



Les expulsions domiciliaires

Application des procédures judiciaires et administratives
Accompagnement des personnes menacées d'expulsion

Partie 2



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl



Wallonie

Webinaire – 19 décembre 2023

Programme

01

**Procédure d'expulsion administrative :
déroulement de la procédure**

Thierry Wimmer, Avocat - FLHM

02

**Accompagnement des personnes menacées d'expulsion :
partage d'expériences**

Cathy Mignolet, Assistante sociale - CPAS de Namur

03

**Accompagnement des personnes menacées d'expulsion :
partage d'expériences**

Sandy Lelong, Manager service juridique - La Sambrienne

01

02

03

Procédure d'expulsion administrative : déroulement de la procédure

Thierry Wimmer

Avocat
FLHM



**Procédure d'expulsion administrative :
déroulement de la procédure et
questions pratiques**

Webinaire UVCW
Expulsion domiciliaire – partie 2
19 décembre 2023

FLHM
CABINET D'AVOCATS

Thierry WIMMER
Avocat au Barreau de Verviers
Cabinet FLHM
Bourgmestre de Plombières de 2006 à 2018

Titre 1 – Quelles bases légales pour recourir à l’expulsion administrative ?

Titre 2 – Obligation de relogement

Titre 3 – Mesures simultanées et postérieures à l’expulsion

Conclusion / questions-réponses



01

BASES LEGALES PERMETTANT DE RECOURIR A L'EXPULSION ADMINISTRATIVE

- **Expulsion administrative via deux bases juridiques distinctes**
 - Code wallon de l'habitation durable
 - Nouvelle Loi Communale – art. 133, al. 2 et 135, § 2
- Ne pas confondre avec **l'expulsion ordonnée judiciairement**, soit la procédure d'expulsion de droit commun (par exemple ordonnée par les Cours et Tribunaux à la demande du bailleur en raison d'un locataire qui ne paye pas son loyer ou qui ne respecte pas ses obligations)
- Un pouvoir public peut également être amené à solliciter judiciairement l'expulsion d'un locataire ou occupant d'un logement, en qualité de bailleur ordinaire ou suite à des circonstances spécifiques (une personne ne quitte pas le logement d'urgence mis à sa disposition malgré mise en demeure.

Rappel préalable : nécessité de faire choix de la bonne police administrative applicable

« En fondant sur les articles 133 et 135 de la nouvelle loi communale un arrêté d'inhabitabilité d'un logement qu'il considère comme étant "insalubre non améliorable" parce que ce logement ne satisfait pas à des critères ou à des normes qui sont, en réalité, définis par le Code wallon du logement ou en vertu de celui-ci, le bourgmestre confond deux polices administratives distinctes, à savoir la police communale générale et la police spéciale du logement. Dès lors qu'il n'est ni établi ni même soutenu que le logement litigieux, en raison des caractéristiques que l'arrêté attaqué énumère, devrait être qualifié d'insalubre non seulement au sens du Code wallon du logement mais aussi au sens de l'article 135, § 2, de la nouvelle loi communale, l'arrêté viole cette dernière disposition ».

C.E., n° 103.845 du 21 février 2022

1) Code wallon de l'habitation durable

- **Définition de l'habitat durable** : lieu de vie salubre, proche de services et d'équipements, qui réunit les conditions matérielles nécessaires, d'une part, à une appropriation d'un logement par l'occupant notamment en termes d'accessibilité et d'adaptabilité et, d'autre part, à une maîtrise du coût de l'occupation via l'efficacité énergétique et les matériaux utilisés
- **Critères de salubrité** visent la stabilité, l'étanchéité, les installations électriques et de gaz, la ventilation, l'éclairage naturel, l'équipement sanitaire et l'installation de chauffage, la circulation au niveau des sols et des escaliers, les risques liés à la présence de monoxyde de carbone.
 - => voir notamment Arrêté du Gouvernement wallon du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1^{er}, 19° à 22° bis, du Code wallon de l'habitation durable
- **Critères de surpeuplement**

Du respect des critères de salubrité

Article 5 :

Les fonctionnaires et agents de l'administration désignés ou les agents communaux agréés par le Gouvernement, lorsque la compétence est octroyée à la commune, à sa demande, par le Gouvernement, ont qualité pour rechercher et constater le non-respect des dispositions visées au présent chapitre et pour constater le caractère adapté, adaptable ou accessible de l'habitation. Ils établissent un rapport d'enquête comprenant les constats et un avis sur l'état de l'habitation en référence aux définitions de l'article 1er, 12° à 17°.

(...)

A défaut d'accord du ou des occupants ou, dans le cas où l'habitation est inoccupée, à défaut d'accord du ou des titulaires de droits réels, les fonctionnaires et agents de l'administration ou les agents communaux agréés n'ont accès à l'habitation qu'en vertu d'une autorisation du juge du tribunal de police.

Conclusions du rapport d'enquête :

- Rapport sur l'état de salubrité suivant les critères
- Habitable / inhabitable
- Améliorable / non améliorabile
- Niveau de dangerosité pour les occupants et autres remarques

Notification du rapport d'enquête :

- Aux titulaires de droits réels + occupants
- Au bourgmestre

Bourgmestre statue endéans les 3 mois de la réception du rapport :

- Audition préalable sauf urgence impérieuse
- Bourgmestre prend des mesures conservatoires, ordonne des travaux de réhabilitation, de restructuration, de démolition et/ou prononce l'interdiction d'occuper.
- Fixation de délais proportionnés (en fonction de l'urgence et de la procédure poursuivie)
- A défaut d'exécution des travaux par le titulaire des droits réels, le bourgmestre procède à leur exécution

A défaut d'action et/ou de prise de position du bourgmestre

- le Gouvernement peut se substituer au bourgmestre pour interdire l'accès ou l'occupation des habitations faisant l'objet de l'enquête

Possibilité de recours à l'encontre de la décision du bourgmestre

- devant le Gouvernement wallon
- endéans les 15 jours de la prise de connaissance
- recours suspensif, sauf urgence impérieuse
- à défaut de décision du Gouvernement endéans les 45 jours, recours réputé non fondé

Affichage (art. 8 du Code)

- lorsqu'une habitation est déclarée interdite d'accès ou inhabitable en vertu de l'article 7, le bourgmestre fait procéder à l'affichage de l'ordonnance y relative sur le logement concerné aussi longtemps que celle-ci n'est pas levée.
- l'administration communale tient à jour une liste des habitations interdites d'accès ou déclarées inhabitables.

Audition préalable

- Consécration et modalisation du principe **Audi alteram partem**
 - Obligation d'entendre au préalable le titulaire de droits réels et les occupants
 - Possibilité de faire valoir ses moyens de défense
 - Possibilité d'être assisté par un avocat ou toute autre personne de son choix
 - Obligation de lui laisser un **délai raisonnable** pour préparer sa défense (variable en fonction de l'urgence - nécessité de justifier en fonction des circonstances)
 - Rédaction d'un procès-verbal d'audition et signature (en séance ou postérieurement)
 - Obligation de répondre dans l'arrêté ou la décision qui sera prise aux différents moyens et arguments soulevés lors de l'audition (avec un degré de précision qui est fonction du degré de précision de l'observation)

Types de mesures que peut ordonner le bourgmestre :

- Mesures conservatoires (ex : coupure d'électricité – eau - ...)
- Travaux de réhabilitation (ex : conformité électrique - ...)
- Travaux de restructuration (ex : stabilisation du bâtiment – mise en place d'étais - ...)
- Travaux de démolition (ex : risque pour les habitations voisines en cas d'effondrement - ...)
- Interdiction d'occuper et expulsion des occupants (ex : danger conséquent (risque d'incendie au regard de l'installation électrique ou risque imminent d'effondrement), problématiques graves d'insalubrité mettant en péril la santé.
- Imposition de délais proportionnés en fonction des travaux, de l'urgence de la situation et de la procédure diligentée (ex : ne peut imposer une évacuation en 3 jours si le bourgmestre a pris 6 semaines pour se prononcer)

2) Nouvelle Loi Communale

- Article 135, §2 :

*« De même, les communes ont pour mission de faire jouir les habitants des avantages d'une bonne police, notamment de la propreté, de la **salubrité**, de la sûreté et de la tranquillité dans les rues, lieux et édifices publics.*

Plus particulièrement, et dans la mesure où la matière n'est pas exclue de la compétence des communes, les objets de police confiés à la vigilance et à l'autorité des communes sont:

*1° tout ce qui intéresse la **sûreté et la commodité du passage dans les rues**, quais, places et voies publiques ; ce qui comprend le nettoyage, l'illumination, l'enlèvement des encombrements, la démolition ou la réparation des **bâtiments menaçant ruine**, l'interdiction de rien exposer aux fenêtres ou autres parties des bâtiments qui puisse nuire par sa chute, et celle de rien jeter qui puisse blesser ou endommager les passants, ou causer des exhalaisons nuisibles; la police de la circulation routière, en tant qu'elle s'applique à des situations permanentes ou périodiques, ne tombe pas sous l'application du présent article;*

[...]

