



Annexes



1 BILAN 2020 DE LA CELLE EXPULSION DU SERVICE LOGEMENT DU CPAS DE BRUXELLES-VILLE

La Cellule Expulsion

Suivant la loi du 30.11.1998 (loi sur l'humanisation des expulsions), le CPAS est averti, de manière préventive, dès l'introduction d'une procédure d'expulsion en justice de paix.

7.1.2 Fonctionnement

Le Service Logement centralise les courriers provenant des tribunaux et des huissiers de Justice qui, d'une part avertissent le CPAS de Bruxelles des demandes d'expulsion introduites au tribunal via une requête ou une citation et d'autre part, les significations de jugement ordonnant une expulsion aux locataires. Il arrive également que le Service Logement reçoive des appels téléphoniques de la police pour avertir le CPAS d'une expulsion effective imminente.

Jusqu'en novembre 2019, les personnes aidées par notre Centre étaient orientées vers leur assistante sociale de secteur afin que celle-ci analyse la situation et en effectue le suivi. À ce jour, la cellule expulsion a été renforcée afin de permettre la prise en charge, outre toutes les situations d'expulsion, des dettes locatives qu'elles soient ou non liées à une expulsion et ce de toutes les personnes, qu'elles soient aidées ou non par le CPAS.

S'il s'avère que la compétence du CPAS est confirmée et que la personne est connue du CPAS de Bruxelles (et ce, qu'il y ait une aide en cours ou pas) alors, sur base des informations en notre possession (n° de téléphone /adresse mail), la cellule tente en premier lieu une approche téléphonique. Si ce n'est pas possible pour une raison ou une autre (absence de numéro, numéro invalide, absence de messagerie) le Service Logement envoie un courrier invitant l'intéressé, s'il le souhaite, à contacter le service afin que sa situation locative puisse être analysée et si nécessaire qu'il soit accompagné dans ses démarches locatives.

L'un des principaux axes de travail de la Cellule expulsion consiste à essayer de négocier avec les propriétaires ou les huissiers de justice des plans d'apurement de la dette locative. Si cette négociation s'avère négative, les assistants sociaux de la cellule analysent la possibilité d'une éventuelle prise en charge de la dette locative par notre centre. Cette démarche vise à éviter au maximum l'expulsion et au maintien du locataire dans son logement.

Lorsqu'il n'y a pas de négociation possible et que l'expulsion est inévitable, le locataire est accompagné dans ses démarches pour trouver une solution de relogement soit temporaire (en urgence) soit pérenne (nouveau logement) via la Table du Logement et/ou la prise en charge de la situation par les capteurs logement. Les assistantes sociales de la cellule expulsion assurent le suivi social du locataire et l'évolution de la recherche jusqu'à l'obtention d'un logement et l'installation complète dans celui-ci.

7.1.3 Moratoire sur les expulsions :

Suite à la crise sanitaire et au confinement, à partir date du 18/3/2020, le Ministre - Président de la Région de Bruxelles - Capitale a décidé de prendre un arrêté de police instaurant un moratoire sur les expulsions domiciliaires en Région Bruxelloise. Toutes les décisions

judiciaires et administratives ordonnant une expulsion de domicile ont automatiquement été suspendues et ce, à l'exception des expulsions justifiées par un péril grave et imminent pour la sécurité publique ^[1] dans l'objectif de diminuer au maximum les risques de contamination et de protéger les locataires les plus précarisés en les maintenant dans leur logement. Ce dispositif a été initié du 16 mars au 03 avril 2020 avant d'être automatiquement prolongé une première fois jusqu'au 30/06/2020 et ensuite jusqu'au 31/08/2020.

En octobre 2020, la deuxième vague de la Covid 19 ramenant à nouveau la Région Bruxelloise en niveau d'alerte 4 (soit le niveau d'alerte maximum) et, à l'aube de la période hivernale, le Ministre-Président et la Secrétaire d'État au logement ont décidé de la mise en place d'un deuxième moratoire sur les expulsions à dater du 15 novembre 2020 jusqu'au 15 décembre 2020 avant d'être prolongé au-delà du 31/12/2020 (soit jusqu'au 15/01/2021 et ensuite jusqu'au 31/03/2021).

7.1.4. Les signalements de procédure :

Au 31/12/2020, le CPAS a reçu **655 courriers de signalement de procédure d'expulsion (contre 846 en 2019)**. Soit 29% de signalement en moins qu'en 2019.



On constate que les moratoires successifs décidés en 2020 ont eu pour impact :

- de concentrer les expulsions signifiées sur de courtes périodes (à chaque fin de moratoire) plutôt que de les étaler tout au long de l'année.
 - Par ailleurs, depuis l'entrée en vigueur du confinement, l'ensemble des audiences ont été suspendues et les audiences fixées avant le confinement ont été renvoyées au rôle (17 audiences au 22 avril 2020).
- le confinement et le télétravail imposés ont probablement contribué à la diminution du nombre de procédures entamées durant l'année 2020.

Nous constatons cependant, d'années en années une diminution du nombre de courriers reçus des greffes des Justices de Paix et des Huissiers.

En 4 ans (de 2016 à 2020), nous notons une diminution de 59% de ces signalements.

Bien que la loi ordonne que le CPAS soit averti systématiquement lorsqu'une procédure est introduite, nous constatons que ce n'est pas toujours le cas. En effet, pour certaines personnes, nous n'avons aucune trace d'une citation ou d'une requête introduite devant le Juge de Paix. Inversement, nous ne sommes parfois informés qu'au stade du jugement ou de la signification de l'expulsion.

^[1] Arrêté ministériel RBC du 03/04/20 MB du 06/04/20.



Par rapport à ces situations, de nombreuses questions demeurent :

- **La personne concernée par la procédure d'expulsion a-t-elle utilisé son droit de refus que le CPAS soit averti de sa situation ?**
- **La procédure est-elle arrêtée en cours de route ?**
- **La personne a-t-elle peur ou honte de faire appel au CPAS ?**

Afin de trouver des réponses aux questions ci-dessus, en 2020 le CPAS a entrepris des démarches auprès des Greffes de Justice de Paix en vue d'améliorer la collaboration et nous permettre de toucher un plus grand nombre de personnes concernées par les expulsions.

