogés (ou ayant été relogés) via AIS rejettent catégoriquement la représentation idéalisée de l'HP. Comme déjà évoqué plus haut Sonia (5 ans en HP) espère obtenir une maison sociale avec jardin qui reviendrait moins chère que son logement actuel. Elle suit des cours d'alphabétisation et ses envies les plus fortes ne portent pas uniquement sur le logement mais avant tout sur la possibilité de se rendre indépendante : *« J'ai bientôt 30 ans. Donc, c'est pas bon ! Je n'ai pas de travail. Ce n'est pas bon dans ma vie. J'ai envie d'un travail, de gagner de l'argent moi-même. Comme ça, je pourrais en finir avec le CPAS. Comme ça, je travaille et je fais ma vie »* (Sonia, 29 ans, 9). Sophie et Raphaël retournés en HP depuis moins d'un an ne rêvent que d'une chose, de quitter leur caravane dans laquelle ils ont si froid et déboursent autant en chauffage. Leur logement idéal consisterait en *« une belle maison avec un petit jardin de quoi mettre une balançoire pour la petite, voire une piscine pour l'été, avec les chambres nécessaires et une buanderie. Ça, j'ai toujours trouvé pratique d'avoir le coin pour le linge où on sait repasser directement »* (Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21). Néanmoins, ce rêve de logement idéal est largement devancé par un autre similaire à celui de Sonia, l'emploi qui permet de vivre : *« S : Tout découle du manque de ça (l'emploi) et c'est frustrant ! R : En ayant un emploi tous les deux, c'est sûr qu'on ne regarderait pas...on pourrait se permettre de regarder quelque chose de mieux, de plus confortable, et au final, plus économique. S : J'en ai marre. J'ai pas rêvé quand j'étais gamine (...) Moi, mon but, c'est d'avoir un boulot qui me passionne, d'avoir un petit revenu bien, sympa en mi-temps et d'avoir un monsieur qui ait son temps plein. Et hop, qu'on ait de*

---

<sup>36</sup> La durée évoquée lors des entretiens peut parfois dépasser celle enregistrée dans la base de données du volet quantitatif dans la mesure où cette dernière recense la « durée ininterrompue en HP avant relogement » alors qu'au cours des entretiens les personnes évoquent la durée globale en HP par exemple à partir d'une date d'achat d'un terrain ou d'un chalet (ou évoquent parfois des expériences successives en HP). Tel est le cas de Lucien resté 14-15 ans selon l'entretien mais 5 ans selon la base de données.

quoi payer le prêt voiture, le prêt pour la maison et tout se déroule dans le système de la société actuelle. Oui, ... c'est plein de choses qui ne vont pas ! » (Sophie et Raphaël), 30 ans, 21). Sophie est au chômage depuis plus de cinq ans et son compagnon est sans revenus.

Dans leur vision du logement idéal, les autres locataires via AIS ne rejettent pas l'éventualité d'un retour en HP sauf si la santé s'est trop détériorée : « *La pluie tombait mais c'était tellement beau que ça n'avait pas d'importance. Mais moi, je me plaisais bien dans ce petit truc-là (la caravane). J'étais bien. Mais bon ! Il aurait fallu aménager autrement en fait. Maintenant, je me serais trouvé un tout petit bungalow, même 36 m2. Vous voyez, juste un petit truc, une chambre, une salle de bain, une petite cuisine équipée, salon salle à manger, la table. Moi, j'étais bien là-dedans. Mais aujourd'hui, on ne sait plus faire ça. Et à mon âge maintenant. Je vais avoir 64 ans, donc... Un prêt à rembourser, c'est fini !* » (Christine, 63 ans, 11).

Etienne, bien que globalement satisfait de son logement AIS et du loyer regrette simultanément son départ de l'HP : « *Si ça avait été ... j'aurais pu... Disons un chalet, vraiment un petit chalet. J'aurais pu faire... Je ne serais pas parti de là ! J'aurais isolé mon chalet pour l'hiver. J'aurais eu tout l'été pour l'isoler mais je ne serais pas parti de là (...) Et puis 250 euros ! Je me dis : 'Dans 10 ans, j'aurais plus de loyer à payer, c'est quand-même avantageux !* ». (Etienne, 50 ans, 10). Conscient des conditions du marché locatif et des limitations financières, Etienne calcule et affirme aussi ne pas vouloir déménager maintenant : « *Je crois que je déménagerai quand j'arriverai à 450 euros (loyer de 500 euros moins les 50 euros de la prime ADeL) (...) Je ne partirai peut-être que dans cinq six sept huit neuf ans quoi ! C'est pas une priorité. Peut-être essayer aussi du côté des SLSP* » (Etienne, 50 ans, 10).

Lucien qui ne supporte plus d'entendre et d'être entendu par ses voisins, est plus catégorique dans son désir de retourner en HP : « *Le logement idéal ? Ce serait un chalet mais pas trop près de tout le domaine (...) De toute façon, je vais y aller. Je peux le dire (...) Un peu protégé, où on peut faire un peu ce qu'on veut chez soi parce qu'on s'y sent bien (...) C'est surtout l'intimité !* » (Lucien, 57 ans, 8).

### **3.3. Le relogement dans le secteur privé hors AIS**

Sept ménages relogés dans le secteur privé ont été interviewés. Trois d'entre eux étaient propriétaires de leur parcelle en HP, les quatre autres locataires. En ce qui concerne les types de ménage, les sept entretiens se répartissent entre deux personnes seules (un homme et une femme), deux couples sans enfants (ou plus

exactement, les enfants adultes sont partis depuis longtemps), deux couples avec enfants (une famille avec trois enfants et une famille recomposée avec trois enfants) et une famille monoparentale (une femme et deux enfants). Sur le plan géographique, les arrondissements des relogements comprennent Dinant, Philippeville, Namur et Marche-en-Famenne. Trois ménages habitent en zone rurale, les autres en périphérie urbaine ou dans de petites villes.

Comme dans les autres secteurs de relogement, certains de ces ménages ont déménagé à plusieurs reprises toujours dans le secteur privé avant de s'établir là où nous les avons interviewés. Par ailleurs, certains ménages ont ou avaient introduit une demande en faveur d'un logement public ou via AIS tandis qu'une personne isolée a toujours refusé les « cages à poules » (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

Des sept ménages interrogés, cinq disent ne pas recevoir de prime ADEL. Deux en raison de la non-salubrité du logement. Un ménage a quitté non pas son propre habitat permanent mais celui d'un parent. Un ménage n'est visiblement pas au courant de l'existence de primes mais a préféré ne pas recourir à l'aide sociale pour rester caché ou protégé d'un conjoint violent. Un ménage ne sait pas pourquoi il ne la reçoit pas, un autre pourquoi il ne la reçoit plus. Enfin, nous ne savons pas ce qu'il en est du ménage restant déjà très malade et âgé au moment de l'entretien.

### **3.3.4. Le rapport loyer / revenus : « On ne s'en sort pas »**

Le loyer payé par les locataires varie entre 350 et 650 euros mensuels selon, entre autres critères, la localisation, la taille et l'état du logement. Le degré de difficulté éprouvé pour payer le loyer dépend bien entendu des revenus.

La localisation du relogement vers des zones généralement plus rurales et plus éloignées que celles souhaitées au départ est évoquée par plusieurs ménages, le but étant toujours de dénicher le loyer le plus abordable possible. Après cinq déménagements après la sortie en HP, ce couple (Véronique est pensionnée et Jacques actuellement à la Mutuelle) loue une maison entière dans un l'arrondissement éloigné de celui recherché au départ (et éloigné aussi de celui dans lequel ils se trouvaient en HP) pour un loyer de 550 euros depuis deux ans. Il a cumulé maintes difficultés, licenciement de Véronique après 22 ans de carrière dans le même secteur et faillite de Jacques, maladie grave de Véronique et puis de Jacques, surendettement suivi d'une médiation de dettes. A présent, ils se sentent mieux dans ce dernier logement et expliquent les raisons de leur

éloignement : « V : (On est) loin de tout le monde. Moi, j'avais beaucoup de relations à X, mais impossible de trouver un loyer abordable à X (chef-lieu de l'arrondissement souhaité), même dans les environs ! Ce n'était pas en dessous de 650-700 euros pour un trois pièces. J : Ici, en fait, la maison a été vide pendant un an. C'était un héritage de gens qui habitaient du côté de Y et ils cherchaient un locataire qui ne soit pas trop difficile parce que les gens, en général, les locataires, ils veulent quelque chose d'impeccable tout peint, tout pimpant, tout en ordre. Il n'y avait pas de chauffage. Il n'y avait pas de cuisinière » (Jaques (et Véronique), 54 ans, 18).

L'obligation de s'éloigner du lieu où l'on pourrait obtenir un travail est exprimé par Thierry, cuisinier de formation et actuellement sans revenus : « A X (ville touristique), les loyers sont beaucoup trop chers pour ce que c'est. En plus, au-dessus d'un restaurant pour la plupart des appartements à X. Avec les petits (trois enfants), ça va être compliqué » (Geneviève et Thierry). Reculés dans un petit village pour bénéficier d'un logement de taille suffisante pour loger toute la famille, Geneviève précise qu'après quatre déménagements en cinq ans : « On cherche quand-même dans les environs quoi, à la campagne. On a fait la demande pour une maison sociale parce que moi ici, je ne m'en sors pas. Le loyer est trop cher pour moi (...) Je n'ai qu'un revenu pour nous cinq. Mon compagnon ne travaille pas, mais j'ai un loyer de 650 plus les charges (électricité, eau, mazout). De mon salaire (le RIS), il me reste 100 euros. Je paie presque 1000 euros » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

Dans cette famille monoparentale où la mère travaille et qui est satisfaite du relogement, les difficultés financières sont bien présentes : « R : Les enfants sont très bien ici. Q : Il y a juste la question du loyer qui est un petit peu trop élevé quand il n'y a qu'un salaire ? R : Voilà, financièrement, c'est moins évident. Q : Vous avez un loyer de 550 euros, mais il y a encore l'électricité et le chauffage ? R : Ah oui, toutes les charges sont en dehors. Là, j'ai dû racheter une voiture parce qu'il faut bien se déplacer pour le travail. Ma voiture était trop vieille. C'est tout des frais supplémentaires qui ne sont pas évidents » (Fabienne, 40 ans, 14).

La famille avec enfants de Geneviève et Thierry dit « ne pas s'en sortir » et doit recourir, entre autres, à l'aide alimentaire depuis le relogement : « Une fois par semaine, on a le colis alimentaire, mais j'ai les aides familiales (du CPAS) deux fois par semaine » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13)). Les donneries et les bourses aux jouets sont régulièrement fréquentées par cette famille qui regrette être sortie de l'HP pour des motifs financiers : « Son père était propriétaire. On vivait avec son

papa et c'est vrai que de passer de propriétaire à locataire, de passer à presque rien payer à tout payer du jour au lendemain, c'est vrai que ça fait beaucoup ! Ça fait beaucoup ! (...) On était habitués à se faire plaisir par moment parce qu'on avait les sous qui étaient là et parce qu'on avait la possibilité de le faire. Et du jour au lendemain, on a tellement de trucs à payer qu'on se sert vachement la ceinture (...) On achetait des petits cadeaux pour le petit. On allait au restaurant manger un bout, boire un verre, n'importe quoi, aller au cinéma. Ben ça, depuis qu'on est locataires, on ne fait plus ! Parce qu'on vient aux besoins des enfants. On n'a pas assez de sous qui vont avec » (Geneviève et Thierry). Le regret de la vie moins chère en HP et la possibilité d'y retourner sont plus qu'effleurés : « G : Au chalet, on était bien. L'eau, on ne la payait pas. On allait la chercher. C'est vrai qu'on était quand-même mieux là-bas. T : C'est vrai que question de ça pour rester honnête avec tout le monde et que tout reste bien dans son contexte. A l'heure d'aujourd'hui, on pourrait retourner en chalet. Moi, j'hésite pas ! Je donne mon renom et je m'en vais tout de suite » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

Cette famille n'est pas la seule à devoir recourir à l'aide alimentaire. Jean-Pierre, très malade et allocataire du RIS recourt également aux colis alimentaires chaque semaine : « Q : Ça aide quand-même à compenser le peu d'argent qui reste une fois que le loyer et le chauffage sont payés ? R : Ça fait beaucoup quand-même, vous savez ! Parce que 500 (de loyer), ça fait 390 qui restent moins mes factures d'ambulance et tout... Ca va très vite ! (...) Comme à chaque fois, c'est l'ambulance médicalisée obligatoire, donc, c'est tout de suite 500 euros » (Jean-Pierre). Par contre, en dépit des frais occasionnés par le relogement, Jean-Pierre ne retournerait pour rien au monde en HP : « Par rapport à avant, c'est vraiment le luxe ! C'est le top ! » (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

La maladie et le handicap, combinés avec de faibles revenus, peuvent constituer un obstacle au relogement salubre. Cette dame âgée et handicapée a dû quitter un appartement salubre mais inadapté pour un taudis minuscule de deux petites pièces revenant à 350 euros mensuels, dans lequel il pleut et où elle ne peut ouvrir les fenêtres : « J'ai été dans un appartement là-bas mais, malheureusement, l'appartement, c'était monter des escaliers en colimaçon et là, c'était trop dur pour moi. Q : C'est pour ça que vous avez déménagé ? R : Oui, c'est pour ça que j'ai demandé de venir en pleine chose (dans un logement de plein pied), mais il n'y a pas moyen d'en retrouver une même en cité (sociale) Q : Vous aimeriez déménager. R : Oh oui, oui parce qu'ici, Madame, regardez ! Il y a des moisissures. Et quand il pleut, il pleut comme des... Regardez les bacs sur le châssis de la fenêtre

*pour récolter l'eau. C'est inimaginable ! (...) Il pleut même par les trous. On voit que c'est noir (...) Q : Et le propriétaire ne fait rien pour améliorer ? R : Rien du tout ! (...) C'est un avocat qui habite en France (...) Il possède tout (dans la rue). Moi, je donne 350 euros. Elle, elle donne 400 euros. Lui, il donne 400 euros. Un autre donne 370 euros. Un autre 390. Il y a quelqu'un qui donne 700 euros. Il a quatre pièces.» (Nicole, 78 ans, 16). En dépit de son état de santé, Nicole aurait souhaité « retourner dans une caravane » faute de ne pouvoir trouver de logement public adapté à son handicap et à ses revenus.*

Le cocktail « frais élevés d'hospitalisation et de médicaments, revenus insuffisants et existence d'un handicap » était présent dans trois ménages sur les sept relogés dans le secteur privé. Chez ce couple âgé, dont l'épouse est condamnée par une grave maladie et nécessite des soins constants, Marie touche une pension de veuve et Georges une pension atteignant 1300 euros par mois. Après intervention de la mutuelle et du CPAS (qui reprenait la gestion du budget au moment de l'entretien), les frais en médicaments de Marie s'élèvent à 120 euros par mois et le loyer à 610 euros pour un appartement de plein pied à une seule chambre. Selon Marie, « On a plus un franc ! ». Un membre de la famille (qui rendait visite espérant accueillir l'assistante sociale du CPAS) précise : « Au mois de mai, on touche les congés payés quand on est pensionnés. On a fait une saisie dessus. Il comptait sur ça pour pouvoir payer autant de papiers. Il ne saura pas puisqu'il n'aura que son mois normal. Et quand il aura déjà retiré son loyer et payé son électricité, il ne restera quasiment rien » (Marie et Georges).

Ces ménages interrogés traversent tous des difficultés financières presque insolubles. Néanmoins, le septième ménage semble entamer une trajectoire ascendante suite à une recomposition familiale. Cette famille recomposée, dont les deux parents travaillent dans le secteur de la grande distribution louent ensemble une maison « deux chambres » contre un loyer de 550 euros. Ils concrétisent le projet de devenir propriétaires d'une maison qui accueillera leurs trois enfants : « Maintenant, il y a beaucoup de choses qui ont changé parce que je me suis mise en ménage avec mon compagnon. Donc, deux salaires qui rentrent, c'est autre chose, mais la vie n'a pas été facile facile ! (...) ça va faire quatre ans que j'ai quitté je crois (la caravane en HP). Ici, j'ai acheté parce qu'on avait les moyens. On travaillait tous les deux. Donc, on a une situation plus facile. Maintenant, si je n'avais pas eu une relation comme ça, je serais encore ici et je ferais avec les moyens du bord comme on dit (...) On a un enfant en commun. Mon compagnon a deux enfants (...) C'est pour ça qu'on a acheté d'ailleurs quand on a pu le faire. Comme moi, j'étais

toujours sur mes crédits, mon crédit caravane, c'était un peu le financier qui ne suivait pas (...) On a dû attendre quasiment un an pour savoir avoir un emprunt » (Laetitia, 27 ans, 17). Le prix de la maison quatre chambres avec jardin et garage s'élève à 139 000 euros, « le montant à ne pas dépasser ». Ils doivent effectuer d'importants travaux mais Laetitia et son compagnon sont de grands bricoleurs.

### **3.3.5. Le chauffage : point négatif en relogement comme en HP**

Une partie des locataires citent le coût du chauffage comme « un des points négatifs » du relogement qui nécessite souvent le recours au CPAS. Jean-Pierre consomme environ 3000 litres de gaz par an : « C'est que l'eau chaude, le bain et tout, tout est avec le gaz. Et le gaz, ça part très très vite (...) Au CPAS pour le gaz, j'ai droit à trois fois 500 litres par an. Ça, c'est rien du tout » (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

Lorsqu'elle vivait seule, Laetitia explique ses difficultés à payer ses frais de chauffage avec un seul salaire. Elle compare sa situation de travailleuse salariée à celle des allocataires sociaux : « Ma maman (...) est dans un logement social et a eu droit au Plan MEBAR<sup>37</sup> pour le chauffage. Mais moi, de nouveau, en étant travailleuse même avec un bas revenu, je ne rentrais pas dans les conditions. En tant qu'isolée à l'époque, j'étais en 24h semaine. Je gagnais 1150 euros par mois et apparemment, un isolé, pour avoir droit à la prime du plan MEBAR ne pouvait pas toucher plus de 937 euros par mois ». (...) Donc, j'ai dû faire avec les poêles qu'on m'avait donnés. Ils m'ont bien dépanné parce que j'ai eu deux poêles à charbon. Le premier malheureusement, il y a eu des frais dessus. Quand vous avez 300 euros de frais à faire sur un poêle à charbon et que vous êtes toute seule, c'est un peu compliqué » (Laetitia, 27 ans, 17).

Comme dans les autres secteurs de relogement, les ménages substituent au système de chauffage d'origine ce qui leur semble le plus économique, substituent ou parfois installent : « Il n'y avait pas de chauffage (...) On avait déjà deux poêles à pellets. C'est tout ce qu'il y a comme chauffage, mais ça chauffe bien (...) C'est économique, beaucoup plus que du gaz ou du mazout » (Jacques (et Véronique) 54 ans, 18). Fabienne, seule avec ses deux enfants, a également procédé à certains

---

<sup>37</sup> Depuis 1993, l'opération MEBAR est le subventionnement par la Région wallonne de travaux effectués pour rationaliser la consommation d'énergie dans le logement principal des ménages, propriétaires ou locataires. La subvention est plafonnée à 1365 euros et n'est accordée qu'aux ménages dont les revenus ne dépassent pas le RIS de plus de 20%. Pour plus de détails sur cette subvention et sur son actualisation, MEBAR II, consultez le site du SPW-DGO4 (<https://energie.wallonie.be/servlet/Repository/flyer-mebar-ii-2018.pdf?>)

remplacements : « *Le chauffage, ben je chauffe au bois et au pétrole pour essayer de ne pas mettre à l'électricité. (...) Le chauffage est prévu à l'électricité, oui oui partout (...) Je mets du bois. J'ai un petit (poêle) à pétrole pour quand il fait vraiment trop froid. Donc, je me débrouille avec ça. Il y avait aussi une cuisinière électrique (...) ça, j'ai changé aussi. J'ai mis au gaz pour éviter aussi... Q : Le surcoût. R : Voilà ! Et en faisant toute seule, ça va* » (Fabienne, 40 ans, 14).

De nouveau, la comparaison avec la situation vécue en HP est variable. Certains locataires rappellent l'humidité inévitable en HP dans les domaines installés en bordure de rivière : « l'humidité qui vient du sol et on ne sait rien faire à ça » (Jean-Pierre). D'autres en mauvaise santé ont été encouragés à se reloger par leur médecin pour éviter le chauffage au pétrole : « Q : Les médecins vous encourageaient à partir de la caravane ? G : Oui oui oui. M : (Le chauffage au pétrole) C'est bien pour dépanner, mais pas pour l'avoir tout le temps » (Georges et (Marie), 77 ans, 12).

### **3.3.6. L'entretien des logements**

A l'exception d'un cas de relogement sans conteste insalubre, l'entretien du logement par le propriétaire semble satisfaisant pour la majorité des ménages rencontrés bien sûr à degrés divers. A la question de savoir si le propriétaire effectue les réparations nécessaires, Jean-Pierre répond : « Oui, je téléphone au propriétaire : 'Pas de problème, j'arrive' » (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

A l'autre extrémité, l'entretien du logement de Nicole est inexistant et s'apparente à un taudis (voir supra, le point 3.3.1.) : « *De toute façon, quand quelqu'un s'en va. Ils ne peuvent plus le relouer. Il faut faire des travaux absolument. Ils en ont pour 1 million et des milliers que les pompiers ont calculés (...) Normalement ici, c'est insalubre ! Ils laissent les gens parce qu'on ne trouve pas de logement nulle part* » (Nicole, 78 ans, 16). Nicole est relogée dans un taudis et, si elle le pouvait, repartirait en HP. Cependant, la dernière caravane qu'elle a louée n'était ni en bon état ni bon marché : « *Il pleuvait dans la caravane. J'ai demandé à la propriétaire. Elle m'a dit : 'Oh non, je ne fais plus de travaux !'. Quand je suis partie, elle a tout remis à neuf. Elle a reloué plus cher. Je donnais 370 euros pour la caravane. C'est honteux ! C'est honteux !* » (Idem).

Les autres locataires rencontrés expriment leur relative satisfaction en dépit de quelques difficultés. Laetitia considère : « Je suis bien. J'ai tout ce qu'il me faut. J'ai une cuisine. J'ai un toit sur la tête. Quand il pleut, il n'y a pas d'eau qui rentre nulle

part. Donc, franchement, c'est vraiment vivable » (Laetitia, 27 ans, 17). Fabienne évoque les réponses adéquates de son propriétaire lorsqu'une réparation doit être effectuée : « Je viens d'avoir mon chauffe-eau qui vient de me lâcher. J'ai téléphoné (au propriétaire) et deux jours après, j'ai quelqu'un qui est venu. C'est en route ! » (Fabienne, 40 ans, 14). Jacques et Véronique entretiennent le même type de relation avec leur propriétaire : « J : Cette année-ci, on s'est rendu compte qu'il y avait un problème à la chasse d'eau. V : ça, le propriétaire a fait les frais. J : Dès qu'on lui a téléphoné, qu'on lui a dit qu'on avait 500 euros supplémentaires pour l'eau, il a dit : 'Ce n'est pas possible. Un ménage de deux personnes ne sait pas avoir 520 euros de supplément sur une année'. Alors du coup, il est venu changer la chasse tout de suite. Et cette année-ci, on a retouché quasi 270 euros » (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18).

### **3.3.7. Les tensions de voisinage**

En comparaison avec les relogements dans les deux autres secteurs, les tensions de voisinage sont nettement moins évoquées par les locataires du secteur privé à l'exception d'un ménage avec enfants : « G : Ici, quand les enfants font un peu trop de bruit, ça rouspète (...) Th : On a des échos comme quoi certains locataires déménageaient parce que les enfants faisaient trop de bruit. En attendant, voilà ! C'est des enfants (...) Donc crier, c'est d'office qu'ils vont crier. On ne sait rien faire de plus (...) G : Quand je vivais au chalet et que j'étais plus jeune, on faisait des feux de camp et tout ça jusqu'à pas d'heure. Et ça allait. Ici, à 10h, il faut se calmer. Des fois, c'est pas facile parce qu'on est jeune et on aime bien quand-même faire des petites soirées entre potes. Ici, c'est pas possible » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

Cependant, la comparaison n'est pas à l'avantage de la vie en HP pour tout le monde. Jean-Pierre préfère nettement le calme de son appartement actuel. Selon lui, en HP « Tout le monde surveille tout le monde. C'est ça, les campings ! Q : Les parcelles sont parfois mal délimitées dans le sens où il n'y a pas de haie suffisamment haute pour cacher, pour avoir son intimité. R : Voilà ! Q : C'est ça le vrai problème, c'est le manque d'intimité dans le camping pour vivre en tout cas toute l'année ? R : Oui, voilà ! Pour ça, je suis avec l'Etat qui voudrait supprimer les campings permanents (...) J'en connais beaucoup qui sont déprimés à cause de ça » (Jean-Pierre, 54 ans, 15). Alors qu'ils en avaient été satisfaits pendant longtemps, d'autres locataires ont fui l'HP suite à l'arrivée de résidents délinquants

qui commettaient des vols, des agressions et des incendies y compris chez leurs voisins résidents (Georges (et Marie), 77 ans, 12).

### **3.3.8. La mobilité : la voiture pour pallier l'insuffisance des transports en commun**

Quatre des sept ménages dans le secteur privé possèdent une voiture le plus souvent personnelle mais parfois aussi professionnelle. La famille avec enfants a dû revendre leur moto lorsqu'elle est tombée en panne faute de moyens financiers pour la réparer (Geneviève et Thierry). Le manque de moyens de transport empêche de retrouver un travail selon ces locataires : « *On est cuisiniers (...) G : Il y a la ville de X mais il faut un moyen de locomotion. Th : J'aurais un moyen de locomotion, je travaillerais à X parce que j'ai déjà travaillé là-bas. Je sais comment ça se passe (...) Franchement, j'aime bien travailler là-bas. Q : Et il n'y a pas un bus qui vous permettrait d'aller à X. G : Pour aller. Th : Pour aller, il n'y a pas de souci ! Mais c'est le retour qui pose problème. Parce que dans la restauration, je rentrais chez moi, il était une heure et demie, deux heures du matin. A cette heure-là, il n'y a plus de bus. G : Avant il avait un scooter. Puis on n'avait pas les sous pour la réparation. Là, on n'a pas les sous pour en racheter* » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

L'insuffisance des transports en commun est pointée partout dans les zones rurales : « *Pour aller à la ville de X, il y a un bus à peu près toutes les deux heures, mais le week-end non ! On a trois bus par jour, c'est tout. Ça devrait être le contraire parce que quand vous avez des enfants – moi j'en ai plus – partir d'ici, aller promener à X quand vous n'avez que trois bus par jour, heuh ! Q : C'est le gros problème ici ? R : Oui ? Avant, on avait le train mais tout ça, c'est fini.* » (Jean-Pierre). Selon cette locataire qui part travailler en voiture, la périphérie urbaine n'est pas mieux desservie : « *Il y a une station de bus mais c'est les bus scolaires. Il n'y a pas d'autres bus ! Ce n'est pas loin non plus mais toutes les heures ne correspondent pas. Il y a quand-même niveau horaire des soucis. Il fallait absolument un véhicule. Q : L'offre de transports en commun est insuffisante ? R : Soit, c'est arriver bien à l'avance, soit c'est arriver tout juste voire 5-10 minutes en retard* » (Laetitia, 27 ans, 17).

