

GUIDE LOGEMENT

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR!



ÉDITION #2
2019

I. Introduction	3
1. Trouver un logement	
FICHE 1 3 CATÉGORIES DE LOGEMENT	4
FICHE 2 OÙ CHERCHER UN LOGEMENT ?	5
FICHE 3 LOGEMENT PRIVÉ	6
FICHE 4 CONTACTER UN PROPRIÉTAIRE	8
FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT	9
FICHE 6 PAS DE LOGEMENT ?	14
2. S'installer dans un logement	
FICHE 1 SIGNER UN CONTRAT DE BAIL	16
FICHE 2 GARANTIE LOCATIVE	17
FICHE 3 ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE	19
FICHE 4 COMPTEURS	20
FICHE 5 CHARGES	23
FICHE 6 SE MEUBLER BON MARCHÉ	24
3. Habiter un logement	
FICHE 1 AIDES AU LOGEMENT	25
FICHE 2 AIDES ÉNERGIE	27
FICHE 3 DROITS ET DEVOIRS	29
FICHE 4 TRAVAUX	32
FICHE 5 EN CAS DE PROBLÈMES	34
FICHE 6 CONFLITS DE VOISINAGE	37
FICHE 7 REFUS DE DOMICILIATION	38
4. Quitter un logement	
FICHE 1 RÉSILIATION DU BAIL	40
FICHE 2 ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE	43
5. Comprendre les courriers	
FICHE 1 SERVICES POUR ACCOMPAGNER	45
N. Notes	47

Ce guide a été réalisé conjointement par des experts de vécu et des travailleurs de l'accompagnement social en logement du Collectif Droit Au Logement pour Tous (DAL) de Tournai.

Des experts de vécu en matière d'accès et de maintien en logement sont des personnes ayant rencontré et surmonté :

- des discriminations d'accès au logement,
- des difficultés de compréhension des démarches liées à l'installation,
- des engagements qu'implique le contrat de bail.

Le DAL est un collectif d'associations qui défend le droit au logement pour tous

Cet outil est le résultat d'un assemblage de la diversité des savoirs (expérientiels et professionnels).

Il est construit comme un guide pratique destiné principalement à accompagner les personnes tout au long de leur parcours d'« habitant ». Il informe sur les différents types de logement en Belgique, explique précisément qui sont les acteurs du logement et comment s'y prendre à Tournai pour :

- Trouver un logement ;
- S'installer dans un logement ;
- Habiter un logement ;
- Quitter un logement ;
- Comprendre des courriers.

L'outil informe également sur les dispositifs d'hébergement pour ceux qui sont sans habitation.

Il a pour objectif d'améliorer l'accès et le maintien en logement en augmentant les connaissances des droits et devoirs réciproques du propriétaire et du locataire et ainsi favoriser le dialogue entre les deux parties.

FICHE 1 3 CATÉGORIES DE LOGEMENT

LOGEMENT PRIVÉ

Loyer fixé librement par le propriétaire

A.I.S

(Agence Immobilière Sociale)

Loyer inférieur au logement privé mais supérieur au logement public

LOGEMENT PUBLIC

Société de Logement de Service Public (SLSP)

Loyer fixé en fonction des revenus du locataire, la composition de ménage, l'état et l'ancienneté du logement

CPAS

Loyer fixé en fonction de la valeur du logement

FICHE 2 OÙ CHERCHER UN LOGEMENT ?

MAISON DE L'HABITAT - 14, rue des Corriers à Tournai (dernière le Colruyt du centre-ville)

Logement public

Jeudi 8h45- 12h00

S'inscrire comme candidat lors d'une permanence

- Documents nécessaires :
- composition de ménage (administration communale);
 - preuve de vos revenus actuel;
 - dernier avertissement-extrait de rôle;
 - attestation d'allocations familiales (caisse d'allocations familiales).

Selon la situation :

- preuve du droit d'hébergement d'un ou plusieurs enfants;
- attestation de reconnaissance d'un handicap (SPF Sécurité Sociale);
- attestation sans-abri délivrée par le CPAS;
- etc.

A.I.S

Mardi 13h15-16h30
Jeudi 8h45-12h00

Logement privé

Mardi 13h30-16h30
Jeudi 9h00-12h00

L'Atelier recherche Logements

- Annonces récentes
- Téléphones et internet
- Accompagnement

FICHE 3 LOGEMENT PRIVÉ

- **Atelier Recherche logement > voir fiche 2 «trouver un logement»**

Permanences : mardi 13h30-16h30 et jeudi 9h00-12h00 — 14, Rue des Corriers à Tournai

- **Agences immobilières (intermédiaires entre candidats locataires et propriétaires)**

Comment faire ?

- Contacter l'agence pour visiter le logement ;
- Remplir un dossier de candidature qui sera remis au propriétaire ;
- Le propriétaire choisit le locataire.

Certaines agences prennent des frais. Parfois, l'agence ne donne pas suite à votre candidature.