Bien que le greffe ne soit pas en mesure de nous fournir des statistiques relatives au nombre de procédures d'expulsions entamées en 2020 et au cours des années antérieures, nous constatons une nette amélioration des informations qui nous sont communiquées dans l'envoi des courriers de signalement :

- d'une part, le renvoi de plusieurs personnes vers le CPAS par le Juge de Paix avec un report d'audience afin de permettre au CPAS de mettre en place des solutions d'aides (prise en charge de la dette locative, négociation d'un plan de paiement, mise à jour d'autres problèmes ayant un impact sur le paiement du loyer, ...).
- d'autre part, une augmentation de l'indication de la date d'audience sur la requête ou la citation à comparaître. Cette date permet au Service Logement d'entrer en contact avec le locataire (pour autant que l'on arrive à le contacter) avant le début de la procédure :
 - o De préparer la défense du locataire (orientation permanence juridique, contact avocat, ...)
 - o de trouver des solutions (plan de paiement, négociation d'un délai de préavis, d'une médiation, prise en charge de la dette locative...)
 - soit sur du court terme (solution d'urgence : MA, hébergement chez des amis ou de la famille) ou
 - soit du long terme (solution pérenne).

Modification du courrier expulsion et démarches entreprises envers les associations de logement :

Afin de susciter plus de réactions chez les locataires concernés par une expulsion, outre le remaniement du contenu du courrier d'invitation, contact a également été pris avec les associations présentes sur le territoire de la Ville (Convivence et Unions des locataires (Marolles et Quartier Nord) afin de leur faire part de la nécessité d'indiquer les coordonnées de leur association de terrain dans notre courrier, comme autre lieu de référence pour les locataires qui préféreraient passer par une association plutôt que le CPAS pour être aidés dans ses démarches. À tout moment, les associations peuvent orienter et faire appel au CPAS pour prendre le relais de l'analyse de la situation ou tout simplement travailler en collaboration.

Outil de gestion : Monitoring

Cette situation exceptionnelle de crise sanitaire et les moratoires qui en ont découlé a amené le Service Logement à se doter d'un outil de gestion des courriers de signalement reçus par le



CPAS. Ce monitoring réalisé à partir d’octobre 2020 a permis d’améliorer l’efficacité de la procédure tant sur un plan administratif que sur l’aspect suivi social, d’avoir une vue globale des situations d’expulsion dont le CPAS est informé mais surtout de mieux cibler les situations où une action, en amont de la procédure pourrait être entreprise pour éviter l’expulsion.

7.1.5 Chiffres et constats

En 2020, la Cellule expulsion a accompagné 236 ménages et a reçu 655 signalements de procédure d’expulsion répartis comme suit :

- les 515 courriers de signalement de procédures reçus entre le début du confinement (16/03/20) et le 31/12/20. Ils sont repris dans le tableau monitoring. Pour ceux-là, selon la nouvelle procédure mise en place, soit un courrier d’invitation a été envoyé soit le Service Logement a pris un contact téléphonique le jour même de la réception du courrier de procédure d’expulsion. Lorsque la personne n’est pas joignable, alors celle-ci est rappelée plusieurs fois pendant plusieurs jours. Dans les cas où elle reste injoignable, alors un courrier est envoyé à l’intéressé l’invitant à reprendre contact.
- Les 140 courriers de signalements de procédure reçus entre le 1er janvier et le 15 mars 2020. Ces courriers ne sont pas repris dans le monitoring. Ils ont fait l’objet d’une invitation par courrier à prendre contact avec le Service logement afin de bénéficier d’un suivi social et d’une aide dans les démarches. Le choix revenait au locataire de décider ou pas de donner suite au suivi social qui lui était proposé sans autre forme de rappel. De cette manière, beaucoup de locataires ne répondaient pas directement au courrier d’invitation et ne prenait contact avec le Service Logement très souvent que la veille de l’expulsion.

Le monitoring reprend 3 parties distinctes :

1. Information quant aux locataires:

515 dossiers répartis comme suit:

- 78 Personnes aidées
- 419 Personnes non aidées
- 11 ART.60
- 5 personnes inconnues du CPAS
- 2 personnes en séjour illégal.

Nous observons que la majorité des courriers de signalements reçus par notre Centre se concentre principalement sur le pentagone (73%)et Laeken (19%)tandis que Haren et NOH, ne représentent que 20 courriers de signalements reçus soit moins de 3% des signalements. Les 5% de courriers de signalement restant soit 33 courriers concernent pour 29 des incompétences territoriales et pour 4 des baux commerciaux (non repris dans le monitoring).



Année	Nombre d'habitants	Nombre de signalements reçus concernant la Ville. De Bxl
31/12/2020	188.400	483
1000	91575	475
1020	65577	127
1120	18777	19
1130	6816	1

A noter pour cette partie du monitoring, il ressort également comme information sur les locataires que sur les 515 signalements de procédure d'expulsion reçus, le CPAS disposait via son programme informatique « NH », de 337 numéros de téléphone reliés à des dossiers de personnes connues du CPAS dont le dossier pour certains était toujours actif et pour d'autres clôturé.

Avec cette nouvelle méthode de prise de contact, 216 personnes ont pu être contactées de cette manière. Dans ces cas, aucun courrier d'invitation n'a été envoyé mais un rendez-vous a directement été fixé avec 1 AS pour 157 personnes (entre octobre et décembre 2020).

