LocARÉNO RAPeL RWDH Rassemblement wallon pour le droit à l'habitat! CAROLOCATAIRES ENSEMBLE Wallonie Relance Renobatex





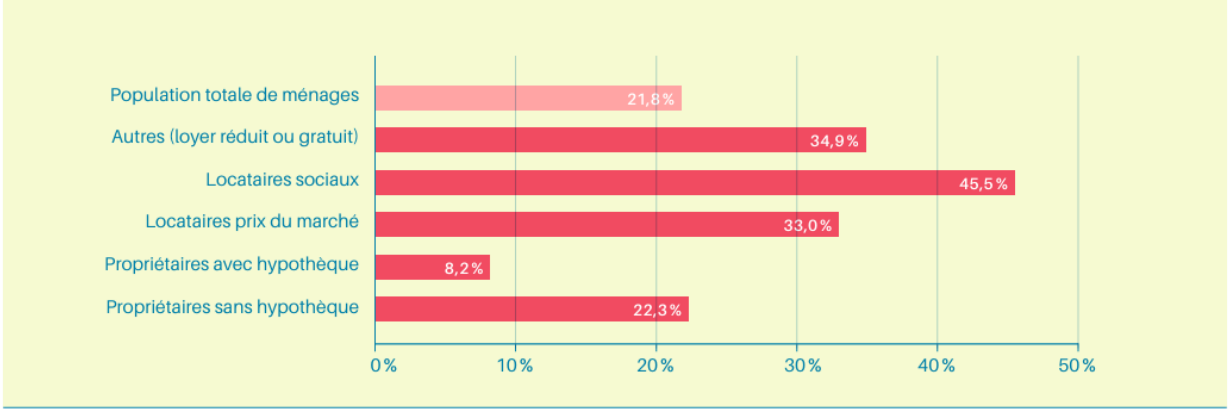


LOCARÉNO RAPPORT FINAL

Accélérer la rénovation du parc locatif privé

CONTEXTE

Illustration 46 : Proportion de ménages en précarité énergétique en fonction du statut d'occupation du logement, 2022



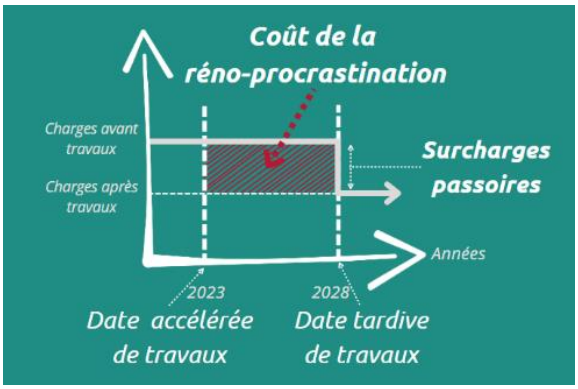
Nombre de ménages dans BE-SILC 2022 : 6.727 (nbre ménages loc soc= 423, nbre ménages loc autre = 212, nbre ménages loc privé = 1.514, nbre ménages prop avec hyp = 2.192, nbre ménages prop sans hyp = 2.386)
Remarque : L'échantillon des locataires à loyer réduit voire gratuit (autres que logement social) étant très restreint, le résultat concernant cette catégorie est donné à titre indicatif.
Source : BE-SILC 2022 ; Statbel ; calculs propres

Source : FRB, 2024, Baromètre PE 2022

(https://media.kbs-frb.be/fr/media/11814/Barom%C3%A8tre%20de%20la%20Pr%C3%A9carit%C3%A9%20Energ%C3%A9tique%202024)

La Wallonie fait face à un défi social et énergétique de grande ampleur. Près de 30 % des ménages wallons sont aujourd'hui touchés par la précarité énergétique, une réalité qui frappe de manière plus importante les locataires du parc privé. Ce parc, qui représente plus de 500 000 logements, constitue pourtant l'un des segments les plus vulnérables et les moins dynamiques en matière de rénovation énergétique.

La situation est aggravée par une forte pression immobilière : dans un contexte de tension sur le marché locatif, les loyers ne cessent d'augmenter, tandis que le rythme de rénovation du parc locatif privé demeure plus lent que celui de l'ensemble du parc résidentiel wallon. Ce phénomène, que l'on désigne par le terme de "rénoprocrastination", traduit la tendance des bailleurs à reporter les travaux d'amélioration énergétique de leurs biens. Cette inaction se répercute directement sur les locataires, qui supportent des charges énergétiques élevées, sans avoir de prise sur la qualité thermique du logement qu'ils occupent.



Ce retard s'explique par la combinaison de plusieurs freins qui entravent toute dynamique de rénovation dans ce segment du marché :

- **Le split incentive, ou dilemme bailleur-locataire** : le propriétaire supporte le coût des travaux, mais c'est le locataire qui bénéficie en premier lieu de l'augmentation de confort et de la réduction de ses charges. Cette dissociation entre celui qui investit et celui qui profite constitue un obstacle économique majeur à l'engagement des bailleurs.
- **L'asymétrie d'information et de pouvoir** : les locataires, souvent peu informés de leurs droits ou des aides disponibles, disposent de peu de leviers pour exiger ou négocier des améliorations. Les bailleurs, quant à eux, ne sont pas toujours sensibilisés aux enjeux ou aux solutions accessibles.
- **La multiplicité des situations** : le parc locatif privé est extrêmement hétérogène, en termes de types de biens, de profils de propriétaires et locataires, ce qui rend difficile l'élaboration de réponses de grande ampleur.

- **L'insuffisance d'incitants adaptés et de contraintes** : les aides à la rénovation sont majoritairement imaginées pour les propriétaires occupants, et malgré ces incitants disponibles aux bailleurs et en l'absence de cadre contraignant, le rythme de rénovation stagne.