- Article 135, §2 :

5° le soin de prévenir, par les précautions convenables, et celui de faire cesser par la distribution des secours nécessaires, les accidents et fléaux calamiteux, tels que les incendies, les épidémies et les épizooties;

[...]

7° la prise des mesures nécessaires, y compris les ordonnances de police, afin de combattre toute forme d'incivilités ».

Mesures d'instruction préalables

- Intervention d'un membre de l'administration (architecte) – absence de droit d'accès au bien de manière automatique (arrêté de police préalable au besoin)
- Possibilité d'ordonner la production d'un rapport ou étude (arrêté de police préalable au besoin) ; prévoir qu'à défaut, possibilité pour le bourgmestre de faire exécuter à ses frais et pour son compte
- Notification de tous les éléments et documents obtenus et établis dans le cadre de l'instruction

Procédure en vue de l'adoption d'un arrêté de police par le bourgmestre

- Constitution d'un dossier administratif inventorié
 - disposer des pièces établissant les circonstances justifiant le recours à l'arrêté
 - mesures d'instruction préalable
- Respect du principe général de droit *audi alteram partem*
- Rédaction et adoption d'un arrêté de police
 - circonstances de fait
 - bases légales
 - réponses aux critiques et arguments évoqués
 - voies de recours
- Notification et affichage
- Exécution

- Respect du principe **Audi alteram partem** (principe général)
 - « Un arrêté de police qui impose la fermeture même partielle d'un débit de boissons est une mesure grave, qui ne peut être adoptée qu'après que son destinataire ait été mis en mesure de **faire valoir utilement ses observations**, à moins que **l'urgence** ne permette pas de procéder à une telle audition sans compromettre les intérêts que l'autorité a le devoir de protéger. Tel n'est pas le cas lorsque l'exploitant de l'établissement n'a disposé **que de 24 heures** pour préparer son audition, et que **rien ne justifiait** que l'audition administrative soit organisée dans un délai aussi rapproché de la convocation ».

C.E., n° 228.593 du 30 septembre 2014

- Respect du principe **Audi alteram partem** (principe général)

« Le principe audi alteram partem est méconnu lorsqu'il ne ressort pas du dossier administratif que la ville ait permis au propriétaire frappé par un arrêté déclarant insalubres et inhabitables les logements situés dans son immeuble, de prendre connaissance des rapports de l'architecte communal et du service régional d'incendie qui ont contribué à justifier la décision litigieuse et ce même à supposer que la ville ait entendu le requérant ».

C.E., 218.335 du 6 mars 2012

- Recours à l'encontre de l'arrêté devant le Conseil d'Etat
- Lors de l'exécution, possibilité de faire intervenir les ouvriers communaux ou des tiers (après passation de marchés publics)
- Information/intervention de la Police
- Constat éventuel par un Huissier de justice / reportage photographique



02

OBLIGATION DE RELOGEMENT

Titre 2 – Obligation de relogement

Article 7, al. 3 du Code wallon de l'habitation durable

*« Sans préjudice de l'article 201, le bourgmestre prend des mesures conservatoires, ordonne des travaux de réhabilitation, de restructuration, de démolition ou prononce l'interdiction d'occuper. **S'il prononce l'interdiction d'occuper en vertu du présent Code ou de l'article 135, §2, de la nouvelle loi communale** et procède à l'expulsion de l'occupant, une proposition de relogement doit être offerte à ce dernier, lorsque le délai entre la décision d'interdiction d'occupation et la date prévue de l'expulsion ne permet pas aux occupants de retrouver une habitation, au plus tard au moment de l'expulsion, selon la procédure et dans les limites fixées à l'article 7 bis ».*

- proposition de relogement
- lorsque le délai ne permet pas de retrouver une habitation
- au plus tard lors de l'expulsion

Titre 2 – Obligation de relogement

Offre de relogement proposée par le bourgmestre via :

1. logements de transit ;
2. logements donnés en location au CPAS ou à un organisme à finalité sociale en application de l'article 132 ;
3. logements pris en gestion par une agence immobilière sociale en application de l'article 193 ;
4. structures d'hébergement assurées par des organismes agréés en vertu du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, ou du décret du 9 mai 1994 de la Communauté germanophone portant agrégation d'institutions accueillant et encadrant provisoirement des personnes en détresse et portant octroi de subsides en vue de l'achat, la construction, la location, la remise en état et l'équipement d'habitations destinées à l'accueil d'urgence ;
5. logements issus du secteur locatif privé sur le territoire de la commune sur base de l'inventaire visé à l'alinéa 6.

Titre 2 – Obligation de relogement

A défaut pour le bourgmestre de pouvoir offrir l'un de ces logements, contact avec Société wallonne du Logement (SWL).

Si la Société wallonne du Logement ne trouve aucun logement sur le territoire de la province ou si le ménage expulsé n'accepte pas la proposition effectuée par le bourgmestre ou par la Société wallonne du Logement, plus aucune obligation de relogement n'incombe au bourgmestre et à la Société wallonne du Logement.

Tout propriétaire privé peut manifester sa volonté de louer ou de mettre à disposition un bien dans le cadre d'une procédure de relogement auprès de la commune, sur le territoire de laquelle se situe le logement, ou de la Société wallonne du Logement.



03

MESURES SIMULTANÉES ET POSTÉRIEURES À L'EXPULSION

- Absence de trêve hivernale ou de suspension de l'autorisation d'expulser sur base des deux polices administratives examinées

- La procédure qui sera présentée ci-après s'applique :
 - En cas d'expulsion judiciaire
 - En cas de découverte de biens sur le domaine public
 - En cas de démolition ordonnée (notamment en raison d'une instabilité) ou dans d'autres circonstances éventuelles : vider au préalable le logement (entreprises spécialisées désignées via marché public de services / ouvriers communaux)
 - => soit le propriétaire / occupant évacue lui-même les biens meubles qui garnissent le logement
 - => soit il indique un endroit où les biens sont transportés à ses frais
 - => soit enlevés par les services communaux ou par l'entreprise désignée par la Commune

Article 3.58 - Choses corporelles trouvées : obligations

§ 1er. *Celui qui trouve une chose mobilière doit raisonnablement s'efforcer d'en trouver le propriétaire. S'il ne le retrouve pas, il doit en faire la déclaration, au plus tard dans les sept jours de la découverte, auprès de la commune de son choix, **qui l'enregistre dans un registre destiné à cet effet** et qui, si elle connaît le propriétaire, invite ce dernier, dans le mois de la réception de la déclaration, par envoi recommandé, à venir rechercher cette chose ou le produit de vente de celle-ci. Si la chose est retrouvée dans la propriété d'autrui, le trouveur doit en informer le propriétaire dans le même délai par envoi recommandé.*

*Ces obligations du trouveur et de la commune ne s'appliquent pas aux biens placés en dehors d'une habitation aux fins d'enlèvement ou d'être jetés aux immondices ; **elles s'appliquent en revanche aux biens que la commune a dû enlever pour des raisons de sécurité ou de commodité de passage et aux biens mis sur la voie publique en exécution de jugements d'expulsion.***

- Obligation de tenir un **registre** (pas de formalisme imposé) et d'y reprendre la liste des biens endéans les 7 jours de la prise en charge
- Les déchets (ou considérés comme tels) ne doivent pas être enregistrés mais gérés à titre de déchets et, le cas échéant, évacués – distinction biens trouvés >< déchets