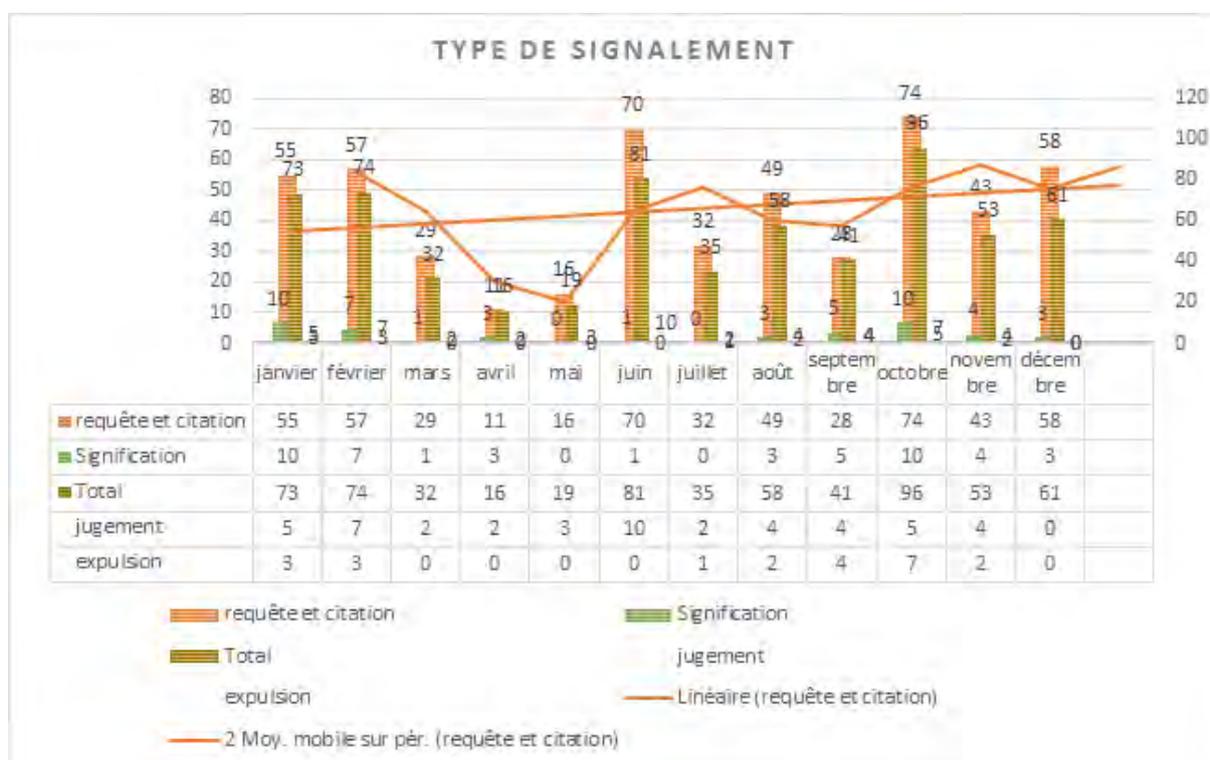
- 268 personnes n'ont pas pu être contactées par téléphone
 - o soit nous ne disposions pas de numéro de téléphone valide (7);
 - o soit nous n'avons pas obtenu de réponse à la suite de plusieurs tentatives d'appels et de contact malgré les messages vocaux invitant à rappeler le Service logement (24).
 - o Soit les personnes n'ont pas répondu et ne disposaient pas d'une messagerie vocale (113)
 - o Il s'agissait de personnes non aidées et nous ne disposions d'aucun numéro de téléphone (124)

Un courrier d'invitation à prendre contact avec le Service Logement ou un service social de leur choix a été envoyé à chacune de ces personnes.

- 7 personnes contactées ont refusé l'aide proposée
- 30 personnes avaient déjà résolu leur problème d'expulsion au moment où nous les avons contactées
- 29 personnes n'ont pas été contactées et n'ont pas reçu de courrier d'invitation du Service Logement. Un courrier d'incompétence territoriale a par contre été envoyé au CPAS compétent afin qu'elles puissent être également aidées.
- 2 dossiers concernant des personnes en situation illégale ont été orientés vers des services spécifiques pour les étrangers en situation irrégulière sur le territoire.
- 21 courriers de signalement étaient des dossiers déjà en mains des AS de la cellule expulsion avant le début de la période de covid 19.
- 1 personne n'a pas donné de suite à notre invitation par téléphone (elle a raccroché au nez) suite certainement à un problème de langue/compréhension.

- 157 personnes ont eu un rendez-vous fixé directement avec l'assistante sociale du service logement.

2. Type de signalement



Le graphique ci-dessus reprend par mois le type de courrier de signalement reçus au Service Logement. On peut observer une diminution importante du nombre de courriers reçus durant les mois de confinement et les augmentations importantes engendrées par les sorties de moratoire (principalement fin juin et fin septembre/ début octobre).

Type de courrier de procédure d'expulsion par catégorie :

Type d'informations	Requêtes /Citations	Jugements	Significations	Expulsions	CPAS incompetent	TOTAL
Personnes aidées	78	12	8	5	0	103
Personnes non aidées	420	35	34	19	26	534
ART.60	9	1	1	0	0	11
Inconnus du cpas	2	0	0	0	3	5
Personnes en séjour irrégulier/ Illégaux	2	0	0	0	0	2
Total	511	48	43	24	29	655

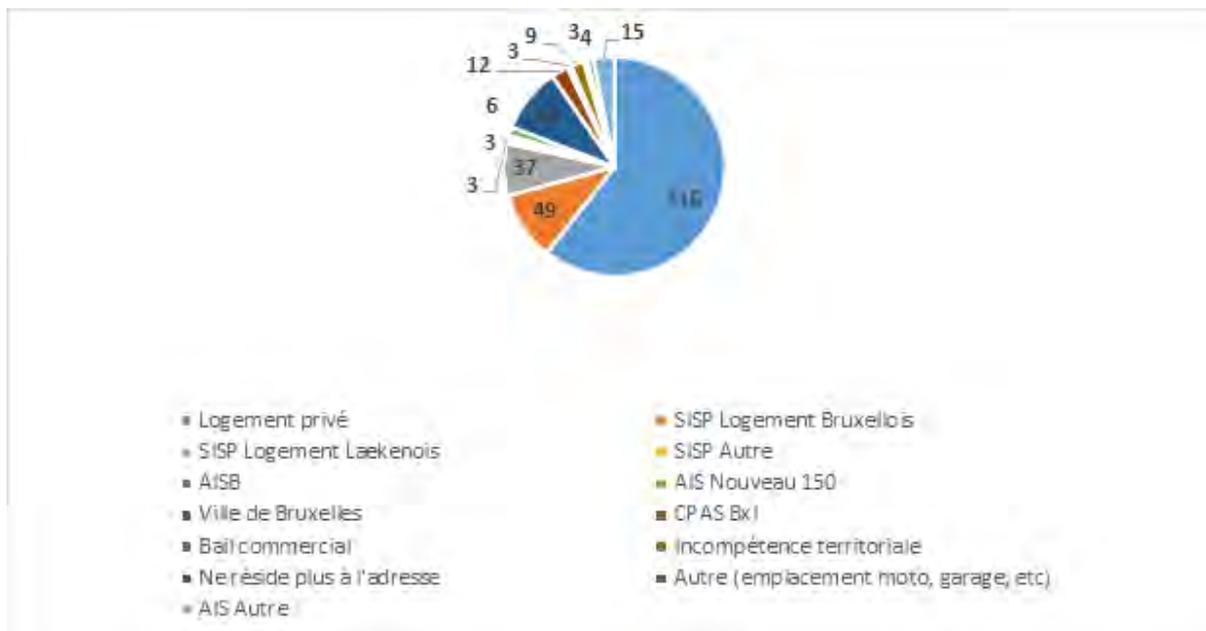
Nous observons que notre Centre est informé relativement tôt dans la procédure car 78% des signalements de procédure reçus par notre Centre sont des requêtes qui plus est, concerne un nombre de personnes non aidées beaucoup plus élevé (420) que pour les personnes aidées(78). Cela devrait normalement permettre pour autant que les locataires concernés se manifestent, de solutionner via une médiation avec le propriétaire, la mise en place d'un plan de paiement voire la prise en charge de la dette locative, un maximum de situations. Or, comme l'ont démontré les chiffres, malgré nos tentatives de prises de contact de différentes manières, seul un nombre restreint de locataires réagissent aux courriers d'invitation envoyés par notre Centre.