Dans le contexte actuel, le choix le moins coûteux pour un propriétaire bailleur est de ne rien faire. La pression locative est suffisamment forte pour que même un logement dégradé trouve preneur. Les incitants financiers existent, mais ils sont majoritairement dimensionnés pour des propriétaires occupants, pas pour des bailleurs dont les logiques d'investissement et les contraintes sont fondamentalement différentes. Les sanctions, quant à elles, sont trop peu inexistantes, voir créent de la pression locative (procédure insalubrité par exemple…

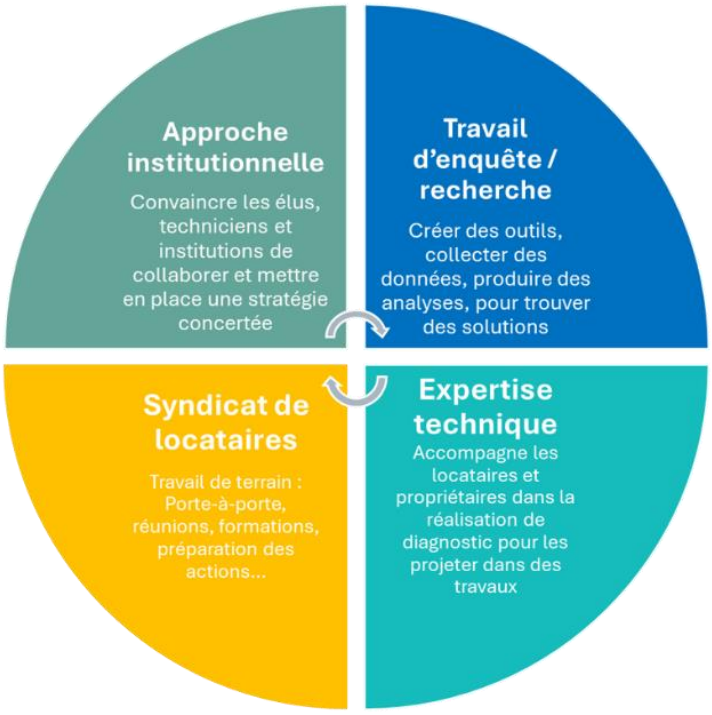
C'est dans ce contexte que le projet LocaRéno a vu le jour, avec l'ambition de lever ces freins et de proposer des solutions concrètes, adaptées aux réalités du terrain.

➔ ***Découvrir la fiche LocaRéno « Pourquoi s'attaquer au parc locatif privé ? »***

LE PROJET LOCARENO

LocaRéno s'est structuré autour de deux grandes orientations complémentaires : d'une part, accompagner les locataires et les propriétaires pour qu'ils comprennent leurs droits et leurs responsabilités ; d'autre part, créer des solutions adaptées à la réalité du terrain, en cherchant systématiquement des situations gagnant-gagnant. Ces deux orientations se déclinent en quatre axes de travail concrets, pensés pour fonctionner ensemble.

➔ ***Découvrir la fiche LocaRéno « Bail PEB charges... Mieux comprendre ma situation en tant que locataire »***
➔ ***Découvrir la fiche LocaRéno « Comment planifier la rénovation énergétique »***
➔ ***Découvrir la page du site du RAPeL dédiée au projet LocaRéno***



LE SYNDICAT DE LOCATAIRES

Le premier axe repose sur l'approche syndicale développée par Carolocataires Ensemble, qui s'inspire des méthodes du Community Organizing. L'idée centrale est simple : ce que les locataires ne peuvent pas obtenir individuellement, ils peuvent l'atteindre collectivement. Si l'on prend l'analogie du monde du travail, les conditions actuelles n'auraient pas pu advenir sans des batailles collectives et la force des syndicats. Pour le logement, la dynamique est comparable : il existe des normes de salubrité et un Code de l'Habitat pour encadrer la relation entre bailleur et locataires, mais au quotidien, les locataires sont souvent très isolés face à leur bailleur.

Le risque de voir son contrat de bail non renouvelé, ou de subir une expulsion, amène beaucoup de locataires à ne pas oser revendiquer leurs droits. Un syndicat de locataires permet de rééquilibrer ce rapport de forces. Concrètement, il permet d'objectiver les problèmes et de formuler des demandes claires, d'augmenter la légitimité des démarches, de rétablir un dialogue avec le bailleur et, in fine, d'augmenter les chances d'obtenir une intervention du bailleur. Au niveau des locataires eux-mêmes, le syndicat offre un espace d'entraide, d'échanges et de conseils, et contribue à restaurer la confiance et le pouvoir d'agir.

Une victoire de locataires organisés

Une de victoire du syndicat illustre parfaitement ce mécanisme. Des locataires d'immeubles gérés par une agence immobilière privée au centre de Charleroi attendaient depuis plusieurs mois des réparations qui leur avaient été refusées. En se mobilisant collectivement, en étant cinq à se présenter devant l'agence, ils ont été reçus par le directeur et les travaux ont été réalisés en une semaine. Rien qu'en étant organisés et en signifiant leur mobilisation, la situation s'est débloquée.



CAROLOCATAIRES ENSEMBLE



LE BAIL A RENOVATION : UN EXEMPLE DE SOLUTION INNOVANTE

Le deuxième axe s'est concentré sur la création d'outils concrets pour contourner le split incentive. C'est dans ce cadre que LocarRno, en collaboration avec Droits Quotidiens, a travaillé sur le bail à rénovation.

Cet outil juridique s'appuie sur l'article 50 du décret wallon sur le bail d'habitation, qui prévoit la possibilité pour un locataire et un propriétaire de conclure un bail dans le cadre duquel le locataire prend à sa charge des travaux qui relèveraient normalement de la responsabilité du bailleur, et ce en échange d'une contrepartie : une baisse de loyer, une nouvelle durée de bail, ou le renoncement du bailleur à mettre fin au bail de manière prématurée.

Si cet article existait depuis longtemps, il était quasiment inutilisé, notamment en raison de l'inexistence d'un modèle de contrat encadrant correctement ce nouveau type de relation. LocaRéno a comblé ce vide en produisant différents livrables : une ***étude juridique***, un ***modèle de bail à rénovation***, un ***modèle d'avenant*** pour un bail classique ainsi qu'un ***guide pratique***. Un webinaire et une séance d'accompagnement en présentiel ont été organisés pour accompagner la diffusion de l'outil. L'enregistrement du webinaire et le FÀQ créée sont ***disponibles en ligne***.