### **3.3.9. Les regards sur les résidents permanents**

Comme dans les autres secteurs de relogement, les regards portés aujourd'hui sur les résidents permanents par les locataires fluctuent selon l'expérience passée en

HP, le type de domaine occupé autrefois, et l'expérience actuelle du relogement. Le regard négatif ou la stigmatisation est présent : « *En caravane, c'était pas vivable du tout. J'avais une voisine très chouette. D'ailleurs, je suis toujours en contact avec elle qui a déménagé aussi. Mais tout le restant ! On ne sait pas vous dire bonjour. A la limite, on vient voler sur votre terrain* » (Laetitia, 27 ans, 17). Le regard neutre à l'égard de résidents plutôt discrets est présent également : « *Question voisinage, ça allait là aussi (en HP) (...) Là-bas, les gens sont plus cachés. Q : C'était de grandes parcelles ? R : Oui oui. Q : Donc, on ne se voit pas nécessairement. R : Voilà, il y a de l'espace. Il y a des bois entre eux. Donc, on n'est pas collés entre guillemets. On a de l'espace. Donc, les gens font un peu tout ce qu'ils veulent, ce qui veut dire qu'on ne connaît pas vraiment les gens* » (Fabienne, 40 ans, 14).

Certains locataires se plaignent aussi d'avoir été et d'être toujours stigmatisés en tant que résidents permanents : « *Quand vous allez chercher un employeur et dire que vous avez habité dans un camping, c'est déjà mal vu. Moi, j'ai recherché du boulot puisque j'avais refait une formation 'aide soignante aide familiale'* » (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18). Geneviève et Thierry évoquent leur propre stigmatisation encore plus nettement et revendiquent l'égalité de traitement : « *Ils (les non-résidents) croient tous qu'on est différents parce qu'on ne vit pas dans un truc de luxe avec eau courante, électricité continue sans devoir recharger machin bazar. Ils se croient tous plus haut que nous. Et c'est pour ça que quand nous, on s'est mis en ménage, on a aussi un moment donné de notre vie voulu prouver aux gens que ce n'est pas parce qu'on vivait dans un chalet avec les moyens du bord qu'on est des gens à part des autres. On est comme tout le monde sauf qu'on a un mode de vie différent. Et ça, c'est le choix de chacun ! (...) Pour nous, c'est moins accessible que pour une autre personne parce que nous, on a des difficultés presque tout le temps. C'est plus compliqué pour nous que pour les autres (...) On a des petits revenus. On a aussi beaucoup à payer !* » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

Ces locataires qui se sentent stigmatisés en tant que résidents permanents disent aussi cumuler les stigmates et les discriminations notamment dans l'accès à l'emploi. Geneviève et Thierry parce qu'ils sont passés par l'enseignement spécial : « *G : Je cherchais aussi du travail. J'avais été me présenter, mais on est toujours mal vu parce que voilà, on est allés à l'école spéciale. Donc, on passe toujours en dernier. J'ai été me présenter à plusieurs places et quand je dis que j'ai été en spécial, ben, on n'a pas voulu de moi. (...) Moi ce que je n'accepte pas, c'est*

parce qu'on a été en spécial, on est jugés. On n'est pas moins qu'un autre ! C'est ça aussi qui bloque dans les recherches d'emploi. (...) On y a été tous les deux. C'est ce qui bloque les patrons aussi » (Geneviève et Thierry). Jacques et Véronique pointent du doigt un autre cumul tout aussi stigmatisant : « V : *On était en médiation de dettes. Il fallait dire à l'employeur : « Ecoutez, c'est pas sur mon compte qu'il faut verser, mais c'est à un avocat ». Pendant cinq ans, on était vraiment considérés comme de la merde – excusez-moi !- Q : Parce que vous habitiez dans un camping, il y a une étiquette 'camping' sur le front ? J : Presque ! V : ça et la médiation de dettes. Les deux ! (...) et c'est très marrant ... Les gens du camping étaient tous considérés comme des voleurs alors qu'au camping-même c'est dix ans qu'on est restés ! » (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18).*

### **3.3.10. Le logement idéal**

Si on met en perspective et le regard porté sur l'HP, sur les résidents, et sur le logement idéal tel qu'il est imaginé aujourd'hui, on aboutit à des représentations assez cohérentes. Selon les entretiens, la durée passée en HP varie entre un an et dix-huit ans. De nouveau, cette variable mérite d'être prise en compte mais non de manière exclusive. Jean-Pierre qui a passé 12 ans en HP ne souhaite pas y retourner en raison de la promiscuité et des problèmes de chauffage qu'il y a connus mais aussi parce que son logement idéal avec vue sur le jardin et sur la rivière qui coule en contre bas, il l'a déjà trouvé : « *Moi aussi, je ne voudrais plus quitter ! Je ne voudrais plus quitter* » (Jean-Pierre, 55 ans). Le renoncement au statut de propriétaire (du logement mais non de la parcelle) qu'il endossait en HP n'est plus un problème depuis longtemps : « *Au début, je louais une caravane à X et après, j'ai acheté MA caravane (...) J'étais content d'être propriétaire. Je ne dis pas le contraire, mais vous savez, habiter dans un camping, c'est pas l'idéal !* » (Jean-Pierre, 54 ans, 15). La zone occupée était inondable et Jean-Pierre, s'il n'avait pas été inondé, avait vu ses parents et ses voisins inondés 12 fois en 12 ans.

Le logement idéal de Laetitia qui n'est restée qu'une année en HP est la maison qu'elle vient d'acheter avec son compagnon pour y vivre avec une famille nombreuse recomposée (Laetitia, 27 ans, 17). Celui de Geneviève et Thierry, qui ont passé une grande partie de leur jeunesse en HP se situe de nouveau en HP. Ce désir est d'autant plus criant qu'ils « *ne s'en sortent pas* » financièrement dans leur logement et ne parviennent plus à envisager sereinement l'avenir (voir point 3.3.1. et suivants).

Les autres conçoivent leur logement idéal en partie en fonction de leur état de santé, de l'état des finances et de quelques améliorations souhaitées. Nicole, handicapée, recherche un appartement de plein pied qui ne soit plus insalubre et si possible avec un jardin car « ça, c'est quelque chose qui m'inciterait à marcher plus. Ça me manque beaucoup » (Nicole, 78 ans). Les locataires restants, le couple âgé et malade et la famille monoparentale, attendent un logement social ou auraient tant voulu en obtenir sans pouvoir y prétendre : « C'est ça qui me reste au travers de la gorge : 'Dommage que votre mari travaille, vous auriez eu des points en plus' Ça m'a offusquée ! (...) Comme on n'avait pas d'enfants à charge, on n'était pas prioritaires. Du fait qu'on avait des rentrées, on n'était pas prioritaires non plus. Il y avait pire que nous. On m'a dit un jour : 'Oui, mais des jeunes qui vivent dans leur voiture, ils sont prioritaires par rapport à vous' » (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18). Cependant, plus qu'un logement idéal, ce que recherchent Jacques et Véronique par-dessus tout, c'est un mieux-être social : « V : Le souvenir (de la médiation de dettes) est tellement là que dès qu'on est en difficulté en fin de mois, c'est une panique, une angoisse perpétuelle. J'ai peur de ne pas en sortir, de ne pas pouvoir boucler la fin du mois. J'ai une amie qui me dit tout le temps : 'Tu dois tourner la page !'. Je n'y arrive pas. Je ne peux pas oublier ! » (Idem).

#### **3.4. Quelques remarques conclusives sur le chapitre**

Les regards diversifiés des personnes sur leur relogement reflètent la diversité des profils, recherchée lors de la constitution de l'échantillon. En outre, chaque personne a une trajectoire socio-résidentielle aux expériences de vie et de logement multiples. Par ailleurs, une même personne peut à la fois regretter ou détester un logement antérieur et apprécier ou détester le logement actuel. Les positions des personnes ne semblent que rarement figées et s'avèrent au contraire très nuancées selon les parcours, la situation familiale ou socioprofessionnelle, selon l'état de santé et les moyens financiers. Néanmoins, au-delà de cette diversité des profils et de cette dynamique évolutive des points de vue, certains facteurs et certains processus émergent tantôt transversaux aux trois secteurs de relogement (secteur public, secteur privé via AIS, secteur privé hors AIS) tantôt spécifiques à chacun d'entre eux.

Parmi les tendances transversales aux trois secteurs de relogement, relevons le coût jugé trop élevé des factures énergétiques, lié à la vétusté des systèmes de chauffage ou au manque d'isolation des bâtiments. Le problème de la mobilité s'avère également transversal dans la mesure où les zones de relogement sont principalement rurales ou périurbaines quel que soit le secteur de relogement. Dans

ces zones, et tout particulièrement dans les zones rurales, l'offre de transports en commun est insuffisante ou insuffisamment adaptée aux horaires des personnes relogées. L'alternative du taxi social est différemment appréciée, son coût étant parfois estimé trop cher en regard des revenus et les horaires ne correspondant pas toujours aux besoins des personnes.

Autre processus transversal à tous les secteurs de relogement, la stigmatisation se prolonge au-delà du relogement. Les personnes conservent, aux yeux des autres situés en dehors de l'HP, l'image du « baraqui ». Cette stigmatisation est parfois cumulée à d'autres, celle ciblant les chômeurs ou celle pointant du doigt les personnes surendettées et en médiation de dettes. Le cumul des stigmates ne facilite pas la recherche d'un logement et peut contribuer à des déménagements successifs.

La stigmatisation agit aussi comme une flèche à double sens, les personnes relogées continuant à être stigmatisées et stigmatisant elles-mêmes les résidents permanents ou d'autres catégories sociales (les habitants des « cités sociales » par exemple). Cependant, si elle n'est pas systématique, la stigmatisation n'est pas non plus rédhibitoire. Certaines personnes relogées parviennent à la relativiser (sur le mode « On sera toujours des barakis quoi qu'on fasse mais cela ne m'empêche pas de vivre »).

Dans notre analyse, la durée et le statut de propriétaire en HP sont certes des variables importantes pour comprendre la difficulté éprouvée ou non à se reloger (pour rappel, le statut de propriétaire ou de locataire de la parcelle en HP constituait un critère de notre échantillon raisonné), mais cette explication n'est pas absolue. Une personne ayant vécu 20 ans en HP en tant que propriétaire, dans un habitat isolé, salubre et confortable manifeste son contentement d'être relogé avec sa famille dans une maison sociale alors qu'une autre, n'ayant vécu que quelques années, en tant que locataire de sa parcelle, regrette « son petit truc à elle » (Christine, 66 ans).

En ce qui concerne les conditions d'octroi de la prime ADeL versée uniquement aux personnes relogées dans le secteur privé *via* ou hors AIS, plusieurs refus ont été repérés dans trois cas de figure : le départ du logement HP pour fuir la violence conjugale, le départ du logement appartenant à un ascendant et l'entrée dans des logements déclarés insalubres ou « non salubres ». Un logement jugé correct par la personne peut parfois ne pas répondre parfaitement aux normes de salubrité devant être respectées pour pouvoir recevoir la prime (par exemple, la hauteur de

plafond non conforme dans un WC alors que le logement est « vivable » et bien plus salubre que la caravane en HP).

Dans le secteur public, sans surprise, le facteur le plus remarquable reste le montant modéré du loyer qui permet de (presque) s'en sortir lorsque le revenu est très faible. Même les personnes mécontentes d'autres aspects du logement public (le manque d'isolation et d'insonorisation, les tensions de voisinage, le manque d'entretien des bâtiments) soulignent d'une manière ou d'une autre la capacité de boucler les fins de mois, voire d'épargner un peu. Une personne relogée a expérimenté les trois secteurs de relogement, public, privé via AIS et privé hors AIS. Le secteur public est le seul où elle a pu épargner. Par contre, il ne faut pas oublier que sur le plan financier, le logement en HP reste avantageux même par rapport à un logement public, à condition d'être bien isolé et à condition que la personne soit propriétaire de l'habitat et de la parcelle (« On n'avait rien à payer ! »).

En dépit des problèmes impactant fortement certaines personnes relogées (les tensions de voisinage notamment), c'est dans ce secteur que nous avons rencontré le moins de personnes projetant sérieusement de retourner en HP même si le « regret » peut encore se manifester. Le seul cas de figure exprimant un regret paraissant insurmontable de la vie en HP renvoie au dol expérimenté suite à un très long délai de rachat de la parcelle par la commune. Dans ce cas, la personne s'est sentie réellement trahie par une série de « mensonges » et de fausses espérances que lui aurait transmises l'antenne sociale.

Plusieurs témoignages évoquent le mauvais entretien des logements, à l'entrée ou en cours de location comme si certaines SLSP se déchargeaient sur les locataires de la remise en ordre. L'absence ou le manque d'insonorisation suscitant de réelles tensions de voisinage est signalé partout excepté dans certaines maisons familiales.

La relation avec la SLSP est parfois tendue. Certaines personnes relogées ne trouvent pas le suivi social hors contrôle et bienveillant qu'elles avaient rencontré à l'antenne sociale de la commune où elles résidaient en HP.

Dans le secteur privé via AIS, le loyer, même s'il est plus modéré que dans le secteur privé hors AIS, reste trop élevé pour pouvoir boucler les fins de mois sans encombre. Néanmoins, les primes ADeL y sont versées plus systématiquement que dans le secteur privé hors AIS, ce qui allège malgré tout le budget des ménages. En raison du loyer qui reste trop élevé, certaines personnes sont candidates pour un logement public moins cher (et parfois plus spacieux). D'autres recourent à l'aide

alimentaire depuis qu'elles sont relogées. Cependant, le passage d'un logement social à un logement loué *via* AIS a également été relevé (mais dans ce cas, pour rappel, la personne regrette la perte de la petite capacité d'épargne dont elle faisait preuve lorsqu'elle vivait dans un logement social).

Dans notre échantillon de personnes relogées, le manque d'entretien technique et l'insuffisante insonorisation engendrant des conflits de voisinage s'avèrent aussi problématiques que dans les logements sociaux.

Quelques personnes ont exprimé des regrets face à la vie en HP moins chère ou plus proche de la nature. L'une d'entre elles avait réellement forgé un projet concret de retour en HP. Comme souvent dans les entretiens des personnes relogées, nous avons pu rencontrer le cas inverse d'un ménage retourné en HP après passage en logement loué *via* AIS et qui regrette amèrement son « choix ».

La vitesse de réaction de l'agence immobilière sociale est parfois jugée trop lente en cas de problèmes techniques dans le logement. Le contrôle, voire le contrôle intrusif, exercé par l'AIS sur le locataire et sa manière de gérer ou d'entretenir le logement a parfois été signalé.

Dans le secteur privé hors AIS, le loyer est nettement trop élevé dans la plupart des cas rencontrés. « On ne s'en sort pas ! » semble être le *leitmotiv* des personnes relogées dans ce secteur. Rechercher un logement au loyer moins cher signifie parfois s'éloigner de la ville ou de la commune (voire de la province) dans laquelle on souhaitait être relogé au départ, dans laquelle on entretenait des relations amicales, professionnelles ou familiales ou dans laquelle on espérait trouver un emploi. Plusieurs ménages relogés dans le secteur privé recourent à l'aide alimentaire pour s'en sortir. La vie en HP était aux yeux de certains beaucoup moins chère et permettait quelques loisirs alors qu'il faut à présent constamment se serrer la ceinture. De nouveau, les situations inverses existent aussi. Le secteur privé est le seul où nous ayons rencontré un ménage qui a accédé à la propriété bien que certains processus familiaux (la formation d'un couple et une naissance) et la situation socioprofessionnelle du couple (les deux parents travaillent et gagnent un salaire) aient facilité ce changement de statut (voir chapitre 2, point 2.2.).

Certains ménages relogés dans le secteur privé ont témoigné de leurs vaines mais multiples tentatives d'obtenir un logement public. Les couples sans enfant et les personnes isolées sont celles qui éprouvent le plus de difficultés à obtenir un logement public.

L'entretien des logements semblait plus effectif ou plus régulier que dans les deux secteurs précédents, la réaction du propriétaire étant généralement plus rapide. Cependant, c'est aussi dans le secteur privé que nous avons rencontré le cas d'une personne âgée et handicapée relogée dans un taudis sordide<sup>38</sup>. La relation avec la commune d'origine (celle de l'HP) était rompue en raison de l'éloignement du relogement et l'accompagnement social était devenu inexistant (le problème de la rupture dans l'accompagnement social est abordé dans le chapitre suivant).

---

<sup>38</sup> Les entretiens étant réalisés au domicile des personnes, nous avons pu constater l'état des logements ! La qualification de « taudis sordide » n'est pas gratuite.

## 4. Regards sur l'accompagnement social des personnes relogées

Ce chapitre présente une analyse non du dispositif d'accompagnement social post-relogement dans sa globalité, mais uniquement des expériences et des représentations de l'accompagnement social par les personnes relogées. Il est scindé en deux parties. La première partie analyse les regards portés sur l'accompagnement de terrain et sur lequel l'administration compétente ou la Ministre de tutelle peuvent agir assez directement. La seconde partie élargit le champ d'observation. Elle étudie la manière dont les personnes relogées mettent en perspective l'encouragement au relogement, notamment dans les équipements de la Phase 1 du Plan (« campings » et zones inondables) dans le contexte plus global des politiques sociales et du logement.

Comme dans les deux chapitres précédents consacrés aux trajectoires des personnes relogées et au relogement en tant que tel, le matériau d'analyse de base est constitué des 21 entretiens réalisés avec des personnes relogées. Néanmoins, dans ce quatrième chapitre, un complément d'information apporté par une quinzaine de travailleurs sociaux post-relogement réunis en un focus group<sup>39</sup> permet, non pas de croiser les regards de manière systématique entre travailleurs sociaux et bénéficiaires, mais de compléter ou d'enrichir certaines informations ou interprétations de l'accompagnement social de terrain. Certaines convergences de vue entre travailleurs sociaux et bénéficiaires ont également pu être repérées et seront mentionnées dans les conclusions du chapitre.

---

<sup>39</sup> Focus group avec les travailleurs sociaux post-relogement *Evaluation du Plan HP actualisé. Volet relogement et accompagnement social*, IWEPS, 20/12/2018. Permettons-nous d'insister sur le fait que la posture méthodologique centrale consistait à considérer le discours des personnes relogées en tant que tel. Pour cette raison, le matériau principal reste constitué des entretiens avec les personnes relogées. En outre, seul un focus group d'une bonne demi-journée a pu être organisé. Un croisement complet entre les positions des personnes relogées et celles des travailleurs sociaux aurait nécessité une autre approche méthodologique et beaucoup plus d'informations issues des travailleurs sociaux. Nonobstant, rappelons que tous les travailleurs post-relogement actifs en Wallonie ont été invités au focus group (grâce à la liste remise par la DICS) et qu'ils ont largement répondu à l'appel.

#### **4.1. L'accompagnement social de terrain**

La convention de partenariat liant les communes à la Wallonie définit l'accompagnement social « de terrain », les types d'acteurs locaux qui endossent cet accompagnement et leurs rôles et missions. Ainsi, selon, entre autres, le nombre de résidents permanents dans la commune concernée, plusieurs professionnels peuvent assurer le suivi des personnes en HP ou relogées : l'agent référent du CPAS, le travailleur de l'antenne sociale et le travailleur post- relogement (DiCS, Le Plan HP actualisé, 2012, pp. 16-17). Précisons que le focus group organisé à l'IWEPS était destiné aux travailleurs sociaux du post-relogement, une partie d'entre eux portant également la casquette d'antenne sociale (communes où le nombre de résidents est plus restreint<sup>40</sup>).

Le volet quantitatif indique que, selon l'avis des personnes relogées elles-mêmes, la majorité d'entre elles a reçu un accompagnement social (56% des répondants). Si l'on précise le secteur de relogement, les personnes relogées dans le secteur social et via AIS sont plus accompagnées que celles relogées dans le secteur privé : 74 % des personnes relogées dans le secteur « social » et 64% de celles relogées via AIS disent avoir reçu un accompagnement social contre 44% seulement de celles relogées dans le secteur privé. Cet accompagnement proportionnellement plus important dans le relogement public ou privé via AIS n'a rien d'étonnant puisque les SLSP et les AIS assurent aussi l'accompagnement de leurs locataires, indépendamment du travail social organisé en HP.

La fréquence de l'accompagnement (selon les personnes) étant établie par le volet quantitatif, ce volet qualitatif apporte quelques précisions sur les regards portés par les personnes relogées, sur l'accompagnement social qu'elles ont reçu et parfois refusé. Quels apports de cet accompagnement et quelles difficultés mettent-elles en exergue tout au long de leur parcours, depuis la préparation de la sortie de l'HP jusqu'aujourd'hui ? Quelles aides supplémentaires auraient-elles aimé recevoir ? Telles sont les questions auxquelles le premier point de ce chapitre

---

<sup>40</sup> Certains travailleurs sociaux auraient apprécié que davantage de représentants des antennes sociales soient présents au sein du focus group en raison de l'importance des parcours HP sur le relogement. Si nous n'avons pu répondre positivement à cette demande dans le temps imparti, cette prise de position conforte néanmoins notre choix méthodologique de tenir compte des trajectoires avant, pendant et après l'HP. Par contre, d'autres travailleurs post-relogement jugeaient essentiel de se pencher sur les problèmes spécifiques du post-relogement. Dans le cadre de cette évaluation, c'est bien l'accompagnement post relogement, dispositif mis en œuvre depuis 2012 dans le cadre du Plan actualisé, qui est étudié.

apporte quelques éléments de réponses. Quelques éléments seulement dans la mesure où l'objet de cette évaluation ne portait pas exclusivement sur l'accompagnement social mais bien sur la mesure du relogement y compris dans son aspect d'accompagnement. Les éléments présentés ci-dessous sont ceux bien concrets évoqués par les personnes de manière plus ou moins spontanée en réponse à nos questions plus générales de type « Quel type d'aide avez-vous reçu ? Quelle aide auriez-vous aimé recevoir ?... (Voir guide d'entretien). Les difficultés étant plus naturellement évoquées par les personnes que les apports, ces dernières occupent une place prépondérante dans les lignes qui suivent.

#### **4.1.4. La difficulté de demander de l'aide**

Face à l'aide sociale, différentes attitudes sont possibles. Tout d'abord, une frange de personnes relogées n'a pas souhaité d'accompagnement et se débrouillent très bien ainsi : « Q : Point de vue accompagnement ? R : Zéro ! Q : Zéro et vous auriez voulu une aide dans la recherche d'un logement ? R : Non, la recherche d'un logement, je suis assez grand. Je n'ai pas de problème de ce côté-là » (Laurent, 30 ans, 6). Laetitia illustre très bien aussi cette autonomie : « Au niveau social, non parce que j'ai toujours été habituée d'être toute seule, d'être débrouillarde » (Laetitia, 27 ans, 17).

D'autres sont face à une multitude de difficultés qui rendent les aides nécessaires à leur survie. Néanmoins, demander de l'aide reste difficile : « Moi, je n'ai jamais rien demandé à personne. Si je n'y arrive pas, je ne vais pas aller trouver les gens dire : 'Je n'y arrive pas. Il n'y a pas moyen que... ?' C'est quelque chose que je n'arrive pas à faire. Maintenant, j'ai trois enfants. Je commence à demander mais à ma famille, à mon père » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13).

Enfin, rappelons qu'une locataire à la tête d'une famille monoparentale n'a pas voulu demander de l'aide pour se protéger d'un ex-compagnon violent : « C'est un compagnon violent (...) Voyant comment ça pouvait tourner, j'ai préféré ne rien dire et partir » (Fabienne, 40 ans, 14). Cette attitude n'empêche pas le besoin d'aide à la recherche d'un logement : « J'aurais bien aimé avoir de l'aide pour retrouver un logement, mais comme je vous dis, je ne pouvais pas prendre le risque que ça revienne aux oreilles de mon compagnon » (idem). Cette personne n'a pas non plus reçu de prime...

## Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Face à la difficulté de demander de l'aide, les travailleurs sociaux estiment qu'ils devraient consacrer davantage de temps à rencontrer les personnes « au quotidien », écouter et pouvoir prendre en compte leur « histoire de vie ». Ils soulignent l'importance de « l'accompagnement physique » qui consiste à accompagner les personnes dans leurs premières démarches au sein des différents services concernés, CPAS, SLSP, ...

### **4.1.5. L'aide à la recherche d'un logement**

Cette aide ayant été évoquée dans le chapitre précédent, nous ne l'aborderons plus ici que très succinctement. Rappelons seulement que l'insatisfaction porte essentiellement sur la difficulté de trouver un logement à loyer abordable et de qualité plus que sur l'accompagnement à la recherche de logement. Mentionnons encore que le regard porté sur l'accompagnement varie, en conformité avec les résultats de l'enquête quantitative, selon le secteur de relogement. Sans grande surprise, le sentiment d'être suivi est plus fort lorsqu'on a obtenu un logement public ou un logement via AIS. Marielle, retournée en HP après avoir quitté un logement public estime que : « Quand on a besoin, quand il y a des trucs à faire, des papiers, il y a l'assistante sociale de la commune » (Marielle, 37 ans, 20). Cet autre témoignage évoque la facilitation du relogement : « Q : Vous avez postulé dans une AIS et dans une SLSP. Vous l'avez fait de vous-mêmes ? R : « Non, c'est la commune de X, enfin le service qui s'occupe de ça qui a fait tous les papiers avec moi. Donc, ça a été vraiment facile. On m'a aidée pour trouver le logement et pour remplir tous les papiers parce que c'est vrai qu'il y en a beaucoup (rires). Et puis après, ils ont tout envoyé eux-mêmes. Donc nous, on ne devait s'occuper de rien entre guillemets. C'est eux qui ont tout fait » (Nadia, 31 ans, 1). Comme pour chacune des positions exprimées par les personnes relogées, on rencontre aussi des avis négatifs sur l'aide reçue à la recherche d'un logement. Ce couple âgé relogé dans le secteur privé pense ne pas avoir été suffisamment aidé ; « On ne nous a pas beaucoup aiguillés nulle part, nous dire d'aller là ou là. On n'a pas eu d'aide. Q : Vers une SLSP ? M : Non Q : vers une agence immobilière sociale ? M : Non, non » (Georges et (Marie), 77 ans, 12). Un témoignage similaire ressort de l'entretien de Jacques et Véronique également relogés dans le secteur privé : « On n'a pas eu d'aide pour trouver un logement social. On a dû se démerder tout seuls pour trouver un appartement » (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18).