On constate également que le nombre de jugement et de signification de jugement reste très bas comparativement au nombre de procédures entamées (requêtes et citations -511).

Cela peut s'expliquer par

- un grand nombre de médiations abouties via les huissiers ou entre propriétaires et locataires eux-mêmes (mise en place d'un plan de paiement, fin de bail à l'amiable,...)
- les locataires concernés font appel à des services externes au CPAS qu'ils ne connaissent peut-être pas ou auxquels ils ne souhaitent pas faire appel.

3. Type de logement



Sur les 515 signalements enregistrés durant la période de confinement :

- 316 signalements concernaient des logements sur le marché privé soit 60,58% de l'ensemble des signalements
- 159 signalements proviennent des opérateurs publics, soit 30% des signalements d'expulsion :
 - o Ville de Bruxelles : 52
 - o CPAS : 17
 - o Logement Bruxellois : 49
 - o F. Laekenois : 37
 - o SISP autre : 4
- 26 signalements soit 4,97% des signalements concerne des AIS
 - o AISB : 4
 - o Le Nouveau 150 : 5
 - o AIS autre : 17
- 14 signalements concernaient :
 - o des personnes ne résidant plus à l'adresse : 3

Les expulsions par les bailleurs publics :

La médiation directe auprès du propriétaire s'est principalement faite en 2020 auprès des SISP, de la Régie Foncière, du Département des Propriétés de notre Centre, et de certaines AIS. Ceci s'explique par les liens de partenariats entretenus entre notre Centre et ces divers propriétaires. Il y a eu 159 signalements enregistrés en 2020 (contre 297 signalements en 2019).

La répartition est la suivante : 25 signalements concernent des personnes aidées par notre Centre et 132 des personnes non-aidées.



EN 2020, le plus grand nombre de procédures d'expulsion au niveau des bailleur public (49) concerne des locataires du Logement Bruxellois (93 en 2019) alors qu'en 2018 c'est la Régie Foncière qui avait le plus grand nombre de signalements (87 en 2018).

En 2020, c'est la Régie foncière de la Ville de Bruxelles qui effectue le plus de procédures en expulsion (52), viennent ensuite les SISF avec le logement bruxellois (49) suivi de près par le Foyer Laekenois (37).

Notre CPAS ne totalise en 2019 que 17 signalements de procédure (qui sont parvenus au Service Logement par voie de Justice).

Les AIS comptabilisent 26 signalements au total. Contrairement à 2019, le Fonds du Logement n'a procédé à aucune procédure d'expulsion sur le territoire de la Ville de Bruxelles.

On constate que les personnes bénéficiaires du ERI/RI y compris les personnes sous contrat ART.60 de notre Centre totalisent à peine 25 signalements sur les 155 reçus et concernent un bailleur public en 2020 soit à peine 16% des courriers d'expulsion.

Quelques explications possibles :

- le loyer des personnes aidées peut être ventilé directement sur le compte du bailleur public et de ce fait évite les retards ou non-paiements de loyer. A noter qu'on ne favorise pas cette pratique en antenne sauf exceptions!
- le loyer étant adapté à leurs revenus, il leur permet de vivre dignement et de payer leurs charges plus facilement;
- Soit par le fait que les personnes aidées profitant d'avantages au niveau frais médicaux, médicaments, frais de transports en commun, factures énergétiques, il leur est plus "facile" de gérer les autres charges du ménage en comparaison avec un ménage qui dépendrait du chômage, de la mutuelle ou ayant une petite pension
- la population des logements publics n'est pas constituée d'une majorité de personnes aidées par un CPAS mais bien de personnes ayant d'autres types de revenus (mutuelles, chômage, ...)

Les solutions de relogement temporaires :

- 8 ménages (contre 20 en 2019) ont été hébergés en famille ou chez des amis avant ou après l'expulsion ;
- 2 ménages (contre 4 en 2019) sont entrés en logement de Transit
- 2 ménages (contre 7 en 2019) ont été orientés vers une Maison d'accueil.

Les solutions de relogement définitives :

- 22 ménages (12%) (contre 27 en 2019) ont trouvé un logement dans le secteur privé ;
- 2 ménages (1%) (idem qu'en 2019) ont intégré un logement social ou en AIS ;
- 1 personne est entrée en Maison de repos (idem en 2019) ;



- 4 ménages ont été expulsés en 2020 (contre 12 ménages en 2019). Soit une diminution suite au moratoire sur les expulsions. Ce qui s'explique par
 - le non-respect de l'apurement de la dette négociée devant le juge de Paix avec le propriétaire ;
 - Soit par le refus du propriétaire de négocier un apurement et donc une exécution de l'expulsion à son terme ;
 - Soit par le manque de collaboration de la personne dans l'accompagnement proposé par la cellule expulsion.
 - 215 ménages n'ont plus donné suite après le premier rendez-vous. Nous ne parvenons plus à joindre les personnes ou les personnes ne se présentent pas aux rendez-vous fixés.