- **Agences immobilières à Tournai sans frais de dossier :**

- Agence Leclercq : Boulevard des déportés, 58
069/89.18.91
- GIT : Rue Royale 14b – 069/23.40.02
- Picq immobilier : Avenue de Maire 23/B
069/21.50.17

- **En rue, par affichage sur immeubles**



FICHE 3 LOGEMENT PRIVÉ

- **Sites internet spécialisés**

- www.wapi-annonces.be
- www.2ememain.be
- vivastreet.be
- immo.vlan.be
- www.immoweb.be
- proximagservices.lavenir.net

FICHE 4 CONTACTER UN PROPRIÉTAIRE

• Se présenter :

- Le plus souvent par téléphone ;
- Moment très IMPORTANT car il est déjà un temps de sélection pour le propriétaire ;
- Important de bien lire l'annonce pour vérifier ce qu'elle donne comme informations (loyer, nombre de chambres, l'adresse précise,...).

• Voici une formule de présentation :

Bonjour,

- Je vous appelle au sujet de votre annonce d'un logement à louer ;
- Est-il toujours libre ? ;
- Pouvez-vous me proposer un moment pour le visiter ?



- Objectif du contact téléphonique : obtenir un rendez-vous pour la visite du logement et vérifier si le logement est adéquat ;
- Si le logement convient, la garantie locative et la signature du bail seront discutées.

• Convaincre le propriétaire de louer le logement :

Si le locataire perçoit le Revenu d'Intégration Social (R.I.S), le paiement fractionné est un bon argument. Il rassure le propriétaire parce que le loyer est directement versé par le CPAS. Il faut en faire la demande à l'assistante sociale du CPAS.



Le propriétaire a le droit d'exiger auprès du candidat locataire, la preuve des 3 derniers mois de loyers et une composition de ménage.

FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT



Moment très important pour vérifier la qualité du logement AVANT de s'engager dans la location !

1. Entrée du bâtiment

Il faut :

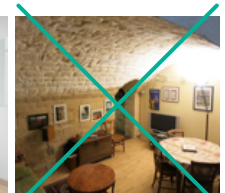
1. Porte d'entrée en bon état et qui ferme à clé ;
2. Une boîte aux lettres par locataire ;
3. Sonnette qui fonctionne.



2. Intérieur du logement

Il faut :

- Détecteurs de fumée ;
- Pièces éclairées par la lumière naturelle ;

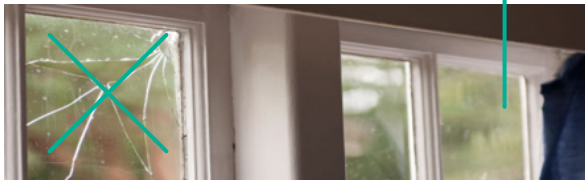


FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT

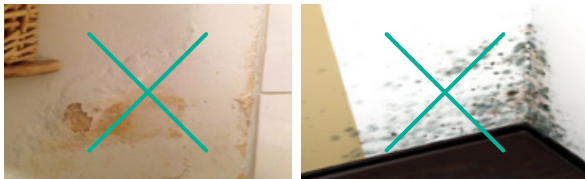
- Fenêtres dans chaque pièce qui s'ouvrent et se ferment correctement;



- Vitres et châssis en bon état (le double-vitrage n'est pas obligatoire mais est un plus);



- Absence de tâches ou de traces d'eau et de moisissures (bien regarder les plafonds et les coins des pièces);



FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT

3. Sanitaires

Il faut :

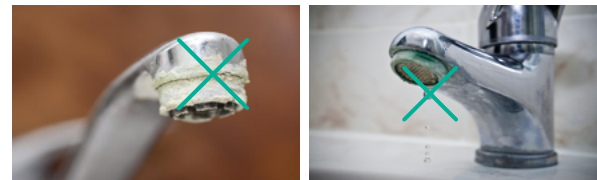
- WC avec cuvette et mécanisme de la chasse en bon état;



- Salle de bain avec fenêtre (qui s'ouvre)¹ ou système de ventilation² (grille ou extracteur d'air vers l'extérieur);



- Robinets qui ne coulent pas lorsqu'ils sont fermés (attention tartre);



FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT

4. Chauffage et chauffe-eau

Il existe beaucoup de systèmes différents et parfois très anciens. Lors de la visite, il est bon d'être accompagné d'une personne qui s'y connaît.

- **3 moyens de se chauffer et d'avoir de l'eau chaude :**
 - Électricité ;
 - Gaz ;
 - Mazout.
- **3 compteurs (électricité, gaz et eau) et le compteur à budget :**



Le logement doit avoir ses propres compteurs pour calculer une consommation personnelle réelle. Il faut avoir accès aux compteurs à tout moment.

1. Compteur gaz ;
2. Compteur eau ;
3. Compteur électrique [Le meilleur est un compteur bi-horaire (tarif différent jour/ nuit)] ;
4. Compteur à budget.