- **Envoi d'un recommandé dans le mois**
 - contenu :
 - 1) invitation à venir rechercher les biens + modalités pratiques
 - 2) délais pour venir rechercher lesdits biens
 - 3) obligation de rembourser les frais exposés (voir ci-après)

 - envoi du courrier au domicile renseigné au RN pour le propriétaire identifié (obligation formelle) / par ailleurs, écrire et contacter par tout moyen utile le propriétaire (si domicile à l'adresse où l'expulsion a eu lieu) / envoi d'un nouveau courrier si registre de population est adapté

 - si propriétaire inconnu, obligation du « trouveur » : obligation de moyens

§ 2. *Le trouveur peut conserver la chose lui-même ou la faire conserver par la commune. Selon le cas, le trouveur ou la commune est **responsable de la conservation des choses qu'ils ont reçues ou fait enlever** conformément aux dispositions relatives au dépôt nécessaire. Au cas où la commune du dépôt n'est pas celle de la découverte de la chose, son administration avise sans délai cette dernière, qui en fait mention dans le registre visé au paragraphe 1er, alinéa 1er.*

« La responsabilité du dépositaire doit s'apprécier en fonction de l'obligation de garde et non au-delà. Ce à quoi le dépositaire s'engage, c'est, en effet, à garder, et non à soigner, ou à améliorer, ou à gérer les intérêts du déposant relativement à la chose. Le dépositaire n'a pas à entretenir ou réparer la chose ».

F. Glansdorff et E. Van den Haute, « Chapitre 2 - Le dépôt volontaire » in Tome III – Les contrats – Volume 4, 1e édition, Bruxelles, Bruylant, 2017, p. 313, n°274. Selon l'article 1951 du Code civil, une grande partie des règles qui régissent le dépôt volontaire sont applicables au dépôt nécessaire. Tel est le cas des règles régissant la responsabilité du dépositaire.

*§ 3. **Six mois après la découverte**, le trouveur ou la commune, selon le cas, peut **disposer de la chose de bonne foi et d'une manière économiquement justifiée**. Il est dérogé à ce délai dans deux cas:*

1° le trouveur ou la commune peut, sans attendre l'expiration de ce délai, disposer des choses qui sont périssables, sujettes à une dépréciation rapide ou préjudiciables à l'hygiène, à la santé ou à la sécurité publiques;

2° le délai de conservation obligatoire des bicyclettes est de trois mois.

En cas de vente, le produit est tenu à la disposition du propriétaire ou de ses ayants cause jusqu'à l'expiration du délai nécessaire pour l'acquisition visée à l'article 3.59.

Art. 3.59. Choses corporelles trouvées: acquisition originaire de la propriété

*§ 1er. La chose trouvée continue d'appartenir à son propriétaire originaire. Le propriétaire peut récupérer la chose ou son produit de vente dans les mains du trouveur ou de la commune. **Il est tenu d'indemniser les frais raisonnables de conservation, de garde et de recherche.** Le trouveur ou la commune a un droit de rétention tant que cette obligation n'a pas été respectée.*

*Si les obligations visées à l'article 3.58 ont été respectées, le trouveur ou la commune à laquelle la chose a été remise ne devient propriétaire de cette chose que **cinq ans après la mention dans le registre de la commune où la déclaration a été faite**, pour autant que le propriétaire originaire ne se soit pas fait connaître.*

§ 2. Si la chose mobilière trouvée n'a pas de propriétaire, celui qui en prend possession et qui a respecté les obligations visées à l'article 3.58 en acquiert immédiatement la propriété.

§ 3. Si le propriétaire d'un bien trouve dans son bien une chose cachée qui n'a pas de propriétaire, elle lui appartient pour autant qu'il ait respecté les obligations visées à l'article 3.58.

Si une chose cachée n'a pas de propriétaire et est trouvée dans le bien d'autrui, elle appartient pour moitié au trouveur titulaire d'un droit personnel ou réel d'usage sur ce bien et qui l'a trouvée fortuitement pour autant qu'il ait respecté les obligations visées à l'article 3.58. La chose appartient pour l'autre moitié au propriétaire du bien dans lequel elle est trouvée.

§ 4. Le trouveur qui ne devient pas propriétaire et qui a rempli les obligations qui reposaient sur lui a droit, de la part du propriétaire, à une récompense raisonnable eu égard aux circonstances ».

Le propriétaire dispose de 5 ans pour récupérer les biens, et ce à compter de la mention dans le registre des objets trouvés.

3 hypothèses :

- si les meubles sont encore conservés, ils doivent être restitués ;
- si les meubles ont été vendus entre temps, en principe après les 6 premiers mois, la commune doit restituer le produit de leur vente ;
- si les meubles ont été jetés ou donnés, en principe après les 6 premiers mois car ils n'avaient aucune valeur vénale, aucune restitution, ni indemnisation ne doit avoir lieu.

Passé ce délai de 5 ans, la commune devient pleine propriétaire des meubles qu'elle aurait conservé ou du produit de leur vente. L'expulsé n'a plus aucun droit sur ceux-ci.

Frais de conservation, de garde et de recherche

« *Il est tenu d'indemniser les frais raisonnables de conservation, de garde et de recherche* ».

- ne vise pas les frais d'enlèvement (peuvent le cas échéant être récupérés via la responsabilité pour faute) ;
- détermination des frais encourus (preuves ou règlement redevance communal) ;
- droit de rétention pas applicable sur les biens insaisissables (vêtements, linge de maison, denrées alimentaires, ...).

A VOTRE ENTIERE DISPOSITION

Thierry WIMMER

0499/32.10.34

thierry.wimmer@flhm-avocats.be

FLHM VERVIERS

Rue du Palais, 64 - 4800 Verviers
Tél: 087 32 15 50 - Fax: 087 32 15 59
BEo 440.144.626

FLHM LIÈGE

Bd. de la Sauvenière, 117 - 4000 LIÈGE
Tél: 04 277 03 40 - Fax: 04 277 03 49
BEo 440.144.626

FLHM WELKENRAEDT

Rue Mitoyenne, 9 - 4840 WELKENRAEDT
Tél: 0499 32 10 34 - Fax: 087 32 15 59
BCE 0716.946.794