La recherche d'un logement doit parfois passer provisoirement par un « hébergement communautaire » suite à un accident<sup>41</sup>. Nous n'avons rencontré qu'une seule situation de ce type (toit d'une caravane envolé lors d'une tempête exigeant un relogement immédiat) mais qui mérite d'être relevée tant la situation s'est avérée difficile à vivre pour ce couple sans enfant : « On (le CPAS) nous a proposé ce logement dans une maison communautaire. Il y avait quatre chambres (une par ménage) (...) et alors il y avait la salle TV, cuisine et salle de bain communes aux quatre chambres. On était les seuls à payer, les autres n'avaient pas de rentrée. J : Oui parce moi, je travaillais. V : Et moi, j'avais mon chômage. Donc, on payait... J : On payait pour toute la maison. V : On nous réclamait 330 euros par mois alors qu'on en avait 800 pour vivre puisqu'on était en médiation de dettes (Jacques (et Véronique, 54 ans, 18)). Le ménage a quitté ce logement communautaire après avoir trouvé un logement dans le secteur privé dans un délai de trois mois. Un autre reproche exprimé par ce ménage portait sur le refus d'entrer dans ce logement avec un animal. Pendant les trois mois passés dans cette maison, le ménage a recouru aux amis pour s'occuper du chien qu'ils ne voulaient pas « faire piquer » (Idem).

#### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Si l'on prend globalement l'accompagnement des personnes à la recherche d'un logement, les travailleurs sociaux post-relogement émettent plusieurs remarques qui font écho aux positions exprimées par les personnes relogées.

Premièrement, les travailleurs sociaux confirment la diversité des demandes et des profils, certaines personnes s'affirmant autonomes, d'autres n'appréciant pas d'être accompagnées, d'autres enfin réclamant un suivi régulier. En cohérence avec cette diversité de profils et de (non-)demandes, les travailleurs sociaux estiment que le suivi ne doit pas être instauré pour tous les ménages relogés afin de consacrer le temps nécessaire à ceux qui en ont besoin (qu'ils soient en demande d'accompagnement ou qu'il s'agisse d'un besoin détecté par le travailleur). Certains d'entre eux envisagent d'instaurer une meilleure coordination entre l'antenne sociale et le post-relogement afin de mieux connaître les personnes, leurs parcours et leurs besoins.

---

<sup>41</sup> Ce relogement dans l'urgence s'apparentant davantage à un hébergement dans un logement de transit, nous avons préféré l'évoquer dans ce chapitre plutôt que dans le chapitre 3 consacré au relogement.

Ensuite, ils regrettent d'être parfois assimilés par les personnes relogées à des « contrôleurs » de la gestion financière à l'instar du rôle assigné aux travailleurs sociaux des CPAS ou du FOREM. Pour les travailleurs sociaux, les missions des agents post-relogement sont d'un autre ordre, l'objectif principal étant de soutenir et d'assurer le suivi des personnes relogées (pas de les contrôler ni de « moraliser »).

Ils constatent que le relogement exige un long travail d'adaptation des personnes qui doivent parfois passer de la campagne à la ville, du statut de propriétaire à celui de locataire, de la possibilité de bénéficier de beaucoup d'espace en HP (incluant le jardin) à un tout petit logement dans un bâtiment à appartements multiples. Conserver ses animaux après relogement est très important pour nombre de résidents mais pas toujours possible. Quitter un logement en HP que le résident a amélioré au fil des ans s'avère douloureux. Tous ces changements demandent de travailler dans la durée au changement culturel « des mentalités ». Ils insistent sur l'importance de maintenir « une relation de confiance de long terme » avec les personnes relogées, de leur faire comprendre : « Tu peux revenir vers moi. Si quelque chose ne va pas, j'interviendrai de nouveau ».

Les travailleurs sociaux insistent encore sur un aspect évoqué par les personnes relogées au cours des entretiens (voir chap. 3) mais pour lequel ces derniers n'envisageaient aucune action spécifique, la stigmatisation. Les travailleurs sociaux témoignent de la persistance de cette stigmatisation après le relogement. Celle-ci touche particulièrement les enfants dans les écoles et peut contribuer à l'absentéisme scolaire au moment du passage dans l'enseignement secondaire. Tout un travail de sensibilisation / éducation à la tolérance et la mixité sociale devrait être développé dans les écoles accueillant des enfants vivant en HP ou ayant été relogés, sachant que ces écoles sont généralement les plus proches des domiciles des personnes. Ce travail serait destiné à tous les enfants (voire à tous les parents).

#### **4.1.6. Les compensations financières à la sortie de l'HP**

Sous cette rubrique, nous évoquons les différentes compensations financières évoquées par les personnes (primes, cession de caravane en vue d'une destruction...).

### **La cession de la caravane et/ou le rachat de la parcelle : apports et obstacles**

L'accompagnement social a fourni aux personnes les informations et l'aide administrative nécessaires pour céder la caravane ou le chalet à la commune en vue d'une destruction : « Madame X m'a aidée. J'ai eu 5000 euros pour la caravane du Plan HP » (Denise, 51 ans, 4).

Mais l'aide financière peut aussi ne pas être attribuée. Si la caravane n'est pas entièrement payée au moment du relogement, la personne traverse alors une période d'incertitude et de difficultés financières : « *On m'avait dit que j'aurais 5000 euros. J'avais fait toutes les démarches parce que je me dis que j'avais quand-même acheté. J'avais un emprunt sur la caravane parce que malgré tout, comme j'étais travailleuse, j'avais pu faire un petit emprunt. La caravane, elle est partie parce que je l'ai donnée au CPAS pour ne plus devoir payer la parcelle. Donc, c'est eux qui l'ont détruite parce que dans l'état où elle était, elle n'était plus vendable (...)* Je suis restée un an au camping et j'avais fait un emprunt de trois ans (...) (Le besoin d'aide) C'est surtout le transit, le passage du fait que j'avais l'emprunt pour la caravane. N'ayant pas eu ça (les 5000 euros pour la cession de la caravane), j'ai dû continuer à payer l'emprunt pour la caravane » (Laetitia, 27 ans, 17).

En cas d'accident provoquant des dégâts à une caravane, ce ménage n'a pas reçu de compensation financière et se sent lésé par le CPAS : « *Moi, ce que je n'ai pas trouvé normal, c'est qu'on n'ait pas d'aide soi-disant du fait qu'on avait perdu la caravane. Moi, ça me reste là ! C'est pas de notre faute, la caravane, elle était entretenue* » (Jacques et (Véronique), 54 ans, 18). Cependant, ce ménage se sent encore davantage floué par la compagnie d'assurances : « *On a récupéré plus ou moins le prix d'achat, je crois... 7000 euros. Ça n'a pas couvert tous les frais (...). Tout ce qui était dedans était bousillé. Tout était à la poubelle (...)* Les caravanes, c'était pas important ! Ils n'ont pas tenu compte du fait que nous, c'était tout ce qu'on avait ! (Idem).

Le propriétaire d'une parcelle critique parfois le délai jugé trop long entre la date de promesse de vente et la date du rachat effectif de la parcelle. Les délais trop longs lèsent les propriétaires et profiteraient aux syndics : « *Si la procédure doit durer aussi longtemps, on ne sait pas les raisons pour lesquelles elle dure aussi longtemps (plus de deux ans) A partir du moment où la promesse d'achat est signée par la*

*commune, (il faut) que la commune prenne en charge les frais de gérance. La personne n'y est plus. Elle doit payer un loyer qu'elle ne payait pas avant et elle doit encore repayer ses frais de gérance pour quelque chose qu'elle n'a plus alors que la commune a fait une promesse d'achat. Le terrain est bloqué. On ne sait plus rien faire et ça prend parfois deux ans et demi. Ce n'est pas normal » (Philippe, 46 ans, 3).*

### **La facilitation du relogement grâce aux primes**

Certains locataires s'estiment satisfaits de l'ensemble des aides financières reçues et se disent reconnaissants du travail social effectué pour les aider à les obtenir : « Quand j'ai quitté le camping, je suis parti avec plus de 3000 euros (...) J'ai eu une prime de déménagement. C'était 450 euros. (...) puis j'ai eu une prime du CPAS qui était de 1000 et des euros. J'ai eu une autre prime encore de 1000 et des euros. En additionnant tout, je suis monté à 3300 euros. Q : Et ça vous a bien aidé ? R : J'ai payé facile grâce à cette aide-là. C'est bien fait (...) Si je n'avais pas connu M X (l'assistant social de l'antenne sociale), je ne les aurais peut-être pas eues, ces aides-là. Je ne suis pas le seul qu'il a aidé comme ça ? » (Etienne, 50 ans, 10). Lucien compte « 10 000 euros pour tout (pour la cession de la caravane), 5000 euros de la Région wallonne plus ou moins et 5000 euros de la commune. C'est tout ! Et un peu d'aide pour déménager » (Lucien, 57 ans, 8). En plus de ces aides ponctuelles, Lucien reçoit une prime ADEL pour un montant mensuel de 120 euros.

### **La confusion entre les diverses primes**

Au moment de l'entretien, les personnes relogées remémorent l'octroi de diverses primes sans toutefois pouvoir les nommer : « Il y en avait plusieurs (de primes), une pour le déménagement, une ... je ne sais plus. Il y avait plusieurs machins. Et après deux ans, je n'ai payé que 45 euros de loyer avec chauffage et tout compris » (Marielle, 37 ans, 20).

### **L'incompréhension face au refus ou au retrait des primes**

Certains locataires se sont sentis lésés face au refus de la prime ADEL. Les critères de salubrité seraient à leurs yeux trop élevés alors qu'ils habitent dans un logement qu'ils jugent correct et, en tout cas, plus sûr et plus salubre que la caravane non isolée dans laquelle ils vivaient en HP : « J'ai rien eu du tout parce que j'ai reçu un inspecteur qui est venu visiter la maison ici. Et la maison n'est pas insalubre, mais n'est pas salubre parce qu'en fait, j'ai le WC à la cave. C'est des anciennes maisons de travailleurs en fait (...). Donc, j'ai eu ça parce qu'il n'y avait pas 1m75 de plafond dans le WC. Et apparemment, ils ont eu une fuite au niveau du toit, mais avant. Les

anciens locataires qui ont fait réparer et tout ça. Mais sur le plancher, c'était marqué. Voilà, quand vous avez eu une fuite sur un plancher en bois. A part le reponcer (...) Donc, pour ça, j'ai pas eu droit aux primes, ni au prime déménagement, ni aux primes relogement, enfin tout ce qu'il y avait comme aide. Q : Vous avez l'impression qu'on a été trop strict au niveau des normes pour déclarer salubre / insalubre ? R : Strict ben oui dans un sens parce que, allais, je vous dis, 1m75 de plafond, c'est jamais qu'un WC. C'est pas mes pièces à vivre régulièrement. Donc, je me dis ma foi... j'ai quand-même trouvé un logement où j'ai quand-même des sanitaires, j'ai des chambres, j'ai un toit sur la tête (...) Oui, c'est un logement qui demande à être amélioré pour être un peu mieux, on va dire. Mais, voilà, je suis bien. J'ai tout ce qu'il me faut (...) Par rapport à la caravane, je trouve qu'il y a un monde de différence mais (...) l'inspecteur m'a dit que j'aurais dû trouver une maison mieux que ça dans un autre état. 550 euros de loyer, faut encore trouver ! Même encore à l'heure actuelle, je regarde des fois par curiosité. 550 euros, si ! Mais vous avez quoi ? 50m<sup>2</sup> ! Donc, c'est la moitié d'ici. Ou 80 m<sup>2</sup>, mais alors vous êtes perdu du côté de X dans des petits bazars. Moi, je suis désolée mais non ! Moi, il me faut quand-même un minimum de sécurité » (Laetitia, 27 ans, 17).

François n'a pas reçu la prime ADeL non plus pour la même raison : « Nous sommes restés à peu près un an (dans le logement trouvé à la sortie de l'HP), mais on a dû quitter parce que la maison a été déclarée insalubre. L : Oui, mais après les travaux, ça n'était plus insalubre ! F : Oui, mais ça avait été mal fait. L : C'est pour ça qu'on n'a pas eu droit à l'ADeL (...) F : Heureusement que je n'en ai pas fait un fromage ! » (François (et Lamia), 67 ans, 2).

Rappelons que ce problème des critères de salubrité avait déjà été soulevé dans un rapport parlementaire consacré à l'habitat permanent et l'une de ses recommandations (2017) : « Quand un résident permanent quitte un équipement touristique, pour bénéficier des primes et aides prévues, il doit intégrer un logement dont les conditions correspondent aux critères de salubrité tels que décrits dans le Code du Logement. Cela pose très souvent des difficultés surtout pour les résidents permanents qui souhaitent un logement de petite superficie qui correspond davantage à leurs aspirations. Au regard du nombre de ménages HP qui devront être relogés, le parc actuel des logements publics en Wallonie, ne permet pas d'apporter une solution valable. La majorité des logements sont des logements 2 ou 3 chambres alors que le public à reloger est le plus souvent, isolé. Une réflexion doit être menée sur la possibilité, dans le cadre spécifique de la problématique HP, que le logement salubre soit redéfini (notamment au niveau de la superficie) et que

*d'avantage de petits logements soient créés à l'avenir » (Parlement wallon, 2017, p. 48 (Recommandation 13).*

*Relogés dans le secteur public, certains sont déçus de ne pas recevoir la prime ADeL et vivent ce refus comme une véritable trahison : « Il y a des primes au relogement. 'Tu auras droit à une centaine d'euros'. Plus avec les enfants à charge, ça montait à 140 ou 160 euros par mois de prime. Mon salaire ne va pas évoluer vu que je suis invalide. Cette prime-là va compenser les frais de route (Philippe vit en zone rurale et a beaucoup de trajets en voiture). Je lui ai fait confiance. Grand mal m'en fasse ! On est arrivé ici et le logement social n'a pas droit à la prime (...). Quand on est bien installés : 'Ah non, tu n'y as pas droit ! (...) Je pense que l'assistante sociale est fort agressive. Pour essayer de faire partir les gens hors des domaines quitte à mentir sur certaines choses et promettre monts et merveilles » (Philippe, 46 ans, 3). Philippe recommande aussi de développer « une marche à suivre pour les assistants sociaux, pour voir ce à quoi les gens ont droit réellement ».*

*Parfois, les locataires demandent seulement d'être mieux informés au sujet des primes et des conditions d'octroi surtout s'ils ne peuvent les percevoir : « Au niveau des primes, je n'en ai eu que deux sur trois (...) Ici, il y avait une prime d'emménagement, une prime pour la caravane et une prime d'installation que je n'ai pas eue, à 1200 et quelque chose. J'ai téléphoné. La dame m'a fait compléter les papiers. Elle m'a dit qu'elle allait se renseigner mais je n'ai pas reçu de nouvelles » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).*

### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Beaucoup de constats et de recommandations sont exprimés par les travailleurs sociaux en ce qui concerne l'octroi des primes.

En convergence avec certaines positions exprimées par les personnes relogées, les travailleurs sociaux demandent simultanément, d'une part, d'être mieux informés eux-mêmes (« en continu ») des réglementations relatives aux primes et aux possibilités d'aides existantes, et d'autre part, d'améliorer l'accès à l'information destinée aux résidents et personnes relogées. Pour argumenter leur propre demande d'information et de formation, ils soulignent la complexité des systèmes de primes et de manière plus générale la difficulté de suivre l'évolution des

réglementations. Les systèmes de primes (et les réglementations) peuvent donc être interprétés différemment selon les endroits et les équipes de terrain. Par ailleurs, certaines réglementations varient selon les provinces et les communes, ce qui complique encore le travail d'accompagnement. En ce qui concerne l'information à destination des personnes aidées, celle-ci existe déjà mais devrait être plus systématique et répétée via des canaux différents. Des séances collectives pourraient être organisées en plus des suivis individuels et des rappels par courrier.

Un certain nombre de remarques et de questions concernent les conditions d'octroi des primes, la plupart rejoignant les incompréhensions formulées par les personnes relogées, à l'exception de la demande de ne plus verser les primes en argent liquide pour éviter les « mauvaises » utilisations (partir en vacances par exemple) et de l'opposition au maintien de la prime alors que la personne est retournée en HP (rappelons que les travailleurs sociaux ont souligné eux-mêmes les possibles différences d'interprétation entre les services des réglementations en vigueur).

Parmi les remarques rencontrant les préoccupations des personnes relogées, figure la demande de « sécuriser le cadre légal HP », l'avenir restant incertain. Plus précisément, les travailleurs sociaux proposent d'améliorer les conditions d'octroi des primes, entre autres, celle en faveur de la réduction du délai de séjour en HP nécessaire pour obtenir la prime d'installation et la prime ADeL, ce délai jugé trop long s'étendant actuellement à une année (notre échantillon comportait une personne relogée via AIS qui a attendu volontairement un an en HP dans une caravane non isolée avant d'être relogée pour pouvoir bénéficier de primes (Etienne, 50 ans, 10)). Par contre, les délais autorisés après sortie de l'HP pour obtenir une prime sont jugés trop courts.

Certains refus de la prime ADeL (ou d'installation), très nombreux aux yeux des travailleurs sociaux, constituent des obstacles au relogement, notamment le refus d'octroyer la prime au descendant du propriétaire de l'habitat en HP (ce cas de figure est illustré par Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13) ou encore aux victimes de violence conjugale, le départ n'étant pas qualifié de « volontaire » (cf. Fabienne, 40 ans, 14).

Cependant, les refus de primes ADeL les plus critiqués (ou les plus fréquents ?) renvoient à l'application de critères jugés trop sévères lors de l'inspection du

logement préalable à la décision d'octroyer ou non la prime. Les travailleurs sociaux estiment raisonnable d'assouplir ces critères dans certaines conditions. La présence du travailleur post-relogement lors des enquêtes de salubrité permettrait d'introduire une marge de négociation afin de tenir compte dans l'appréciation du degré de salubrité du logement de différents éléments, telle la composition du ménage

#### **4.1.7. La difficulté du suivi en cas de changement de commune ou d'entrée en SLSP**

Lorsqu'il y a éloignement entre la commune de l'HP et celle du relogement, certaines difficultés de suivi sont relevées : « C'est le CPAS de X (lieu d'origine où la locataire a dû quitter une maison devenue trop chère suite au décès de son époux) qui m'a beaucoup aidée (...) Q : Et le CPAS de Y (lieu du relogement actuel insalubre) n'apporte pas une aide ? R : Ah non ! Non, non, non ! Q : Et il n'y a pas d'autres personnes qui essaient de vous aider à trouver quelque chose, vous aider dans vos recherches ? R : Mes deux petites filles, c'est tout ! Q : Et les personnes qui aident au relogement des anciens résidents dans les zones touristiques, elles n'aident pas non plus ? R : Non ! Q : Ils ne viennent jamais vous rendre visite. Ils ne demandent pas si... ? R : Non » (Nicole, 78 ans, 16). Ce problème de l'éloignement a été soulevé par cette autre locataire qui a changé d'arrondissement depuis son départ de l'HP : « Q : Et quand vous étiez dans ce tout petit village, loin de tout, vous receviez une aide du CPAS ? R : Non, jamais ! Q : Et quand on sort du domaine de X. Là, vous m'avez dit que les assistantes sociales étaient très bien. Mais quand vous sortez de ce domaine, elles n'ont plus le droit de vous aider (...) R : Ah non. Ça s'arrête. Il n'y a pas de suivi. Q : Et ce serait une bonne chose qu'il y ait un suivi. R : Oui, oui, oui quand on veut quitter une région, comme moi qui ait voulu revenir ici parce que mon fils y était » (Christine, 66 ans, 11).

La rupture dans le suivi est aussi soulignée entre l'accompagnement social HP et l'entrée dans une SLSP : « Ils (les assistants sociaux de la commune du domaine de X) m'ont trouvé l'appartement de la SLSP X. Ils sont venus voir. Ils m'ont soutenue. Quand j'avais un petit problème, j'allais les trouver. Mais après, l'appartement, il appartenait à la SLSP. Donc eux, ils ne pouvaient (plus) que téléphoner (...) Mais c'est vrai qu'ils sont bloqués aussi parce qu'à la SLSP, ils font ce qu'ils veulent » (Christine, 66 ans, 11). Ce manque de relais entre l'accompagnement post-relogement et une SLSP est également exprimé par Françoise dans une autre province : « La Société de logement, eux, ils n'en ont rien à foutre. Tes problèmes,

*c'est pas leurs problèmes ! Eux, ils ne voient que leur pognon. Tu paies ton loyer, le reste, ils s'en foutent (...) On a besoin de parler avec une personne, se sentir aidée quelque part. Un coup de fil de temps en temps (...) 'Est-ce que vous n'auriez pas des conseils ?' (...) Avoir un numéro gratuit, gratuit parce que les personnes n'ont pas les moyens non plus (...) Je prends ma situation maintenant avec les trois ans d'horreur que je viens de passer (en raison de problèmes de voisinage). Si j'avais un numéro, je téléphonerais de temps en temps en disant : 'Ecoutez ! Qu'est-ce que je peux faire ? Je n'en peux plus » (Françoise, 61 ans, 7).*

#### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Les travailleurs sociaux reconnaissent la difficulté de relayer vers d'autres équipes ou services l'information relative aux personnes relogées. Cette difficulté du relais peut même se manifester entre antenne sociale et accompagnement post-relogement. Comme déjà relevé par les personnes interrogées (Christine, 66 ans, 11 ; Françoise, 61 ans, 7), le manque de relais peut être aggravé lorsque la personne s'installe dans une commune éloignée. Dans ce cas, une attitude prudente voire méfiante est parfois observée chez les personnes relogées qui craignent la perte de la prime ADeL et hésitent donc à renouer une relation de confiance avec un autre travailleur social. Le travail en réseau entre communes et entre services publics et associations contribuerait à pallier ce manque de relais.

#### **4.1.8. Le besoin d'aide lors des déménagements**

Plusieurs locataires ont fait part d'un besoin d'aide au moment du déménagement. Pour Etienne qui a reçu, entre autres, une prime de déménagement, cette aide est importante « parce que dans la caravane, moi, je n'avais pas de meubles. Donc, j'ai su me meubler, payer les cautions » (Etienne, 50 ans, 10). Certains regrettent ne pas avoir reçu la prime au déménagement : « J'ai eu des gens qui sont venus m'aider. Le seul remerciement : j'ai fait à manger. Financièrement, je ne pouvais pas leur dire : « Je vais te mettre du diesel'. J'utilisais la mienne. Ils utilisaient la leur (...) mais financièrement je n'aurais pas pu leur dire, je mets 20 euros de diesel » (Laetitia, 27 ans, 17).

Une aide pour obtenir des meubles gratuitement ou bon marché serait parfois la bienvenue. D'autres, tel ce jeune couple, ont quitté un chalet parental : « On n'avait pas de meubles. Donc, c'est tout des trucs qu'on récupère petit à petit. Les chaises, c'est la famille qui nous les a données. Le fauteuil, c'est mon père qui me l'a donné (...) On a commencé à être bien dans notre appartement six mois après

*qu'on était rentrés dedans. Six mois après, on récupérait notre dernier meuble TV » (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13). En cas de rupture conjugale, les meubles peuvent rester chez le conjoint : « Et pour les récupérer, je devais passer par le tribunal ! Je n'allais pas me lancer là-dedans. Donc, je me retrouve sans meubles et je dis à l'assistante sociale : 'Ecoutez, il me faudrait des meubles' (...) Elle m'a juste dit : 'Il y a ce magasin-là. Je peux vous apporter un catalogue' (...) ça, je pouvais faire moi-même. Je n'ai rien eu, pas une table, pas une chaise ! On sait bien que les gens qui sortent d'une caravane ou d'un bungalow qui sont pourris, il leur faut des meubles. Pourtant dans les Croix Rouges et tout ça, il doit y avoir. A l'époque, c'est vrai que je ne connaissais pas tout ça, Croix Rouge, CPAS » (Christine, 66 ans, 11).*

L'aide au déménagement devrait être plus systématique envers les personnes âgées ou sans voiture : « D : Je trouve qu'on devrait, si c'est faisable, de faire un truc pour aider les gens qui ne savent pas déménager leurs meubles. Je sais qu'il y a pas mal de monde qui sont à pied, qui n'ont pas de véhicule (...) M : qui ne savent pas trop bien porter des trucs lourds, les aider, les encourager. J'ai connu une petite vieille comme ça qui a eu ce souci-là. Elle a mis, je pense, deux mois pour déménager » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).

### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

L'aide au déménagement existe déjà mais pourrait être améliorée dans trois directions :

- L'aide directe qui consiste à mettre à disposition un véhicule communal ou une remorque le jour du déménagement, fournir des caisses ou encore développer un service de déménagement social ;
- Le conseil et l'orientation pour acheter des meubles ou aménager son logement ;
- L'allongement du délai de paiement de la facture de déménagement (il arrive que les travailleurs sociaux parviennent à négocier le report de ce paiement après le versement de la prime ADeL).

#### **4.1.9. Les autres aides financières**

D'autres aides financières facilitant l'installation dans le nouveau logement sont encore mentionnées par les personnes relogées, notamment l'aide au paiement de la garantie locative à verser à une SLSP : « On m'a donné 500 euros pour la caution ici (au CPAS). Et ils l'ont récupérée quand j'ai eu les 5000 euros. Autrement rien ! » (Denise, 51 ans, 4).

Indépendamment du relogement, plusieurs personnes signalent être aidées par le CPAS pour l'achat de médicaments. Tel est le cas de Denise : « Pour les médicaments, j'ai 70 euros par mois... parce que je dois prendre beaucoup de médicaments (...) Avec la Vierge Noire, je n'ai que 800 euros » (Denise, 51 ans, 4).

L'aide financière octroyée par le CPAS pour le chauffage est également mentionnée comme étant très importante : « La première année, j'ai chauffé aux radiateurs, j'en mettais un là (dans le salon) et un peu dans la chambre pour casser le froid. Puis j'ai eu la 'bonne nouvelle' que je devais rembourser en plus de ce que je devais (pour payer la consommation estimée) 600 euros (à la société distributrice d'électricité). Le CPAS m'a acheté un foyer à laser 500 euros. Et je le mets ici. Je laisse les portes ouvertes, je le mets sur 25 degrés. Nickel ! Ça me coûte 300 euros par année, ... » (Etienne, 50 ans, 10). Le retrait d'une aide financière pour le chauffage reste par contre incompréhensible pour ce locataire en mauvaise santé, dont les revenus de remplacement n'augmentent pas : « Je dirais que (j'ai besoin de) 3000 litres de gaz par an. Mais avant, j'avais une prime de 100 euros par mois de la Région wallonne, mais tout ça, je n'ai plus. Je ne sais pas pourquoi, on me l'a supprimée (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

Toujours en dehors du cadre strict du Plan HP, certaines demandes financières aux CPAS peuvent être refusées. Cette locataire avait demandé au CPAS une gestion du budget plus souple : « Ici, je n'ai que 300 euros par mois, 75 euros par semaine. Mais quand j'ai mon fils, ce n'est pas beaucoup. Au CPAS, ils ne comprennent pas ça. Quand je demande d'avoir quand j'ai mon fils par exemple 100 euros au lieu de 75 tous les 15 jours. On me répond : « Non, c'est 75, c'est 75 ! » (...) Quand j'ai fait mes courses et tout ça, je ne sais rien donner à mon fils (...) C'est normal. Il a 18 ans. Il a le droit » (Denise, 51 ans).

D'autres ont demandé au CPAS de leur commune sans succès des compléments de revenus pour le ménage, notamment l'octroi du RIS au tarif cohabitant pour le

conjoint ou le compagnon sans revenu (Geneviève (et Thierry), 26 ans, 13 ; Sophie (et Raphaël), 30 ans, 21).

### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Deux propositions sont formulées par les travailleurs sociaux, l'aide à la constitution de la garantie locative et l'aide en matière de chauffage.