FICHE 5 VISITER UN LOGEMENT



Il fonctionne par prépaiement via une carte électronique rechargeable. Il faut donc charger sa carte avant d'avoir du gaz ou de l'électricité.

Avantages :

- Disposer d'électricité ou du gaz en maîtrisant mieux votre budget ;
- Voir à tout moment ce qui est dépensé et le solde encore disponible ;
- Disposer d'un crédit de secours qui laisse le temps de recharger la carte.

Pour en savoir plus :

<https://www.ores.be/particuliers-et-professionnels/comment-ca-marche>



Pour l'électricité, il faut également avoir accès au tableau électrique.



FICHE 6 ET SI ON NE TROUVE PAS DE LOGEMENT ?

- **Abri de nuit de Tournai**

9, rue de Cordes à Tournai
Tel : 069/44.53.71

Hébergement collectif d'urgence pour personnes majeures ou mineures émancipées (homme/femme).

Animaux de compagnies acceptés.

Hébergement gratuit

Horaires : 21h-7h30.

(Attention les horaires peuvent changer).

- **Maisons d'accueil**

- **L'Étape :**

17, rue du Sondart à Tournai
Tel : 069/21.45.34

Hébergement et accompagnement pour homme seul, femme seule, couple, parent seul avec enfant(s), couple avec enfant(s).

- **Les Chênes de Mambré**

33, Rue Albert à Kain
Tel : 069/22.91.41

Hébergement et accompagnement pour homme seul, femme seule, couple, parent seul avec enfant(s), couple avec enfant(s).
Maison de vie communautaire.

FICHE 6 ET SI ON NE TROUVE PAS DE LOGEMENT ?

- **Maison maternelle L'Espérance**
224, Avenue d'Audenarde à Kain
Tel : 069/22.67.34

Hébergement et accompagnement pour maman (et futures mamans) et leur(s) enfant(s) jusque 12 ans.

- **La Consoude**

Adresse secrète : s'adresser au CPAS de Tournai 118, rue de la citadelle à Tournai
Tel : 069/22.10.24

Hébergement et accompagnement pour femmes victimes de violences et leur(s) enfant(s).

- **Les Oliviers**

13-15, Rue Blandinoise à Tournai
Tel : 069/23.56.08

Hébergement et accompagnement pour jeunes hommes et femmes de 18 à 25 ans.

- **Le Dispositif d'Urgence Sociale : Service de garde pour toutes urgences sociales**

Uniquement par téléphone 0477/37.37.97

Lundi au vendredi de 17h-8h, weekends et jours fériés 24h/24h.

FICHE 1 SIGNER UN CONTRAT DE BAIL

• Qu'est-ce qu'un contrat de bail ?

En Belgique, pour louer un logement, le propriétaire et le locataire sont obligés de signer un contrat de bail.

Ce contrat engage le locataire et le propriétaire à des obligations : le propriétaire met à disposition un logement et le locataire paie le loyer et entretient le logement.

La loi régleme le contrat de bail et prévoit l'obligation pour le propriétaire d'enregistrer le contrat au bureau d'enregistrement des baux. (À Tournai : 7/21, rue du Rempart).

• Durée du contrat de bail

- Courte durée : maximum trois ans.
- Longue durée : 9 ans renouvelable.

L'assurance habitation protège contre des dommages occasionnés aux briques, au mobilier mais aussi à des tiers (voisins...).

Elle indemnise en cas d'incendie, de dégâts des eaux, de catastrophes naturelles, de tempêtes, grêles, bris de verre, vol, vandalisme et dommage électrique. Il est obligatoire que le locataire s'assure. En effet, la loi prévoit que le locataire est responsable sauf s'il prouve que ce n'est pas de sa faute.



FICHE 2 GARANTIE LOCATIVE

• Qu'est-ce qu'une garantie locative ?

Aussi appelée « caution », la garantie locative est une somme d'argent (2 mois de loyer) qui, en fin de bail, peut servir à payer le propriétaire si :

- le locataire a fait des dégâts dans son logement ;
- le locataire n'a pas payé son loyer.

S'il n'y a ni loyer impayé ni dégât locatif, le locataire récupère l'argent en quittant le logement.

• 3 manières de constituer la garantie locative :

- Ouvrir à son nom un compte bancaire « garantie locative » et y déposer l'argent nécessaire ;
- Donner l'argent directement au propriétaire en main propre ou sur son compte en banque. Il est important d'avoir un reçu signé par le propriétaire (avec la date et la mention « pour garantie locative ») ou en cas de versement, de mentionner en communication « pour caution ». Il doit le déposer sur un compte bloqué individualisé ouvert au nom du locataire ;
- Introduire une demande de « garantie bancaire locative » via la permanence sociale du CPAS. À Tournai, le CPAS a une convention avec la banque Belfius.



C'est une garantie bancaire et pas une somme d'argent.