01

02

03

Accompagnement des personnes menacées d'expulsion

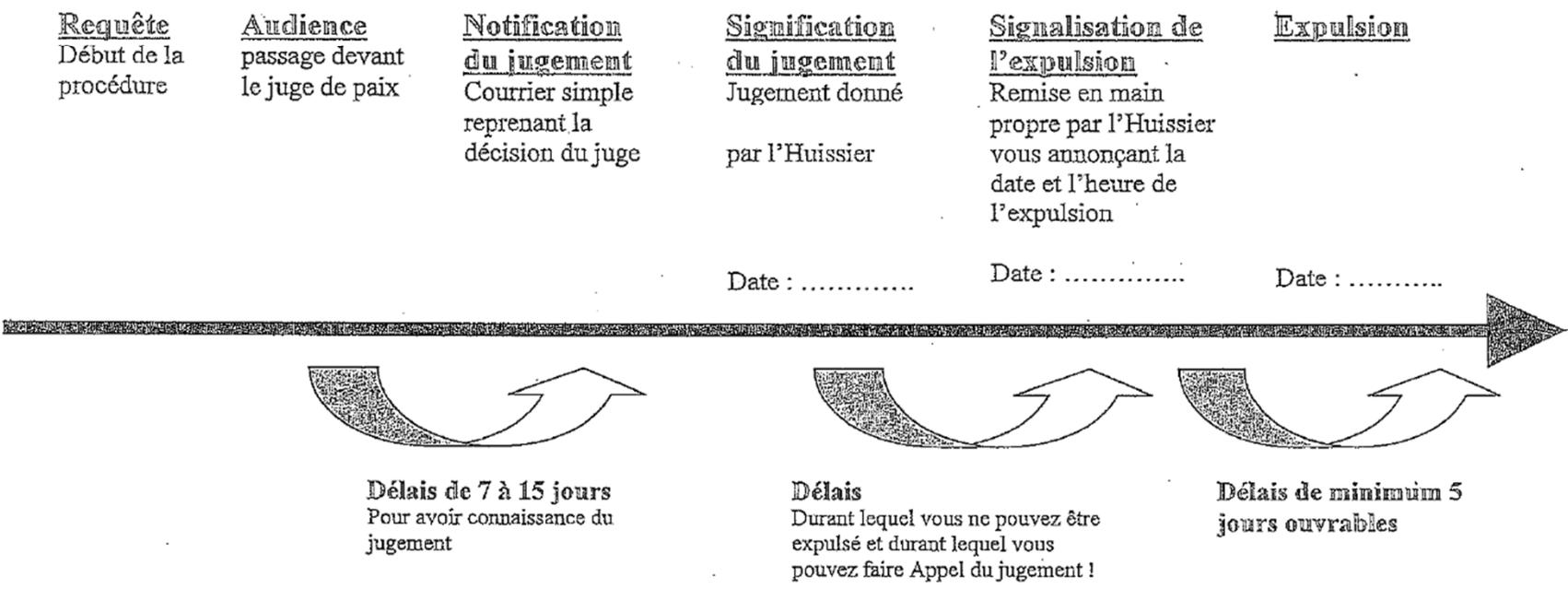
Partage d'expériences

Cathy Mignolet

Assistante sociale
CPAS de Namur



Ligne du temps d'une procédure en expulsion domiciliaire



Département Social
Action Logement

☎ : 081/712.454

✉ : expulsion@cpasnamur.be

Correspondant : Mme Mignolet

Nos réf : /DAS/CMIG/SKUR

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted] [Redacted]
Jambes, le [Redacted]

Objet : proposition d'accompagnement dans le cadre de votre procédure en expulsion

Madame, Monsieur,

Le greffe de la Justice de Paix nous signale qu'une procédure en expulsion est engagée à votre égard.

Une telle procédure implique des conséquences qui peuvent être lourdes, telles que le risque de perdre votre logement, l'obligation de payer des frais de justice (+/-1000€), l'entreposage de vos biens dans un entrepôt communal, ... Par ailleurs, cela risque d'induire un stress important pour vous et votre famille.

Nos services peuvent, si vous le souhaitez, vous proposer un soutien et une aide dans vos démarches : compréhension de la procédure et des éléments qui vous ont conduit à cette situation délicate, recherche d'un nouveau logement, orientation vers d'autres services spécifiques, etc.

Vous pouvez contacter notre travailleur social au numéro de téléphone suivant : 081/712.454 ou par mail caty.mignolet@cpasnamur.be

Si vous ne vous êtes pas manifesté dans les 15 jours qui suivent la réception de ce courrier par vos soins, nous considérerons que vous ne souhaitez pas notre intervention et que vous avez pris d'autres dispositions.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments distingués.

Le Directeur Général
par délégation,

Pour le Conseil,

Le Président

D. WEYLAND
Chef de Bureau Spécifique

P. NOEL



Objet : proposition d'accompagnement dans le cadre de votre procédure en expulsion

Madame, Monsieur,

Le greffe de la Justice de Paix nous signale qu'une procédure en expulsion est engagée à votre égard.

Une telle procédure implique des conséquences qui peuvent être lourdes, telles que le risque de perdre votre logement, l'obligation de payer des frais de justice (+/-1000€), l'entreposage de vos biens dans un entrepôt communal, ... Par ailleurs, cela risque d'induire un stress important pour vous et votre famille.

Nos services peuvent, si vous le souhaitez, vous proposer un soutien et une aide dans vos démarches : compréhension de la procédure et des éléments qui vous ont conduit à cette situation délicate, recherche d'un nouveau logement, orientation vers d'autres services spécifiques, etc.

Vous pouvez contacter notre travailleur social au numéro de téléphone suivant : **081/712.454** ou par mail **caty.mignolet@cpasnamur.be**

Si vous ne vous êtes pas manifesté dans les 15 jours qui suivent la réception de ce courrier par vos soins, nous considérerons que vous ne souhaitez pas notre intervention et que vous avez pris d'autres dispositions.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments distingués.



01

02

03

Accompagnement des personnes menacées d'expulsion

Partage d'expériences

Sandy Lelong

Manager service juridique
La Sambrienne





**UCVW – WEBINAIRE
EXPULSION DOMICILIAIRE
PARTIE 2**

*Accompagnement
des personnes expulsées :
prévention*



LA SAMBRIENNE



La prévention des expulsions :

1. L'accompagnement comme objectif central
2. La prévention des impayés et limitation des expulsions
3. Accompagnement social
4. La communication

La prévention des expulsions :

1. L'accompagnement comme objectif central
2. La prévention des impayés et limitation des expulsions
3. Accompagnement social
4. La communication

Contrat d'objectif 2020-2025 de La Sambrienne :

« Développer un service d'intérêt général de qualité, en développant les mesures d'accompagnement au bénéfice de nos locataires et candidats. »

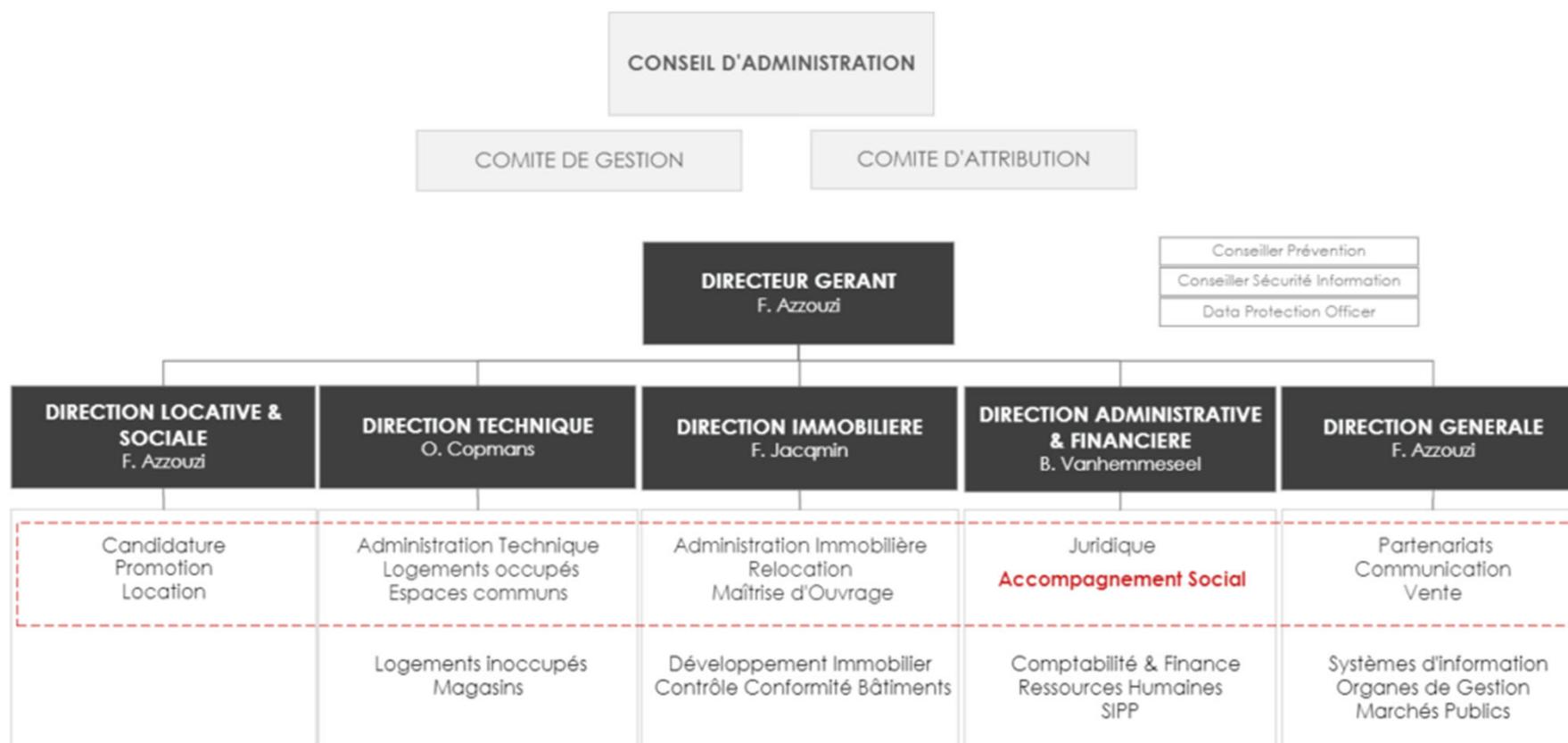
Plusieurs objectifs:

- Renforcer l'accompagnement,
- Coordonner au mieux ces moyens et missions,
- Rappeler la priorité, au cœur de la mission,
- Mettre en avant le travail des équipes de terrain,
- Mieux faire reconnaître notre travail social

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

L'accompagnement social comme objectif central

Pour cela, une nouvelle organisation centrée sur la transversalité de l'accompagnement social, décidée en octobre 2020.