En ce qui concerne la constitution de la garantie locative, celle-ci devrait être facilitée car, en l'état actuel, elle peut poser problème aux personnes relogées, même si elles travaillent et démontrent une relative capacité d'épargne. L'aide alimentaire, par exemple, peut être refusée lorsque la personne parvient à épargner un peu en vue de constituer cette garantie locative.

En ce qui concerne l'aide en matière de chauffage, celle-ci serait plus efficace si le « Plan MEBAR<sup>42</sup> » était appliqué directement sans devoir passer par le CPAS. Actuellement, les demandes sont trop souvent refusées et le délai de remboursement trop allongé. L'aide en matière de chauffage comporte aussi un aspect important non financier. Un travail de sensibilisation des personnes relogées gagnerait à être intensifié pour leur permettre d'utiliser correctement des systèmes de chauffage différents de ceux qu'ils utilisaient en HP et les aider à mieux gérer leurs factures énergétiques, dont la périodicité diffère aussi de celle à laquelle elles étaient habituées. Elles doivent faire face à la gestion d'une facture annuelle alors qu'elles étaient habituées à l'achat de combustibles selon les besoins.

---

<sup>42</sup> « Dans le cadre de l'opération MEBAR, la Région wallonne accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie. Cela peut être le remplacement de châssis ou de portes extérieures, des travaux d'isolation, l'installation d'un poêle, le gainage d'une cheminée, le placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau, ... ». SPW – DGO4, MEBAR II, flyer consultable sur le site internet <https://energie.wallonie.be/servlet/Repository/flyer-mebar-ii-2018.pdf?ID=51680>

#### **4.1.10. Les autres aides non financières**

##### **L'aide à l'écrit**

Certaines personnes relogées réclament plus d'aide pour « ceux qui ont du mal au niveau administratif » et tout simplement au niveau de l'écriture : « M : J'ai des problèmes de dyslexie et donc pour lire, c'est très très long. Pour moi, écrire, il faut me l'écrire sans faute que je puisse le réécrire sans faute. (...) D : Il ne sait pas faire un papier. Et il y a beaucoup de gens comme ça que je connais. Ils ont des rappels et ils ne savent pas quoi faire. Il n'y a personne. Alors, ils vont chaque fois à la CPAS mais c'est une personne qui est à pied. Ce n'est pas évident » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).

##### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Le soutien aux démarches nécessitant le recours à l'écrit et encourageant la régularité du paiement des factures existe déjà, mais pourrait toujours être renforcé.

##### **L'aide alimentaire**

Plusieurs ménages nécessitent et recourent à l'aide alimentaire, essentiellement sous forme de colis (Geneviève et Thierry, 26 ans, 13 ; Lucien, 57 ans, 8 ; Jean-Pierre, 54 ans, 15, Delphine (et Manuel), 32 ans, 5). ; Cette aide a été évoquée spontanément, aucune question n'ayant été posée à ce sujet. D'autres ménages pourraient donc également y recourir.

##### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Cette question n'a pas été discutée dans le cadre du focus group. Pour rappel (voir partie 2, point 4.1.6.), il a été mentionné que l'aide alimentaire pouvait être refusée à une personne qui parvenait à épargner en vue de constituer la garantie locative.

#### **4.2. Regards sur la politique de relogement**

Quand on demande aux personnes relogées ce qu'elles pensent de la politique de relogement dans le cadre du Plan HP, elles abordent d'abord la question du libre choix ou de l'imposition du relogement puis élargissent très vite le champ de leurs réponses en critiquant d'autres politiques, celles relatives au logement « social », à la régulation des loyers, aux conditions imposées pour obtenir un prêt hypothécaire, à la réquisition des logements inoccupés... A leurs yeux, pour être

efficace, le relogement devrait être combiné à une série d'autres mesures que nous listons ci-dessous.

#### **4.2.4. Laisser le libre choix**

Indépendamment de leur satisfaction ou insatisfaction de leur propre relogement, nombre de personnes relogées revendiquent le « libre choix » face au relogement. Selon Denise, « *On influence les gens à remplir des papiers pour le Plan HP, pour quitter le camping. Comme ça, ils vont dans des logements sociaux. (...) Q : Et vous trouvez que c'est une bonne chose ? R : Non parce qu'il y en a beaucoup qui veulent rester dans leur caravane. Ils se plaisent bien. Et puis, c'est pas onéreux. C'est bon marché (+/- 100 euros par mois pour la location de la parcelle, l'eau... si on est propriétaire d'une caravane) (...) Laissez le libre choix aux gens qui ont des petits moyens !* » (Denise, 51 ans). Selon Laurent qui projette d'acheter sa propre maison après quelques années en logement public, mieux vaut « *laisser les gens faire un peu ce qu'ils veulent (...) Ceux qui veulent être relogés et avoir un immeuble à leur disposition, qu'on les aide. Ceux qui ne veulent pas, faut pas... faut les laisser !* » (Laurent, 30 ans, 6).

Pour Etienne, il faut reloger « *quand c'est insalubre mais à la demande de la personne (...) Les aider ? Ils vont devoir aller dans un appartement social (...) Ils vont se noyer parce que là en HP, ils ne paient rien du tout, l'eau, l'électricité et la TV comprises dedans. Trouvez-moi quelque chose à 250 euros tout compris ! Vous ne trouverez pas (...) Au moins 30% des gens du camping, (même)si on leur donne 5000 euros (en cession de leur caravane ou de leur chalet), c'est des futurs SDF parce que plus tard, ils ne sauront pas se payer un loyer* » ( Etienne, 50 ans, 10).

Françoise qui aurait préféré rester dans son chalet jusqu'à son décès exprime son sentiment d'injustice : « *Pourquoi est-ce qu'ils sont dégueulasses à faire partir les gens... S'ils ont envie d'aller habiter dans un chalet, dans une caravane ou dans un taudis... Mais bordel ! C'est la vie des gens ! Qu'on leur laisse le libre choix ! On est en Belgique ou on est dans quel pays ? (...) Laissez-nous vivre ce qu'on a voulu !* » (Françoise, 61 ans, 7). Elle estime être partie de son chalet à cause de la peur et des pressions exercées par l'antenne sociale : « *l'antenne disait : 'De toute façon, le Plan HP dit bien que vous devriez partir parce que pour une telle date (...) entre un et deux ans, tous les (chalets) devront être démolis. On vous expropriera du jour au lendemain et là, vous ne trouverez plus rien'. Quand on vous dit ça – j'ai 60 ans, et il y a dix ans (de ça), vous vous dites : 'Si maintenant, on vient me mettre dehors,*

qu'est-ce qu'on fait ?' » (Idem). Le domaine est situé en zone inondable, mais Françoise aime à souligner qu'elle n'a jamais été inondée. Ajoutons encore que le ressentiment à l'encontre des « *politiciens qui vivent aisément, mieux que nous* » est exprimé assez crument<sup>43</sup>.

Lucien suggère aussi de « *foutre la paix aux gens* ». ! (Lucien, 57 ans, 8). Lucien va même au-delà de la simple revendication de la liberté de choix en recommandant aux politiciens de « *nous aider plutôt que d'essayer de nous chasser !* » en aménageant davantage les domaines ou en réparant ce qui doit l'être : « J'ai l'impression qu'ils attendent parfois que ce soit insalubre pour mettre les gens dehors » (idem). A contre-courant du Plan HP actualisé, il propose que la Région wallonne octroie des prêts aux personnes qui projettent d'acheter un chalet argumentant que c'est le seul moyen pour les personnes à petits revenus de devenir propriétaire (idem). Il prêche en faveur d'une définition plus souple du logement englobant la caravane.

Après son retour en HP, Marielle défend aussi le principe du libre choix face à la politique du logement : « *Je trouve que c'est un peu bête parce que bon, si on se plait bien ici, je ne vois pas pourquoi essayer de me faire partir. Voilà quoi ! Ça sert à quoi ? A rien parce que j'ai été en maison. J'ai été pendant 13 ans, mais je vais dire que je n'ai pas été heureuse du tout !* » (Marielle, 37 ans, 20).

Pour Valérie, propriétaire d'un chalet confortable avant de devenir propriétaire d'une maison familiale dans un quartier résidentiel, la liberté doit aussi être respectée « *s'ils sont heureux dans leur petit truc (...) qu'ils n'ennuient personne et qu'ils entretiennent* » leur chalet ou leur caravane » (Valérie, 45 ans, 19).

La critique du non-respect du libre choix renvoie parfois à un sentiment de discrimination sociale et de récupération politique : « *A la fin, ils ont libéré l'entrée du camping pour des gens qui étaient fortunés, qui voulaient revenir au tourisme, qui n'étaient pas domiciliés là, qui avaient leur grosse caravane, leur petite haie, leur grosse voiture etcetera. C'est à ça qu'ils voulaient arriver au camping. Jeter*

---

<sup>43</sup> Par ailleurs, signalons aussi ces quelques réactions xénophobes ! Au moins deux personnes ont exprimé leur souhait de voir aider « *les gens de chez nous* » plutôt que les étrangers qui reçoivent de l'aide ou un logement (Valérie, 45 ans). Le même type de critique est établi par Lucien, malade et nécessitant un moyen de transport pour se rendre à des rendez-vous médicaux : « *CPAS : 50 euros (de taxi social). Pas de bénévolé ! Tire ton plan ! Je ne suis pas raciste. Il y a un centre de réfugiés ici en bas. Il y a trois camionnettes de la Croix Rouge. On les conduit partout. Ça, ça n'est pas normal* » (Lucien, 57 ans 8).

*tous les gens indésirables (rires) parce que c'est ça, on était considérés comme indésirables (...)* J : *Au niveau politique, le camping en fait, à la commune, ils ne voulaient plus en entendre parler. V : Ils ne voulaient plus parler de domiciliation. J : Oui mais en période d'élections, on voyait quasi pendant deux mois tous les partis défiler* ». (Jacques (et Véroniques), 54 ans (18)).

Si tous ces avis défendent le libre choix, les personnes interrogées estiment bénéfique la politique de relogement des personnes qui vivent dans un habitat insalubre ou qui souhaitent partir. Certains insistent sur ce second aspect : « *C'est bien d'encourager les gens à quitter un endroit entre guillemets insalubre parce que ça reste une caravane. Ce n'est pas une maison... pour passer dans un lieu correct* » (Delphine (et Manuel), 32 ans 5).

### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

L'avis des travailleurs post-relogement porte plutôt sur le libre choix des personnes dans le cadre de leur travail d'accompagnement et sur l'importance de consacrer le temps nécessaire au suivi des personnes qui en ont le plus besoin (voir partie 2, point 4.1.2.).

Les avis sont aussi assez nuancés. Les uns insistent sur le besoin de trouver les bons arguments, les bonnes ressources pour encourager le départ des personnes qui habitent dans des logements insalubres mais ne veulent pas partir. L'engagement de « référents salubrité » dans le cadre du Plan HP pourrait constituer une piste de solution. D'autres travailleurs sociaux soulignent au contraire que la recherche dans l'urgence peut aboutir à un relogement dans des conditions de salubrité bien pires que celles de l'HP (cf. le cas de Nicole, dame âgée et handicapée relogée dans un taudis, Nicole, 78 ans, 16). Ils mettent aussi en exergue la difficulté de trouver un logement adapté à la fois aux besoins et aux moyens financiers des personnes et des ménages. Les délais d'attente pour l'obtention non seulement d'un logement public mais aussi d'un logement privé via AIS sont beaucoup trop longs à leurs yeux. Les réticences des propriétaires privés à louer à des personnes issues de l'HP ou allocataires sociales constituent aussi un frein au relogement. Par contre, d'autres travailleurs sociaux critiquent avant tout les exigences jugées trop importantes des personnes à reloger (notamment l'exigence d'emmener ses animaux dans le relogement).

Les travailleurs sociaux formulent aussi des propositions qui nous semblent convergentes avec celles des personnes relogées ou des résidents permanents. Ils

jugent nécessaire d'augmenter l'offre de logements financièrement accessibles. Ils évoquent tant l'augmentation du nombre de logements publics que l'autorisation qui devrait être accordée de vivre dans « *des habitats légers, des habitats verts* » ou encore l'obligation qui devrait peser sur les promoteurs immobiliers d'inclure des logements pour les personnes à faible revenu.

#### **4.2.5. Réquisitionner les logements inoccupés**

Parmi les mesures les plus encouragées par les personnes interviewées, la réquisition des logements inoccupés figure en bonne place : « *Reprendre les bâtiments abandonnés, les restaurer pour les gens qui sont malheureux, qui n'ont pas beaucoup de moyens ou les SDF parce que moi, je n'aime pas quand je vois ça. Ils sont avec leur chien. C'est malheureux !* » (Denise, 51 ans, 4).

François met en balance le risque de se retrouver à la rue pour les anciens résidents et la non-réquisition des appartements libres notamment au-dessus des commerces : « *Les gens qui ne sont pas propriétaires de leur bien, pour eux, du jour au lendemain, on peut les mettre dehors (de l'HP) si la politique du gouvernement dit : 'Voilà, c'est terminé, on ferme !'. Ces gens-là, ils vont être à la rue (...) C'est ça le problème ! On encourage à quitter mais on ne donne rien ! (...) Quand on voit le nombre de bâtiments, de maisons qui sont vides, que les propriétaires n'entretiennent pas, qu'ils laissent à l'abandon. Qu'est-ce qui se passe ? Au lieu d'en faire des logements sociaux, on en fait quoi ? Ça devient des squats !* » (François (et Lamia), 67 ans, 2).

Si la récupération des logements vides peut coûter à « L'Etat », le retour sur investissement est également souligné : « *Il y a énormément de maisons vides (...) Que l'Etat essaie de trouver le propriétaire et l'oblige à réparer la maison pour la louer ! Comme à X, il y a le bâtiment de l'armée, on saurait faire combien de bâtiments là-dedans ? C'est tous des moyens que l'Etat a en main et qu'en plus, à la longue, ils vont récupérer l'argent qu'ils ont mis. D'accord, ça coûterait pour faire les appartements, mais en louant les appartements, ils vont récupérer (...) Je trouve que ce serait de bonnes choses (...) faire des appartements et louer ça à des personnes du CPAS ou à petits revenus* » (Jean-Pierre, 54 ans, 15).

Laurent souligne l'importance de la pression fiscale sur les propriétaires de logements vides : « *Il faut mettre une pression fiscale sur les gens qui n'exploitent pas leur bâtiment dans une crise du logement dans laquelle on est pour l'instant* » (Laurent, 30 ans, 6).

## Le point de vue des accompagnateurs sociaux

La taxation des logements inoccupés et celle des secondes résidences devraient être révisées et renforcées. Sur ce point, il y a convergence entre les positions des personnes relogées et les travailleurs post-relogement réunis en focus group.

### **4.2.6. La régulation des loyers**

Plusieurs critiques sont formulées à l'encontre de la liberté du propriétaire de fixer le montant du loyer (Voir chapitre 3). L'établissement de critères et d'un contrôle sont réclamés de manière explicite dans deux entretiens<sup>44</sup> :

- Le critère des revenus : « Moi, j'ai un salaire normal pour moi. Je gagne 1600 euros et je trouve déjà ça bien payé. (...) J'ai un ami qui est militaire (salaire équivalent) et il paie un logement de 560 euros. Un tout petit logement une chambre. Et tout est mansardé. L'année prochaine, il partira » (Laurent, 30 ans, 6).
- Le critère du loyer adapté à l'état de salubrité : « Le fait que l'habitat soit précaire, ce n'est pas vraiment un problème en soi si le prix est adapté mais il faut absolument avoir une régulation pour fixer les prix. Un appartement où les fenêtres ne s'ouvrent pas, où il n'y a pas d'ouverture, où c'est un mauvais chauffage, ça reste un habitat quand-même. Laissez l'opportunité aux gens...(mais) vraiment insister sur le prix à ne pas dépasser. Ça, c'est vraiment le plus important. Et si la personne ne veut pas baisser son prix, la forcer, lui dire : 'Voilà, tu ne peux plus domicilier de gens là-dedans !' » (Laurent, 30 ans, 6).
- Le critère de la taille du logement : « Avoir une règle pour que les propriétaires ne puissent pas mettre les loyers qu'ils veulent pour le logement. Quand on voit un appartement une chambre de 40 m<sup>2</sup> qui est loué 700 euros, ce n'est pas possible ! » (Philippe, 46 ans, 3).
- Le critère de la consommation énergétique : « Malheureusement, on ne met pas de prix du loyer par rapport à la consommation énergétique de la

---

<sup>44</sup> Ces extraits issus de deux entretiens recourent cependant beaucoup d'autres extraits cités au chapitre 3 consacré au relogement.

maison. Il n'y a aucun organisme qui vient. Il y a un contrôle technique pour les voitures où aujourd'hui, on nous casse les pieds pour l'émission de CO2 mais pour les maisons, il n'y a rien. Un propriétaire qui loue une maison qui est une vraie passoire thermique peut décider de mettre un prix de 900 euros et de toute façon, il la louera puisqu'il n'y a pas assez de maisons pour tout le monde » (Laurent, 30 ans, 6).

- Le critère de la localisation du logement par rapport aux transports en commun et autres services (dans les zones rurales) : « Comment est-ce qu'ils (les propriétaires) font pour évaluer le prix du logement ? Est-ce qu'il y a des bus ? Est-ce qu'il y a des commodités. Est-ce qu'il y a des égouts ? (...) Rien n'est pris en compte. Les gens fixent le prix des loyers comme ils veulent » (Laurent, 30 ans, 6).

#### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

La « réglementation des loyers » fait partie des propositions dépassant le cadre strict du Plan HP émises par les travailleurs sociaux. Ils n'ont pas eu l'occasion d'approfondir cette question. Nous relevons seulement qu'il y a convergence entre les positions des personnes relogées et les travailleurs post-relogement réunis en focus group. La « lutte contre les marchands de sommeil » figure aussi dans la liste des propositions formulées par les travailleurs sociaux.

#### **4.2.7. Des prêts à taux réduits pour (re)devenir propriétaires**

Certaines personnes sont insatisfaites d'avoir perdu leur statut de propriétaire en quittant un domaine. Selon elles, l'encouragement à quitter l'HP devrait passer par la mise en place de prêts à taux réduits ou de prêts publics pour aider les personnes à redevenir propriétaires (Philippe, 46 ans, 3 ; Lucien, 57 ans, 8 ; Jacques (et Véronique), 54 ans, 18).

#### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

La question des prêts à taux réduits n'a été ni débattue ni même relevée spontanément par les travailleurs sociaux. Par contre, ceux-ci ont relayé le regret de plusieurs personnes relogées de ne pas pouvoir aider matériellement leurs enfants, de ne pas pouvoir leur « léguer un bien ».

#### **4.2.8. Plus de logements sociaux, de qualité, plus de mixité**

Beaucoup de personnes relogées abordent assez spontanément la question du logement public. Est d'abord pointé du doigt le nombre insuffisant de logements publics : *« Relogement pour moi, c'est vraiment aider les gens et mettre des logements à disposition mais il n'y en a pas assez (...) Pour moi, il n'y a pas vraiment de politique de relogement. Relogement, c'est quand on trouve de suite des solutions. On ne laisse pas les gens empêtrés dans des listes d'attente qui sont interminables. S'il y avait plus de logements sociaux et que le prix des logements était correct dans les logements sociaux, vous croyez que les prix seraient aussi chers dans les appartements (privés) ? »* (Laurent, 30 ans, 6).

Certaines catégories de locataires, notamment sans enfant et/ou avec un revenu du travail soulignent aussi leur déception face à l'impossibilité d'accéder au logement social : *« Du fait que j'étais toute seule, je n'avais pas droit à grand-chose ! Ils calculent. Il y a des points. Vous travaillez, vous êtes toute seule. Donc, vous ne serez pas prioritaire même si vous vivez dans une caravane (...) Que je sois au même niveau que ceux qui ont une famille ! (...) Oui, j'ai un salaire qui rentre. Je n'ai pas le chômage et tout ça, mais qu'on ait les mêmes capacités à être relogés ! Qu'on soit dans les mêmes priorités (...) Je pense que j'aurais quand-même eu financièrement plus facile dans du social dans un premier temps »* (Laëtitia, 27 ans, 17). Pour rappel, Jacques et Véronique n'auraient pas obtenu de logement social parce que l'un des deux avait un emploi : *« 'Dommage que votre mari travaille, vous auriez eu des points en plus'. Ça m'a offusquée ! »* (Jacques (et Véronique), 54 ans, 18). François relogé dans une maison publique avec sa famille signale aussi : *« C'est vrai qu'il y a des gens qui sont peut-être plus dans le besoin que d'autres, mais seulement ils ne sont pas dans les critères ou alors ils ne sont pas bien placés dans la liste d'attente. Des logements sociaux, on n'en aura jamais assez ! »* (François (et Lamia), 67 ans, 2). D'autres locataires en couple ou isolés sont relogés dans le secteur privé faute d'avoir obtenu un logement public (Voir partie 2, chapitre 3).

Certains (François, 67 ans, 2 ; Laurent, 30 ans, 6 ; Christine, 66 ans, 11) estiment qu'il est nécessaire d'accélérer la rotation des locataires dans les logements publics : *« Il y a quand-même des choses qui sont bizarres (...) On a eu une voisine de palier. Elle est partie. Et le logement est resté vide des mois, des mois et des mois ! »* (François (et Lamia), 67 ans, 2).

La qualité des logements sociaux est critiquée par Christine qui a vécu dans un appartement social avant d'être relogée dans le secteur privé puis en AIS : « J'en ai vu des bungalows ou des caravanes pourries (...) Là, il faut quand-même les sortir. Il faut les mettre dans des appartements sociaux, mais il n'y en a pas assez non plus. Et le problème des appartements sociaux, c'est qu'on les a faits à bon marché. On fait les murs. On fait un sol et on met les gens dedans. Et on ne pense pas à l'isolation ; (...) Ça crée énormément de disputes dans les immeubles (...) A force d'entendre les bruits des voisins, il arrive un moment où ça dépasse » (Christine, 66 ns, 11). Certains vont jusqu'à réclamer des enquêtes de salubrité dans les logements publics (Philippe, 46 ans, 3). Des critiques similaires étaient exprimées à l'encontre de certains logements loués via AIS (Voir partie 2, chapitre 3).

Une plus grande adaptation des appartements publics au grand âge et au handicap a également été suggérée à plusieurs reprises (Georges (et Marie), 77 ans, 12 ; Françoise, 61 ans 7 ; Nicole, 78 ans 16).

Laurent souhaiterait le développement d'« habitats mixtes » : « On pourrait créer de beaux logements à de beaux endroit, faire des choses vraiment correctes et modernes comme on voit aujourd'hui avec des habitats mixtes et ne pas faire des logements dortoirs comme du côté de X. C'est une vraie catastrophe ! Ils ont fait des logements comme en France (...) Regrouper tous des cas sociaux ensemble, ce n'est pas tirer les gens vers le haut. Il faut de la volonté après pour pouvoir s'en sortir » (Laurent, 30 ans 6).

### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Sur la question de l'accroissement du nombre, de la qualité et de la mixité des logements publics, il y a également convergence entre les positions des personnes relogées et celles des travailleurs sociaux. Ils mettent en exergue le temps d'attente trop long avant d'obtenir un logement public et le manque de logements à une chambre. Ces logements « une chambre » sont également difficiles à trouver parmi les locations via AIS. Quant à la mixité sociale, ce principe est défendu par les travailleurs sociaux quel que soit le secteur de logement, public, privé via AIS (un projet pilote de construction de pavillons « sociaux » gérés par une AIS a été valorisé) ou privé hors AIS (la proposition d'obliger les promoteurs immobiliers d'inclure davantage de logements pour les personnes à faible revenu a été formulée).

Une proposition très concrète relative au passage d'un logement loué via AIS à un logement public a encore été avancée. Il s'agirait de réduire le délai (actuellement fixé à trois mois) avant de pouvoir quitter un logement loué via AIS lorsque la personne obtient un logement public moins coûteux.

#### **4.2.9. Les critiques envers d'autres politiques sociales**

Le montant des pensions est jugé trop bas par certains locataires pensionnés pour pouvoir être relogé dans de bonnes conditions (Christine ; Françoise ; Georges (et Marie) ; Valérie, 45 ans, 19). Françoise l'exprime sans détour : « *Celui qui a pondu le Plan HP ferait bien de regarder son pognon. Ou alors qu'il nous paie un supplément de pension parce que nos ministres, ils s'en graissent bien les pattes* » (Françoise, 61 ans, 7).

D'autres adoptent un regard critique à l'égard de la politique du chômage et la « *chasse aux chômeurs de longue durée* » (Christine, 66 ans, 11 ; Jean-Pierre, 54 ans, 15 ; Françoise, 61 ans, 7 ; Jacques (et Véronique), 54 ans, 18) en soulignant parfois le basculement dans la précarité et la pauvreté d'une frange de la classe moyenne : « *Quand j'étais jeune, j'ai toujours travaillé. J'ai toujours subvenu à mes besoins. J'ai toujours eu une belle maison. J'étais bien. Je n'ai jamais pensé non plus que je me retrouverais dans cette situation-là. On ne pense pas à ça. Et quand ça vous arrive, vous vous dites : 'Zut alors ! On est vite sous les ponts quand-même !'* » (Christine, 66 ans, 11). Delphine pointe du doigt la difficulté d'accéder à l'emploi pour les personnes non diplômées : « *Je n'ai pas de diplôme. Je veux travailler. On ne m'engage pas. Il y a une dame qui passe devant moi parce qu'elle a un diplôme. Après, on s'étonne qu'il y ait des gens qui ne travaillent pas, mais ça n'est pas logique. Comment voulez-vous que les gens évoluent et travaillent s'il n'y a personne qui les engage (...) Si on veut que les gens travaillent et qu'ils soient motivés à travailler, qu'on les engage même s'ils n'ont pas de diplôme* » (...) *Comme Monsieur (son compagnon) qui ne sait pas lire, qui ne sait pas bien écrire* » (Delphine (et Manuel), 32 ans, 5).

#### Le point de vue des accompagnateurs sociaux

Le temps a manqué pour approfondir cette question au sein du focus group. Les travailleurs sociaux ont surtout souligné la nécessité d'intensifier l'offre de transports en commun dans les zones rurales.

### **4.3. Quelques remarques conclusives sur ce chapitre**

Ces remarques conclusives n'ont pas pour but de lister l'ensemble des difficultés, apports, propositions, pistes de solution relevée dans ce quatrième chapitre en raison du caractère concret et précis de la plupart des éléments évoqués soit par les personnes relogées, soit par les travailleurs sociaux. Par contre, il nous semble pertinent de relever les convergences de vue entre les travailleurs sociaux et les personnes relogées ainsi que quelques positions contrastées entre les uns et les autres. Pour rappel, le croisement des positions n'est que partiel. Il ne porte que sur l'accompagnement social des personnes et n'est donc évoqué que dans le chapitre 4 de la 2<sup>ème</sup> partie, le matériau principal mobilisé dans ce rapport restant les discours des personnes relogées recueillies par entretien.

Les convergences de vue entre personnes relogées et travailleurs sociaux soulignent souvent le degré de difficulté ou de gravité d'un problème. Elles aident aussi à établir des priorités et portent tant sur l'accompagnement social de terrain organisé dans le cadre strict du Plan HP que sur la vision élargie de la politique du relogement.