FICHE 2 GARANTIE LOCATIVE

- **Le fonctionnement de la garantie bancaire du CPAS :**
 - L'assistante sociale du CPAS remet un document à remplir par le propriétaire ;
 - La demande est ensuite traitée par le comité du CPAS (chaque mardi) ;
 - Si la demande est acceptée, l'état des lieux d'entrée sera réalisé par un travailleur du CPAS. Le locataire ne peut pas signer le bail tant que l'état des lieux n'a pas été réalisé ;
 - Le CPAS établit avec le locataire un étalement de paiement allant de 20 à 50 € par mois pour constituer réellement la garantie.



Cette garantie sert uniquement pour les dégâts locatifs et pas pour les impayés de loyer.

FICHE 3 ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

- **Qu'est-ce que l'état des lieux d'entrée?**
Description écrite, photographique (avec un smartphone) et détaillée de l'état du logement avant l'entrée du locataire.

Il est :

- **daté et signé** par le propriétaire et le locataire. Le locataire doit recevoir un exemplaire et le garder précieusement ;
- **obligatoire et enregistré par le propriétaire**, en même temps que le bail (enregistrement au 7/21, rue du Rempart à Tournai) ;
- **détaillé** : tous les défauts apparents dans chaque pièce et tous les équipements doivent être mentionnés (traces, trous, griffes, brûlures, cassures, tarte...). Ainsi, le propriétaire ne pourra pas les reprocher au locataire par la suite!



- Le relevé des index (voir fiche 4 « s'installer dans le logement ») se fait lors de l'état des lieux ;
- Si aucun état des lieux n'est fait à l'entrée, l'état des lieux à la sortie est supposé être le même qu'à l'entrée. Le propriétaire ne peut donc rien réclamer.

FICHE 4 COMPTEURS EAU, GAZ ET ÉLECTRICITÉ

• Étapes lors d'un emménagement-déménagement :

Moment important : le relevé d'index. Il permet de mesurer le niveau de consommation.

1. Compléter le document de reprise des énergies (gaz et électricité) :

Il existe un document unique pour le gaz et l'électricité, valable pour tous les fournisseurs d'énergie. Il doit être rempli lors de l'emménagement ou du déménagement.

Document de reprise des énergies

Document à utiliser en cas de : *déménagement- emménagement vente et achat d'un bâtiment- réparation- décès ...*

⚠

- Ce document doit être signé par les deux parties
- Ce document n'équivaut pas à un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie
- Document à établir en deux exemplaires (chaque partie conserve le sien)
- [Consultez ce document et contactez votre fournisseur d'énergie.](#)

Date de l'emménagement		DEMAR	NOUVEAU	ARRIVÉE
Fournisseur concerné par le changement		Electricité	Non	Oui
		Localité	Code Postal	Indice
Données de consommation- ELECTRICITE				
N° EAN ELECTRICITE (sans ou se référer à votre ancien fournisseur)				
Type de compteur				
Compteur Simple	N° de compteur	Indice	Indice	
Compteur Bi-horaire		Indice	Indice	
Compteur Exclusif nuit		Indice	Indice	
Données de consommation- GAZ				
N° EAN GAZ (sans ou se référer à votre ancien fournisseur)				
N° de compteur				
Indice				
INFORMATIONS RELATIVES AU CLIENT SORTANT				
Titre ou Raison sociale (à M, à la Femme, à la Société, à l'Entreprise, à l'Entrepreneur, à l'Individuel)				
NOM :				
Prénoms :				
Adresse Email :				
Nouvelles adresse :				
Localité :	Code Postal :	Indice :		
Fournisseur Electricité :	Fournisseur Gaz :			
Dispositif d'un compteur recharge avec une carte bancaire à usage ? <input type="checkbox"/> ELECTRICITE <input type="checkbox"/> GAZ <input type="checkbox"/> INDIVIDUEL <input type="checkbox"/> NON				
Expérience d'un fournisseur de puissance (uniquement pour Région Bruxelles) ? <input type="checkbox"/> ELECTRICITE <input type="checkbox"/> GAZ <input type="checkbox"/> INDIVIDUEL <input type="checkbox"/> NON				
INFORMATIONS RELATIVES AU PRENEUR				
Titre ou Raison sociale (à M, à la Femme, à la Société, à l'Entreprise, à l'Entrepreneur, à l'Individuel)				
NOM :				
Prénoms :				
Adresse Email :				
Adresse pour l'envoi des factures :				
Localité :	Code Postal :	Indice :		
Fournisseur Electricité :	Fournisseur Gaz :			
Utilisation de l'énergie en tant que : <input type="checkbox"/> Locataire <input type="checkbox"/> Propriétaire (copropriétaire ou d'un logement)				
Usage : <input type="checkbox"/> Privé <input type="checkbox"/> Professionnel				
Signature du client sortant <small>Signature possible de la famille et/ou d'un représentant</small>			Signature du preneur <small>Signature possible de la famille et/ou d'un représentant</small>	

FICHE 4 COMPTEURS EAU, GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Partie rouge : données propres au compteur (jour du relevé de compteur, Adresse de fourniture, numéros de compteurs, Codes EANs, index).