Nous constatons régulièrement un questionnement des personnes quant à notre utilité pour l'obtention d'un nouveau logement adapté à leurs revenus. En effet, la grande majorité des personnes accompagnées espèrent que nous leur trouverons un logement social alors que souvent ils ne sont même pas inscrits sur les listes d'attente. Nous devons alors leur expliquer les démarches qu'ils devront accomplir pour obtenir ce type de logement. Malheureusement vu l'urgence de la situation au moment de notre suivi, rares sont les personnes qui se voient attribuer un logement de type social.

Dans certaines situations, le temps est compté et nous devons agir rapidement afin d'éviter une aggravation de la situation.

Nous observons également que notre soutien psychologique envers les personnes est primordial afin de leur redonner l'énergie nécessaire à la gestion de leurs problèmes et à une reprise en mains de leur situation sociale de manière autonome. Le but de notre travail étant également de parvenir à ce que les personnes soient autonomes.

2 GRILLE AFOM MAROLLES 2021

2.1 But de la grille

Relever les éléments saillants de l'analyse quantitative afin de trouver des questions à explorer pendant la phase qualitative. La grille AFOM utilise la classification suivante :

- **Atouts** : les atouts du quartier si on veut améliorer son bien-être.
- **Faiblesses** : les faiblesses du quartier en matière de bien-être.
- **Opportunités** : les leviers existants dans l'amélioration du bien-être.
- **Menaces** : ce qui va s'empirer si on ne fait rien.

2.2 Constats existants autour du logement et du non-recours

D'après le rapport de l'Observatoire de la Santé et du Social sur les expulsions domiciliaires (2019), celles-ci sont souvent liées :

- au non-paiement répété d'un loyer ou de plus de 2 mois qui mène à un *conflit locatif*.
- à l'absence des locataires lors des audiences



- à la non-connaissance des services existants (par les locataires et les intervenants)
- à la non-volonté de remplir les obligations du contrat dans le fait du propriétaire (entretien du bien, etc.) ou du locataire.

D'après le rapport de l'Observatoire de la Santé et du Social sur le non-recours aux droits et aux services sociaux et de santé (2016), celui-ci est souvent lié :

- Au parcours du combattant pour prouver son éligibilité
- À la non-connaissance du droit : manque d'information mais aussi faire le lien entre cette information et sa situation
- À la complexité de la législation et au jargon administratif
- À la non proposition par les intervenants (manque de temps impliquant oubli et lié à la saturation des services, pouvoir discrétionnaire)
- À la non demande après information (mauvaise expérience, délai trop long, exigences irréalistes, absence de suivi, représentations sociales comme la stigmatisation).

2.3 Données

Les éléments cités dans cette grille qui ne font pas référence à un témoin-clé entre parenthèses sont issus de chiffres repris dans le diagnostic quantitatif des Marolles. Les données généralement utilisées sont :

- Le Monitoring des Quartiers
- L'agence intermutualiste pour les données de santé.

2.4 Atouts

2.4.1 Logement

- Forte offre de logement publics (données de Bruxelles Logement et du CPAS :
 - 2045 Logements sociaux (Logement Bruxellois, Comensia)
 - 81 AIS
 - 294 logements du CPAS (dont 20 logements de transit)
 - Des logements de la régie foncière en plus (je n'ai pas le nombre exact)
- 3 Projets de cohésion sociale actifs sur le quartier, « c'est une force » (Service d'accompagnement des habitants).
- 4 résidences de personnes âgées, dont deux à la lisière du quartier.

Espaces verts

- « Je vais au Parc Duden » (Habitante Querelle)
- « Je suis toujours allée au Parc Royal, ce n'est pas un problème » (Habitante Minimes)

2.4.2 Accès aux droits et aux services

- Plusieurs services qui existent depuis longtemps et bien ancrés dans le quartier.
- « Beaucoup de personnes musulmanes qui aident tout le monde hors du cadre associatif » (Habitante Querelle)

2.4.2.1 Santé

- Presque la moitié de la population inscrite en Maison Médicale



- Faible taux de personnes non affiliées à une mutuelle par rapport à la Ville
- Les Maisons Médicales permettent l'affiliation à l'assurance soins de santé (Médecin Maison médicale).
- Offre kiné/ostéo privées.
- Hôpital Saint-Pierre à proximité
- « je suis suivie chez les kinés de Fais pas ton Marolles et j'ai toujours la même kiné, avec le tiers payant ça me convient bien » (Habitante Prévoyance)

2.4.2.2 *Services de jeunesse*

- Offre importante de services à la petite enfance
- Beaucoup de places de crèches par rapport à la ville.
- Suffisamment d'écoles, fréquentées par le quartier
- « Il y a de bonnes écoles » (Habitante Prévoyance).

2.5 Faiblesses

2.5.1 *Situation socio-économique*

- La moitié des ménages sont des isolés entre 18 et 64 ans : 2335 ménages.
- Très peu de ménages non isolés : 1347 ménages
- Revenu médian le plus faible de la Région
- Concentration de revenus faibles
 - 62% de personnes BIM (7200 personnes).
 - Forte proportion (9,4%) de personnes bénéficiant d'un RIS au CPAS (1200 personnes)
 - Forte proportion de GRAPA (41%) parmi personnes âgées (680 personnes)
 - Forte proportion de logements sociaux et publics.
 - Concentration des associations de sans-abris + centralisation de l'aide cpas à la Rue Haute (caisse, adresse de référence).
- Forte proportion de maladies chroniques par rapport à la ville (lié à l'âge ?)
- Forte proportion de cartes AMU/santé par rapport à la Ville (1200 personnes)
- « Il y a aussi beaucoup de sans-papiers qui ne sont pas dans les chiffres » (Médecin Maison médicale)
- Environ 1 enfant sur 3 vit dans un ménage sans revenu du travail, soit 780 enfants sur 2900.

2.5.2 *Emploi*

- Faible taux d'activité (52%, 4420 habitants)
- 18% des locataires sociaux ont un travail (Service d'accompagnement des habitants)
- Nombre élevé de demandeurs d'emploi (16%) par rapport à la ville, dont 2/3 sont des hommes et de longues durées, et surtout des jeunes.
- « Les écoles ne mènent pas à un travail donc les jeunes ne voient pas l'intérêt » (Habitante Querelle)
- « On propose tout et n'importe quoi sans s'intéresser aux parcours des gens » (Habitante Prévoyance).