En ce qui concerne l'accompagnement de terrain, les convergences entre les positions des uns et des autres renvoie d'abord à un besoin d'information (voire de formation) plus soutenue sur l'évolution des réglementations relatives à l'arsenal des primes et aux conditions d'octroi de ces dernières. A destination des travailleurs sociaux, cette (in)formation devrait être complétée par des moments de confrontation des pratiques et d'échange au niveau wallon afin d'éviter les possibles différences interprétatives de la réglementation selon les endroits et partant, l'incompréhension de certaines personnes relogées. A destination de ces dernières, les canaux de rappel doivent être diversifiés. Ils peuvent combiner les séances collectives et le suivi individuel.

Aux yeux des personnes relogées dans le secteur privé qui n'ont pu obtenir la prime ADeL comme aux yeux des travailleurs sociaux, les critères utilisés dans l'enquête de salubrité du relogement devraient être légèrement assouplis, la prime étant refusée à trop de personnes même si le relogement est plus salubre que l'habitat permanent dans lequel elles vivaient. D'autres convergences concernent les délais de demande et d'octroi des primes ainsi que le délai de rachat des parcelles par la commune, jugés parfois défavorables aux personnes relogées. Diverses aides concrètes au déménagement ou en matière de chauffage devraient aussi être

renforcées selon les personnes relogées et les travailleurs sociaux. Le besoin d'aide à la constitution de la garantie locative est mis en avant par les travailleurs sociaux.

Le manque de suivi ou de relais entre les différents services sociaux est également souligné des deux côtés surtout si l'on s'éloigne de la commune d'origine ou si l'on a recours à une SLSP ou une AIS. Le manque de relais n'est pas systématique, mais lorsqu'il survient, il peut priver la personne relogée d'accompagnement. Pour remédier à cette difficulté, les accompagnateurs sociaux suggèrent de travailler davantage en réseau afin de jeter des ponts entre les communes, les services des CPAS, des SLSP, des associations, et de mieux assurer le suivi des personnes relogées.

Dans ce travail en réseau comme dans le suivi individuel des personnes, il est important aux yeux des travailleurs sociaux d'éviter la confusion des rôles. Pour que son travail soit plus efficace, l'accompagnateur post-relogement ne doit pas être perçu comme un contrôleur du budget et des modes de vie des personnes relogées. La relation de confiance avec la personne relogée a tout intérêt à s'établir dans la durée pour assurer le maintien dans le relogement.

La question de l'imposition ou du libre choix du relogement a été directement et longuement abordée dans ce chapitre. Elle traverse aussi de manière plus diffuse l'ensemble du rapport. Les positions des uns et des autres se rejoignent, mais avec quelques nuances. Les personnes relogées sont nettement favorables au libre choix entre le relogement ou le maintien en HP. L'imposition peut même être assimilée à une forme de discrimination sociale. Les travailleurs sociaux demandent plutôt la liberté de l'accompagnement post-relogement. Ce dernier ne doit pas être imposé afin de consacrer le plus de temps possible aux personnes qui, à la fois, le souhaitent et le nécessitent.

La stigmatisation est évoquée tant par les personnes relogées que par les travailleurs sociaux. Seuls ces derniers suggèrent un travail de sensibilisation à développer à l'encontre de cette stigmatisation qui poursuit les personnes et leurs enfants au-delà du relogement. Ce travail devrait prioritairement être effectué dans les écoles à destination de l'ensemble de la population scolaire.

La politique de relogement au sens large suscite nombre de convergences mais aussi quelques interprétations différentes entre les travailleurs sociaux et les personnes relogées. Les différences renvoient essentiellement aux critères culturels des personnes relogées ou encore en HP jugées parfois trop exigeantes en matière de relogement (volonté de conserver ses animaux, ...) ou pas assez réalistes en

regard de leurs moyens financiers. De nouveau, le travail d'accompagnement, pour être efficace, doit s'inscrire dans la durée et commencer bien avant le relogement pour éviter que les personnes transfèrent leurs problèmes ou leurs habitudes de vie dans le relogement.

Par contre, la convergence est presque parfaite entre les regards portés par les uns et les autres sur la politique du logement au sens large. Les deux parties recommandent d'augmenter le parc de logements pour les personnes à faible revenu. Les moyens listés pour y parvenir sont identiques : augmenter et améliorer les logements publics (à commencer par les « petits » logements à une chambre), réguler les loyers dans le secteur privé et renforcer la récupération ou la taxation des logements inoccupés. Les travailleurs sociaux insistaient davantage sur le droit de vivre dans un « habitat léger ou un habitat vert », les personnes relogées sur la nécessité d'insonoriser les logements publics (et loués via AIS) pour affaiblir les tensions de voisinage.

La question de la mobilité, et plus particulièrement l'insuffisance de l'offre en transports en commun, surtout en zone rurale, est pointée du doigt tant par les personnes relogées que par les travailleurs sociaux.

## 5. Éléments de synthèse

S'il fallait retirer quelques éléments transversaux ou essentiels de ce rapport, nous insisterions, entre autres, sur les éléments suivants.

L'analyse des trajectoires socio-résidentielles des personnes relogées a permis de relever au sein de chacune d'entre elles des ruptures et des constances. Elle a ensuite procédé au repérage des convergences et des divergences entre l'ensemble de ces trajectoires. S'inspirant de la stratification établie par Lion (2018) et des concepts de « stratégie » et de « tactique » mobilisés précédemment par RTA (De Certeau cité par RTA, 2014), nous avons pu délimiter les parcours entre deux trajectoires extrêmes, celle de la « précarité constante », typique des personnes qui demeurent enfermées dans la pauvreté et la précarité (de vie et de logement) depuis l'entrée (voir avant) en HP jusqu'au relogement, et celle de la « propriété constante » caractéristique de la personne qui reste propriétaire tout au long du parcours étudié, depuis l'avant l'HP jusqu'au relogement.

L'analyse des trajectoires fait ressortir que ce n'est pas un facteur ou un seul processus qui crée des ruptures facilitant ou décourageant le relogement mais la combinaison de processus familiaux et sociaux. Certaines de ces combinaisons (telle la recomposition d'une famille ou l'arrivée d'un deuxième salaire dans le ménage) facilitent le relogement ou le développement d'une stratégie de relogement (tel que l'accès à la propriété ou la demande d'une maison sociale familiale). D'autres, au contraire, renforcent la précarité sociale et la difficulté du relogement (un isolé allocataire malade ; une famille avec enfants mais un seul salaire ou une seule allocation).

Si un acteur extérieur n'a pas de prise directe sur ces combinaisons, on a pu constater dans le chapitre 4 consacré à l'accompagnement social que la rupture dans l'accompagnement social suite à l'éloignement entre l'HP et le relogement contribue à aggraver la précarité de vie et de logement de la personne. Cette rupture dans l'accompagnement peut se produire lorsque le relais entre l'HP et l'après HP est insuffisamment instauré (ou pas du tout) entre les services des communes et des CPAS, parfois même entre l'antenne sociale et le service post-relogement. Par ailleurs, pour être efficace selon les travailleurs sociaux, l'accompagnement et l'aide au relogement doivent reposer sur une relation de confiance sur le long terme avec les personnes relogées, cette relation devant avoir été entamée avant le relogement. Cette relation de confiance implique aussi

de ne pas confondre le rôle de suivi et le rôle de contrôle. Aux yeux des accompagnateurs sociaux, le contrôle doit rester en dehors de l'accompagnement pour conserver la confiance des personnes relogées et les aider à se maintenir dans le relogement.

Le repérage des personnes et des trajectoires les plus précaires, celles assimilées à la troisième strate dans la stratification de Lyon, doivent certainement attirer toute l'attention des services sociaux. Tous les ménages rencontrés ont témoigné de leur précarité, certains plus que d'autres. Néanmoins, les profils et les trajectoires avant et après HP ne renvoient pas qu'à un seul type de ménage. Ces derniers comportaient non seulement des familles monoparentales, mais aussi des isolés malades, âgés ou handicapés et des couples avec enfants. Parmi les cas rencontrés, ces familles très précarisées ne comptaient qu'un seul adulte percevant une allocation sociale, l'autre restant sans ressources.

L'analyse des trajectoires et des regards portés sur leurs trajectoires par les personnes relogées permettent de relever les problèmes transversaux à tous les secteurs de relogement. Ces problèmes vécus par les personnes relogées renvoient à l'insuffisance de l'offre de transports en commun dans les zones rurales et parfois périurbaines, là où la plupart des personnes sont relogées. Le taxi social semble ne pas constituer une alternative suffisante selon les discours des personnes. Le coût occasionné par le chauffage constitue le second grand problème transversal.

S'il y a des problèmes transversaux, l'analyse a également permis de distinguer les trois secteurs de relogement en tenant compte essentiellement du montant du loyer et de la capacité des ménages à boucler leurs fins de mois. Le secteur privé hors AIS est le plus diversifié en termes de trajectoires et de conditions de logement. C'est dans ce secteur que l'on trouve les cas les plus précaires et les plus « contraints » dans le sens de De Certeau (cité par RTA, 2014). Néanmoins, c'est aussi dans ce secteur que l'entretien des logements reçoit le plus d'avis favorables parmi les personnes interviewées en dépit de l'existence de véritables taudis. Et c'est encore dans ce secteur que la seule « stratégie » d'accès à la propriété a été rencontrée. Cependant, « on ne s'en sort pas ! » s'avère être le *leitmotiv* de presque tous les ménages rencontrés relogés dans le secteur privé hors AIS tant le montant du loyer dépasse la capacité financière des personnes.

Certaines personnes relogées déplorent ne pas avoir reçu la prime ADeL suite à une enquête de salubrité basée sur des critères qu'elles estiment trop stricts. Le relogement n'a pas été déclaré « salubre » alors qu'il était dans un bien meilleur

état que la caravane non isolée où les canalisations gelaient en hiver. Sur ce point précis de l'inspection des logements, les accompagnateurs sociaux ont émis des propositions très concrètes (outre la révision des critères de salubrité, la présence de l'accompagnateur au moment de l'inspection).

En ce qui concerne le rapport au coût du logement, le secteur privé via AIS semble recueillir des avis à la fois plus favorables mais aussi plus nuancés que ceux exprimés par les personnes relogées dans le secteur privé hors AIS. La prime ADeL semble généralement perçue de manière plus systématique que dans le secteur privé hors AIS, ce qui allège le budget du ménage. Néanmoins, le loyer reste trop élevé selon les personnes interviewées. Certaines espèrent alors un logement social pour pouvoir s'en sortir. D'autres élaborent parfois une « tactique » de retour en HP. Les problèmes évoqués par les personnes relogées, liés au manque d'isolation thermique et acoustique, aux tensions de voisinage suscitées par une insonorisation insuffisante, ou aux défauts d'entretien du bâtiment sont pratiquement identiques à ceux évoqués par les personnes relogées dans le secteur public.

Le secteur public semble toujours agir, pour les ménages qui parviennent à y accéder, comme un rempart contre la (grande) précarité. En dépit de toutes les critiques émises et relatives au manque d'isolation et d'insonorisation, aux conflits de voisinage ou au manque d'entretien, le relogement dans ce secteur permet aux personnes de boucler les fins de mois, voire même d'épargner un peu. Le relogement dans ce secteur permet parfois aussi d'élaborer des « stratégies », celle en vue d'accéder à la propriété (mais aussi celle de retour en HP). Le seul cas rencontré où le secteur public constitue un véritable échec de parcours aux yeux de la personne se produit après avoir expérimenté le dol. Le chapitre consacré à l'accompagnement social a mis en exergue l'importance d'informer « en continu » les travailleurs sociaux, voire de les former, afin d'éviter les interprétations erronées et/ou différentes selon les endroits des réglementations. L'expérience du dol démarre en effet lorsque de faux espoirs reposant sur une interprétation erronée de la réglementation sont fournis par un acteur social, administratif ou juridique.

Néanmoins, si l'on dépasse le cadre strict du Plan HP, la réglementation et la législation en tant que telles suscitent aussi nombre de critiques convergentes entre personnes relogées et accompagnateurs sociaux. Le nombre de logements pour les personnes à faible revenu est nettement insuffisant. Tant les personnes relogées que les accompagnateurs sociaux souhaiteraient des politiques favorables à l'augmentation et l'amélioration de la qualité et de la mixité sociale du parc social de logements, à la taxation ou à la récupération des logements inoccupés, à la

régulation des loyers... Sur ces politiques et sur le contexte général du relogement, le Gouvernement wallon peut intervenir mais en dehors du cadre strict du Plan HP.

Par contre, les accompagnateurs sociaux ont suggéré de travailler contre la stigmatisation subie par les résidents permanents. La sensibilisation devrait d'abord cibler les écoles que fréquentent les enfants des résidents ou des personnes relogées. Déjà analysée par d'autres (RTA, 2014 ; Lion, 2018), la stigmatisation se prolonge en effet bien au-delà du relogement.

Enfin, rappelons une dernière convergence entre les positions des personnes relogées et celles des accompagnateurs sociaux. La défense du libre choix face à l'accompagnement social post-relogement exprimée par les travailleurs sociaux afin de consacrer toute leur énergie aux personnes qui souhaitent vraiment être relogées répond en écho à la défense du libre choix face au relogement exprimée par les personnes relogées, y compris par celles qui affirment ne jamais vouloir retourner en HP.

## 6. BIBLIOGRAPHIE

ANFRIE M.-N. (coord.) (2017), *Les Chiffres-clés du logement en Wallonie*, Charleroi, C.E.H.D., 3<sup>ème</sup> éd.

BOUFFARTIGUE Paul (2015), " *Précarité* " : de quoi parle-t-on ? Second séminaire Tramed " *Les problématiques du travail dans l'espace euro - méditerranéen en crise : précarité et jeunes générations* ", Octobre 2015, Naples, Italie.

CASTEL Robert (1995), *La Métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, éd. Fayard, coll. « L'Espace du politique » dir. par Pierre Birnbaum.

CASTEL Robert (2009), *La Montée des incertitudes. Travail, protection, statut des individus*. Paris, éd. Du Seuil, coll. « La Couleur des idées ».

FRISQUE Cégolène (2006), *La prévention des expulsions locatives. Les paradoxes de la banalisation d'un nouveau risque, Rapport pour la DREES-MIRE*, Ministère de la Santé et des Solidarités, Université Paris-X Nanterre - Institut des sciences du politique.

GUESQUIERE François (2018), *Le Marché locatif sous la loupe. Mesurer le loyer dans les communes belges et wallonnes* in *Regards statistiques*, IWEPS, n° 2.

LION Gaspard (2015), *Incertaines demeures. Enquête sur l'habitat précaire*, Paris, éd. Bayard.

LION Gaspard, *Habiter en camping. Trajectoires de membres des classes populaires dans le logement non ordinaire*, Ecole doctorale n° 286 – Ecole doctorale de l'EHESS, soutenue le 13/06/2018.

Parlement de Wallonie (2017), *Habitat permanent. Mission parlementaire. Rapport au Gouvernement wallon déposé par Monsieur Philippe Dodrimont, avec l'implication de Madame Savine Moucheron et Monsieur Pierre-Yves Dermagne*, 3 mai 2017., in *Parlement wallon, Rapport sur l'habitat permanent réalisé par Monsieur Dodrimont, à la demande de Monsieur Prévot, Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine*, Session 2017-2018, 951, n° 1, 24 octobre 2017.

PRAILE DAVID (2008), *Vivre en chalet ou en caravane* in *La Revue Nouvelle*, n° 2, PP. 42-53.

QUIVY RAYMOND et VAN CAMPENHOUDT Luc (2006), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, éd. Dunod, 3<sup>ème</sup> éd.

RTA (2014), *Enquête auprès des personnes résidant dans les équipements à vocation touristique (Plan Habitat Permanent)*. Rapport de recherche de l'IWEPS, n° 13, 2014.

SPW – Secrétariat Général - DiCS (2012), *Le Plan HP actualisé*.

SPW ACTION SOCIALE – DiCS (2018), *Plan d'action pluriannuel relatif à l'habitat permanent dans les équipements à finalité touristique de Wallonie, Etat des lieux 2017*, Namur.

## Conclusion

Initié en 2003, le Plan HP est un dispositif transversal qui s'inscrit dans diverses thématiques. Il poursuit plusieurs objectifs opérationnels prioritaires parmi lesquels figure celui d'assurer la réinsertion par le logement des personnes volontaires résidant dans un équipement à vocation touristique.

La deuxième évaluation du Plan HP, ciblée sur son impact en termes d'amélioration de la qualité de vie et de la durabilité des solutions proposées, a mis en exergue l'instauration d'un climat de confiance et d'écoute mutuelle, propice au développement d'actions diversifiées.

Parmi les recommandations formulées, ont notamment été mises en évidence :

- Sous l'angle du relogement : la nécessité de créer, au sein des communes conventionnées, davantage de logements adaptés aux souhaits/valeurs partagés par les résidents permanents et aux loyers abordables afin de développer leur motivation à s'engager dans un processus de relogement.

L'évaluation a aussi relevé l'insatisfaction d'un nombre important de ménages et de travailleurs sociaux au niveau du temps d'attente entre la demande d'aide financière (qu'il s'agisse d'une allocation d'installation ou d'une ADEL) et son octroi, insatisfaction également au niveau des critères de salubrité jugés trop stricts par la majorité des acteurs de terrain.

- Sous l'angle de l'accompagnement : l'importance d'assurer un accompagnement social tant après qu'avant le relogement, afin de permettre l'appropriation des logements par les habitants permanents relogés et d'éviter que le relogement n'aboutisse à une diminution du bien-être des personnes voire à un échec du relogement et à un retour dans un équipement à finalité touristique.

Elle a aussi formulé la proposition de diversifier les opérateurs de suivi post-relogement en fonction des spécificités locales et des personnes à accompagner et a évoqué la probable difficulté de mettre en place un tel accompagnement alors que certains résidents ne sont pas demandeurs. Dans la mesure où certains ménages relogés peuvent très bien se passer d'un suivi post-relogement, tandis que cet accompagnement semble

indispensable pour d'autres, qu'ils soient ou non demandeurs, l'évaluation a préconisé un accompagnement post-relogement à modéliser en fonction des situations individuelles tout en insistant sur la nécessité de mener un suivi auprès du maximum de ménages relogés.

Les constats et propositions formulés dans cette deuxième évaluation ont été analysés, affinés et approfondis dans le cadre de 4 groupes de travail thématiques associant les diverses administrations et OIP concernés. Les pistes d'action formulées par ces divers groupes de travail ont directement nourri l'actualisation du Plan HP.

Décidée par le Gouvernement wallon du 28 avril 2011, elle s'est traduite par l'adoption d'un tableau de bord de 67 mesures :

- Certaines visant à soutenir la politique de relogement des résidents permanents dans un logement décent situé en zone d'habitat via des appels à projets portant sur la création de logements qui soient en adéquation avec les attentes et moyens financiers des résidents permanents, ou encore via une sensibilisation accrue des opérateurs logement et via une accélération des procédures relatives à l'octroi des aides financières ;
- D'autres visant à instaurer un accompagnement plus structuré des résidents relogés grâce au financement et à la formation de travailleurs en charge du suivi post-relogement. Plus spécifiquement, dans les communes comptant plus de 100 habitants permanents, un accompagnement post-relogement doit être proposé aux ménages relogés, que ces derniers sont libres d'accepter ou de refuser. A minima, ce qui est demandé aux travailleurs, c'est de rencontrer les ménages relogés au moins une fois à leur domicile pour faire un bilan du relogement et entamer, si besoin, un accompagnement. Ce dernier (à envisager de manière plus ou moins longue, plus ou moins soutenue) est par ailleurs laissé à l'appréciation du travailleur social selon les besoins exprimés ou non exprimés, mais constatés.

En données chiffrées, cette orientation du PHP actualisé peut être traduite comme suit : au 31/12/2017 :

- 26 communes sont inscrites dans le Plan HP, dont 16 où il y a une mission obligatoire de suivi post-relogement assurée par l'antenne sociale ou un travailleur spécifique ; dans les autres communes, un suivi ne doit pas être

obligatoirement proposé, mais il est conseillé quand le besoin est évident ou qu'une demande explicite est formulée ; ce suivi peut y être partagé avec d'autres opérateurs (CPAS par exemple).

- 3256 ménages identifiés<sup>45</sup> ont été relogés depuis le début du Plan HP, dont une grosse moitié sont des isolés et dont la majorité sont relogés dans le secteur privé<sup>46</sup> (soit un secteur où aucun accompagnement n'est instauré par ailleurs (contrairement aux relogements via les AIS ou les SLSP qui possèdent leurs propres travailleurs sociaux). Pour une partie de ces ménages, le projet a été mûrement réfléchi et véritablement choisi même si ce choix a parfois été « contraint » par des motifs personnels (problèmes de santé, éloignement d'un compagnon violent, etc.) tandis que pour d'autres, le départ a été contraint par divers facteurs externes (renon de l'exploitant, changement d'exploitant, fermeture d'équipement, décision judiciaire, etc.) et partant, quelque peu précipité. Parmi ces ménages, certains ont pris le temps de trouver un logement correspondant à leurs attentes alors que d'autres, pressés par le temps, ont dû se rabattre sur ce qu'ils trouvaient. Les plus chanceux sont restés dans leur commune, d'autres ont fait le choix d'un rapprochement familial et se sont éloignés à dessein ; d'autres encore se sont résignés à s'éloigner faute d'avoir pu trouver un logement accessible dans leur commune d'origine ou une commune limitrophe.

Compte tenu que l'importance donnée au relogement des résidents permanents, du nombre de relogements engrangés depuis le début le lancement du Plan HP et du nombre d'acteurs qui s'y investissent, c'est naturellement qu'il a été décidé de centrer la troisième évaluation sur le logement, plus particulièrement sur les relogements opérés et leur durabilité, et sur l'accompagnement qui lui est associé.

---

<sup>45</sup> Chaque année, des résidents permanents quittent les équipements inscrits dans le Plan HP, sans que les travailleurs ne soient informés, ni en mesure d'indiquer où ils sont partis (relogement, hébergement dans la famille, séjour à l'étranger ?). Ces résidents ne sont donc pas comptabilisés dans les ménages relogés.

<sup>46</sup> Données issues des états des lieux annuels rédigés par la DiCS et compilant l'ensemble des données statistiques fournies par les communes.

Concernant le relogement, il s'agissait de tenter de répondre à quelques questions :

- **Les personnes relogées sont-elles globalement satisfaites de leur relogement?**
- **Leur vie, dans tous ses aspects (matériels et personnels) est-elle meilleure qu'avant ?**
- **Quels sont les facteurs qui favorisent la durabilité du relogement et ceux qui mettent en péril le relogement ?**

Concernant l'accompagnement post-relogement, l'évaluation a tenté de répondre à quelques questions complémentaires :

- **L'accompagnement post-relogement instauré par le Plan actualisé apporte-t-il une plus-value aux ménages accompagnés ?**
- **Doit-il être rendu contraignant pour certains profils de ménages ou au contraire assoupli et laissé à l'appréciation des travailleurs voire des ménages ?**

### **→ Les relogements opérés et leur durabilité**

#### **Constats posés dans le cadre du volet quantitatif de l'évaluation et du rapport synthétique réalisé en 2014<sup>47</sup> sur le devenir des ménages relogés :**

- Près de trois-quarts des ménages relogés interrogés (73,8%) étaient locataires de la parcelle quittée, mais ils étaient majoritairement propriétaires de l'habitation (56,9%) ;
- Parmi les raisons du relogement identifiées, force est de constater que les raisons plus relationnelles (comme se rapprocher de la famille ou fuir des voisins avec lesquels on est en conflit) ont généralement davantage pesé dans la balance que les défauts intrinsèques à l'habitation quittée ;
- Si deux-tiers des ménages sont restés dans un environnement familial (commune d'origine ou commune limitrophe), un tiers est relogé dans une commune plus éloignée. Cet éloignement est tantôt choisi (rapprochement familial) tantôt subi (faute d'avoir trouvé plus près) ;

---

<sup>47</sup> SPW Action sociale - DiCS (2014), rapport synthétique sur le devenir des ménages relogés.

- Le déménagement a représenté une étape difficile, mais pour une minorité de ménages seulement (gestion des démarches administratives, solution à trouver pour les animaux, gestion du déménagement, ...);
- Depuis le relogement initial, 54,7% des ménages n'ont pas déménagé ; d'autres l'ont fait, mais dans l'ensemble, 95,3% des ménages ne sont pas retournés en équipement HP. Par ailleurs, certains retours n'étaient que temporaires (avant de trouver un logement plus adéquat) ; dans le cadre de l'étude réalisée en 2014, les proportions étaient assez similaires avec 90% de ménages qui occupaient toujours un logement lors de l'entretien, 61% qui étaient toujours à l'adresse de leur relogement initial et un taux de retour en équipement HP de 7% ;
- La plupart des ménages (72,7%) n'envisagent pas un déménagement à court ou moyen terme, ce qui plaide pour une certaine durabilité des relogements; même si le parcours « relogement » de certains ménages n'est pas rectiligne, il convient d'insister sur le fait que la proportion de ménages qui retournent en équipement HP est marginale ;
- Les ménages sont pour 85,1 % locataires de leur logement actuel ; ce dernier est le plus souvent une maison avec jardin, issue du secteur privé ; la faible proportion de relogement dans le secteur public peut s'expliquer de diverses manières :
  - o Le logement social est encore souvent porteur de stéréotypes chez certains habitants permanents ; il convient toutefois de se garder de généralisations hâtives : comme le montre le volet qualitatif, une représentation négative du logement public avant relogement ne constituerait pas toujours un obstacle rédhibitoire au relogement dans ce secteur,
  - o Des inscriptions non renouvelées, des dossiers non finalisés, privent parfois les ménages concernés d'une chance de voir leur candidature retenue,
  - o Un nombre insuffisant de logements sont mis en location ou se libèrent annuellement par rapport au nombre de candidats,
  - o Les habitants permanents ne sont pas les seuls à disposer de points de priorité ;
- Une minorité de ménages (moins de 3%) est insatisfaite de son logement actuel, tandis que 45% sont totalement satisfaits, les autres n'ayant pas donné d'avis ou n'ayant pas été en mesure d'apprécier leur degré de satisfaction ;

- Sous l'angle de l'accessibilité aux commerces, services, écoles, ... la situation des ménages relogés s'est globalement améliorée, mais ils restent néanmoins éloignés et mal connectés par les transports en commun, ce qui n'est pas étranger à leur souhait de rester dans leur village, à la campagne, dans un cadre proche de la nature ;
- Le logement actuel est porteur d'amélioration des conditions de vie que ce soit sous l'angle des critères de salubrité, d'efficience énergétique ou d'aménités, même si une marge d'amélioration est possible par rapport à l'ensemble des ménages wallons ; Parmi les progrès les plus significatifs, on peut relever :
  - o Le fait d'être abonné direct auprès d'un fournisseur d'eau et d'électricité,
  - o Le fait de disposer d'une salle de bain fonctionnelle à l'intérieur du logement,
  - o Le fait de disposer d'une installation électrique agréée,
  - o La diminution du recours au pétrole comme mode de chauffage,
  - o Le fait d'être raccordé à un réseau d'égouttage,
  - o Le fait de disposer d'un espace de vie plus vaste,
 Parmi les points à améliorer, on peut noter :
  - o Le fait pour certains ménages de peu ou de ne pas se chauffer par souci d'économie,
  - o L'isolation insuffisante de certains logements, qu'il s'agisse d'isolation thermique ou acoustique,
  - o L'humidité de certains logements (sans que la cause ne puisse être identifiée : structurelle ou liée à un usage inapproprié) ;
- Dans le cadre des entretiens réalisés en 2014, des difficultés liées au relogement ont été mentionnées explicitement par 44 % des ménages et décelées par le travailleur social chez 11% de ménages qui n'avaient pas spontanément évoqués de difficultés : les principales concernaient le coût du logement (à mettre en corrélation avec la proportion de ménages relogés dans le secteur privé où les loyers sont plus élevés), l'humidité du logement, l'éloignement des connaissances, l'équipement du logement) ;
- Un nombre significatif de ménages (86,7%) ont décrit, au départ d'items formulés négativement et positivement, ce qu'est la qualité de vie pour eux ; les éléments qui pèsent le plus sont la possibilité d'avoir un animal, de chauffer son logement, d'avoir un chauffage fonctionnel ; à l'inverse, le statut d'occupation (propriétaire ou locataire) ne semble pas déterminant ;

- Globalement, 76,2% des ménages préfèrent leur logement actuel tandis que 21% préféreraient leur habitation HP, sans pour autant qu'un retour en HP ne soit envisagé.