Ce travail illustre bien la philosophie du projet : constituer une réponse concrète et innovante au dilemme locataire-propriétaire en proposant une solution gagnant-gagnant là où les intérêts semblaient structurellement opposés.

DES FORMATIONS AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE

Le coordinateur du projet LocaRéno a pris part en tant que formateur à deux formations du catalogue 2025 du RAPeL, dans le but de partager, d'une autre manière et à un public différent, les enseignements du projet.

▶ ***Débrouille-toit : les gestes pratiques de l'accompagnement technique et éducatif en matière d'habitat***

Après deux jours et demi de formation consacrés au développement des connaissances techniques, cette demi-journée portée par LocaRéno a permis aux participants d'apprendre à mobiliser leurs connaissances pour solliciter des travaux, que ce soit auprès d'un service technique ou d'un bailleur privé.

Les mises en situation proposées au groupe ont permis de mettre en lumière les pistes qu'ouvre l'acquisition de connaissances techniques :

- Poser un premier diagnostic
- Prendre confiance en son jugement pour défendre le besoin de faire intervenir un professionnel afin de régler des problèmes rencontrés par des locataires dans leur logement

▶ ***Énergie – Logement : ateliers et outils pour rendre acteurs les locataires et sensibiliser les propriétaires***

Les deux premières journées, animées par l'ASBL Empreintes, ont mis le focus sur la manière d'accompagner au mieux les locataires pour comprendre leur consommation d'énergie et les petits travaux et/ou changements d'habitudes pouvant l'améliorer. Souvent, ces petits travaux, ou ces changements d'habitudes ne sont pas suffisants pour impacter significativement le bien-être du locataire.

Les contenus de ces deux journées, mis en perspective avec les réalités rencontrées sur le terrain, ouvrent le débat sur deux enjeux : la mesure de l'impact de ces petites améliorations sur le confort de vie des locataires et la responsabilité des propriétaires sur la qualité énergétique du logement mis en location. Toutefois, il est parfois peu sensé de sensibiliser les locataires à l'utilisation durable d'un logement alors que ce dernier est de mauvaise qualité.

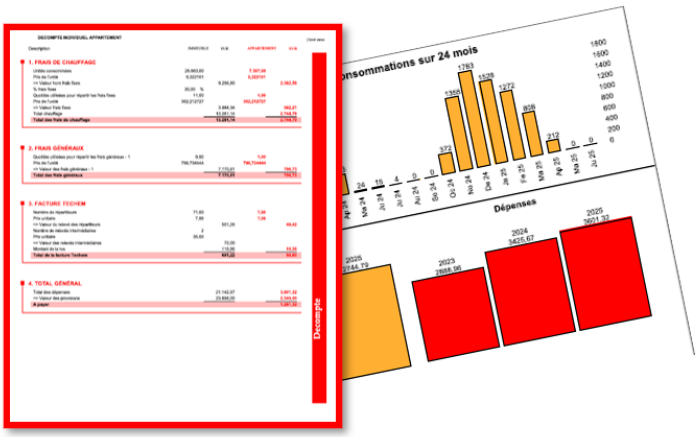
L’objectif de la troisième journée, animée par LocaRéno, était d’augmenter leurs connaissances en matière de rénovation énergétique et d’aborder la posture à adopter pour inciter des propriétaires à effectuer des travaux dans les logements mis en location. Constats :

- Malgré l’intérêt d’une meilleure compréhension des travaux à demander au propriétaire, la majorité des participants a estimé que la démarche d’aide à la formulation de demande de travaux à adresser aux propriétaires était hors des limites de leur fonction d’accompagnateur social.
- Le fait d’avoir fait tout un travail d’accompagnement à l’utilisation du logement avec locataire faisait gagner en légitimité de demander au bailleur de prendre sa part de responsabilité.
- Les expériences et les contacts antérieurs avec des bailleurs permettent une meilleure construction d’arguments pour la suite, soutenue par les bons outils pour élaborer un plaidoyer solide afin de solliciter la réalisation de travaux.

L'EXPERTISE TECHNIQUE : UN MAILLON MANQUANT

Le troisième axe est parti d'un constat simple mais souvent négligé : propriétaires et locataires ont en commun un besoin d'accompagnement technique et social. Comprendre ses droits et responsabilités, se projeter dans des travaux ambitieux, avoir une vision claire sur le budget, être rassuré et gagner en confort ; ces besoins existent des deux côtés de la relation locative.

LocaRéno a structuré son expertise technique en trois niveaux progressifs. Le premier, d'abord, est l’accompagnement de première ligne. Via le travail de community organizng et l’analyse de documents : bail, certificat PEB, factures énergétiques, décomptes de charges. Ce travail permet de comprendre la relation contractuelle, d'objectiver le vécu et le mal-être en logement, et de dégager des pistes pour un changement de comportement ou pour des travaux. Il s'apparente à un premier niveau de conseil, proche de ce que réalise un tuteur énergie.



Le deuxième niveau consiste en des visites de terrain et des diagnostics techniques. Cette étape permet de confronter les témoignages au logement lui-même, et de mieux comprendre la situation concrète. Elle se situe à mi-chemin entre une exploration de travailleur de première ligne et l'expertise d'un auditeur ou d'un architecte. Un exemple concret illustre bien l'utilité de cette démarche : un locataire convaincu d'avoir du simple vitrage disposait en réalité de double vitrage, mais avec des châssis défectueux. Si la demande formulée au bailleur avait porté sur le remplacement du simple vitrage, elle aurait été non seulement injustifiée mais contre-productive. Transformer les besoins en demandes pertinentes : c'est l'un des apports essentiels de ce niveau d'expertise.