La prévention des expulsions :

1. L'accompagnement comme objectif central
2. La prévention des impayés et limitation des expulsions
3. Accompagnement social
4. La communication

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Situation actuelle

SOLDE DEBITEUR LOCATAIRES EN PLACE

927.588 €

% LOCATAIRE EN PLACE EN RETARD

14 %

% LOCATAIRE EN PLACE EN RETARD DE 2 MOIS MINIMUM

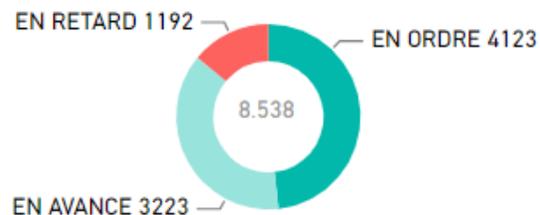
4 %

% LOYERS EN RETARD vs TOTAL LOYERS RECLAMES

6 %

LOCATAIRES EN PLACE

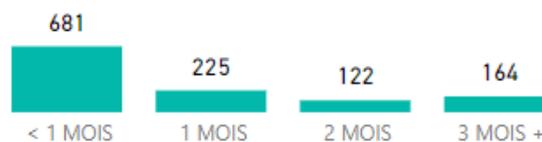
EN NOMBRE



RETARD MOYEN

778 €

NBRE PAR MOIS DE RETARD



Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Situation actuelle

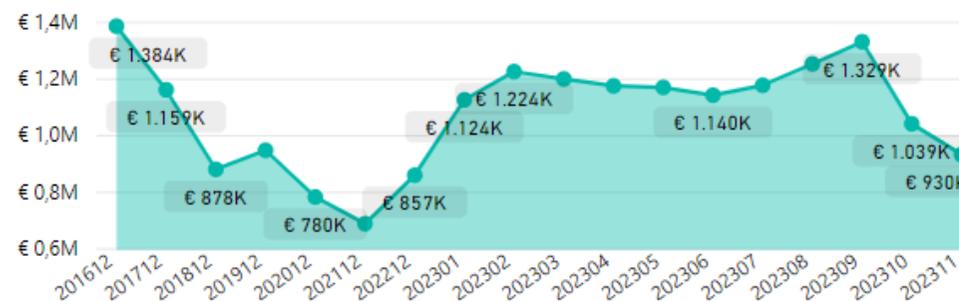
EN NOMBRE - CUMULE

● EN PLACE



EN EUROS - CUMULE

● EN PLACE



Prévention de l'impayé - Actions mises en œuvre

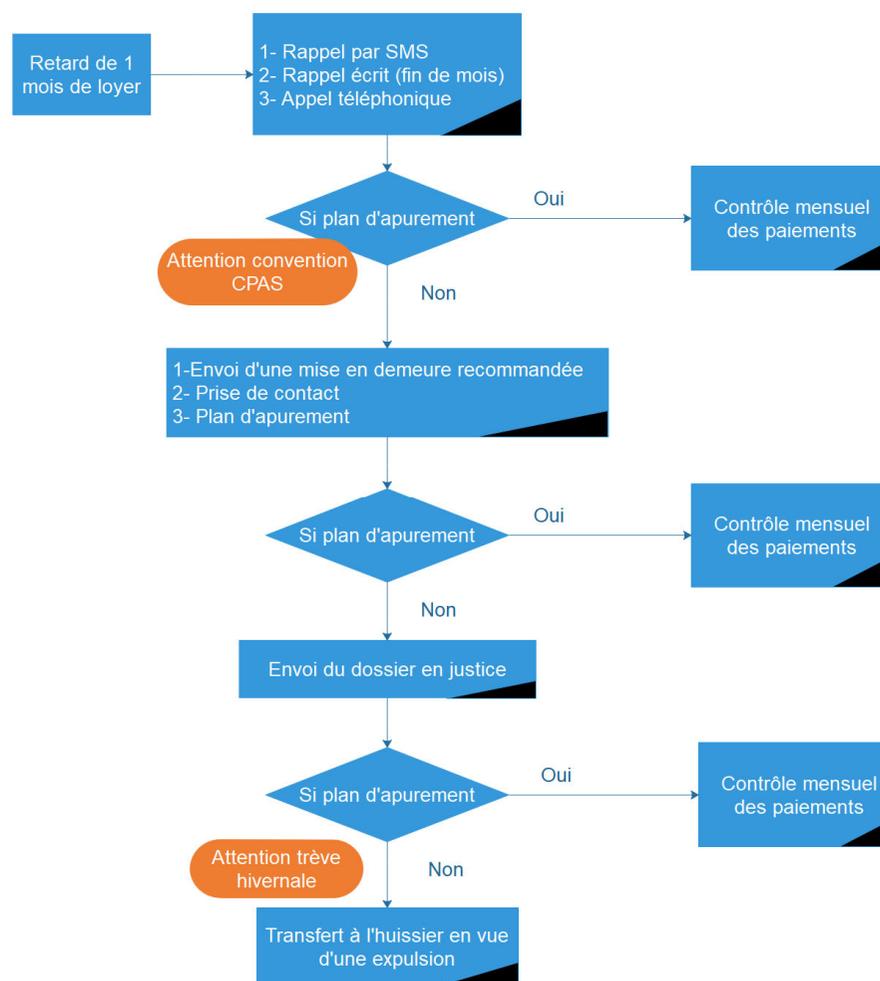
- **Eviter les situations menant aux impayés :**
 - Paiement en ligne simplifié via le site ;
 - Fiches pratiques « Comment payer son loyer » jointes aux courriers de rappel ;
 - Publication de ces fiches dans le magazine et sur le site ;
 - Formulaire de domiciliation joint aux courriers de rappel, pour un paiement simplifié et une adaptation rapide en cas de changement de loyer ;
 - Procédure du service location pour la récolte des documents en vue du calcul du loyer au premier janvier de l'année qui suit ;
 - Intervention du service précontentieux dans les rappels des documents en vue du calcul du loyer au premier janvier de l'année qui suit, pour les locataires en retard de paiement ;
 - Collaboration avec le CPAS de Charleroi dans les rappels des documents en vue du calcul du loyer au premier janvier de l'année qui suit ;
 - Possibilités d'annulation du loyer sanction (situations prévues par le Conseil d'administration).

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Actions mises en œuvre

- **Eviter l'augmentation des impayés :**

- Rappels sms ;
- Procédure claire avec un suivi rapproché et de nombreuses possibilités d'apurement ;
- Partenariats avec le CPAS de Charleroi en matière d'arriérés locatifs ;
- Collaboration avec le CPAS de Charleroi dans le cadre de la trêve hivernale.



Prévention de l'impayé - Actions mises en œuvre

Partenariats avec le CPAS en matière d'arriérés locatifs :

- Ce partenariat s'adresse prioritairement aux familles qui se trouvent dans des situations de précarité importante et qui rencontrent des difficultés particulières pour apurer leurs dettes locatives.
- Il vise à renforcer les collaborations entre La Sambrienne et les services du CPAS dans l'exercice de leurs missions respectives de service public en favorisant la transmission d'information et s'applique à différents stades de la procédure de recouvrement pour les locataires en place.
- Si, après analyse du service juridique de La Sambrienne, il s'avère qu'une personne ou une famille rencontre des difficultés particulières pour apurer ses dettes locatives, telles que: Endettement important, perte subite de revenus, problèmes familiaux exceptionnels, problèmes graves de santé, etc.
- Le service juridique de La Sambrienne prend contact, moyennant l'accord préalable du locataire, avec le Coordinateur de la Cellule Logement du CPAS ou toute personne mandatée par celui-ci, et lui transmet les informations nécessaires à l'ouverture d'un dossier telles que détaillées dans le document commun prévu pour la présente convention. Après analyse du dossier, le CPAS recevra la personne ou la famille en difficulté en vue de l'introduction d'une demande d'aide sociale pour la prise en charge de l'arriéré locatif.