Partie bleue : en cas de déménagement.

Partie verte : en cas d'emménagement ou si le propriétaire récupère son logement.

Le document doit être signé par les deux parties (celui qui sort et celui qui récupère le logement).

Lien pour télécharger le document : https://www.sibelga.be/uploads/assets/316/fr/1366189083309-Formulaire_de_reprise_des_energies.pdf

2. En cas d'emménagement, choisir un fournisseur d'énergie :

Il existe de nombreux fournisseurs d'énergie en Belgique.

Ci-dessous, un site qui permet de comparer les prix et les services des différents fournisseurs d'énergie. Ce site est gratuit et 100% indépendant des fournisseurs d'énergie.

<https://www.monenergie.be/comparateur-prix-energie-?>



Pour estimer la future consommation et prévoir le montant des acomptes, voici une moyenne des ménages belges en fonction du type de logement :

FICHE 4 COMPTEURS EAU, GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Maison familiale :

- Gaz : 25.000 kWh (Acomptes : 125 €/mois)
- Electricité : 3.500 kWh (acomptes : 50 €/mois)

Total acomptes : 175 €/mois

Appartement 1 ou 2 chambres
(surface d'environ 80 m²) :

- Gaz : 15.000 kWh (Acomptes : 75 €/mois)
- Electricité : 2.500 kWh (Acomptes : 40 €/mois)

Total acomptes : 115 €/mois

3. Communiquer le document au fournisseur d'énergie :

- En cas d'emménagement : une fois le fournisseur d'énergie choisi, transmettre le document complété.
- En cas de déménagement : transmettre le document de déménagement au fournisseur actuel pour clôturer le compte. Le fournisseur enverra ensuite une facture de clôture. Attention de bien communiquer la nouvelle adresse !

4. Compléter le document du compteur d'eau à renvoyer à la Société Wallonne des eaux :

Il existe un document unique pour le relevé du compteur d'eau. **Lien pour télécharger le document** : <https://www.swde.be/fr/mediatheque/documentation/formulaires>.

FICHE 5 CHARGES

• Que sont les charges ?

Les consommations personnelles en eau, gaz et électricité. **Il existe aussi des charges communes** (l'entretien de l'ascenseur, l'électricité des couloirs, le nettoyage des couloirs de l'immeuble...).

• Deux systèmes existent pour le calcul des charges :

1. Système de la provision : Le locataire paie une somme d'argent (souvent tous les mois) qui est une **estimation** du coût des consommations. Un décompte annuel (relevé d'index) vérifiera si la somme d'argent est suffisante en fonction de la consommation réelle. Si elle est insuffisante, il faut alors combler le montant manquant. Si elle est supérieure, vous serez remboursé.

Si les compteurs sont au nom du propriétaire : la provision est versée sur le compte du propriétaire avec la communication « pour charges locatives ». Il fait le remboursement annuel si nécessaire.

Si les compteurs sont au nom du locataire : la provision est versée sur le compte du fournisseur d'énergie. Il fait le remboursement annuel si nécessaire.

2. Le système du forfait : Le locataire paie toujours le même montant de charges, peu importe sa consommation. Les compteurs sont au nom du propriétaire.



Le système choisi doit être défini dans le contrat de bail.

FICHE 6 SE MEUBLER BON MARCHÉ

- **La Ressourcerie :**

Deux lieux :

- 61, Boulevard Eisenhower à Tournai
Tel : 069/44.57.71
Horaires :
Lundi 13h à 18h
Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi 10h à 18h
Samedi 10h à 17h
- 24, Rue de Maire à Froyennes
Tel : 069/77.64.40
Horaires :
Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi 10h à 18h
Samedi 10h à 17h

- **Entreprise d'économie solidaire du CPAS**

38, chaussée de Lille à Tournai
Tel : 069/88.89.42
Horaires : sur rendez-vous

- **Groupe facebook**

<https://www.facebook.com/groups/Donspourtournai/about/>

FICHE 1 AIDES AU LOGEMENT

- **Avance du premier mois de loyer : aide remboursable par étalement de paiement.**

Comment ?

Introduire la demande auprès du service social du CPAS, qui sera ensuite soumise au comité du CPAS (chaque mardi).

- **A.D.e.L (Allocation de Déménagement et de Loyer) de la Région Wallonne :**

Pour qui ?

- Personnes ayant quitté un logement (reconnu par la Région wallonne) insalubre inhabitable, surpeuplé, inadapté à un handicap ou étant sans-abri (personne qui possède une attestation sans abri du CPAS depuis 3 mois ou une attestation d'hébergement (maison d'accueil, centre pour personnes réfugiées,...) ;
- **ET** ayant retrouvé un logement adapté et aux normes de salubrité.

Comment ?

- Télécharger le formulaire de demande et le compléter. **Taper dans un moteur de recherche «Formulaire ADeL».**
- Dans un délai de 6 mois à dater du début du contrat de bail.
- Aide pour télécharger et remplir le document : DAL - 7, rue de Paris à Tournai
Tel : 0488/410.003

FICHE 1 AIDES AU LOGEMENT

Ou directement

Bureau de la Région wallonne
19, rue de la Wallonie à Tournai
Permanence infos-conseils le jeudi
(9h30-12h, 13h-15h).