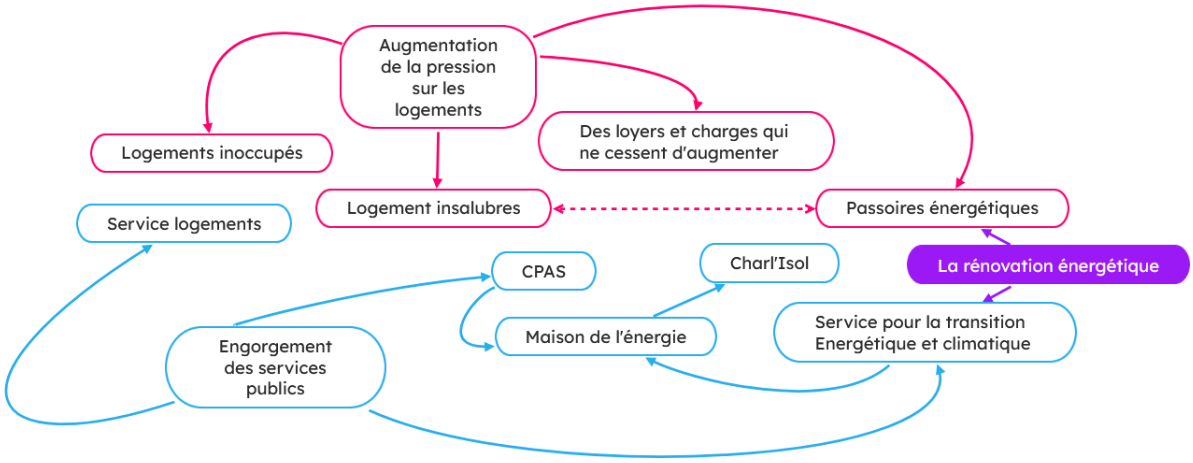
Le troisième niveau est externalisé à des professionnels du secteur (auditeurs, architectes, plateformes de rénovation énergétique comme Charl’Isol). Ce niveau produit de véritables scénarios de rénovation, avec des arguments technico-économiques pour convaincre et accompagner les deux parties. LocaRéno a expérimenté cette approche sur un cas concret, en finançant un audit complet pour un immeuble de rapport, ce qui a permis de réenclencher une dynamique chez un propriétaire jusqu'alors réticent. Si l'effet de levier s'est avéré réel, cette approche a également mis en lumière une limite importante : son coût, de près de 2 500 euros par mission la rend difficilement tenable dans une logique de pérennisation.

Cette expérience a mis en évidence un vide dans le paysage wallon : il n'existe pas, entre le simple conseil et l'accompagnement professionnel payant, d'offre intermédiaire gratuite ou accessible pour les situations où le propriétaire ne demande rien et doit être convaincu. Combler ce vide reste un enjeu majeur pour les projets futurs.

LE RÔLE DE LA VILLE : PLAIDER POUR LA TRANSVERSALITÉ

Tout au long du projet, LocaRéno a progressivement pris conscience d'une réalité que ni les outils juridiques, ni l'accompagnement technique, ni la mobilisation collective ne suffisent à résoudre seuls : sans un cadre institutionnel cohérent et des pouvoirs publics locaux pleinement engagés, les initiatives de terrain restent structurellement limitées dans leur portée.

L'un des apprentissages les plus structurants du projet est la découverte de l'étendue réelle du problème derrière la rénovation énergétique. Un logement passoire énergétique n'est que rarement lié uniquement à un problème d'isolation. Il est souvent aussi un logement humide, potentiellement insalubre, parfois inoccupé depuis des années malgré une pénurie de logements disponibles. Ces réalités sont intimement liées, mais elles sont traitées par des services différents, selon des procédures différentes, avec des indicateurs de succès différents. À Charleroi, comme probablement dans la plupart des villes wallonnes, les services chargés de l'insalubrité, de l'inoccupation, de l'urbanisme et de l'énergie se connaissent peu et travaillent rarement ensemble.



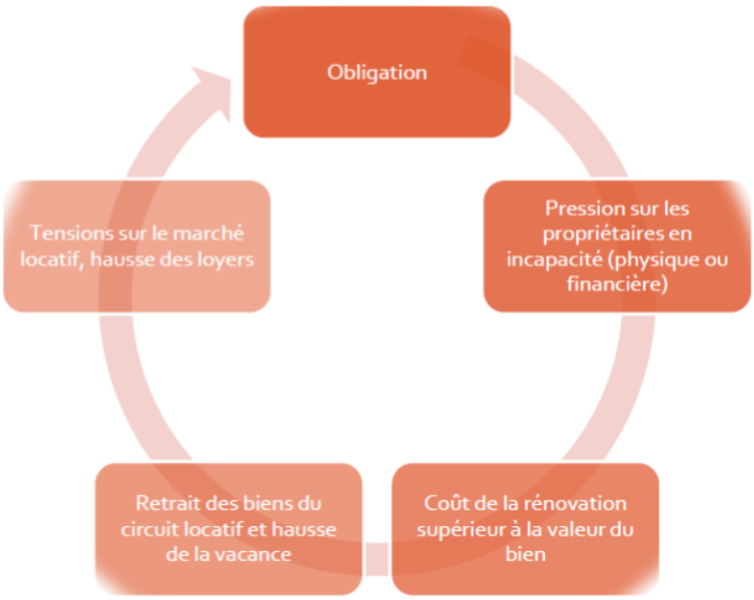
LocaRéno plaide également pour une réflexion approfondie sur les sanctions applicables aux bailleurs récalcitrants. Par exemple, le réflexe actuel de retirer un bien du marché lorsqu'il est jugé insalubre, pénalise d'abord le locataire, qui n'a souvent nulle part où aller. Des mesures proportionnées et adaptées, comme des obligations de rénovation assorties d'une saisie partielle des loyers en cas d'inaction, modifieraient profondément les rapports de force sans aggraver la tension locative. Le changement du type de sanction, plutôt que son renforcement brut, est l'une des pistes les plus prometteuses identifiées par le projet pour débloquer des situations qui semblaient figées.

L'objectif n'est pas de multiplier les sanctions, mais de les rendre proportionnées et adaptées à la diversité des situations. Un propriétaire de bonne volonté mais sans trésorerie n'appelle pas la même réponse qu'un multipropriétaire qui optimise délibérément son rendement en minimisant ses dépenses d'entretien. Des mesures différenciées permettraient de modifier en profondeur les calculs économiques qui maintiennent aujourd'hui le statu quo. Ce que le projet a appris, c'est qu'agiter un bâton devant des gens qui n'ont pas les moyens est aussi inefficace qu'inutile, mais qu'ignorer ceux qui ont les moyens et ne font rien est un choix politique qui a un coût social réel.