2.5.3 Aménagement du territoire

- « Ces espaces ne sont pas entretenus », « c'est trop sale dans les Marolles » (Habitante Querelle), « ils ne servent à rien, c'est des buissons avec des épines » (Habitante Minimes).
- « Manque d'espaces verts » (Service d'accompagnement des habitants)
- « Manque d'espaces privatifs qui ne sont pas tous partagés avec les touristes etc. Comme la plaine de l'Escargot » (Service d'accompagnement des habitants).
- « ça manque de petits coins pour les personnes âgées » (Habitante Prévoyance)
- « Tous les commerces sont des antiquaires, si la boulangerie place du jeu de balle est fermée, il faut descendre à Lemonnier » (Habitante Minimes).

2.5.4 Logement

- 9% de propriétaires vivant dans leur logement.
- « Le bâti est dégradé, y compris dans les logements sociaux » (Médecin Maison médicale, Habitante Querelle).
- « Les travaux de rénovation ne servent à rien » (Habitante Querelle), « C'est du cache-misère à Querelle et Brigittines » (Habitante Prévoyance).
- « Beaucoup de logements des années 60 » (Service d'accompagnement des habitants)
- Les charges locatives sont trop élevées (Service d'accompagnement des habitants, Habitante Querelle)
- « Ce n'est pas juste les charges énergétiques, c'est aussi les communs » (Habitante Querelle)
- « L'ascenseur fonctionne une fois sur deux » (Habitante Querelle)
- « Je travaille mais je n'ose pas quitter le logement social, parce que je me méfie des propriétaires privés qui peuvent nous mettre dehors » (Habitante Minimes)
- « Beaucoup de propriétaires peu respectables et Marchands de Sommeil, surtout du côté Lemonnier » (Médecin Maison médicale).
- Problèmes de sécurité : « ils en ont marre au rez-de-chaussée de la Cité Hellemans, la nuit des jeunes viennent dealer ici, surtout le soir » (Travailleuse communautaire), « Mon voisin du RDC a été cambriolé trois fois » (Habitante Querelle).
- « Il y a beaucoup de personnes âgées qui n'ont plus toute leur tête et on les laisse déposer leurs déchets partout » (Habitante Querelle).
- « Beaucoup de familles dans des logements trop petits [ce qui a facilité la propagation de la pandémie] » (Médecin Maison médicale).

2.5.5 Accès aux droits et aux services

- « Beaucoup de gens n'ont pas accès à l'aide juridique car ils sont juste au-dessus des critères » (Médecin Maison médicale).
- « Le CPAS a une fonction de contrôle qui n'est pas claire pour tout le monde » (Médecin Maison médicale)
- « Le CPAS c'est à la tête de la personne » (Habitante Minimes)
- « Les sans-papiers de place du jeu de balle n'avaient plus rien pendant le COVID » (Habitantes Minimes)



2.5.5.1 Santé

- « Il y a d'énormes besoins en santé mentale qui ne trouvent pas de réponses » (Médecin Maison médicale)
- « Il y a beaucoup de gens qui sont juste au-dessus des critères pour avoir droit à la carte médicale » (Médecin Maison médicale)
- Pas de psy de 1^{ère} ligne dans le quartier ni de service de santé mentale de 1^{ère} ligne.
- « Beaucoup de gens ne veulent jamais voir un médecin et ne consultent qu'à la dernière minute pour la BPCO, quand il y a détresse respiratoire donc la détection est tardive » (Médecin Maison médicale).
- « Les orthodontistes ne pratiquent pas le Tiers Payant » (Habitante Querelle).
- « être inscrit en maison médicale c'est intéressant, mais pas pour tout », la kiné n'est pas toujours disponible (Habitante Prévoyance)
- « On m'a refusé carte santé en m'expliquant comment je devais vivre, puis je l'ai gagnée au tribunal » (Habitante Minimes)
- « Beaucoup de gens choisissent entre manger ou les médicaments, surtout que dans le haut des Marolles il n'y a qu'un Delhaize, les gens malades en haut ne savent pas se déplacer plus loin » (Habitante Minimes)

2.5.5.2 Services de jeunesse

- « On ne recadre par les comportements inappropriés au Foyer des Jeunes Montserrat » (Habitante Prévoyance, membre du CA du Foyer)
- « Les éducateurs de rue restent dans leurs murs » (Habitante Prévoyance).
- « Il n'y a pas assez de crèches accessibles surtout pour les plus petits (3-12 ans), de places en écoles de devoir ou des propositions d'activités de vacances » (Habitante Querelle)
- « Manque de place dans les crèches, il y en a mais elles sont très chères ou réservées au CPAS ou à Saint-Pierre » (Service d'accompagnement des habitants).
- « C'est compliqué de courir partout pour les familles monoparentales » (Habitante Prévoyance)
- « Badaboum et les halte-accueil c'est bien, mais il n'y a pas assez de place » (Habitante Querelle, Service d'accompagnement des habitants).

2.5.6 **Cohésion sociale**

- « Les éducateurs disent que ce n'est pas à eux d'éduquer » (Habitante prévoyance)
- « L'espace public n'est pas partagé » (Travailleuse communautaire, Service d'accompagnement des habitants).

2.6 **Opportunités**

2.6.1 **Logement**

- Plan de rénovation énergétique « Climat » du logement Bruxellois
- Contrat de quartier Marolles
 - Point info-Accueil



2.6.2 Accès aux droits et aux services

- Coordination sociale en demande de travailler sur du concret, « tu n'arrives pas par hasard » (Médiation sociale), « si on travaille sur des réponses aux problèmes de logement ça nous intéresse, mais juste échanger de l'info c'est pas intéressant » (Services d'accompagnement des habitants).