Prévention de l'impayé - Actions mises en œuvre

La collaboration dans le cadre de la Trêve hivernale

Principe - Décret du 16 mai 2013 modifiant le Code wallon du logement et de l'habitat durable :

« Aucune décision d'expulsion ne peut être exécutée, du 1^{er} novembre au 15 mars de l'année suivante. L'expulsion trouve à s'appliquer si le ménage n'accepte pas de suivre une guidance auprès du centre public d'action sociale. »

- Fin du mois d'octobre, envoi d'un courrier à tous les locataires concernés par la trêve hivernale afin de les orienter vers le CPAS
- Le locataire est reçu par le service médiation de dettes du CPAS afin d'élaborer une analyse budgétaire
- Rencontre du locataire lors d'une commission tenue en présence d'un représentant du CPAS, de la responsable du service médiation de dettes du CPAS et de représentants de La Sambrienne
- Négociation éventuelle d'un plan d'apurement.
- A défaut d'un plan d'apurement, expulsion du locataire

Prévention de l'impayé - Focus sur l'énergie

En 2022, hausse de TOUS les coûts :

- Energie
- Matériaux
- Prestations des sous-traitants

Pour La Sambrienne, un suivi dès le début de la crise, avec plusieurs axes :

- Suivre les hausses et leurs prévisions, continuer à chercher les meilleurs marchés publics possibles
- Communiquer et informer le locataire
- Lutter pour le maintien des droits (ex: tarif social) de notre publics
- Efforts pour réduire l'impact sur notre public le plus fragile, et éviter la spirale de l'impayé

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Focus sur l'énergie



Mise en évidence sur notre site internet, et contenu pratique et pédagogique:

- Suivi de la situation
- Informations quant aux droits et aux aides possibles
- Articles de sensibilisation et de conseils sur les économies d'énergie

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Focus sur l'énergie

Sur les charges, travail en plusieurs étapes :

- Information sur le fonctionnement d'un décompte des charges
- Réductions des prestations là où c'est possible, et donc des coûts
- Possibilité d'augmenter les provisions et de mieux prévoir
- Préservation du tarif social pour les chaudières collectives



Loyer et provisions 2023 : les réponses à vos questions

5 janvier 2023 - News

Comme chaque année à pareille époque, tous les locataires ont reçu une fiche de calcul reprenant le nouveau loyer, ainsi que les provisions pour charges locatives. Le contexte économique actuel a eu un impact sur ces dernières et risque d'amener énormément de questions. Voici quelques réponses ...

+ Mon loyer a-t-il été indexé ? (Logement social uniquement)
+ Je constate néanmoins une augmentation. Pourquoi ? (Logement social uniquement)
+ Pourquoi ces charges ont-elles augmenté ?
+ Concernant le prix des énergies, quel est l'impact ?
+ Que peut faire La Sambrienne face à ces hausses ?
+ Comment être accompagné face à ces augmentations ?
+ Comment puis-je mieux prévoir mes consommations ?

PAIEMENT

Je dois régler un complément de charges à La Sambrienne. Je le règle moi-même avant le **31 décembre** par :

- Par virement bancaire ou compte BE28 3603 9715 6620
- En ligne sur www.lasambrienne.be
- Via le **terminal de paiement** disponible en nos bureaux uniquement sur rendez-vous.

REMBOURSEMENT

La Sambrienne me doit une partie des charges provisionnées.

Deux cas de figures peuvent se présenter :

- Vos paiements sont à jour.** La Sambrienne effectuera un virement sur mon compte bancaire le **dernier jour ouvrable du mois de novembre**. Le remboursement sera effectué sur le numéro de compte bancaire en notre possession. Si vous désirez le modifier, veuillez nous faire parvenir une copie de votre carte bancaire ainsi que de votre carte d'identité.
- Vos paiements ne sont pas à jour.** La somme qui doit m'être remboursée est automatiquement déduite des sommes qu'il me reste à payer.

FRAIS

- Les frais réels** Il s'agit des frais réellement payés par la Sambrienne. Ces frais sont répartis sur chaque logement et sont imputés sur chaque locataire au prorata du nombre de m² d'occupation du logement.
- Les provisions** Il s'agit du total des provisions que vous avez versées tout au long de l'année. Ces provisions sont incluses dans votre loyer mensuel.
- Le solde** L'opération de régularisation du décompte de charges consiste à faire la différence entre les provisions et les frais réels (ce que la locataire doit réellement). Elle permet d'obtenir le « solde » de régularisation.

CONSOMMATION

- Les frais réels** Il s'agit de votre consommation réelle d'eau et/ou de chauffage. Ces frais se retrouvent sur la feuille rose de Tachem Colabiel accompagnant le contrat de la régularisation des charges de l'année. Ces documents vous permettent également de vérifier vos numéros de compteurs et les relevés d'index.
- Les provisions** Il s'agit du total des provisions que vous avez versées tout au long de l'année. Ces provisions sont incluses dans votre loyer mensuel.
- Le solde** L'opération de régularisation du décompte des consommations consiste à faire la différence entre les provisions et les frais réels. Elle permet d'obtenir le « solde » de régularisation de vos consommations.

La Sambrienne à votre écoute ...

Vous rencontrez des difficultés de paiement ?

N'hésitez pas à contacter notre service juridique. Celui-ci peut vous proposer un arrangement de manière à équilibrer ce paiement.

Vous désirez des informations complémentaires sur votre décompte ?

Nos services locatif et financier restent à votre disposition pour tous compléments d'informations :

Par courrier
Rue Théo Kassin 70 - 6061 Montignies-sur-Sambre

Par téléphone
071272300

Par mail
charges@lasambrienne.be ou locatif@lasambrienne.be

Vous désirez consulter les pièces justificatives ?

Les pièces justificatives sont tenues à votre disposition sur rendez-vous jusqu'au 1^{er} décembre. Demande de rendez-vous uniquement par mail : charges@lasambrienne.be

Le décompte annuel des charges locatives et des consommations : ça veut dire quoi ?

Tous les mois, vous versez à la Sambrienne des provisions pour charges locatives établies à partir d'une estimation des dépenses.

Chaque année, l'opération du décompte des charges consiste à déduire ces provisions des charges dont vous êtes réellement redevables.

LA SAMBRIENNE

Ascenseurs :

Ces charges d'ascenseurs correspondent à la répartition des frais engagés par la Sambrienne auprès des sociétés en charge de la maintenance, de la réparation et du contrôle périodique des appareils ainsi qu'aux frais de lignes téléphoniques relatives à ces appels. Seuls les locataires disposant d'ascenseur(s) sont redevables de cette charge.

Espaces verts :

Cette charge correspond à l'entretien des espaces verts (tonde de pelouse, tonte des haies et arbustes, ramassage des feuilles, élagage, débroussaillage des massifs et des allées). Cette prestation peut être réduite par les équipes de la Régie Espaces verts de la Sambre ou par une entreprise spécialisée avec laquelle un contrat a été passé. Le coût de l'entretien du matériel est par ailleurs récupérable.

Électricité des communs :

Ces charges d'électricité correspondent au coût de l'énergie consommée dans les parties communes de l'immeuble, auquel s'ajoute l'abonnement des compteurs. L'électricité consommée par d'autres installations (ascenseurs, chaudières collectives, VMC, suppression, parties automatisées, extracteurs de fumée, ...) est incluse dans ce poste. Les immeubles dans lesquels ont eu lieu des travaux de rénovation lourds bénéficient d'une réduction de 35% de ces frais.

Communs :

Ces charges comprennent les frais de nettoyage des espaces communs par des sociétés de nettoyage ou par la Régie Proximité de la Sambre et compte les frais de matériel et produits d'entretien, les frais de conciergerie, les frais d'entretien des équipements collectifs (entretien des chaudières collectives, pompes hydrothermes, échelles de sécurité, portophones, ...) et les frais liés à l'opération C.N. Propre, opérations d'entretien des encadrements dans les communs, ... et les frais liés à l'opération C.N. Propre, opérations d'entretien des encadrements dans les communs, ... en collaboration avec la Ressourceuse du Val de Sambre.