Face à ces constats, LocaRéno défend une vision intégrée du logement, qui dépasse les catégories administratives actuelles. Plutôt que de parler séparément de rénovation énergétique, de lutte contre l'insalubrité et de lutte contre l'inoccupation, le projet plaide pour une approche unifiée centrée sur l'amélioration globale de la disponibilité de logements dignes pour les citoyens. Un logement passoire énergétique mal entretenu peut rapidement devenir insalubre ; un logement insalubre non traité peut finir par être retiré du marché, aggravant la tension locative qu'on cherche précisément à résorber. Ces vases communicants exigent une vision transversale que les découpages administratifs actuels peinent à offrir.

Cette vision repose sur une conviction simple mais exigeante : chaque interaction avec un logement dégradé est une opportunité. Une procédure d'insalubrité peut être l'occasion d'engager une rénovation énergétique si elle est accompagnée des bons outils et des bons interlocuteurs. Une visite de diagnostic pour humidité peut déboucher sur un plan de travaux plus large si quelqu'un est en mesure de faire le lien entre les différents problèmes identifiés et les ressources disponibles. Un contact avec un locataire en difficulté peut ouvrir la porte à une médiation avec le bailleur si une structure capable de jouer ce rôle existe et est connue des acteurs de première ligne.

C'est ce que le projet appelle le cercle vertueux : une logique dans laquelle chaque problème identifié devient une entrée vers une amélioration globale du logement, plutôt qu'un dossier traité en silo et avec des potentielles conséquences d'augmentation de pression sur la quantité de logements disponibles.



UN CAS EMBLÉMATIQUE

Parmi les situations suivies par LocaRéno, l'une illustre avec une clarté particulière à la fois la complexité du terrain et la valeur de l'approche intégrée du projet. Un locataire en situation de mal-logement — logement passoire, problèmes d'humidité, relation difficile avec le bailleur — a été accompagné pendant plus d'un an. Dans ce suivi, tous les axes du projet se sont succédés et superposés : soutien individuel au locataire, mobilisation collective avec d'autres résidents de l'immeuble, expertise technique pour objectiver la situation et convaincre le propriétaire, navigation entre plusieurs services de la ville, et finalement production d'arguments permettant de mettre le bailleur autour de la table.

Ce cas a mobilisé plus d'un an de travail pour aboutir à l'engagement du propriétaire à entamer une réflexion pour une rénovation d'envergure de son immeuble. Pour certains, ce résultat peut paraître modeste. Pour l'équipe de LocaRéno, il est au contraire révélateur : la difficulté n'est pas un échec du projet, c'est la mesure exacte de la complexité structurelle du problème. Et c'est précisément ce que le projet a voulu documenter, pour que les décideurs politiques comprennent ce que requiert réellement une intervention sur ce segment du marché locatif.

LE POINT DE VUE D'UNE CHERCHEUSE : ENSEIGNEMENTS ET RÉSONANCES ACADÉMIQUES



Sandrine Meyer, chercheuse à l'Université Libre de Bruxelles dans le domaine des questions de précarité énergétique et de rénovation du parc résidentiel, est associée depuis le départ au projet LocaRéno en tant que partenaire académique. Son point de vue extérieur, distancié et nourri par des années de recherche et le suivi de projets similaires en Wallonie et à Bruxelles, offre un éclairage utile pour rendre compte de ce que le projet a permis de réaliser.

UNE CONFIRMATION PAR LE TERRAIN DES INTUITIONS DE LA RECHERCHE

Ce qui frappe d'abord Sandrine Meyer, c'est la cohérence entre ce que la recherche académique avait pressenti et ce que le terrain a confirmé. Elle souligne que LocaRéno est parti du terrain (les locataires, les logements, les bailleurs) pour aboutir à des conclusions similaires à celles de ses travaux de recherche : la nécessité absolue de disposer d'outils de diagnostic, d'informations croisées et accessibles pour cibler efficacement les interventions, de même que les mesures d'aide et l'accompagnement.

Elle insiste sur la valeur de cette relation itérative entre recherche et action de terrain. La théorie tend à simplifier les situations ; le terrain, lui, révèle des complexités qu'aucun modèle n'avait anticipées. Pour Sandrine Meyer, c'est précisément cet aller-retour constant entre intuition académique et expérience concrète qui donne à un projet comme LocaRéno sa pertinence.

DES PROFILS DE BAILLEURS QUI CORROBORENT LES TRAVAUX DE RECHERCHE

La chercheuse avait, dans le cadre de ses propres travaux, mené des entretiens qualitatifs auprès d'une vingtaine de bailleurs wallons. Deux profils s'en dégageaient nettement : d'un côté, le propriétaire-bailleur "artisan", souvent à la tête d'un ou deux biens hérités ou acquis par défaut, entretenant parfois une relation de proximité avec ses locataires ; de l'autre, le bailleur à logique financière, pour qui le logement est avant tout un actif devant maximiser le rendement, avec le moins d'entretien possible.

Les bailleurs des locataires rencontrés par le syndicat correspondent largement à ce second profil : des multipropriétaires, souvent propriétaires d'immeubles de rapport. Sandrine Meyer confirme que cette corrélation entre profil socio-économique robuste du bailleur et mauvaise qualité du logement est cohérente avec ses propres observations : là où la pression locative est forte et le public captif, il n'y a tout simplement pas d'incitant économique à entretenir ou rénover. La demande excède toujours l'offre, et un logement dégradé trouvera locataire quoi qu'il en soit. Et c'est dans ce segment du parc que les rendements locatifs peuvent être les plus intéressants.

UNE SPÉCIFICITÉ UNIQUE DANS LE PAYSAGE WALLON

Parmi les projets qu'elle a suivis en Wallonie et à Bruxelles, LocaRéno est à sa connaissance le seul à avoir pris le parc locatif privé comme point d'entrée. La très grande majorité des initiatives se concentrent sur le propriétaire occupant, profil à la fois plus accessible et plus simple à mobiliser. La temporalité des projets subsidiés, souvent limitée à deux ou trois ans, est structurellement inadaptée à la complexité des situations rencontrées. LocaRéno

en a fait lui-même l'expérience, avec un cas emblématique ayant mobilisé plus d'un an de travail avant d'aboutir à une mise en mouvement du bailleur.