- **Prime à l'installation du CPAS :**

Ne peut être donnée qu'une fois dans la vie. Son montant est équivalent à celui du RIS « famille ».

Pour qui ?

- **Les personnes sans-abri (personne qui possède une attestation sans abri du CPAS depuis 3 mois ou une attestation d'hébergement (maison d'accueil, centre pour personnes réfugiées,...) :** être sans logement et avoir une attestation « sans abri » délivrée par le comité du CPAS.

Comment ?

- Avoir le contrat de bail et le document de la commune signalant le changement d'adresse (modèle 2 bis) ;
- Avoir la visite de l'assistante sociale référente du service social du CPAS pour vérifier que la personne réside dans le logement.

Cette prime est totalement indépendante de l'ADeL. Une personne peut donc introduire sa demande au CPAS pour la prime d'installation et à la R.W pour l'Allocation de Déménagement et de Loyer.

FICHE 2 AIDES ÉNERGIE

- **Service énergie du CPAS**

Pour qui ?

- Les personnes rencontrant des difficultés de paiement de factures d'eau, d'électricité et souhaitant être accompagnées dans les questions de consommation d'énergie.

Les revenus concernés sont :

- Un Revenu d'intégration Sociale ;
- Une aide équivalente au CPAS ;
- Une allocation de chômage ou d'invalidité ou un autre revenu à charge de la Sécurité Sociale ;
- Un revenu de Garantie Aux Personnes Agées (GRAPA).

Accompagnement :

Lecture des factures, démarches liées au déménagement (relevé des index, explications et conseils vis-à-vis du fournisseur énergie), **mise en place d'un étalement de paiement** pour des factures impayées, **conseils au niveau des consommations d'énergie, information sur l'existence des compteurs à budget et s'occupe de son installation si nécessaire.** Aide dans le paiement de factures d'énergie via le «Fonds Social gaz et électricité» et le «Droit de Tirage».

Permanences

Mardi matin et jeudi après-midi
118, rue de la Citadelle à Tournai

FICHE 2 AIDES ÉNERGIE

• Tarif social énergie

C'est quoi ?

- Tarif avantageux pour l'électricité et le gaz naturel pour les personnes de certaines catégories de revenus.

Comment ?

Transmettre une attestation au fournisseur d'énergie. L'attestation est à demander, selon la source des revenus soit : au CPAS, au SPF sécurité sociale direction générale des personnes handicapées ou au SPF pensions.

• Prime Mébar

Pour qui ?

Les personnes ayant des revenus précaires.

Pour quoi ?

La réalisation de travaux pour une meilleure utilisation de l'énergie (remplacement de châssis, de portes extérieures, placement d'une chaudière, isolation du grenier, installation d'un pellet,...).

Montant de la prime :

1365€. Elle peut être accordée plusieurs fois à un même ménage mais une période de 5 ans doit être écoulée entre les demandes.

Comment ?

Introduire la demande au Cpas de la commune où la personne réside. **Document à télécharger:** <https://energie.wallonie.be/servlet/Repository/formulaire-demande-mebar-ii.pdf?ID=49850>

FICHE 3 DROITS ET DEVOIRS DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

• Propriétaire

Droits :

- Fixer le loyer librement



Il ne peut être modifié pendant le contrat de bail sauf si des travaux réalisés par le propriétaire améliorent le confort du logement.

- Indexer le loyer

Le propriétaire a le droit d'augmenter le loyer une fois par an en fonction de l'**inflation (augmentation du coût de la vie qui se calcule selon une formule fixée par la loi)**.

- Visiter le bien loué

Le propriétaire peut prévoir dans le contrat de bail une ou plusieurs visites du logement en cours de bail, pour vérifier qu'il est entretenu « normalement ». Cette visite doit être convenue avec le locataire et réalisée en sa présence.

Devoirs :

- Mettre à disposition un logement décent

Le logement doit **satisfaire à certaines conditions en matière de confort, de sécurité et de salubrité prévues par la loi**.

- Réaliser les travaux à sa charge

> Voir Fiche 4 « Habiter un logement ».

FICHE 3 DROITS ET DEVOIRS DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

• Locataire

Droits :

- **Vivre dans une habitation en parfait état, saine et salubre**



Si cette règle n'est pas respectée par le propriétaire, il faut demander :

- Une enquête de salubrité à la Région Wallonne via le formulaire. **Taper dans un moteur de recherche «enquête salubrité».**
- Ou un avis au service salubrité de la ville de Tournai : 069/33.23.19.
- **Rester dans le logement en cas de désaccord**
Le propriétaire ne peut pas décider seul d'expulser un locataire. Seul un juge de paix peut ordonner une expulsion.
- **Droit à la vie privée**
Le propriétaire ne peut pas entrer dans le logement sans la permission du locataire.
- **Vérifier que l'indexation est correctement calculée**

Comment calculer l'indexation et à quelle moment ?
<https://www.droitsquotidiens.be/fr/question/comment-calculer-lindexation-de-mon-loyer>

FICHE 3 DROITS ET DEVOIRS DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

Devoirs :

- **Payer le loyer et les charges dans les délais**
- **Maintenir le logement en bon état**
Le locataire doit entretenir « normalement » le logement et réparer les dégâts causés par lui-même (vitres cassées, trous dans les murs,...).