Protection incendie :

Les charges de protection contre l'incendie comprennent les entretiens et réparations des centrales de détection incendie, les frais de téléphone liés à ces centrales et la location, l'entretien et réparations des extincteurs et détecteurs.

Entretien des équipements individuels :

Les entretiens des équipements individuels sont, en principe, à effectuer par le locataire. Cependant, afin d'éviter la présentation annuelle des preuves d'entretien et de faire bénéficier à ses locataires des prix avantageux, la Sambrienne entretient ces équipements et impute cette charge dans le décompte annuel. La Sambrienne n'entretient que les équipements dont elle est propriétaire. Cette charge peut vous être remboursée sur présentation de la preuve d'entretien (facture) pour l'année concernée.

Consommations

Les relevés d'index se font au 31/12 de chaque année par la société Tachem Colabiel. Pour le plupart des immeubles, le relevé est fait par radiotéléphone, la venue d'un technicien dans votre logement n'est donc pas nécessaire.

Eau froide :

Le prix du m³ d'eau relevé est le moyenne des coûts unitaires calculés sur chaque type d'immeuble. Ce prix du m³ d'eau est ensuite complété au prix du m³ d'eau prélevé par la SNEZ sans pour lui être supérieur.

Eau chaude :

Le prix du mètre cube d'eau chaude correspond à celui du mètre cube d'eau froide auquel est ajouté le coût du chauffage de l'eau. Le coût de l'énergie nécessaire au réchauffement de l'eau froide pour obtenir de l'eau chaude est différent d'un site à l'autre.

Chauffage :

Le prix de l'unité calorifique est fixé suivant les factures de gaz ou de mazout reçues pour chaque immeuble. C'est sur la base de ces consommations que vos prochaines provisions pour consommations seront calculées.

CONSEIL

Vérifiez régulièrement l'index de vos compteurs d'eau. Ce petit geste vous permettra de repérer une éventuelle fuite qui pourra être réparée dans les plus brefs délais et ainsi éviter une régularisation de consommation trop élevée.

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Focus sur l'énergie

Conseils et partenariats :

- Pour la sensibilisation aux bons gestes
- Pour l'accès aux aides fédérales, régionales et aux conseils spécialisés

Tarif social pour la fourniture d'énergie

Le tarif social est une mesure destinée à aider les personnes ou les ménages qui appartiennent à certaines catégories d'ayants droit, à payer leur facture d'énergie.

Le tarif social correspond à un tarif avantageux pour l'électricité, le gaz naturel ou la chaleur. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau.

L'application de ce tarif est automatique pour les locataires dont le logement est équipé d'une chaudière collective au gaz.

Par contre, pour les logements équipés d'une chaudière individuelle, les locataires doivent eux même vérifier les conditions pour en bénéficier et introduire la demande en leur nom.

[Avez-vous droit au tarif social ?](#)



[SPF Economie](#)


LA SAMBRIENNE

MAGAZINE • DÉCEMBRE 2022

36

kWh

**NUMÉRO SPÉCIAL
CONSOMMATION :
PROTÉGEZ VOTRE
PORTEFEUILLE**

Trimestriel • Paraît 4 fois par an • Éditeur responsable:
Fahel Azouar, Directeur Général • Rue Tiersu Kassin 20 -
6061 Charleroi • La publication « La Sambrienne » répond
aux critères d'un périodique agréé par Bpost.
N° d'agrément accordé: P916277
Bureau de dépôt de Charleroi

VERSION NUMÉRIQUE



Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Prévention de l'impayé - Focus sur l'énergie

Renforcement de l'accompagnement social... et de nos efforts de rénovation.

Difficultés de paiement?

Difficultés concernant votre loyer ?

Si vous éprouvez des difficultés à payer votre loyer, vos provisions ou votre décompte de charges, prenez contact sans attendre avec le service juridique de La Sambrienne, une solution adaptée sera recherchée, ensemble.



071 272 000

info@lasambrienne.be

Besoin d'une aide ou d'un médiation de dette ?

Vous ne pouvez pas payer votre facture d'eau, de gaz, ou d'électricité ?

Difficultés à boucler votre budget ? Comment choisir un bien ou un prêt ? Nous vous conseillons avant que les problèmes ne surviennent !

Avez-vous droit à une allocation de chauffage?



CPAS
CHARLEROI

071 23 30 23

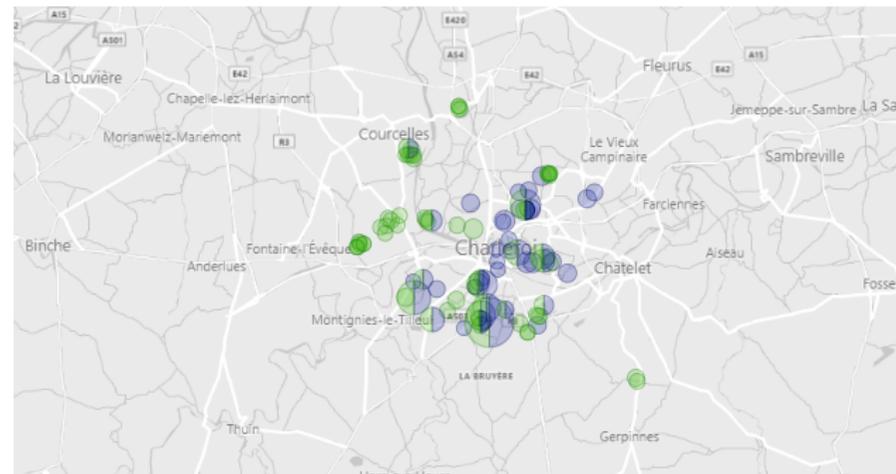
CPAS de Charleroi

CPAS de Gerpennes

071 50 29 11

LOCALITE

ACOZ	GILLY	LODELINSART
CHARLEROI	GOSSELIES	MARCHIENNE/PONT
COUILLET	GOUTROUX	MARCHIENNE-DOCHERIE
DAMPREMY	JUMET	MARCINELLE



La prévention des expulsions :

1. L'accompagnement comme objectif central
2. La prévention des impayés et limitation des expulsions
3. **Accompagnement social**
4. La communication

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Accompagnement social - Une base claire, le règlement d'ordre intérieur

Harmonisé en 2019, mis à jour en décembre 2022.

Le Règlement d'Ordre Intérieur détermine les conditions pratiques d'occupation des logements publics de La Sambrienne qui n'ont pas été expressément prévues ou définies dans le contrat de bail mais qui néanmoins en font partie intégrante. Le locataire est donc tenu de s'y conformer.

Il a pour but premier de faciliter le vivre ensemble. En effet, la cohabitation au sein d'un immeuble n'est pas toujours facile, et elle ne peut se faire de façon harmonieuse que dans le respect de l'autre. Ce respect mutuel est plus facilement atteint lorsque chacun s'efforce de respecter un cadre commun.



Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Accompagnement social - Besoin d'un coup de pouce ?

Les ménages accompagnés

Le CWLHD via le décret du 9 février 2012, reconnaît la mission d'accompagnement social des SLSP. L'arrêté du Gouvernement wallon du 27 février 2014 l'exécute en définissant le référent social et les modalités d'accompagnement du ménage accompagné.

Des axes prioritaires sont fixés par le Gouvernement wallon et orientent les pratiques sociales du secteur :

- la « pédagogie de l'habiter » au sens large du terme ;
- la « lutte contre les impayés » ;
- l'« aide au relogement ».

Pour la Sambrienne, cela se concrétise via un partenariat avec 5 services :



La pédagogie de l'habiter

Le troisième volet de l'accompagnement social de La Sambrienne vise la mise en place d'initiatives permettant, entre autres, aux locataires de les aider à remplir leurs obligations, notamment en ce qui concerne l'entretien du bien, le paiement du loyer, la gestion administrative de leur dossier, le respect du règlement d'ordre intérieur (ROI), etc.).

Le démarrage du processus d'accompagnement relatif à la pédagogie de l'habiter s'initie généralement par un constat consécutif à une visite locative ou technique, voire parfois une plainte du voisinage.

Il n'est pas rare de constater que les problématiques d'appropriation ou de non-respect du ROI trouvent souvent leurs origines dans des problématiques liées de manière générale à des décrochages tant familiaux que professionnels voir de plus en plus souvent à des problèmes d'assuétudes et des pathologies d'ordre mental.