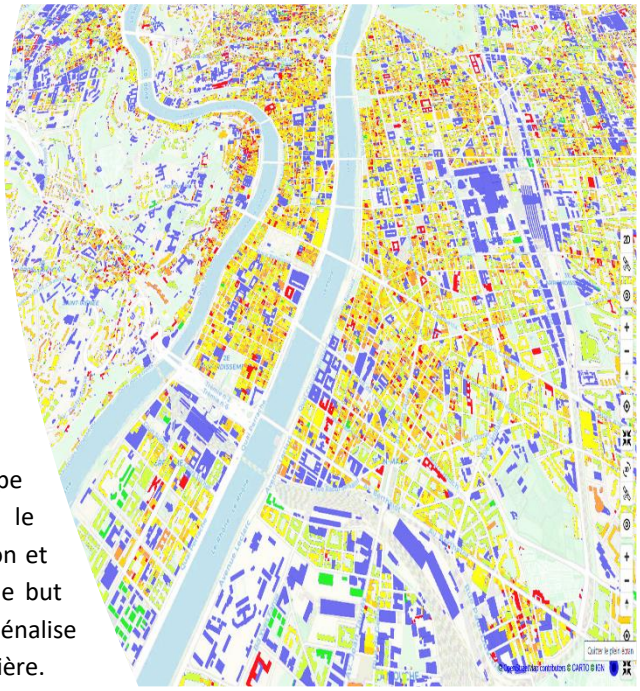
DONNÉES, RGPD ET RESPONSABILITÉ PUBLIQUE

Le RGPD n'est pas, selon elle, le vrai obstacle : la France fonctionne sous la même réglementation européenne et dispose pourtant d'accès aux données PEB par bâtiment. Ce qui bloque en Wallonie, c'est davantage une interprétation restrictive et la crainte légitime d'un usage commercial des données par des opérateurs privés.

Et pour elle, les données ne doivent pas être obligatoirement publiquement accessibles, mais mises à disposition d'opérateurs reconnus et encadrés via des partenariats institutionnels sécurisés. Des organismes comme l'IWEPS ou le CEHD pourraient jouer ce rôle d'intermédiaire de confiance, en produisant des cartographies ou des croisements anonymisés à destination de ces acteurs de terrain.

UNE RECOMMANDATION DE POLITIQUE PUBLIQUE : DÉPASSER LES SILOS

Sa grande recommandation serait de raisonner en termes de vision globale plutôt qu'en termes de coûts sectoriels. Améliorer le logement d'un locataire précaire vivant dans une passoire énergétique, c'est potentiellement améliorer sa santé, la scolarité de ses enfants, son insertion sociale…



Avec des politiques publiques organisées en silos, ces externalités positives restent invisibles et rendent ce genre d'investissements préventifs moins intéressants.

Elle souligne également l'importance de revoir le type de sanction applicable aux bailleurs. En effet, le déploiement de sanctions qui incitent à la rénovation et l'amélioration du logement est une solution dans le but d'éviter qu'un bien soit sorti du marché, ce qui pénalise d'abord le locataire et augmente la pression immobilière.

LE REGARD DU FINANCEUR : UN SOUTIEN INSTITUTIONNEL ENGAGÉ



Boris Ducarme, coordinateur de l'appel à projets Renobatex.ID au sein du SPW Énergie, a suivi le projet LocaRéno depuis son lancement. Son regard est celui d'un observateur privilégié du paysage wallon de la rénovation énergétique, qui suit simultanément l'ensemble des projets financés dans le cadre de ce programme.

UNE SPÉCIFICITÉ QUI SAUTE AUX YEUX

Interrogé sur la valeur ajoutée distinctive de LocaRéno dans le paysage wallon, Boris Ducarme est catégorique : parmi l'ensemble des projets Renobatex, LocaRéno est le seul dont le cœur d'action est spécifiquement le parc locatif privé. D'autres projets abordent ponctuellement la question des propriétaires non occupants, mais aucun n'en fait son axe central. Il souligne une deuxième caractéristique qu'il juge tout aussi précieuse : le fait d'avoir suivi un public très précis et homogène, les locataires de logements énergivores à Charleroi, a permis au projet de tirer des conclusions solides là où une approche dispersée aurait produit des enseignements diffus. Enfin, il

identifie comme une originalité forte le choix d'aborder la rénovation énergétique par la porte d'entrée du locataire, plutôt que par celui du propriétaire, comme c'est quasi systématiquement le cas dans les autres projets qu'il suit.

DES ENSEIGNEMENTS QUI RÉSONNENT AU-DELÀ DU PROJET

S'il se montre très satisfait de manière générale, sur la communication et la diffusion de nos enseignements (colloque, fiches pédagogiques, interviews, formations…), il souligne l'enjeu central du paysage wallon : la difficulté à faire converger des acteurs multiples vers un discours cohérent.

Il craint que le manque de concertation entre acteurs de la rénovation énergétique risque de transmettre des messages qui se contredisent ou se superposent sans se compléter. Par exemple, au niveau des contenus des formations, en s'appuyant sur une formation existante, donnée par une ASBL expérimentée, le projet s'est bien inscrit dans cette volonté de cohérence et de continuité du discours de lutte contre la précarité énergétique.

LE BAIL À RÉNOVATION, L'ILLUSTRATION DE LA TRANSVERSALITÉ INSTITUTIONNELLE

Pour Boris Ducarme, ce travail représente un aboutissement concret et emblématique de ce que LocaRéno a voulu être : une réponse innovante au split-incentive et la recherche d'une situation gagnant-gagnant. Il confie que ce livrable lui a personnellement permis de mieux comprendre les dynamiques du secteur du logement ce qui, venant d'un coordinateur régional habitué à suivre des projets de rénovation énergétique, dit beaucoup sur la capacité du projet à créer des ponts entre différents services institutionnels.