### **Constats posés dans le cadre du volet qualitatif de l'évaluation :**

Ces constats sont référencés uniquement lorsqu'ils apportent un nouvel éclairage par rapport au volet quantitatif ou lorsqu'ils complètent ce dernier :

- o Les trajectoires résidentielles sont fortement dépendantes de changements familiaux (séparation, veuvage, violence conjugale, recompositions familiales) combinés à des processus socio-professionnels (deuxième salaire, médiation de dettes clôturée, ...). Ce point confirme le constat posé dans le volet quantitatif (prépondérance des raisons personnelles pour expliquer le relogement) ;
- o Un passé HP ayant laissé une empreinte plutôt positive peut agir comme un facilitateur de retour en HP après un relogement non couronné de succès ; l'inverse est également constaté ;
- o La précarité des revenus constitue un autre facteur susceptible de mettre en péril la durabilité des relogements, notamment pour les ménages disposant d'une seule source de rentrées financières ; la « précarité constante » de certains ménages (précarité à l'entrée en HP, précarité à la sortie de l'HP) n'est guère propice à une trajectoire évoluant vers la stabilité ;
- o La stigmatisation persistante comme « baraqui » n'est guère propice non plus à une insertion réussie, d'autant que certains cumulent les stigmates (ex : résident permanent, chômeur ET surendetté), mais n'est pas rédhibitoire, certains parvenant à la relativiser ;
- o Pour les ménages relogés en logement social, la précarité ne s'est généralement pas accentuée après le relogement ; le loyer modéré payé permet même à certains de recouvrer un certain équilibre voire d'épargner ;
- o Il en va de même pour les ménages relogés via une AIS, du moins ceux qui perçoivent la prime ADEL, même si les conditions de logement et le coût de ce dernier ne sont pas jugés optimaux ; à l'inverse, les ménages relogés en logement privé (et ils sont majoritaires) sont nombreux à estimer que le budget consacré au

logement est trop élevé (certains déplorent passer leur temps à calculer) d'autant que l'accès aux ADEL leur a parfois été refusé, en raison de l'insalubrité du bien ;

- Pour les familles, le relogement est souvent vécu comme une opportunité de disposer de plus d'espace et d'intimité ;
- Parmi les éléments négatifs du relogement, sont souvent mentionnés le manque d'isolation des logements, la mauvaise insonorisation qui suscite des tensions de voisinage (surtout en logement public), la vétusté de certaines installations, le manque d'entretien ou encore le coût des charges, mais les positions sont malgré tout diversifiées (certains évoquent plutôt ces problèmes en habitat HP), excluant toute généralisation ;
- Parmi les charges, le chauffage est souvent épinglé comme particulièrement coûteux, au point que certains ménages ne chauffent que très peu ou utilisent un chauffage au pétrole comme chauffage d'appoint ; le coût est aussi parfois lié à des comportements directement « importés » de la vie en HP (comme ce ménage venant d'une caravane qui chauffe tout son logement à 24 degrés, chambres y compris) ;
- L'accessibilité aux services, commerces, écoles reste problématique pour ceux qui sont relogés dans les zones plus rurales et décentrées, certains ont d'ailleurs déménagé ou demandé une mutation afin de se rapprocher d'un centre ; l'insuffisance de l'offre en transport en commun est pointée partout et les initiatives de mobilité mises en place par les communes (cf. taxi social), si elles sont louables, manquent parfois de flexibilité, notamment au niveau des horaires proposés ;
- Quand on met dans la balance les éléments positifs et négatifs du relogement, il apparaît que seuls quelques ménages regrettent leur sortie de l'HP et l'idéalisent comme projet de logement et de vie ; les autres n'envisagent pas de retour en HP ; ils regrettent parfois certains aspects de la vie en équipement HP comme la convivialité entre voisins, mais ne souhaitent pas déménager et rêvent d'améliorations par rapport à leur logement actuel ou par rapport à un autre logement ; le « logement idéal » est pensé en fonction de divers facteurs : sa localisation, l'état de santé, l'état des finances, les quelques améliorations souhaitées ;

- La précarité financière peut être provoquée ou aggravée par des frais de santé importants qui, outre le loyer et les charges, grèvent significativement les revenus du ménage (revenus qui sont pourtant parfois corrects) ; à l'inverse, un changement socio-professionnel peut favoriser une trajectoire ascendante (recomposition familiale, nouvel emploi).

**Au-delà de la diversité des profils des ménages HP relogés et de l'évolution des positions d'un même ménage au gré d'un parcours de vie, on peut proposer les réponses suivantes aux questions préliminaires :**

- Les ménages relogés sont globalement satisfaits de leur relogement (45% sont même totalement satisfaits) et n'envisagent pas un retour en HP ; sous l'angle strictement financier, force est de constater que les logements sociaux sont ceux qui préservent le mieux la capacité des ménages à s'en sortir voire permettent de redresser une situation financière délicate ;
- Leur vie est globalement meilleure qu'avant que ce soit par rapport à la qualité du logement (isolation, chauffage, espace, équipements) ou par rapport à la mobilité, mais ils sont quand même nombreux à mentionner des difficultés financières (parfois accentuées par des problèmes de santé), de mobilité (la mobilité s'est améliorée mais reste compliquée, sauf pour ceux qui ont la chance d'être en plein centre), et à souhaiter des améliorations à leur logement (chauffage moins énergivore, moins d'humidité, équipements moins vétustes) ; certains n'ont d'ailleurs pas hésité à déménager vers un logement plus grand, moins coûteux, mieux situé, ... ; d'autres sont inscrits comme candidats à un logement social et attendent, parfois depuis longtemps ; la plupart des ménages ont toutefois tendance à se focaliser sur un point négatif (le fait d'entendre les voisins par exemple) alors que le logement présente une amélioration notoire des conditions de vie sur divers aspects par rapport à l'habitat HP ;
- Les facteurs qui mettent en péril le relogement sont pour l'essentiel la précarité des revenus parfois aggravée par le refus d'octroi de certaines aides financières sur lesquelles le ménage « comptait », les relations de voisinage (stigmatisation qui se prolonge au-delà du relogement, bruit lié à un manque d'insonorisation entre logements), le souvenir d'un passé HP heureux (remontant parfois à l'enfance), l'inévitable question des animaux de compagnie (certains ont casé leurs chiens dans la famille, chez des amis pour se reloger, mais s'en séparer fut un déchirement) ;

- Les principaux facteurs qui favorisent la durabilité du relogement sont l'amélioration des conditions de vie apportée par le logement (logement correctement chauffé, abonnement direct au réseau d'eau et à l'électricité, espace de vie plus vaste, présence d'un jardin).

## Recommandations :

### En lien avec l'offre de logements :

1. Face au nombre de ménages relogés dans le secteur privé et payant un loyer excessif en regard de leurs revenus, ce qui induit un risque d'échec du relogement, il convient d'accroître l'offre de logements à faible coût **tous secteurs confondus** en :
  - a. Renforçant certains dispositifs existants en matière de lutte contre l'inoccupation des logements (taxations et réquisition notamment), le cas échéant à un niveau-supracommunal pour éviter des approches différenciées, et en permettant l'occupation temporaire des logements sociaux vides en attente de travaux, sur la base d'une convention d'occupation précaire,
  - b. En favorisant une plus grande rotation des locataires dans les logements d'utilité publique,
  - c. En créant/rénovant davantage de petits logements pour ménages isolés ou couples sans enfants,
  - d. En créant/rénovant plus de logements pour personnes à besoins spécifiques, la maladie ou le handicap étant l'une des raisons pour lesquelles des ménages quittent leur habitat HP, sans toujours trouver un logement adapté à leurs besoins ou se voient contraint de prendre un logement insalubre car c'est le seul rez-de-chaussée qu'ils aient trouvé,
  - e. En développant de l'habitat alternatif (locatif et acquisitif), prioritairement dans les équipements reconvertis en zone d'habitat vert,
  - f. En imposant aux promoteurs privés qui créent des immeubles à appartements ou des lotissements, un pourcentage de logements à faible loyer (habitat mixte),

- g. En soignant la localisation des logements sachant que de nombreux ménages HP sont peu mobiles (prioriser la proximité des transports en commun ou des services).
2. Les loyers abordables des **logements sociaux** constituent leur principal atout ; en revanche il conviendrait de redorer leur image car ils sont encore souvent (à tort ou à raison) porteurs de clichés (« cages à poules », ghettos, ...) ; même si la situation des ménages s'est généralement globalement améliorée, certains ménages relogés leur reprochent leur défaut d'isolation acoustique ou thermique, la vétusté de certaines installations, voire leur manque d'entretien (ils ont parfois dû nettoyer le logement dès leur entrée). Les logements sociaux sont les seuls à être exemptés d'enquête de salubrité alors que dans certains cas elles seraient pleinement justifiées.
  3. Les **AIS** sont un pourvoyeur de logements indispensable, mais dont les logements, issus du secteur privé, ne sont guère adaptés à la capacité financière du public ciblé. De nombreux ménages à faibles revenus relogés en AIS se plaignent en effet des loyers qu'ils ont du mal à honorer, même si parfois les ADEL atténuent cette charge financière. Pour le surplus, les logements AIS, bien qu'ils aient favorisé l'amélioration de la situation des ménages HP relogés, essuient les mêmes critiques que les logements sociaux : entretien laissant parfois à désirer, manque de réactivité ou lenteur extrême lorsque des travaux doivent être réalisés, manque d'isolation acoustique (notamment en présence de biens qu'un propriétaire a subdivisé en plusieurs logements), etc. La mobilité au départ de ces logements, parfois situés dans des hameaux excentrés, pose aussi question et devrait être plus systématiquement prise en considération lors de la prise en gestion.
  4. Les **logements privés**, sans surprise, sont rarement accessibles financièrement au public HP sortant, mais concentrent pourtant le plus de relogements. Même si une grille indicative des loyers est désormais disponible, il conviendrait d'aller plus loin et de véritablement réguler les loyers en fonction de divers critères : âge, taille, degré de salubrité, localisation du logement, PEB. L'avantage des logements privés est l'absence d'intermédiaire et la plus grande réactivité des bailleurs de bonne foi lorsque des travaux doivent être réalisés. A l'opposé, on trouve les bailleurs de mauvaise foi voire les véritables marchands de sommeil qui

mettent en location des logements insalubres sans nécessairement être inquiétés. Un contrôle plus strict des logements privés voire une généralisation du permis de location à tous les logements mis en location devraient être envisagés pour empêcher la location de tels logements. Cela permettrait en outre un accès plus facile aux aides financières (ADEL par ex.), souvent refusées pour défaut de salubrité du bien et entraînant une pénalisation directe du locataire.

5. Pour certains, l'accès à la propriété reste un objectif à atteindre. Il conviendrait d'encourager cet accès pour les ménages à faibles revenus en développant davantage :
  - o Des prêts à taux réduits pour aider ceux qui veulent devenir(redevenir) propriétaires;
  - o Les formules dissociant la propriété du sol et du logement (Community Land Trust, droits de superficie, etc.) ;
  - o L'habitat léger (moins coûteux) ;
  - o Des formules innovantes de « loue-achat » (comme celle pratiquée par le Fonds du Logement à Bruxelles).

### **En lien avec les aides financières :**

1. Face à la méconnaissance des aides financières par les résidents permanents (type d'aides, conditions d'octroi, compréhension des raisons des refus) et, dans une moindre mesure, par les travailleurs sociaux, il conviendrait à la fois :
  - o De développer l'information sur les aides financières et leurs conditions d'octroi aux résidents permanents relogés en diversifiant les canaux de communication, en combinant les séances collectives et l'approche individualisée ; au niveau wallon, l'actualisation du guide des aides pourrait s'inscrire dans cette démarche ;
  - o D'informer/former plus régulièrement les acteurs locaux sur les aides ; de compléter cette in(formation) par des moments de confrontation des pratiques et d'échanges, en présence de représentants des administrations concernées, au départ de cas concrets, afin d'éviter les possibles différences interprétatives selon

les endroits (et les faux espoirs parfois donnés aux habitants permanents) ;

- o De travailler davantage l'information sur les raisons du refus d'octroi d'une aide, ce qui suppose une meilleure articulation entre le SPW Logement et le travailleur social qui sera en première ligne pour expliquer ce refus. Face à une incompréhension ou une frustration, il est en effet parfois malaisé pour un intervenant social de continuer à travailler, y compris sur d'autres dimensions sans lien avec l'aide financière en question. La relation de confiance peut se trouver rompue et difficile à reconstruire avec des conséquences directes sur l'aggravation de la précarité de vie et de logement.
2. Les conditions d'accès à certaines aides (allocation d'installation notamment) devraient être revues et assouplies au niveau des délais (raccourcir le délai de résidence d'un an en HP et allonger le délai maximum de deux mois pour introduire la demande suite au relogement) et au niveau du profil des personnes bénéficiaires (certains refus liés au statut des personnes étant difficilement compréhensibles (relogement d'un descendant, d'une épouse victime de violence conjugale, etc.)) ; tandis que diverses aides concrètes (déménagement et chauffage par exemple) devraient être renforcées, en ce compris au niveau local lorsqu'il s'agit de proposer une aide logistique.
  3. Les critères de salubrité devraient être appliqués avec davantage de bon sens et moins de rigidité ; signalons que la deuxième évaluation proposait d'assouplir les critères de salubrité ; ici, l'idée n'est pas de remettre en cause la pertinence des critères de salubrité tels qu'ils existent, mais d'harmoniser les pratiques des enquêteurs qui sur le terrain vérifient qu'ils sont rencontrés. Il apparaît en effet que certains sont plus rigides que d'autres. A l'instar de ce qui est prévu pour « l'aide 22bis », les travailleurs sociaux souhaiteraient que leur présence soit obligatoire le jour de l'enquête de salubrité afin d'introduire une marge de négociation avec l'enquêteur, de comprendre les manquements et pouvoir ensuite si besoin les réexpliquer au ménage, d'anticiper un rapport d'enquête négatif. Par ailleurs, en cas de manquements constatés, des sanctions effectives devraient s'appliquer aux bailleurs en défaut (actuellement, on a le sentiment que c'est le locataire qui est surtout pénalisé : il doit négocier avec le propriétaire des travaux que

ce dernier ne souhaite pas toujours financer, il perd son aide, et le cas échéant, doit déménager).

4. Les aides financières favorisant le passage d'un logement AIS à un logement social comme l'allocation de rupture de bail ne semblent guère connues et devraient être plus largement promotionnées. Les familles qui sont en attente d'un logement social et contraintes de payer un loyer plus élevé dans l'attente d'une attribution, devraient être soutenues via un système de primes de location.
5. Face à la difficulté pour certains ménages de constituer leur garantie locative, il serait opportun de d'organiser la mise en place d'un fonds de garantie locative central permettant un accès au logement financièrement réaliste et non stigmatisant (il peut être délicat d'annoncer à son propriétaire que c'est le CPAS qui va constituer la garantie locative).

#### **En lien avec la stigmatisation :**

Les résidents relogés continuent à être stigmatisés, même après relogement. Si certains s'en accommodent ou développent une certaine forme de « blindage », d'autres supportent moins bien les propos désobligeants dont ils sont l'objet. Parfois ils quittent une stigmatisation (« baraquai », « venant d'une caravane ») pour en endosser une autre (« locataire de logement social »). Des profils cumulent même plusieurs stigmates. Un travail de sensibilisation et d'éducation à la tolérance devrait être réalisé vis-à-vis de divers professionnels de première ligne qui ne perçoivent pas toujours la dureté de leur propos (agents communaux, enseignants, etc.), mais aussi vis-à-vis des résidents relogés qui deviennent parfois eux-mêmes stigmatisants à l'égard de ceux qui sont toujours en HP.

#### **En lien avec des thématiques connexes au logement :**

1. Revenus : l'accès à un logement décent est indissociable des moyens financiers mobilisables pour permettre cet accès. De nombreux ménages interrogés ont gagné en confort, mais indiquent « on ne s'en sort pas ». Les travailleurs pauvres constatent ne plus avoir accès à des aides dont ils bénéficiaient lorsqu'ils étaient allocataires sociaux alors que leurs revenus ont à peine progressé. Ils revendiquent un écart plus significatif entre les bas salaires et les allocations sociales diverses. De leur côté, les allocataires

sociaux et petits pensionnés revendiquent une revalorisation de leurs revenus, jugés largement insuffisants pour honorer simultanément un logement, des frais médicaux et des frais courants.

2. Energie : face aux comportements constatés chez certains ménages relogés, une éducation énergétique devrait être organisée (ex : il n'est pas utile de chauffer tout son logement à 22°C ; à l'opposé il est indispensable de chauffer un minimum pour éviter l'humidité; chauffer au pétrole n'est pas bon pour la santé même si cela permet de contrôler plus aisément sa consommation). Des alternatives au chauffage électrique très énergivore dont sont équipés certains logements devraient être proposées en concertation avec les conseillers/tuteurs énergie et les propriétaires des logements.
3. Mobilité : la mobilité s'est souvent améliorée après le relogement, mais reste compliquée ; face à l'insuffisance d'offre en transport en commun même si, dans les communes rurales, des initiatives louables ont été mises en place (taxi social, Proxibus, ...). Les horaires de « bureau » de ces structures sont cependant souvent peu compatibles avec certaines réalités (se rendre à l'école, au travail, en formation). Le coût de certaines prestations est aussi parfois prohibitif pour certaines bourses. Une sensibilisation des acteurs locaux concernés à ces problématiques devrait être envisagée. La mobilité alternative devrait aussi être encouragée (prêts de vélos électriques par exemple pour les petits déplacements).

**→ L'accompagnement post-relogement : une contrainte ou une réelle plus-value ?**

**Constats posés dans le cadre du rapport synthétique réalisé en 2014 sur le devenir des ménages relogés, de l'évaluation synthétique réalisée en 2016<sup>48</sup> sur la mission de suivi post-relogement et issus des rapports d'activités annuels des acteurs locaux :**

- Les travailleurs post-relogement ont parfois du mal à établir le contact avec les ménages relogés au sortir des équipements HP ;
- Le fait de disposer de la double casquette (antenne sociale – post-relogement) est parfois considéré comme un atout car une relation de confiance est préétablie ; pourtant, il n'y a pas davantage de suivis post-relogement dans ces communes, ce constat étant à mettre en lien avec le fait que les antennes sociales qui ont la double casquette consacrent, pour la plupart, moins de temps à la mission d'accompagnement post-relogement qu'à la mission d'accompagnement pré-relogement ;
- Dans la majorité des communes, le suivi post-relogement se concentre sur les relogements de l'année en cours ; les suivis durables (soit pour des ménages relogés les années antérieures) sont marginaux en nombre ;
- Les travailleurs appréhendent la notion de suivi post-relogement de manière différenciée : là où certains mettent en place un véritable accompagnement, d'autres se limitent à quelques contacts et démarches sporadiques souvent liés à la complétude et à la gestion du dossier de demande d'allocation d'installation (l'accompagnement s'arrête quand les aides sont perçues) ;
- Les autres freins au suivi post-relogement mentionnés :
  - o Méconnaissance du Plan HP par une part non négligeable de résidents permanents relogés (signe d'une dynamique pré-relogement défaillante<sup>49</sup> ?) ;

---

<sup>48</sup> SPW Action sociale – DiCS (2016), évaluation réalisée dans le cadre de la proposition de former un pool d'acteurs permettant plus de souplesse dans la manière de rencontrer les missions fixées par la convention de partenariat.

<sup>49</sup> Cet aspect n'a pas été étudié dans le cadre de la présente évaluation.

- Difficulté de garder un contact avec les personnes relogées de manière plus éloignée (la distance est un frein et il n'y a pas toujours d'interlocuteur adéquat auquel passer la main) ;
- Ménages globalement non demandeurs (la non demande n'excluant pas la présence d'un besoin) ; certains ménages n'ont pas besoin d'un suivi ; d'autres estiment ne pas avoir besoin d'un suivi ou l'acceptent jusqu'au paiement de la prime HP – ils ne comprennent pas l'utilité de ce suivi pour eux et/ou le perçoivent comme une contrainte ;
- Sujets délicats à aborder (entretien/hygiène).

### **Constats posés dans le cadre du volet qualitatif de l'évaluation :**

#### **Le point de vue des résidents permanents :**

- 56% des ménages relogés abordés dans le cadre du volet quantitatif ont mentionné avoir bénéficié d'un accompagnement social dans le cadre de leur relogement, ce dernier étant proportionnellement moins important en logement privé ;
- Certains, habitués à se débrouiller, n'ont pas souhaité d'accompagnement, tandis que d'autres (8.3%) auraient souhaité de l'aide, mais ne l'ont pas reçue ou n'ont pas osé la demander ;
- Les ménages relogés dans une commune éloignée ont parfois éprouvé des difficultés à trouver de l'aide dans la commune d'arrivée ou ont hésité à nouer une relation avec un nouveau travailleur ; certains notent que le suivi HP n'a pas été poursuivi hors commune et qu'ils se sont retrouvés seuls ;
- En lien avec la situation actuelle des ménages relogés interviewés, 41.7% d'entre eux indiquent bénéficier d'un suivi ou d'une aide; parmi les autres, 8.8% aimeraient une telle aide ;
- Certains ménages relogés en logement social ont signalé un déficit d'accompagnement « bienveillant » dans le chef de la société, ou encore un manque d'articulation entre le suivi HP et le suivi de la société; certains ont besoin d'un accompagnement général que ne propose pas la société ;
- Si les ménages accompagnés sont globalement satisfaits de l'aide reçue dans le cadre du Plan HP, notamment l'accompagnement administratif qui leur a permis in fine d'obtenir des aides financières, certains estiment ne pas

avoir été suffisamment aidés, notamment lors du déménagement (trouver des meubles, assurer le déménagement quand on est âgé et qu'on n'a pas de voiture, etc.), d'autres encore n'ont pas compris pourquoi telle aide leur était refusée (manque d'information ? incompréhension des raisons évoquées ?) et s'estiment lésés. Ils notent qu'on ne devrait pas faire « miroiter » des aides auxquels in fine ils n'ont pas eu droit ;

- L'aide (souvent financière) octroyée par le CPAS d'arrivée est tantôt perçue positivement, le CPAS s'étant montré compréhensif, tantôt négativement, les demandes introduites ayant été refusées.

### **Le point de vue des travailleurs sociaux :**

- La majorité des ménages contactés dans le cadre de l'enquête quantitative (50.8%) avaient besoin d'un accompagnement au relogement; en lien avec la situation actuelle des ménages relogés interviewés, les travailleurs estiment que 31.2% des ménages auraient encore besoin d'accompagnement ;
- Davantage de temps devrait être consacré à l'écoute des récits de vie car ils permettent parfois de mettre en perspective certaines attitudes ;
- Une meilleure articulation est nécessaire entre l'antenne sociale (suivi pré-relogement) et le travailleur en charge du post-relogement afin de mieux connaître les personnes, leur parcours et leurs besoins ;
- Le relais vers d'autres équipes ou services est difficile en cas de relogement plus éloigné et doit être davantage travaillé ;
- La diversité des profils justifie une approche souple de l'accompagnement : certains sont autonomes, d'autres ont juste besoin d'une aide ponctuelle, d'autres encore ont besoin d'un suivi régulier; sans entrer dans une logique d'assistantat, l'accompagnement « physique » vers les services est même nécessaire pour certains ménages ;
- Même si des ménages ne sont a priori pas demandeurs d'aide, il est important de garder le contact afin qu'ils sachent vers qui se tourner le jour où ils auront besoin d'aide ;

- Les travailleurs regrettent d'être parfois perçus par les ménages relogés comme des contrôleurs ou des moralisateurs alors qu'ils ont un rôle de soutien et d'aide<sup>50</sup> ;
- Dans une logique de meilleure information des ménages relogés, ils souhaiteraient être plus régulièrement informés des évolutions règlementaires liées aux aides; vis-à-vis des personnes, ils notent que les canaux de communication devraient être diversifiés ;
- La constitution de la garantie locative reste problématique pour certaines personnes et devrait être facilitée ;
- L'étape du déménagement étant compliquée pour de nombreux ménages, l'accompagnement au déménagement devrait impérativement être amélioré (aide à l'ameublement du logement, aide logistique ou humaine le jour du déménagement, négociation de délais quand une facture de déménagement est à honorer) ;
- Les conditions d'octroi de l'allocation d'installation devraient être améliorées (délai d'un an en HP jugé trop long et délai de deux mois pour introduire la demande d'aide jugé trop court) car parfois, elles constituent un réel obstacle au relogement ;
- De la même manière, les critères de salubrité sont jugés trop sévères dans leur application; la présence du travailleur social lors de l'enquête est proposée afin d'introduire une marge de négociation avec l'enquêteur ;
- L'aide MEBAR gagnerait en efficacité s'il n'était pas indispensable de passer par le CPAS pour introduire la demande.

**Même si l'accompagnement post-relogement est modélisé sur le terrain en fonction des demandes et/ou de l'appréciation des travailleurs de terrain, on peut proposer les réponses suivantes aux questions préliminaires :**

- **Lorsqu'il est mis en place, l'accompagnement post-relogement lié au Plan HP apporte une plus-value aux ménages bénéficiaires, principalement l'aide administrative qui permet d'introduire les demandes d'aides financières. Avec un bémol à signaler cependant : quand l'aide n'est pas accordée, l'accompagnement social en pâtit souvent car les demandeurs ont l'impression d'avoir été trompés (on m'a promis... mais je n'ai rien eu),**

---

<sup>50</sup> Donner des conseils en lien avec un entretien défaillant peut être mal perçu, mais s'inscrit dans la pédagogie de l'habiter ; tout dépend de la façon de dire les choses – à mettre en lien avec la difficulté pour certains travailleurs d'aborder des sujets délicats.

or c'est à ce moment qu'il serait le plus nécessaire. L'accompagnement permet aussi une meilleure compréhension de certains documents qu'ils soient directement liés au relogement (bail, état des lieux, contrats de fourniture d'eau/électricité/gaz/téléphonie) ou non et facilite le contact avec certains services qui gravitent autour des ménages accompagnés. Certains ménages sont devenus tellement dépendants de cet accompagnement qu'ils seraient bien en peine de s'assumer seuls, de sorte que c'est un travail vers l'autonomisation qui est en place, mais ces cas particuliers, très énergivores en temps, sont peu nombreux. Pour terminer, il faut rappeler que certains ménages souhaitent actuellement/ auraient souhaité lors du relogement une aide qu'ils n'ont pas reçue. Pour ces derniers hélas, aucune plus-value à signaler malgré un dispositif initié dès 2012. Une vigilance accrue dans l'identification des besoins devra être développée par les divers travailleurs sociaux.