Il doit par exemple entretenir la chaudière, déboucher le lavabo, protéger la tuyauterie contre le gel, ...

- **Avertir le propriétaire en cas de problème dans le logement**
> voir fiche 5, « Habiter un logement ».
- **Avertir le propriétaire s'il quitte le logement (« donner un préavis »)**
Les modalités et les délais pour quitter un logement dépendent du type de bail signé
> Voir fiche 1 « Quitter un logement ».
- **Ne pas effectuer de transformations ou travaux sans l'autorisation du propriétaire.**

FICHE 4 TRAVAUX À CHARGES DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

• Responsabilités du propriétaire

- Travaux résultant de l'**usure normale** (ex : retapisser après 9 ans) et de la **vétusté** (ex : remplacer une vieille chaudière);
- Travaux de cas de **force majeure** (ex : un cambriolage).

• Responsabilités du locataire

- Entretien du logement et maintien du logement en bon état (nettoyage, cirage du parquet, entretien des parterres, de la chaudière, ...).

La Région wallonne propose un tableau très détaillé des entretiens et réparations à charges du locataire et des travaux à charge du propriétaire : http://lampspw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/logement/views/documents/location/bail/A5-6_LES_REPARATIONS_ET_L_ENTRETIEN_DES_LIEUX_LOUES_QUI_FAIT_QUOI.pdf

• Que faire si des travaux doivent être réalisés par le propriétaire ?

1. S'assurer que les travaux sont bien à sa charge;
2. Avertir le propriétaire par courrier;
3. Si le propriétaire ne répond pas, s'adresser au juge de paix pour demander une procédure en conciliation => voir fiche 5 «Habiter le logement».

• Exemple de courrier

Voir page suivante.

FICHE 4 TRAVAUX À CHARGES DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

Nom - Prénom du locataire	Nom - Prénom du(des) bailleur(s) ou de son (leur) représentant
Adresse	Adresse
Code postal + Ville	Code postal
Téléphone	Ville
Adresse e-mail	Fait à , le jj/mm/aaaa

Objet: Demande de réalisation de travaux de réparations autre que locatives

Madame, Monsieur

Je fais référence à notre bail signé le jj/mm/aaaa portant sur la location du bien situé Adresse complète.

Je vous informe avoir constaté récemment que le logement présente des dégradations qui nécessitent des réparations qui n'entrent pas dans le champ des réparations locatives à la charge du locataire.

En effet, le logement présente les problèmes suivants : Précisez les différents problèmes.

Il est de mon devoir de vous avertir de ces dommages afin que vous puissiez rapidement agir et éviter une aggravation de la situation.

Vous êtes, à l'inverse, tenu d'effectuer, « pendant la durée du bail, toutes les réparations qui peuvent devenir nécessaires, autres que les locatives » (article 1720 du code civil). Par conséquent, je vous prie de d'effectuer les travaux et réparations nécessaires, et ce dans les meilleurs délais.

Dans l'attente d'une réponse de votre part que j'espère favorable, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

FICHE 5 EN CAS DE PROBLÈME DANS LE LOGEMENT

Si le locataire a un problème dans le logement, il a l'obligation de prévenir le propriétaire dans le but d'**essayer de trouver un accord à l'amiable**, le plus souvent par téléphone ou par une rencontre > voir fiche 3 « Habiter le logement ».

- Si les appels téléphoniques ou rencontres n'apportent aucune solution, **il faut** :
Envoyer une lettre (de préférence recommandée).
- S'il ne réagit pas, **il faut** :
Envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception de « mise en demeure ».

• Mise en demeure

Dernier rappel écrit qui demande à une personne d'exécuter son obligation, avant une action en justice.

Indiquer dans le courrier : « mise en demeure pour... » et clôturer le courrier par : « si vous n'exécutez pas vos obligations dans un délai de... je ferai appel au juge de paix » pour une demande de conciliation.

• Procédure en conciliation

La demande peut se faire par lettre envoyée au juge de paix du canton où est situé le bien.

1^{er} canton : rive droite.

2^e canton : rive gauche.