Et malgré cela, le contre-exemple des guichets de l'énergie, avec qui la collaboration est arrivée tardivement dans le projet illustre bien la difficulté de coordonner efficacement un territoire aux structures si multiples. Ce qui manque, c'est autant le développement de compétences des acteurs pour répondre aux angles morts des politiques en termes de lutte contre la précarité énergétique que des espaces de coordination permettant à chacun de savoir précisément ce que font les autres, et vers qui orienter les situations qui dépassent son champ d'action.

LE REGARD DE L'ACCOMPAGNATEUR TECHNICO-SOCIAL : UN RÔLE À CONSTRUIRE, UNE NÉCESSITÉ À RECONNAÎTRE

Stefano Cali est accompagnateur technico-social au sein de l'ASBL Relogeas située dans la région de Charleroi. Il a collaboré étroitement avec LocaRéno et suivi de près le cas exemplaire qui a mobilisé l'équipe pendant plus d'un an. Son témoignage est précieux parce qu'il pratique au quotidien une forme d'accompagnement qui allie la dimension technique et la dimension humaine du logement.

UNE COLLABORATION QUI PROLONGE ET RÉVÈLE

Ce qu'il retient avant tout de la collaboration avec LocaRéno, c'est la fierté d'avoir été identifié et reconnu pour une expertise qu'il mobilise au quotidien. Il souligne un parallélisme fort avec son travail habituel en APL : expliquer des problèmes de logement aux locataires, mais aussi aux propriétaires, en combinant connaissances techniques et posture humaine. Ce que le projet lui a permis de mesurer, c'est la transposabilité de cette approche à des situations très variées, bien au-delà du cadre de Relogeas.

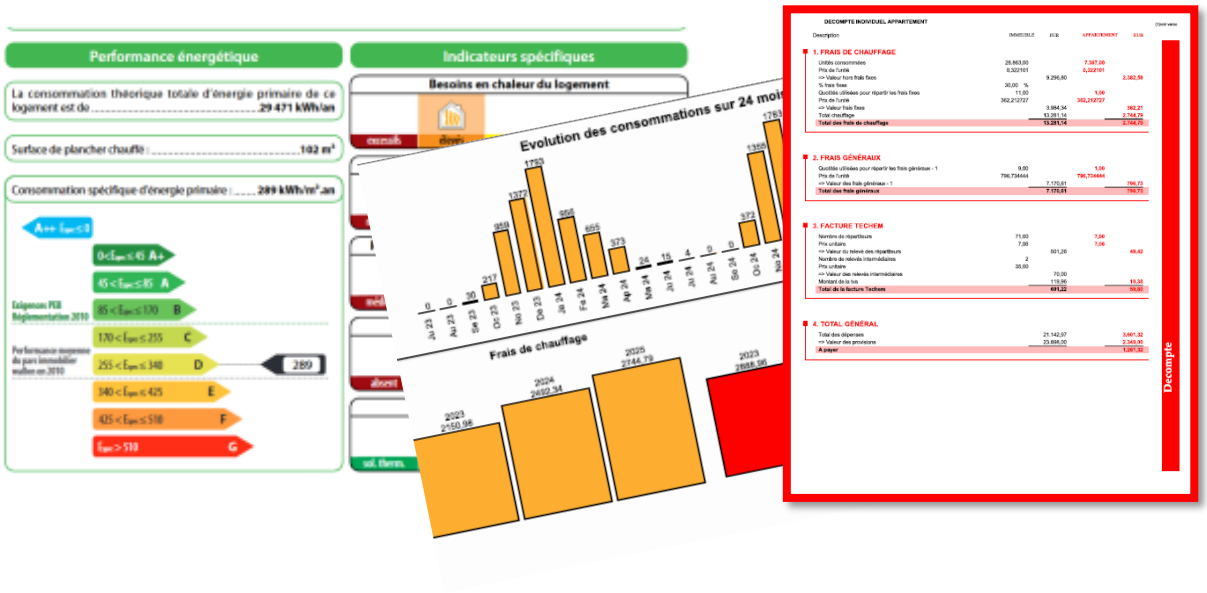
LA COMPLEXITÉ DU RÔLE INTERMÉDIAIRE

Lorsque les premiers conseils reçus par un locataire en situation de mal-logement manquent de pertinence technique, il est très difficile de revenir en arrière. La situation se complique encore davantage lorsque c'est un profil technique qui intervient mais formule un diagnostic erroné. Le projet en a fait l'expérience directe : une

enquête de salubrité avait identifié, à tort, des infiltrations d'eau. Cette erreur a alimenté un conflit entre locataire et propriétaire, retardant ainsi toute résolution concrète.

À l'inverse, il arrive que des intervenants au profil plus technique manquent de fibre sociale, voire adoptent une posture moralisatrice. Au cours du projet, il a été observé des situations où, à l'issue d'une visite d'expert, le locataire se sentait jugé, peu respecté, peu écouté, ce qui compromet la relation de confiance pourtant indispensable à toute démarche d'amélioration du logement.

Trouver une seule personne combinant ces deux approches reste rare. C'est pourquoi le projet a également mis en évidence l'intérêt de travailler en binôme. Que les deux profils soient complémentaires ou au contraire très proches dans leur philosophie de travail, l'action coordonnée rassure toujours les personnes accompagnées ; soit par la complémentarité des discours, soit par leur cohérence et leur redondance. Il ne s'agit pas d'uniformiser les pratiques, mais d'assurer une coordination suffisante en amont pour que les messages portés restent cohérents.



LA COORDINATION ENTRE ACTEURS

Ce besoin de coordination dépasse le simple binôme. Ce qui manque plus largement, c'est un cadre commun. Des outils, des références partagées, un canevas opérationnel, permettant d'orienter efficacement les propriétaires qui ne savent pas vers qui se tourner pour rendre leur logement conforme, et de mobiliser ceux qui ne souhaitent pas s'en préoccuper.

Il existe aujourd'hui une multitude de services offrant des prestations plus ou moins proches de cet accompagnement. Mais leur qualité est hétérogène, leurs approches très variables (certains font des visites, d'autres non, les niveaux de connaissance technique diffèrent sensiblement) et ils sont trop peu connus, y compris des travailleurs sociaux eux-mêmes. Le travail en silo qui en résulte peut conduire un citoyen à être renvoyé d'un service à l'autre sans jamais obtenir de réponse adaptée à sa situation.