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Accompagnement social – Quelques chiffres

En 2022, **477 ménages ont été accompagnés** pour diverses problématiques dont 107 dans le cadre du dispositif des ménages accompagnés.

<u>Nature</u>	<u>Nbre d'accompagnements</u>
Plan de rénovation 2020-2024	111
Accompagnement des conflits de voisinage	105
Manquement au ROI	96
Problèmes techniques	42
Appropriation du logement	103
Accompagnement avec l'AVIQ	12
Violence et santé mentale spécifique	8

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

Accompagnement social - Besoin d'un coup de pouce?

De nombreux partenariats, comme ceux susmentionnés sont aussi en cours avec les CPAS et communes de Charleroi et Gerpinnes. Cela permet une multiplication des services accessibles à nos locataires et candidats locataires.

De plus, notre service Partenariat recherche constamment de nouveaux partenaires potentiels, afin de multiplier les domaines d'action et d'accompagnement accessibles, tout en restant centrés sur notre mission et notre cœur de métier :

« Mettre à disposition des logements à des conditions avantageuses pour les plus précaires. »

Conflit de voisinage ?

La médiation de quartier offre aux citoyens carolo une alternative à la procédure en justice en proposant un processus de médiation sensible et volontaire des conflits associé par des médiateurs professionnels. Cette médiation est permise aux citoyens de se réapproprier la gestion de leurs conflits de voisinage au sein de quartier.

Cette dynamique participative peut soit : établir, rétablir ou restaurer un lien entre habitant et groupes d'habitants impliqués dans un conflit qui génère de la souffrance et bien souvent une escalade dans le conflit.



Ville de Charleroi
Service Médiation de quartier

☎ 071 86 00 00

Conditions et recommandations

Avantages

Besoin d'un logement de transit, d'insertion ou d'urgence ?

Le logement est un besoin essentiel pour chacun d'entre nous. Un être dépourvu de ce bien se voit en situation de précarité et il devient difficile de s'en sortir.

Le centre d'urgence sociale généraliste offre accès 24h/24, 7 jours/7.



CPAS de Charleroi

☎ 071 23 30 20

CPAS de Charleroi

CPAS de Gerpinnes

☎ 071 50 20 11

Un jardin partagé dans votre quartier ?

Le Réseau Jacquard, « Acteurs de Quartiers Dynamiques », est un projet du service Cohésion Sociale et Participation. Il vise à fédérer et soutenir toutes initiatives citoyennes en relation avec les jardins partagés présents sur le territoire de la Ville de Charleroi.

Celui-ci est constitué de jardins partagés entretenus par des citoyens bénévoles et inscrits dans leur quartier. Il permet de la cohésion entre les habitants, de les sensibiliser à la participation ainsi qu'à la biodiversité.

Le Réseau Jacquard du service Cohésion Sociale et Participation soutient les jardins partagés de Charleroi en :

- Mettant à disposition du matériel (outils, matériel, prêt de motoculteur, tondeuses, etc.) ;
- Organisant des ateliers d'échange et en installant des conférences ;
- Organisant des formations et des ateliers au sein des jardins (atelier cuisine, atelier couture, formation d'horticulteurs, etc.) ;



Ville de Charleroi

Réseau Jacquard

☎ 071 86 00 00

Un soutien avec les jeunes de votre quartier ?

Un service de la Ville de Charleroi a été mis en place pour rencontrer l'urgence de conflits généralisés par la présence de groupes de jeunes dans les espaces publics.

Le service met en œuvre des projets à moyen et à long terme à destination des jeunes isolés, fragiles, sans emploi, inscrits ou non dans une formation académique/professionnelle visant à se faire entendre.

- les nuisances sociales,
- la délinquance et primo-délinquance,
- la radicalisation à portée violente,
- les nuisances publiques liées aux alcoolisés,
- le cyber harcèlement.

Depuis sa création, cette équipe est régulièrement sollicitée par les habitants et nos partenaires pour aller à la rencontre des jeunes et développer des actions propres au dialogue.

Le service travaille dans l'objectif de lutter contre le dévotement afin d'amener les jeunes à être des acteurs positifs au sein de leur quartier.

Conditions et recommandations



Ville de Charleroi
Cellule Jeunes Justice
Délinquants

☎ 071 86 00 00

Ecoute info radicalisme

Un service « Ecoute Info Radicalisme » de la Ville de Charleroi permet de constater d'être accusé, informé sur le problème du radicalisme.

La problématique vécue est celle du radicalisme et plus particulièrement celle de la radicalisation à portée violente soit un engagement dans un projet (politique) en rupture avec l'ordre existant, fondé sur une idéologie qui nie le pluralisme et la diversité, et qui considère que, malgré le caractère démocratique de notre système, la violence est un moyen légitime pour atteindre ses objectifs. »

Mission principale



Ville de Charleroi
Ecoute info radicalisme

☎ 071 86 00 00

La prévention des expulsions :

1. L'accompagnement comme objectif central
2. La prévention des impayés et limitation des expulsions
3. Accompagnement social
4. La communication

« Qu'est-ce que le locataire cherche ?
Que peut-on lui fournir ? »

Profiter du service pour un effort de pédagogie

Pour cela, trois modes de communication « de masse » :

- Un site web
- Un magazine trimestriel
- Un « pack welcome »

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

La communication - En ligne

- Un site web refondu, avec une attention particulière portée à l'ergonomie
- De nombreux formulaires simples, et disponibles instantanément
- Des actualités sur la vie des quartiers, les droits et devoirs du locataire et les actions de nos partenaires, ...
- Un relais régulier via une newsletter

www.lasambrienne.be

The screenshot displays the LA SAMBRIENNE website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'La société', 'Marchés publics', 'Emplois', and 'Contact'. Below this is a secondary menu with buttons for 'SE INSCRIRE' (Pour un logement social), 'A VENDRE' (Devenir propriétaire), 'PAYER' (Payer votre loyer), and 'ESPACE LOCATAIRE' (Eviter de vous déplacer). The main content area features a large banner titled 'Plan de rénovation et d'embellissement 2020-2025' with an 'EN DETAIL' button. Below the banner is a 'Dernières actualités' section with the subtext 'Nos quartiers foisonnent d'activités. Retrouvez-les ici.' This section contains four news items: 'Avis aux locataires : courrier erroné' (3 novembre 2021), 'La Sambrienne construit 14 logements à Coulliet' (28 octobre 2021), 'Saveur et santé: Un jardin de cure à Charleroi-Nord' (15 octobre 2021), and 'Magazine Septembre 2021' (12 octobre 2021). A 'TOUTES NOS ACTUALITES' button is located below the news items. The footer of the website shows four statistics: 9578 Logements sociaux, 304 Logements moyens & commerciaux, 2049 Garages, and 539 Logements publics en construction.

Accompagnement des personnes expulsées : prévention

La communication - Le magazine

Dans les boîtes aux lettres :

- Un magazine trimestriel
- Un effort sur la pédagogie et le pratique
 - « tutoriels » simplifiés
 - éviter le jargon juridique
 - se concentrer sur des thèmes de quartier
- Une implication des locataires via le CCLP

En 2015, résultat très positif dans l'enquête de satisfaction :

- 90 % connaissent le magazine
- 80 % le lisent
- Parmi eux, 90 % en apprécient les thèmes



Accompagnement des personnes expulsées : prévention

La communication - La brochure d'accueil

A la signature du bail :

- Une brochure d'accueil « Bienvenue à La Sambrienne, bienvenue chez vous »
- Concentré sur les informations pratiques :
 - Droits et devoirs du locataires
 - Comment nous joindre ?
 - Quels services pour leurs demandes ?
- Une place particulière pour nos partenaires :
 - Pour favoriser l'intégration dans un nouveau quartier
 - Pour rendre plus accessibles tous les services et actions précités
- Mise à jour prévue en janvier 2020.



En conclusion et... pour aller plus loin



Espace Logement
<https://www.uvcw.be/logement/accueil>



Nos prochaines formations
<https://www.uvcw.be/formations/list/logement>



Kits numériques
Des modules en ligne pour comprendre le fonctionnement et les enjeux de votre commune
<http://uvcw.be/espaces/formations/920.cfm>