2.6.2.1 Petite enfance

- « Les Halte-Accueil correspondent mieux que les crèches aux habitants qui ne travaillent pas » (Service d'accompagnement des habitants)
- « Il y a des groupes de travail, mais ils font que parler de leur activité, on ne fait pas un vrai travail ensemble » (Travailleuse de CPAS)
- « Un chouette projet pour les enfants, c'est le projet aquarelle au foyer des jeunes, dans des bulles de 5, les enfants ne sont pas juste posés là » (Habitante Prévoyance)

2.7 Menaces

2.7.1 Logement

- « Manque de vision globale dans l'aménagement du territoire : multiplication des contrats de quartier qui morcellent et renforcent la fragmentation sociale » (Service d'accompagnement des habitants)
- « Beaucoup de projets non aboutis qui fatiguent et découragent les habitants » (Travailleuse communautaire), « On avait promis 200.000€ pour la rénovation de l'ilot central mais on n'attend toujours » (Habitante Prévoyance).

2.7.1.1 Santé

- « Les médecins prescrivent vite des antidépresseurs, moi j'ai trouvé des ressources autrement pour supporter mon deuil » (Habitante prévoyante)
- « Les enfants ont pris du poids pendant le confinement » (réduction de l'activité physique) (Habitante Prévoyance).
- « Les projets de rénovation sont longs, l'attente crée une détresse psychologique importante » (Médecin Maison médicale)

2.7.2 Accès aux services

- Saturation des services d'aide alimentaire.
- « Le public sans-abri/sans-papier se concentre dans certains services bas-seuil qui sont saturés, les autres services ne veulent pas les accueillir » (Médecin Maison médicale).
- Saturation du réseau santé mentale et peu d'offres dans le quartier.

2.7.3 Cohésion sociale

- « On ne sait pas déloger les jeunes qui monopolisent les espaces publics, ils répondent avec violence, du coup ces espaces sont évités » (Travailleuse communautaire).
- « Les jeunes ont une identité territoriale par quartier, ils demandent une maison de jeune car ils ne veulent pas se déplacer à 200 mètres » (Travailleuse communautaire).



- « Si on vire les jeunes des espaces publics, ils occupent les bas des bâtiments » (Travailleuse communautaire, Habitante Querelle).
- « Il y a eu des mini-émeutes cet hiver, les jeunes ont réagi aux contrôles policiers » (Travailleuse communautaire)
- Tension au sein de l'articulation de l'action sociale : coordination sociale désertée par des acteurs de 1^{ère} ligne car elle n'a pas su réagir à l'urgence covid (plusieurs travailleurs sociaux de terrain dans le secteur social et logement)

3 FICHES THEMATIQUES

3.1 Logement

3.1.1 *Constats*

- Plus de 50% du parc locatif appartient au public.
- Forte concentration des services pour sans-abri qui attire le public dans le quartier.
- Questionnement sur la salubrité des logements, y compris publics.
- Personnes en errance avec assuétude qui évitent l'expulsion ou sortent de la rue par une place en Maison de Repos (peu outillée pour accompagner).

3.1.2 *Questionnements*

- **Quels projets existent autour du logement, de la rénovation, des expulsions domiciliaires (afin de les prévenir ou d'y répondre) ?**
- **Est-ce qu'il existe des lieux d'échanges ou de concertation autour de cette question ?**
- **Le problème de Maison de repos qui pallie au manque d'accessibilité au logement est-il fréquent ?**
- **Quel est l'état du parc locatif public et ses politiques de rénovation ?**
- **Quel projet faut-il arrêter ? Continuer ? Améliorer ? Inventer ?**

3.1.2.1 Insalubrité

- Quel est l'état du bâti ? Quelles sont les mesures possibles en cas d'insalubrité ?

3.1.2.2 Expulsions domiciliaires

Avant l'expulsion :

- Quel accompagnement et quels facteurs freinent ou améliorent l'accompagnement ?
- Le CPAS est-il informé des expulsions ou des significations des demandes d'expulsion ?
- Quelles relations avec les juges de paix et huissiers, et services de police ? Quelle coordination entre les différents acteurs du logement ?

3.1.2.3 Pendant l'expulsion

- Le CPAS est-il systématiquement sur place lors des expulsions effectives ?

3.1.2.4 Relogement

- **Quel accompagnement post-hébergement est proposé en termes de relogement, d'accompagnement ?**
- Brusshelp aide-t-il à sélectionner la maisons d'accueil ?



- Quels sont les critères d'accès aux logements de transit ? Combien y en a-t-il ?
- Quels sont les critères et délai des réponses à l'urgence dans les logements sociaux ?
- Quelles sont les pratiques en matière d'adresse de référence au CPAS ?

3.1.3 *Qui peut nous fournir l'information ?*

- Insalubrité → vécu des habitants, expertise des acteurs associatifs, les services d'aide à domicile.
- Les expulsions domiciliaires → les services spécialisés ULM, Convivence, Service Logement CPAS, Service Propriété CPAS)
- Relogement → personnes concernées en MR, mais aussi Maison de repos, DESM.

3.1.4 *Méthode d'enquête*

1. Sur les expulsions domiciliaires
 - a. Qui ? Les acteurs logement concernant les expulsions domiciliaires, les services de médiation de dettes.
 - b. Quoi ? → Envoi du résumé du rapport de l'observatoire
 - c. Comment ? → Réunir un maximum des acteurs : entretien collectif avec les acteurs publics (Service Logement, DESM, Régie Foncière, Service propriété, Juge de Paix, structures d'accueil, CAW, Police locale) dans une première phase. Si pas possible de réunir tout le monde, compléter avec des entretiens individuels téléphoniques.
 - d. Un troisième round avec les acteurs associatifs
2. Sur l'hébergement de personnes en errance en Maison de Repos
 - a. Questionner les maisons de Repos sur leur réalité concernant les accueils de personnes (le phénomène se trouve-t-il dans toutes les maisons de repos ?) → Contact téléphonique avec les intervenants pour mieux comprendre le trajet.
 - b. Questionner les services d'accompagnement des sans-abris.
3. Sur l'insalubrité
 - a. Qui ? Des gens qui habitent → par le biais des associations d'accompagnement de locataire et travailleurs communautaires. Mais aussi des rapports d'associations (les mêmes).
 - b. Quoi ? → Questionner la qualité de vie et l'état du bâti où vivent les gens + les solutions possibles.
 - c. Comment ? → Entretiens sur la vie dans le logement, les logements précédents, les solutions amenées. Photos, etc.