Surtout, quasiment aucun de ces services ne propose d'accompagnement collé-serré à l'amélioration du logement. C'est précisément là que réside la spécificité de la philosophie APL : un suivi individualisé, adapté à chaque situation, qui accompagne réellement les personnes jusqu'au bout de la démarche pour sécuriser l'accès et le maintien dans le logement. L'ADN de Relogeas consiste à étendre cette logique à l'accompagnement des bailleurs, dans le but d'améliorer concrètement le quotidien des locataires suivis. Stefano Cali considère qu'il

serait logique que la ville mette à disposition ce type de service pour l'ensemble de la population dans le but d'amplifier la capacité de suivi sur le territoire de Charleroi.

Cette coordination de services techniques pour accompagner les propriétaires pourrait également jouer un rôle de soutien aux initiatives qui tentent de convaincre des propriétaires sceptiques. Des structures comme le syndicat de locataires, qui tendent à rééquilibrer le rapport de force entre propriétaires et locataires, pourraient bénéficier d'un appui technique mais également juridique et administratif afin de renforcer leur démarche.

LE REGARD DE LA PRÉSIDENTE DU RAPEL : UNE CONVICTION CONFIRMÉE PAR LE TERRAIN

Anne-Catherine Rizzo, directrice de l'ASBL Relogeas et présidente du RAPeL, a suivi le projet LocaRéno depuis ses débuts avec une proximité particulière. Son témoignage est, pour reprendre ses propres termes, celui d'un « dinosaure du secteur » qui connaît intimement les réalités du logement locatif carolo et offre un regard lucide sur ce qui a été réalisé et ce qui reste à construire.

UNE SURPRISE HEUREUSE : LA PUISSANCE DU BINÔME

Ce qui l'a agréablement surprise, c'est l'efficacité du binôme entre l'action syndicale et l'accompagnement technico-énergétique. Elle confie avoir été sceptique au départ sur la capacité à faire fonctionner ensemble ces deux approches, qu'elle voyait comme relevant de cultures et de logiques différentes. La réalité du terrain l'a convaincue du contraire. Ce qu'elle appelle la « tenaille », la pression par le bas via le syndicat de locataires, combinée à l'argumentation technique par le haut, a produit un effet qu'aucune des deux approches seules n'aurait pu générer. Les propriétaires peu enclins à bouger ont dû sortir de leur mauvaise foi face à des locataires organisés, capables de formuler des demandes précises et argumentées, et épaulés par une expertise technique crédible.

Elle est également frappée par la capacité de mobilisation dont ont fait preuve des locataires qui n'étaient pas des spécialistes, mais qui ont appris sur le terrain, se sont approprié les enjeux techniques de leur logement, et ont repris du pouvoir d'agir.



UN IMPACT QUI DÉPASSE LE TERRAIN : LES INSTITUTIONS ONT BOUGÉ

Ce binôme a eu un effet au-delà des situations individuelles. Elle observe que des locataires organisés sont allés remettre leur bulletin logement à des échevins, que le projet a interpellé des services communaux sur le sens de leurs procédures, questionné des pratiques institutionnelles qui se perpétuaient faute d'être challengées. Elle cite l'exemple des procédures d'insalubrité à Charleroi : cela fait des années que les acteurs du secteur dénoncent leur inadéquation, mais c'est l'expérience concrète du projet, avec des habitants mobilisés et des constats

documentés, qui a finalement réuni tout le monde autour d'une table pour admettre que la procédure ne fonctionne pas.

Elle relève également un effet induit qu'elle n'avait pas anticipé avec une telle rapidité : plusieurs APL carolorégiennes ont récemment engagé des techniciens. Elle y voit l'effet insidieux mais réel du projet, qui a montré par l'exemple la valeur de cette double compétence sociale et technique, et rendu visible ce qui manquait dans le paysage.

LA MÉDIATION COMME FONCTION CENTRALE : LE TRÉPIED

Au-delà de l'accompagnement technique et de la mobilisation collective, Anne-Catherine identifie une fonction que le projet a incarnée sous plusieurs angles différents : celle de médiateur. Une configuration à trois qui sort du face-à-face frontal entre bailleur et locataire, bailleurs-institutions, professionnel du bâtiment-bailleurs, et dans laquelle un tiers joue simultanément un rôle de garant, de traducteur et d'arbitre. Elle illustre cette idée par un exemple concret et parlant : des voisins qui ont rénové entièrement leur salle de bain de leur propre initiative, sans rien formaliser contractuellement, et qui se sont retrouvés floués lors de la vente du bien. L'absence d'un tiers capable de cristalliser l'accord, de dire ce qui relève du bailleur et ce qui relève du locataire, et de mettre cela par écrit, a rendu leur investissement caduc. C'est précisément ce vide que LocaRéno a comblé avec le bail à rénovation, l'expertise technique, ou la présence du syndicat, en offrant un espace tiers où les responsabilités peuvent être clarifiées, les engagements formalisés, et les tensions cristallisées ailleurs que dans le conflit interpersonnel.

UNE VISION POUR LA SUITE : DES CELLULES D'APPUI, PAS DES GUICHETS

Sur la question des perspectives, sa conviction est claire et tranchée : ce dont le secteur a besoin, c’est de véritables cellules d'appui méthodologique et d’accompagnement. Des structures capables de se « mouiller le maillot », d'adapter leur discours aux publics, de combiner expertise technique et intelligence sociale. Elle insiste sur cette distinction : un guichet donne de l'information et renvoie vers d'autres services ; une cellule d'appui accompagne, s'adapte, fait les jonctions elle-même plutôt que de les déléguer à l'usager.

Elle voit dans les fédérations comme le RAPeL un niveau pertinent pour porter ce type de ressource mutualisée, accessible aux APL membres selon leurs besoins. Elle espère également que les pôles de logements locaux prévus par la réforme du secteur du logement intègreront cette dimension dans leurs missions, surtout avec cette perspective de fonction de support de ces pôles aux acteurs de première ligne.