- Face à l'hétérogénéité des situations et des besoins, il ne semble pas judicieux de rendre l'accompagnement post-relogement contraignant pour tous les ménages relogés ; il serait par ailleurs discriminant de l'imposer uniquement pour certains profils de ménages, qui souffrent déjà de divers stigmates. A l'opposé, il n'est pas pertinent de laisser l'accompagnement à la seule appréciation des ménages (agir uniquement sur demande) car d'une part, des ménages ont besoin d'aide, mais n'osent pas la demander et, d'autre part, des ménages estiment à tort ne pas avoir besoin d'accompagnement, position qu'une visite du logement suffit parfois à contredire. Il semble préférable de laisser l'appréciation du besoin aux travailleurs sociaux, en travaillant en amont sur l'harmonisation des approches et des pratiques.

## Recommandations :

1. Une meilleure articulation entre le suivi pré et post-relogement est indispensable : mieux préparer le projet de relogement en amont permet d'éviter des situations compliquées à gérer au niveau du post (cf. le cas de ce ménage disposant d'un seul revenu de remplacement qui loue un logement à 650 euros et qui est complètement étranglé financièrement). Dans ce cadre, travailler en amont du relogement avec un référent salubrité, qui expliquera, arguments à l'appui, pourquoi le bien occupé en HP est problématique, devrait faciliter la tâche ultérieure de tous les intervenants, trop souvent confrontés à de la frustration et de

l'incompréhension (« j'ai dû quitter mon logement HP, on m'a vivement conseillé de quitter mon logement HP, mais je ne sais pas pourquoi »).

2. L'étape du déménagement doit être mieux encadrée (aide administrative, financière et logistique) car cette étape représente pour certains ménages (âgés notamment) une épreuve traumatisante sur le plan psychologique.

3. Le suivi post-relogement est indéniablement utile pour certains ménages et doit continuer à faire partie des missions obligatoires à rencontrer, mais les acteurs locaux s'accordent unanimement sur le fait qu'il doit pouvoir être modulé en fonction des besoins de chaque ménage, ce point étant laissé à l'appréciation de chaque travailleur. Sur l'obligation de proposer cet accompagnement à tous les ménages et, idéalement, de réaliser une visite à domicile chez tous les ménages relogés (obligation fixée par la convention HP 2014-2019), les points de vue sont par contre différenciés :

- Certains travailleurs notent que des ménages relogés n'ont nullement besoin d'accompagnement de sorte qu'ils estiment intrusif le fait de devoir le proposer et de suggérer une visite domiciliaire. Ils souhaiteraient apprécier librement l'opportunité ou non de proposer un suivi (à cet égard, il convient de ne pas perdre de vue le fait que des résidents permanents qui s'en sortent bien en HP peuvent se retrouver perturbés et dépassés suite à un relogement) ;
- A l'opposé, d'autres souhaiteraient que deux visites à domicile soient imposées aux RP relogés la première année du relogement.

Qu'il s'agisse d'organiser deux visites annuelles ou de n'en proposer aucune, il ne semble pas utile d'en baliser les contours dans un carcan à portée contraignante. Les travailleurs sociaux doivent être à même de juger si une visite (ou davantage) doit être organisée. Ces derniers doivent toutefois être responsabilisés dans la tâche qu'il leur revient d'apprécier (sur la base de divers signaux d'alertes) si un accompagnement est ou non souhaitable. Il ne faudrait en effet pas tomber dans le travers où le travailleur se base uniquement sur la demande /non-demande du ménage pour mettre en place un suivi, ni dans celui où plus aucune visite à domicile n'est assurée, le suivi post-relogement se faisant au bureau, ou pire encore, par téléphone. La visite domiciliaire doit en effet permettre au travailleur d'apprécier de visu comment le ménage a investi son nouveau logement, s'il l'occupe totalement ou partiellement, s'il l'entretien, le chauffe, l'aère, etc.

3. La mission de suivi post-relogement est appréhendée différemment selon les travailleurs ; à la lecture des données mentionnées dans les rapports d'activité, il est interpellant de constater que dans des communes HP aux profils similaires, quasiment aucun suivi n'est assuré dans l'une, tandis que dans l'autre la majeure partie des ménages relogés sont accompagnés ; une harmonisation des pratiques doit être instaurée, d'autant que des ménages auraient souhaité un accompagnement lors du relogement qu'ils n'ont pas eu (8,3%) et que des ménages relogés souhaiteraient être aidés dans leur situation actuelle (8,8%).

4. En lien avec la perception qu'ont certains ménages relogés de l'accompagnement post-relogement (jugé parfois intrusif ou contrôlant), il serait utile de perfectionner, dans le cadre d'intervisions avec les travailleurs sociaux, l'information sur la raison d'être du suivi post-relogement et sur la plus-value que peuvent en retirer les ménages relogés ; de la même manière, il serait opportun de réfléchir à la façon de contourner une non-demande (quelle accroche possible ? notamment lorsqu'aucune aide financière n'est demandée<sup>51</sup>) quand le besoin d'accompagnement est avéré du point de vue du travailleur social.

5. Une meilleure articulation et communication entre les divers services sociaux qui gèrent la situation d'un ménage devrait être mise en place, essentiellement lorsqu'un passage de relais s'opère entre deux services ou lorsqu'un ménage s'éloigne de son domicile initial. Le manque de communication n'est pas systématique, mais quand il survient, il peut être dommageable et priver le ménage concerné d'accompagnement. A cet égard, signalons que la réunion des acteurs locaux HP au sein d'un pool, effective depuis 2017, devrait permettre de faciliter l'articulation entre le suivi pré et post-relogement, les deux missions pouvant être réunies dans le chef du même travailleur dans une optique d'efficacité accrue. Pour le surplus, ce travail en réseau, à construire au niveau local, doit permettre de jeter des ponts entre les communes, entre les CPAS, entre les opérateurs (AIS, APL, SLSP) qui relogent des habitants permanents, l'objectif étant in fine d'assurer un meilleur suivi des personnes relogées (cf. certains qui bénéficient désormais du seul suivi locatif de la SLSP/AIS et qui regrettent l'accompagnement général du PHP). Ce travail en réseau présente aussi l'avantage de ne pas positionner le travailleur en charge du suivi post-relogement comme le super héros qui va régler tous les

---

<sup>51</sup> Lorsqu'un dossier d'aide financière est ouvert, ce dernier peut constituer le prétexte pour garder un lien avec le ménage relogé et amorcer, le cas échéant, un accompagnement, à condition que les contacts ne se limitent pas à des entretiens formels (au bureau, par mails ou par téléphone).

problèmes ; il permet aussi par un partage des tâches, de ne pas générer de dépendance et de viser l'autonomie des personnes. Il importe toutefois dans ce cadre de bien communiquer sur le rôle des divers intervenants, une relation de contrôle étant à distinguer d'une relation de suivi. Cela étant, même un suivi qui s'inscrit dans une relation de contrôle devrait être « bienveillant », ce qui n'est pas toujours le cas.

Pour terminer cette conclusion, il semble utile de souligner que plus qu'un logement idéal, la plupart des ménages interrogés aspirent à un mieux-être social. Le logement fait partie des droits fondamentaux consacrés par l'article 23 de la constitution, mais seul, il ne suffit pas à améliorer significativement la situation des hommes et des femmes qui ont accepté de témoigner. A côté du logement, ces personnes aspirent à des relations sociales, à de la considération, à un revenu décent, à de l'emploi, à une meilleure santé...

# ANNEXES

## Annexe volet quantitatif

**TABLEAU 53 : RÉPARTITION DES MÉNAGES PAR COMMUNE SELON LA LOCALISATION DE LEUR LOGEMENT ACTUEL**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
Aiseau-Presles	4	-
Amay	1	-
Andenne	2	-
Anderlues	1	-
Anhée	2	-
Ans	3	-
Anthisnes	2	-
Ath	1	-
Attert	1	-
Aywaille	30	8,3
Beaumont	2	-
Beauraing	1	-
Beloeil	2	-
Bernissart	2	-
Binche	3	-
Blégny	1	-
Bouillon	1	-
Cerfontaine	3	-
Charleroi	11	3,0
Châtelet	3	-
Chatelineau	1	-
Chaufontaine	1	-
Chênée	1	-
Chièvres	1	-

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
Chimay	8	-
Ciney	2	-
Colfontaine	2	-
Comblain-au-Pont	6	-
Couillet	2	-
Courcelle	1	-
Couvin	15	4,1
Dinant	12	3,3
Doische	2	-
Durbuy	4	-
Eghezée	1	-
Engis	1	-
Erezée	2	-
Erquelinnes	2	-
Esneux	4	-
Estinnes	10	2,8
Farciennes	3	-
Ferrières	1	-
Fexhe-le-Haut-Clocher	1	-
Flémalle	1	-
Fléron	1	-
Florennes	1	-
Fontaine-l'Evêque	2	-
Fosses-la-Ville	6	-
Froidchappelle	14	3,9
Gerpennes	3	-
Hamoir	1	-
Ham-sur-Heure-Nalinnes	1	-
Hannut	3	-
Hastière	16	4,4

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
Héron	1	-
Herstal	4	-
Herve	1	-
Hotton	3	-
Houffalize	1	-
Jemappes	1	-
Jemeppe	1	-
Jemeppe-sur-Meuse	2	-
Jemeppe-sur-Sambre	5	-
Jumet	2	-
Juprelle	1	-
La Louvière	2	-
La Roche-en-Ardenne	1	-
Le Roeulx	1	-
Lessines	1	-
Liège	7	-
Limbourg	1	-
Louveigné	1	-
Marche	5	-
Marche-en-Famenne	3	-
Meix devant Virton	1	-
Merbes-le-Château	3	-
Mettet	4	-
Momignies	6	-
Mons	1	-
Morlanwelz	2	-
Namur	5	-
Nassogne	1	-
Neupré	1	-
Ouffet	1	-

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
Oupeye	1	-
Philippeville	9	-
Plombières	2	-
Profondeville	2	-
Quévy	1	-
Rochefort	1	-
Saint-Ghislain	1	-
Sambreville	7	-
Seneffe	1	-
Seraing	1	-
Sivry-Rance	7	-
Sombreffe	1	-
Somme-Leuze	3	-
Sprimont	13	3,6
Stoumont	1	-
Theux	2	-
Thuin	11	3,0
Tinlot	1	-
Tournai	1	-
Tubize	1	-
Vielsalm	1	-
Viroinval	5	-
Walcourt	1	-
Walhain	1	-
Waremme	3	-
Wasseiges	3	-
Yvoir	1	-
pas de réponse ou ambiguïté du nom <sup>52</sup>	4	-

<sup>52</sup> L'ambiguïté de nom renvoie à la mention « Jemeppe » dans précision additionnelle.

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Source : Base de données HP relogement (2017).

**TABLEAU 54 : VALEURS DE LA CONTRIBUTION DE CHACUNE DES VARIABLES À L'ESPACE FACTORIEL À UN SEUL FACTEUR DES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**

Q14#1 recodée - l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire	.899
Q14#2 recodée - l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite	.800
Q14#3 recodée - il y avait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins / le propriétaire	.961
Q14#4 recodée - l'équipement a été fermé	.987
Q14#5 recodée - le renon a été donné par l'exploitant / le propriétaire	.910
Q14#6 numérique - encouragement au départ par les travailleurs HP	.891
Q14#7 recodée - se rapprocher de ses connaissances	.937
Q14#8 recodée - se rapprocher d'un centre de service (administratifs, santé, commerce)	.882

Source : Base de données HP relogement (2017).

**TABLEAU 55 : VALEURS DE LA CONTRIBUTION DE CHACUNE DES VARIABLES À L'ESPACE FACTORIEL À UN SEUL FACTEUR DES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**

Q15#1 recodée - l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire	.909
Q15#2 recodée - l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite	.724
Q15#3 recodée - il y avait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins / le propriétaire	.922
Q15#4 numérique - l'équipement a été fermé	.981
Q15#5 numérique - le renon a été donné par l'exploitant / le propriétaire	.909
Q15#6 numérique - encouragement au départ par les travailleurs HP	.874
Q15#7 recodée - se rapprocher de ses connaissances	.952
Q15#8 numérique - se rapprocher d'un centre de service (administratifs, santé, commerce)	.812

Source : Base de données HP relogement (2017).

**TABLEAU 56 : VALEURS DE LA CONTRIBUTION DE CHACUNE DES VARIABLES À L'ESPACE FACTORIEL À UN SEUL FACTEUR DES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (RAISONS AUTRES INCLUSES)**

Q14#1 recodée - l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire	.897
Q14#2 recodée - l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite	.801
Q14#3 recodée - il y avait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins / le propriétaire	.959
Q14#4 recodée - l'équipement a été fermé	.985
Q14#5 recodée - le renon a été donné par l'exploitant / le propriétaire	.909
Q14#6 numérique - encouragement au départ par les travailleurs HP	.891

Q14#7 recodée - se rapprocher de ses connaissances	.935
Q14#8 recodée - se rapprocher d'un centre de service (administratifs, santé, commerce)	.883
Autre - identification d'un logement (achat ou location)	.048
Autre - problème de santé / handicap	.120
Autre - insalubrité	.090
Autre - incendie	-.134
Autre - décès d'un proche (époux, etc.)	-.028
Autre - séparation	.075
Autre - crainte, sécurité, perte attractivité domaine, etc.	.052
Autre - conditions de vie difficile pour soi ou un membre de la famille (hors santé / handicap)	.080
Autre - expulsion	.055
Autre - problèmes de domiciliation ou en lien avec la domiciliation	-.138
Autre - se rapprocher de son travail	.051
Autre - Prendre son indépendance	.050
Autre - sur les indications du bourgmestre	.034
Autre - catégorie résiduelle autre	.095

Source : Base de données HP relogement (2017).

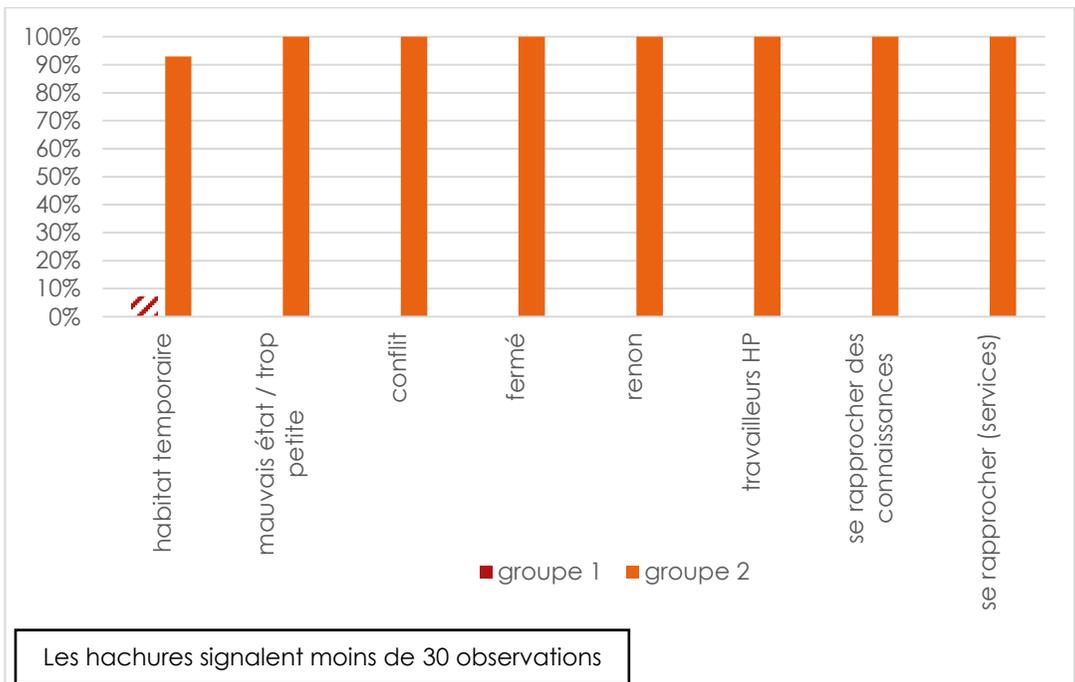
**TABLEAU 57 : VALEURS DE LA CONTRIBUTION DE CHACUNE DES VARIABLES À L'ESPACE FACTORIEL À UN SEUL FACTEUR DES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES (RAISONS AUTRES INCLUSES)**

Q15#1 recodée - l'habitation HP était une solution d'habitat temporaire	.908
Q15#2 recodée - l'habitation quittée était en mauvais état / trop petite	.726
Q15#3 recodée - il y avait un conflit avec l'exploitant / les gestionnaires / les voisins / le propriétaire	.921
Q15#4 numérique - l'équipement a été fermé	.979
Q15#5 numérique - le renon a été donné par l'exploitant / le propriétaire	.907
Q15#6 numérique - encouragement au départ par les travailleurs HP	.874
Q15#7 recodée - se rapprocher de ses connaissances	.950
Q15#8 numérique - se rapprocher d'un centre de service (administratifs, santé, commerce)	.812
Autre - identification d'un logement (achat ou location)	.067
Autre - problème de santé / handicap	.095
Autre - insalubrité	.083
Autre - incendie	-.180
Autre - décès d'un proche (époux, etc.)	-.043
Autre - séparation	.072
Autre - crainte, sécurité, perte attractivité domaine, etc.	.104
Autre - conditions de vie difficile pour soi ou un membre de la famille (hors santé / handicap)	.025
Autre - expulsion	.053

Autre - problèmes de domiciliation ou en lien avec la domiciliation	-.080
Autre - se rapprocher de son travail	.020
Autre - Prendre son indépendance	.066
Autre - sur les indications du bourgmestre	.047
Autre - catégorie résiduelle autre	-.032

Source : Base de données HP relogement (2017).

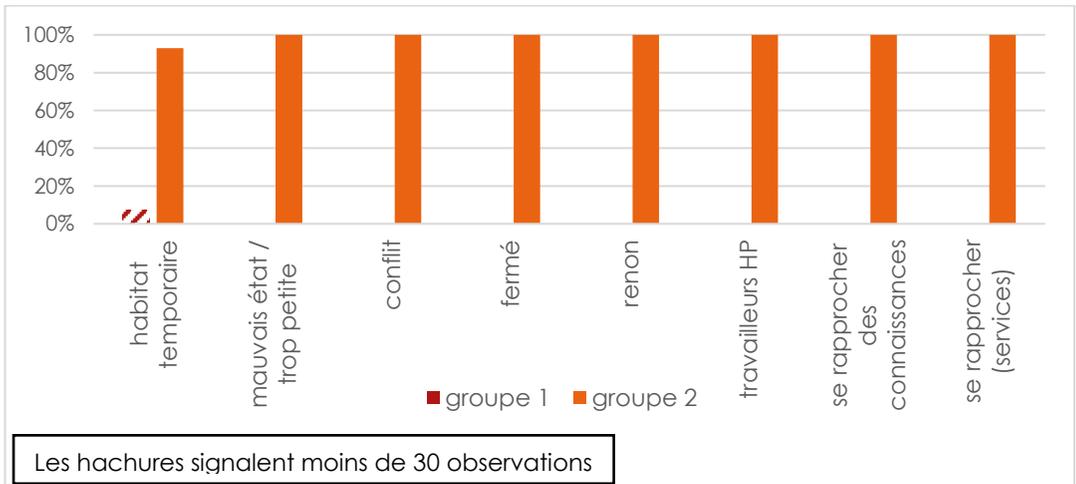
**FIGURE 7 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NE SAIT PAS » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

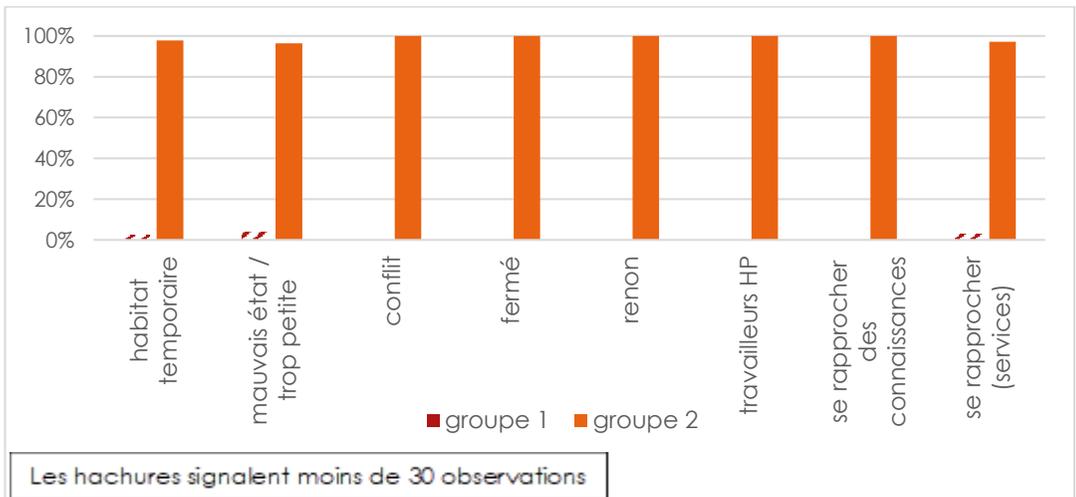
**FIGURE 8 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NE SAIT PAS » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

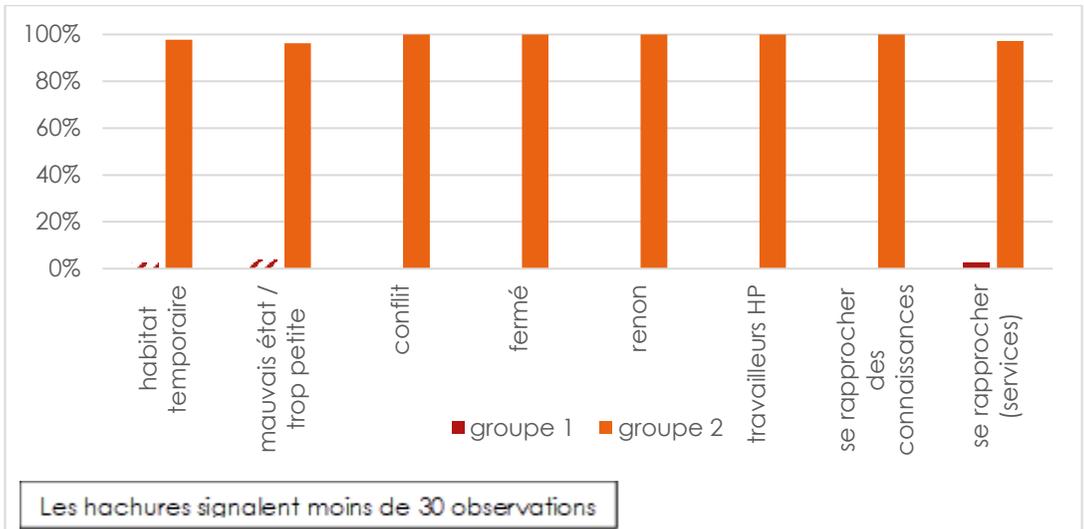
**FIGURE 9 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NE SAIT PAS » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

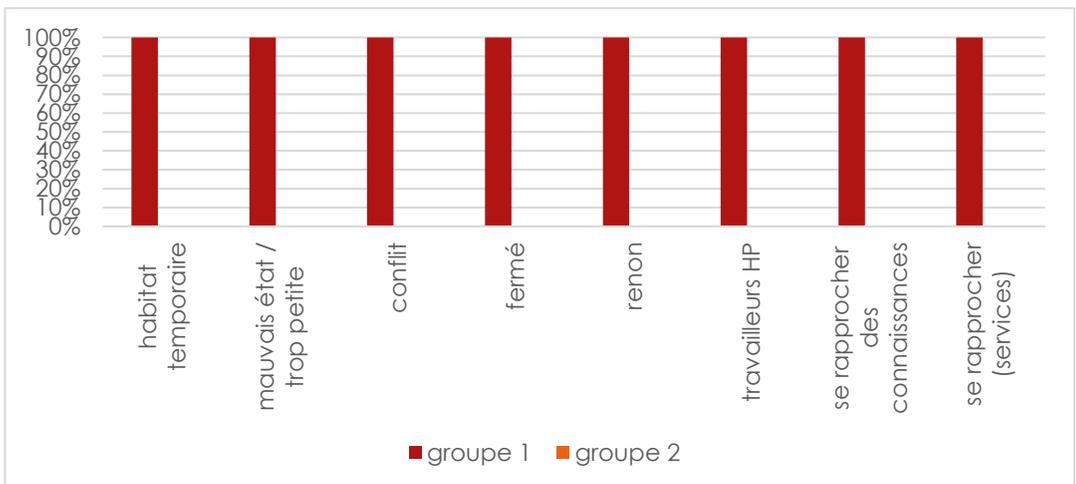
**FIGURE 10 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NE SAIT PAS » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



Source : Base de données HP relogement (2017).