3.2 **Recours aux droits et aux services**

3.2.1 *Constats*

- Une augmentation de l'aide alimentaire est observée. Une saturation de ce service a été évoquée – est-elle est objectivée ?
- Les services bas seuils (notamment les maisons médicales) concentrent les demandes de publics sans-abris et sans-papiers qui restent inscrit chez eux même s'ils changent de commune, pour maintenir la continuité des soins. Vu la concentration des services sans-abrisme, ces services sont saturés.



- Peu d'offre santé mentale dans le quartier et services saturés (la psy des maisons médicales orientent mais les SSM sont saturés d'après eux). 1 seul psy de 1ere ligne dans le pentagone dans le cadre du programme de l'INAMI (qui serait sous-exploité).
- Coordination ouverte à travailler sur des thématiques concrètes.
- Difficulté d'accès à l'aide juridique ou aux cartes médicales pour une série de gens « juste aux dessus des critères » a été évoquée. Manque de transparence ou de volonté sur l'octroi des cartes médicales a été évoqué.
- Manque d'accès à des commerces de proximité, notamment sur le haut des Marolles où il n'y a qu'un proxy Delhaize.
- Manque de place dans les crèches évoqués plusieurs fois mais ne semblent pas coller aux chiffres disponibles sur le Monitoring.
- Public avec assuétudes dans les maisons de repos suite à parcours d'errance et difficultés de gérer cela pour les maisons de repos.

3.2.2 Questions

3.2.2.1 Aide alimentaire

- L'aide alimentaire a augmenté – l'offre est-elle adaptée au public ? Les services sont-ils réellement saturés ? Quelle est l'offre réelle ?

3.2.2.2 Accès aux soins et aux services sociaux

- Y a-t-il d'autres services « bas seuils » que les maisons médicales concernées par une saturation du public sans-abri/sans-papiers ?
- Quelle continuité des soins/suivis pour le public sans-abri du quartier ?
- Que dit l'offre de santé mentale (Entraides des Marolles, réseau de santé mentale)
- Quelle connaissance des critères d'accès de la carte médicale par les services sociaux de première ligne du secteur associatif ?
- Que fait le service de guidance ULB ?

3.2.2.3 Petite enfance

- Quelle offre réelle de places en crèche et quels critères d'accessibilité ? Est-ce qu'on parle de crèche ou de halte accueil ? Est-ce que ce besoin est objectivé ?

3.2.2.4 Commerces de proximité

- Vérifier l'accès aux commerces essentiels en fonction du quartier. Qu'est-ce qui manque et où ?
- Quelle est la politique de la ville à cet égard ?
- Quel accès pour les personnes à mobilité réduite (âgées ou non) ?

3.2.3 Qui peut fournir l'information ?

- Aide alimentaire → le public, les assos d'aide alimentaire.
- Accès aux soins et services sociaux → Entraides des Marolles, le réseau de santé mentale, Hermes Plus, Smes, le Service soins de santé du CPAS, Bru-Star), les gardiens de la paix.



- Petite enfance → les services de crèches, les familles/mamans.
- Commerces de proximité → Le président de l'association des commerçants, l'échevin du Commerce Fabian Maingain, les habitants de certains quartiers identifiés

3.2.4 Outils

- Aide alimentaire → entretien avec assos d'aide alimentaire
- Accès aux soins et services sociaux → focus groupe avec les acteurs concernés + compléter avec entretiens semi-directifs
- Petite enfance → Vérifier avec les services de crèches + questionner des habitants (se planter dans le quartier)
- Commerces de proximité → entretiens semi-directifs avec assos + échevin ; « se planter dans le quartier » dans des endroits clés et questionner les habitants ; faire une marche exploratoire avec des habitants pour voir comment ils font leurs courses + photos.



3.3 Cohésion sociale

3.3.1 Constats

- Concentration des services bas seuil d'aide aux sans-abris (+ caisse du CPAS)
- Beaucoup de jeunes demandeurs d'emplois pour la plupart de longue durée, à 2/3 des hommes.
- Constat d'espaces publics non partagés : des « bandes de jeunes » qui occupent des espaces délimités et les rez-de-chaussée des blocs, qui créent de l'insécurité et qu'on ne peut pas déloger.
- Sentiment de peu d'opportunités après la scolarité ou les formations qui démotivent, sentiment que les jobs proposés ne correspondent pas aux aspirations des jeunes.
- Sentiment que les services de jeunesse n'offrent pas de cadre pour les comportements inappropriés et qu'ils ne « sortent pas des murs »
- Beaucoup de ménages isolés (3200 sur 6120), pour la plupart entre 30 et 64 ans. Hypothèse que ce sont surtout des hommes.
- Forte proportion de personnes âgées précarisées.
- Le quartier se vide après 15-16h.

3.3.2 Questionnements

3.3.2.1 Isolement

- Proportion en genre des personnes isolées ? Quel profil ? Sont-ils en logement sociaux ou privé ?
- Quelles offres disponibles (lieux de socialisation en fin de journée), quelle demande par ce public ?
- Quelle réalité pour les personnes âgées ?

3.3.2.2 Espace public

Jeunesse :

- Quel est le parcours scolaire et d'emploi des jeunes dans l'espace public ? Est-ce que ce sont des jeunes du quartier ?
 - Quelle est la place du décrochage scolaire ?
- Quelle offre de formation et d'emploi leurs sont proposées ? Quelles sont leurs aspirations ?
- Comment le reste de la famille se positionne par rapport à cela ?

Sans-abrisme :

- Est-ce que la concentration pose des problèmes de cohésion sociale dans le quartier ?

3.3.3 Qui peut nous fournir l'information ?

- Isolement → Buurtpension, les points infos quartiers ? Les unions de locataires/logements sociaux ? CSD ?
- Espace public → Les jeunes eux-mêmes, les éducateurs, la médiatrice sociale. + des sans-abris, les maisons de quartiers ?



3.3.4 Méthode

- Jeunes → récits de vie parcours scolaire + parcours emploi.
- Isolement - « rester planté dans le quartier » en fin de journée à des lieux de passages pour habitants, entretiens semi-directifs par « boule de neige »



3.4 Note d'étude

Le présent rapport s'accompagne d'une annexe «Trainer dans la Marolle», enquête exploratoire sur les jeunes et le non-recours.