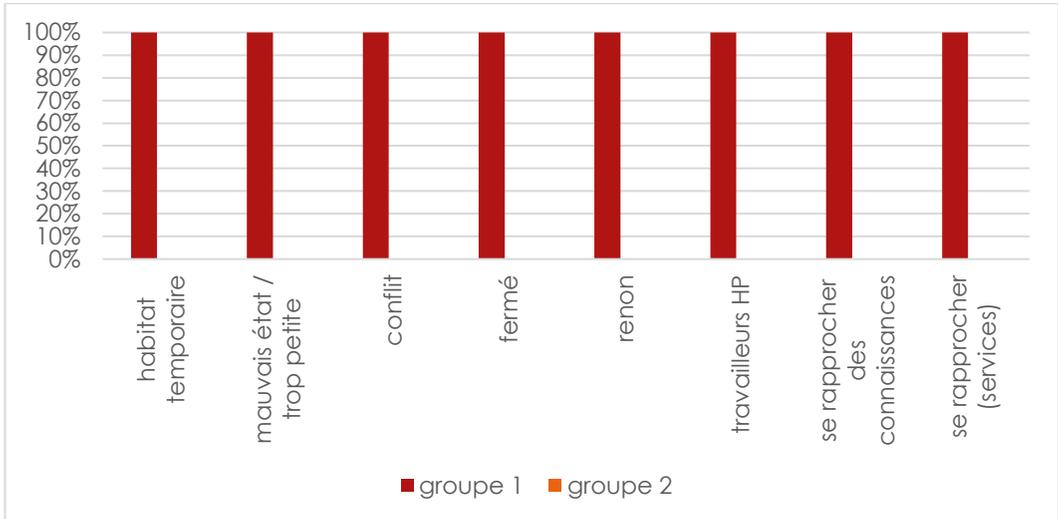
Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

**FIGURE 11 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**



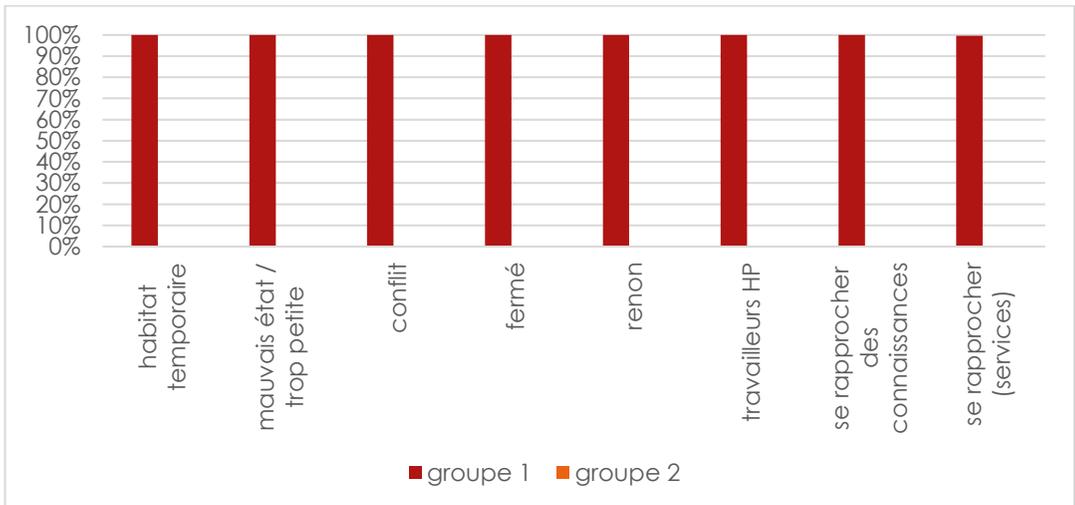
Source : Base de données HP relogement (2017).

**FIGURE 12 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



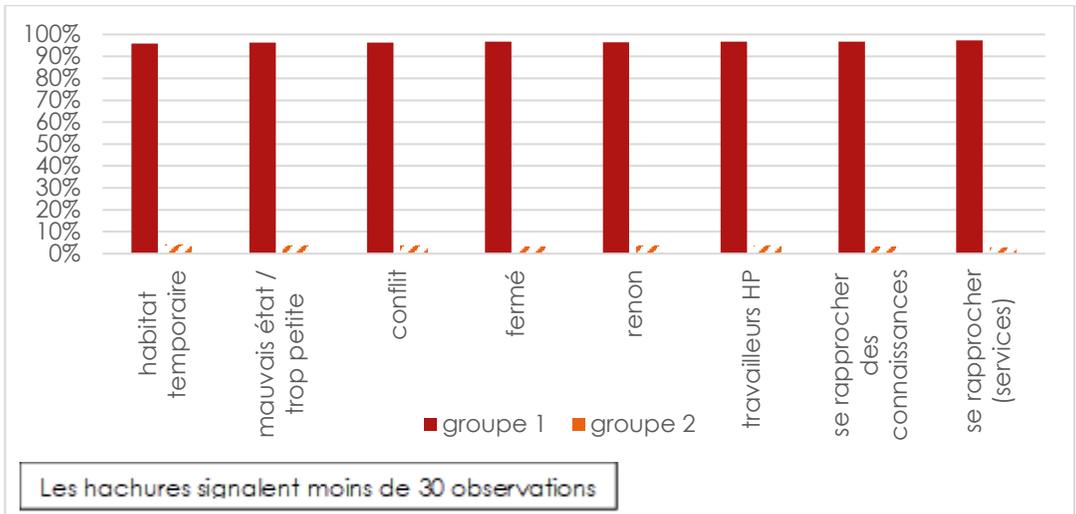
Source : Base de données HP relogement (2017).

**FIGURE 13 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**



Source : Base de données HP relogement (2017).

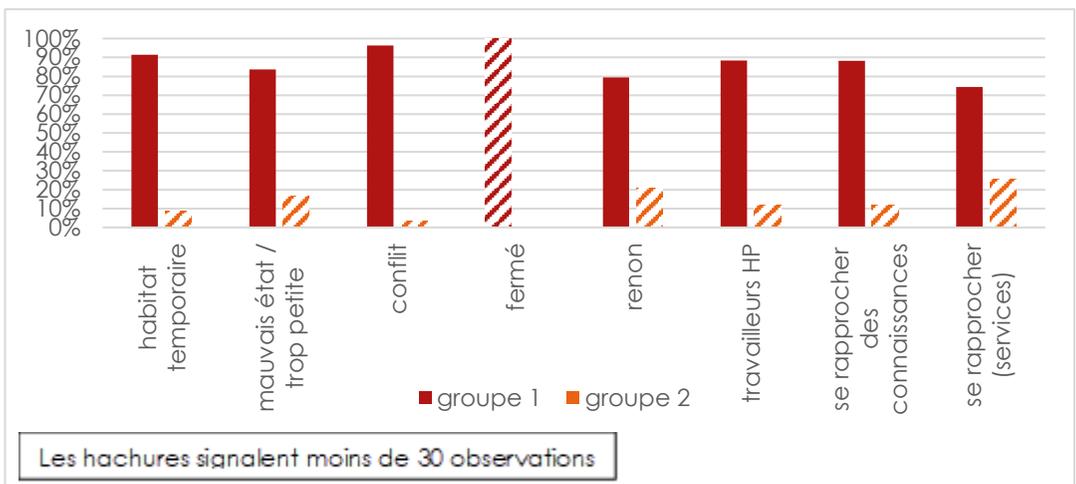
**FIGURE 14 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieures à 30.

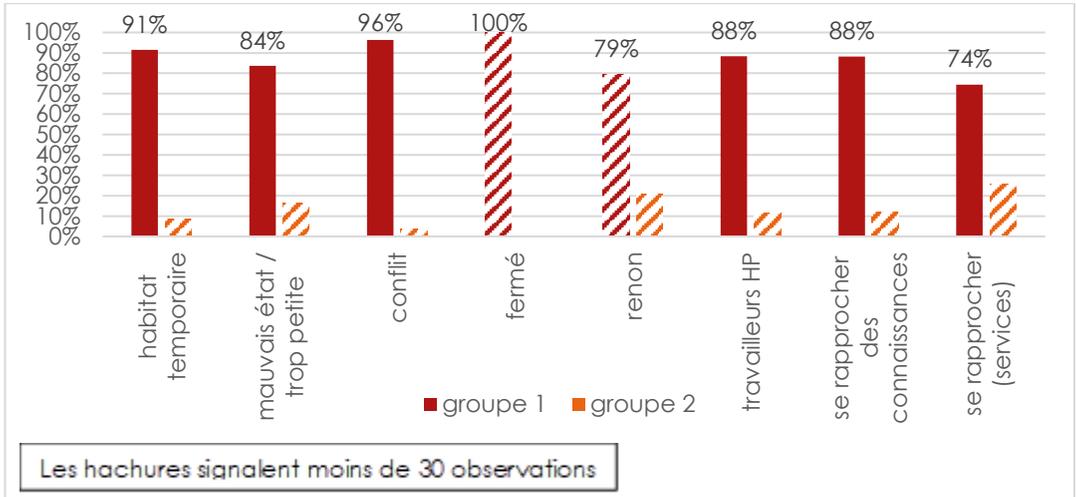
**FIGURE 15 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieures à 30.

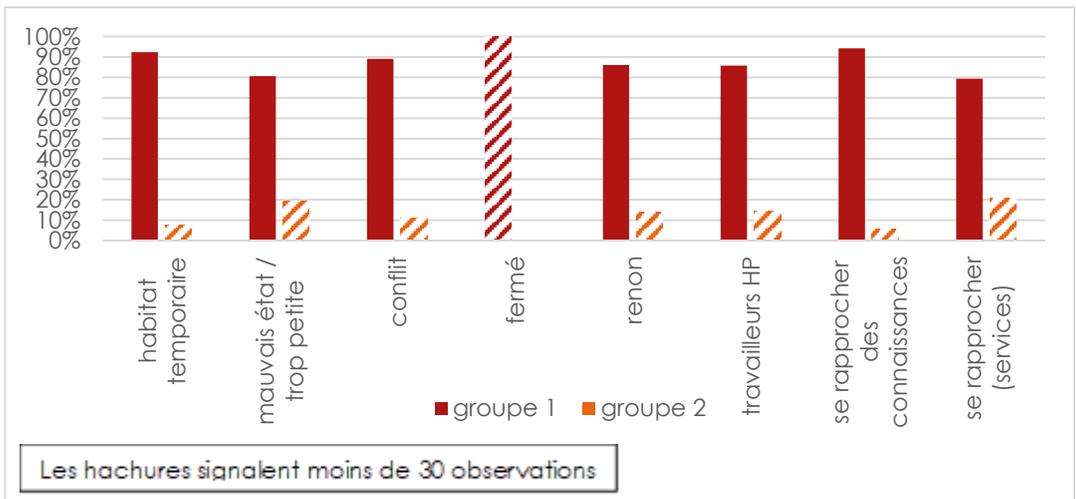
**FIGURE 16 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

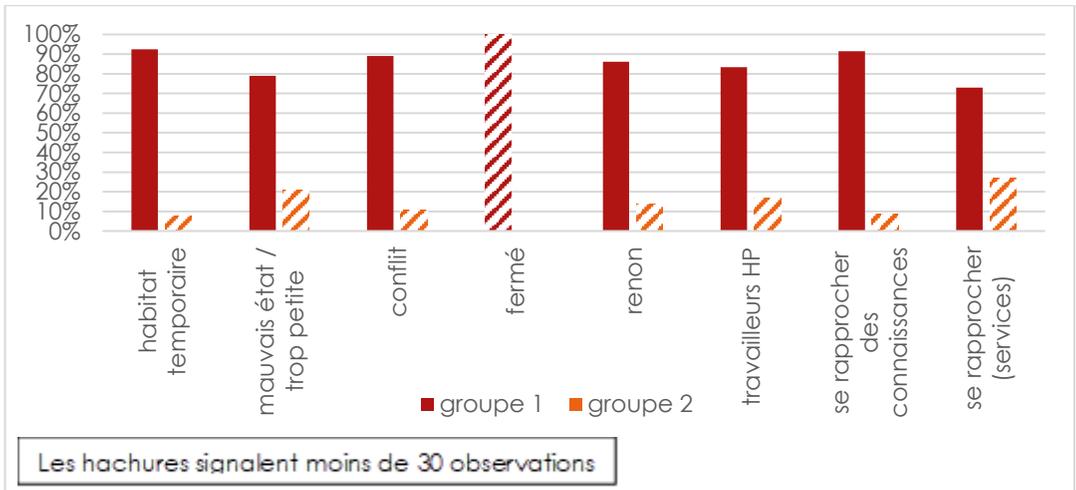
**FIGURE 17 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

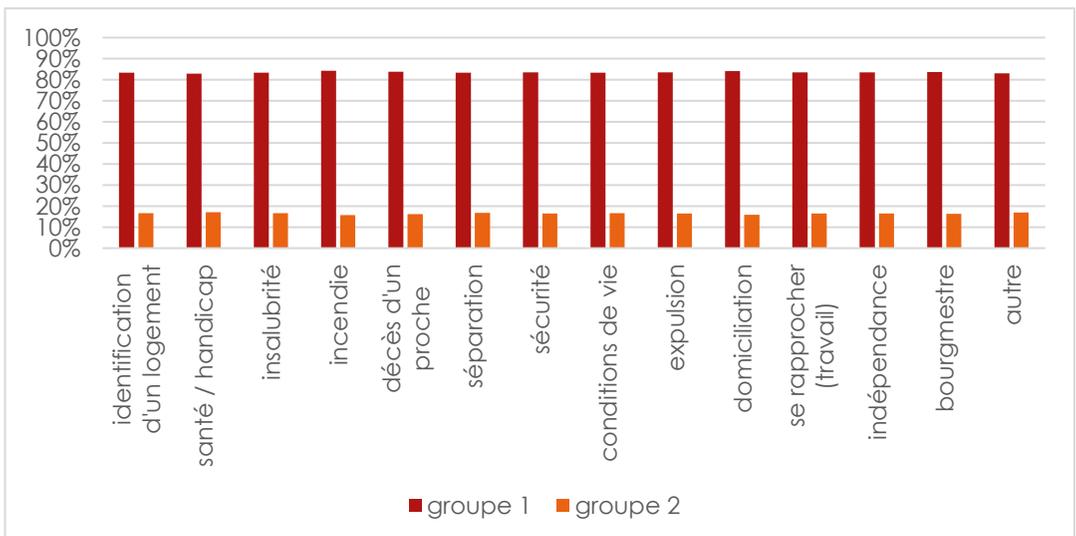
**FIGURE 18 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES (EN INCLUANT LES RAISONS « AUTRES » DANS L'ANALYSE)**



Source : Base de données HP relogement (2017).

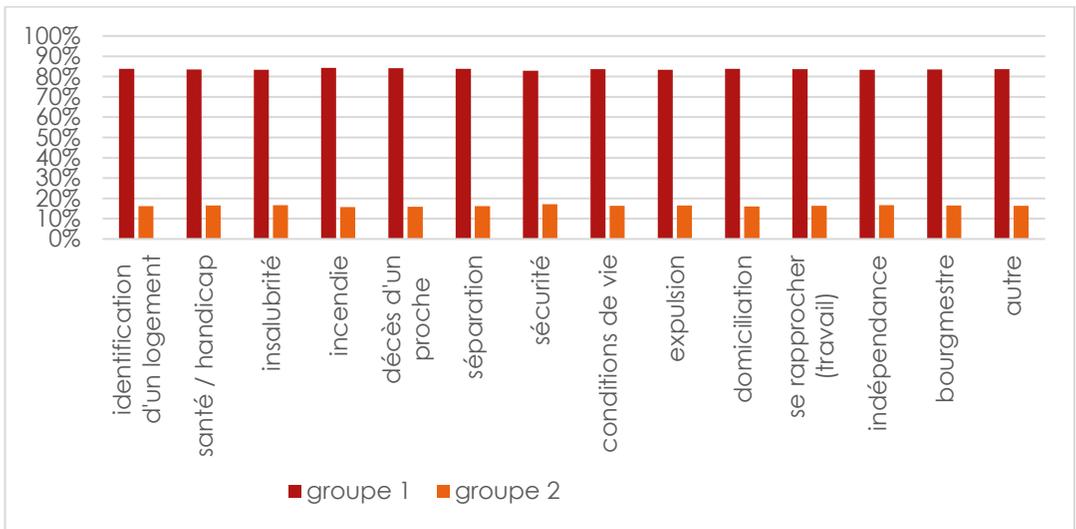
Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

**FIGURE 19 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES AUTRES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**



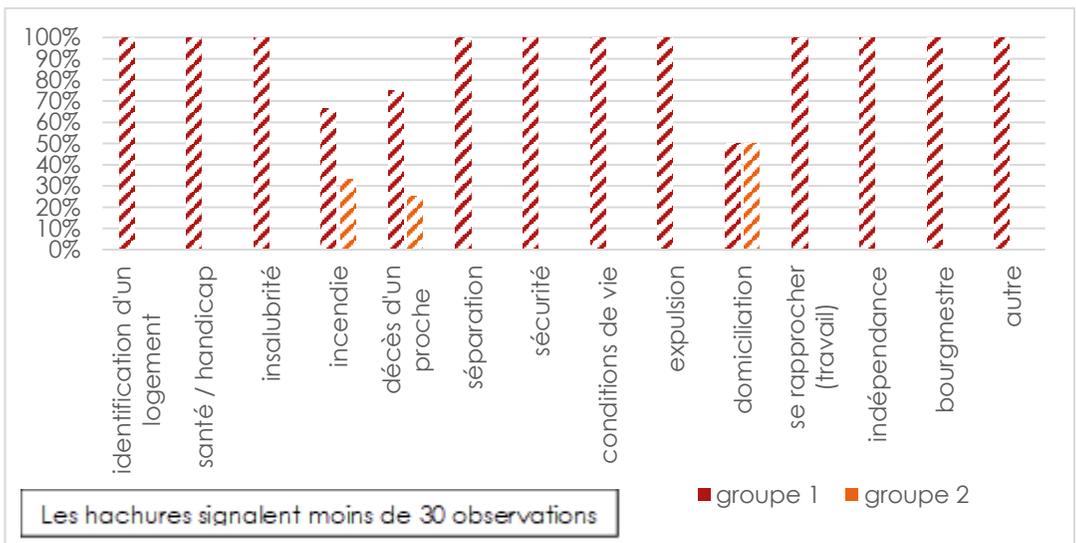
Source : Base de données HP relogement (2017).

**FIGURE 20 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « NON » POUR LES AUTRES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**



Source : Base de données HP relogement (2017).

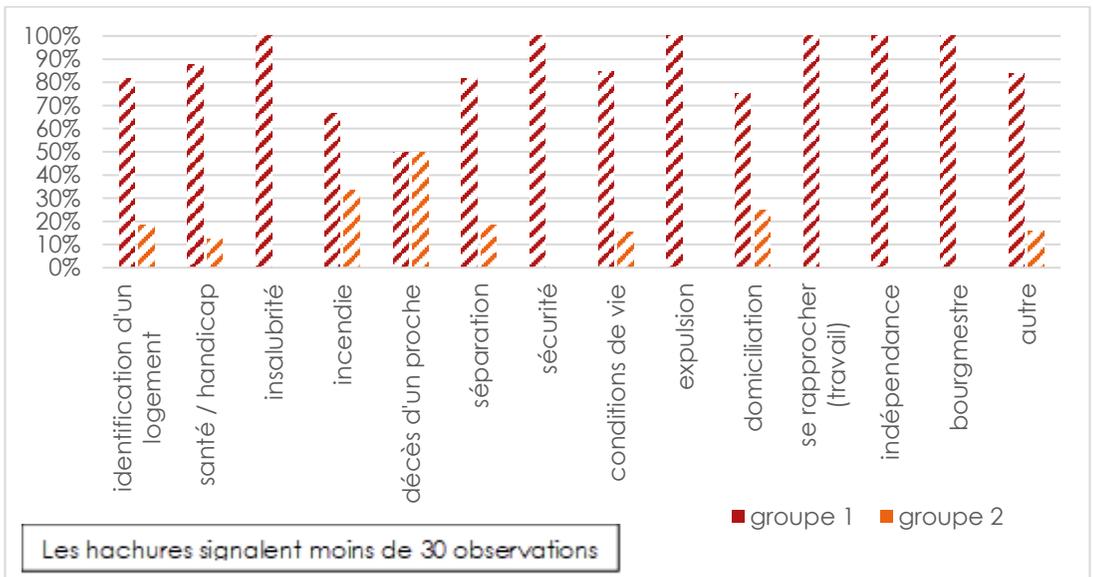
**FIGURE 21 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES AUTRES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

**FIGURE 22 : RÉPARTITION DES RÉPONSES « OUI » POUR LES AUTRES RAISONS DU RELOGEMENT DU POINT DE VUE DES MÉNAGES**



Source : Base de données HP relogement (2017).

Nota Bene : les hachures indiquent un nombre d'observations inférieurs à 30.

## Annexe volet qualitatif

### Guide d'entretien

*Le guide d'entretien n'est pas un questionnaire. Les questions ci-dessous sont listées et « mises en phrases » à titre uniquement indicatif afin de rendre intelligible ce qui est recherché parmi les représentations /pratiques des interviewés. L'ordre et le choix des questions, l'ajout de sous-questions et de thématiques sont fonction de l'expérience, de la situation et de la collaboration de chaque interviewé.e. Lors d'un entretien, l'important est de laisser la personne s'exprimer. D'elle-même, elle anticipe certaines thématiques. L'interviewé.e fait parfois comprendre que certaines questions sont sans objet ou au contraire, renseigne sur de nouveaux aspects non prévus dans le guide d'entretien mais dignes d'intérêt dans le cadre de ce rapport. Ce guide d'entretien sert donc à relancer la personne, à l'amener à préciser son témoignage, ou à la ramener au cœur du sujet en cas de digression, mais n'est pratiquement jamais suivi dans l'ordre et selon la forme reproduite ci-dessous.*

*Rappelons encore que l'accès à la base de données constituée par le CEHD permettait de connaître au préalable la situation de la personne. Les questions étaient adaptées à chaque situation.*

- **Situation actuelle**

- Type de ménage
- Situation de travail/pension...
- Description sommaire de l'habitation (pouvez-vous décrire brièvement votre logement... ? (Souvent la 1<sup>ère</sup> question)
- Quels sont ses avantages et ses points négatifs à vos yeux ?
- Comment avez-vous trouvé ce logement ? Seul(e) ? Avec une aide ?
- Recevez-vous de l'aide pour effectuer des démarches auprès du propriétaire, de la société d'électricité, de gaz, de distribution d'eau ? Si non, aimeriez-vous en recevoir ?
- Quand qqch ne va pas dans le logement, le propriétaire vous aide-t-il à le résoudre ? Si non quelqu'un d'autre vous aide-t-il ?
- Est-ce facile/ difficile de payer le loyer ?
- Est-ce bon marché/cher pour ce que c'est ?
- Vous avez signalé des problèmes de chauffage (selon les réponses du volet quantitatif). Pouvez-vous préciser ces problèmes ?

- Vous sentez-vous bien dans votre logement ? (Et les enfants ?)
- Avez-vous des contacts avec vos voisins, avec des amis, avec votre famille ?
- Quand vous devez vous rendre chez le médecin ou à la pharmacie, dans les magasins... comment faites-vous ?
- Qu'est-ce qui est mieux dans ce logement par rapport à votre logement en HP? (Et pour les enfants ?)
- Qu'est-ce qui va moins bien ?
- Quelle idée vous faites-vous aujourd'hui du logement idéal ? Dans quel type de logement vous sentiriez-vous bien ?
- Avez-vous parfois envie de déménager à nouveau ? Pour quelle raison ?

- **Parcours antérieur**

- Si on parlait de votre vie lorsque vous étiez en HP...
  - Comment avez-vous trouvé la caravane/le chalet ? Quelqu'un vous a-t-il conseillé, aidé ?
  - Connaissiez-vous déjà des personnes habitant en caravane/chalet ? Connaissiez-vous le propriétaire ?
  - Où habitiez-vous avant la caravane/ le chalet ? Dans une maison, un appartement...avec vos enfants, ... ?
  - Pour quelle raison êtes-vous allé vivre dans une caravane ? Pouvez-vous un peu expliquer votre parcours à ce moment-là ?
- Quand vous vous souvenez de la vie en caravane/chalet, vous arrive-t-il de la regretter ? Pour quelle raison ? Ou au contraire, préférez-vous votre logement actuel ? Y a-t-il des choses qui vous manquent par rapport à avant en caravane ? Quelles sont-elles ? Y a-t-il des choses qui étaient trop difficiles en caravane ? Avez-vous de bons souvenirs/ de mauvais souvenirs de la vie en caravane ? Pouvez-vous donner un exemple ? Et vos enfants ?
- Quels étaient les points positifs en caravane selon vous? les points négatifs ?
- Comment se passaient les contacts avec les voisins, avec votre famille, avec des amis ?
- Était-ce facile de faire les courses, de se rendre chez le médecin, à la maison communale ... ?
- Vous aidait-on quand qqch n'allait pas bien dans la caravane ?

- Aviez-vous un jardin ? Des animaux ? Cela vous manque-t-il ?
  - Etes-vous restée en contact avec des personnes qui habitaient dans le camping ?
  - Savez-vous si elles ont été relogées ou si elles sont restées en HP ?
- **Votre logement précédent**
    - Vous avez déménagé X fois après avoir quitté la caravane/le chalet ? Pour quelle raison ?
    - Comment était votre /vos logements antérieurs ? Comment vous y sentiez-vous ?
    - Contacts avec la famille, les voisins, les amis ?
    - Facile/difficile de se rendre chez le médecin, à la pharmacie, à la maison communale, dans les magasins ?
    - Comment étaient les relations avec le propriétaire du logement ?
- **Accompagnement**
    - Vous avez signalé que vous ne souhaitiez pas d'aide pour vous reloger ? Pour quelle raison ? / Dans quel but avez-vous été aidé ? Par qui ?
    - Connaissiez-vous les différentes personnes / services qui pouvaient aider ?
    - Et maintenant ?
    - Avez-vous perçu une prime en sortant de l'HP ?
    - N'y a-t-il pas un type d'aide que vous aimeriez (ou auriez aimé) recevoir pour vous faciliter la vie ? Ou que vous imaginez comme un service idéal ?
    - Connaissiez-vous d'autres personnes qui étaient en HP et qui ont été aidées pour gérer leur logement, pour trouver un logement, pour régler un problème avec un propriétaire ? Qu'en pensez-vous ?
  - **Ajouts éventuels**
    - Y a-t-il des éléments importants qui n'auraient pas été évoqués au sujet du relogement, au sujet de la vie en HP, des améliorations à apporter à la politique du relogement ?

## ÉDITION ET DIFFUSION

Service public de Wallonie (SPW)  
Intérieur & Action Sociale  
Direction de la Cohésion sociale  
Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
B – 5100 Namur  
Tél. : +32 (0) 81 32 73 45  
Courriel : [dics@spw.wallonie.be](mailto:dics@spw.wallonie.be)  
<http://cohesionsociale.wallonie.be>

Numéro de dépôt légal : D/2020/11802/02

## ÉDITRICE RESPONSABLE

Françoise LANNOY, Directrice générale

## AUTEURS

Myriam DANIEL & Carine JANSEN (DiCS), Stéphanie CASSILDE (CEHD) et  
Anne DEPREZ (IWEPS)

*Avec la participation des antennes sociales et des agents  
post-relogement des communes « HP », ainsi que des ménages « HP »  
relogés qui ont accepté de témoigner.*

## RELECTURE

Carine JANSEN (DiCS)

## CONCEPTION GRAPHIQUE

Boris LONNEUX (DiCS)

## IMPRIMERIE

Service public de Wallonie Secrétariat général  
Département de la Communication  
Direction de l'Identité, des Publications et de l'Édition

Date de la publication : Février 2020



---

## Plan HP Vers un relogement durable ?

*Le 13 novembre 2002, le Gouvernement wallon lançait le Plan d'action pluriannuel relatif à l'habitat permanent dans les équipements touristiques. Porté par l'ensemble du Gouvernement, le Plan HP a constamment évolué au fil des ans, s'adaptant à la réalité de terrain et privilégiant la concertation tant avec les résidents qu'avec les pouvoirs publics partenaires.*

*Après 15 années de mise en œuvre, quelque 3256 ménages ont saisi l'opportunité de la dynamique instaurée et ont opté pour un relogement. Il était dès lors temps de vérifier si ces ménages sont satisfaits de ce relogement et si leur vie s'est améliorée.*

*Il convenait aussi de vérifier si l'accompagnement post-relogement instauré est porteur de plus-value pour les ménages accompagnés.*

---

**1718**

Appel gratuit