- **Coordonnées « Justice de paix » Tournai :**

Adresse : Boulevard Léopold 72, 7500 Tournai

Téléphone : 069/22.87.37

FICHE 5 EN CAS DE PROBLÈME DANS LE LOGEMENT

- Modèle de lettre de demande de conciliation

(nom)	A l'att. De Mme/Mr
(date)	le Juge de Paix du Canton de
(adresse)	(adresse)

Madame/ Monsieur le Juge de Paix,

Puis-je vous demander respectueusement de bien vouloir convoquer en conciliation {Monsieur} et {Madame} (OU la firme), domicilié(s) {sise} à

L'objet du litige concerne: {donner une brève description du problème}

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Juge de Paix, en l'expression de mes sentiments très distingués.

(signature)

- Avantages de la procédure :

Gratuite, rapide, sans frais administratifs et peut se faire sans avocat.

- Inconvénient de la procédure :

Le propriétaire n'est pas obligé de venir au rendez-vous.

- À la suite de la conciliation, deux cas de figure :

- Les personnes ont trouvé un accord et celui-ci vaut jugement et doit être respecté ;
- Les personnes n'ont pas trouvé d'accord, il est possible alors d'introduire une requête auprès du juge de paix.

FICHE 5 EN CAS DE PROBLÈME DANS LE LOGEMENT

- **Faire appel à un avocat**

Il est conseillé de faire appel à un avocat compétent en matière de logement. La liste des avocats spécialisés peut être obtenue au barreau de l'Ordre des avocats de votre région (adresses des barreaux <http://www.avocats.be/>).

Pour les personnes ayant peu de revenus, il est possible de s'adresser au **bureau d'aide juridique afin d'avoir une information juridique ou obtenir l'assistance d'un avocat désigné par le Barreau.**

Bureau d'Aide Juridique

Place du Palais de Justice, 4
7500 TOURNAI

Téléphone : 069/36.00.08

Accessible par téléphone tous les matins de 8h30 à 12h00.

FICHE 6 EN CAS DE CONFLIT DE VOISINAGE

Mieux vaut :

- Essayer de trouver une solution avec son voisin ;
- Si pas de solution possible, faire appel au juge de paix, compétent pour les problèmes liés au logement et aux conflits de voisinage.
> voir Fiche 5 «Habiter le logement»

- **Médiation volontaire**

Il s'agit de faire appel à un médiateur qui facilitera le dialogue. Il prendra contact avec le voisin et aidera à trouver une solution de façon active.

Service de médiation :

Maison de l'habitat
14, rue des Corriers
Tel : 069/33.24.51

- **Procédure en conciliation**

Si la médiation ne permet pas de résoudre le conflit, une procédure en conciliation auprès du juge de paix est possible > Voir Fiche 5 «Habiter son logement».

FICHE 7 REFUS DE DOMICILIATION

• Cadre légal

La Loi sur le registre des populations (domiciliation) du 16 juillet 1992 stipule qu'« aucun refus d'inscription à titre de résidence principale ne peut être opposé pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire ».

Mais la loi du 9 novembre 2015 (Ministre de l'Intérieur, Jan Jambon) rend la domiciliation provisoire tant que l'irrégularité n'est pas résolue. Dorénavant, la commune pourra inscrire « provisoirement » pour la durée de l'irrégularité.

Si la commune refuse l'inscription dans **ses registres de la population, une contestation de la décision est possible dans les 30 jours.**

• Contester la décision de la commune

1. Demander la décision écrite de la commune (le modèle 9).
2. Écrire au Ministre de l'intérieur en mentionnant :
 - toutes les informations (et documents) utiles pour que le ministre puisse se faire une opinion correcte de la situation ;
 - les données complètes d'identification : nom, prénoms, date de naissance, adresse de la dernière résidence principale, numéro d'identification du registre national ;
 - date et signature du demandeur.

FICHE 7 REFUS DE DOMICILIATION

Ministre de l'Intérieur

Direction générale Institutions et Population
Parc Atrium

Rue des Colonies, 11
1000 BRUXELLES

02/518.21.40

CallCenterRRN@rrn.fgov.be

- Traitement de la demande par le Ministre de l'Intérieur qui envoie un **délégué pour vérifier** la situation.

La commune doit fournir le rapport des contrôles effectués sur place et les faits permettant de déterminer la résidence. Sur base de ces éléments, le **délégué confirme ou non la décision** de la commune. Une lettre recommandée est adressée au demandeur.

- Faire appel de la décision.

Si la décision ne convient pas, **il existe un délai de 15 jours pour faire appel.**

FICHE 1 RÉSILIATION DU BAIL

• **Qu'est-ce que la résiliation du bail ?**

Interruption du contrat avant la date prévue sous forme d'un courrier recommandé que l'on appelle préavis.

Le **préavis** commence le 1^{er} jour du mois qui suit le mois pendant lequel le préavis a été envoyé. Le préavis doit toujours être envoyé par recommandé. Exemple : le préavis est envoyé courant du mois de juin, il commence le 1^{er} juillet.

• **Résiliation par le locataire****Pour un bail de 9 ans**

Le contrat peut être interrompu à tout moment, moyennant :

- Un préavis de 3 mois
- Le paiement d'une indemnité équivalent à :
 - 3 mois de loyer : s'il part au cours de la 1^{ère} année de location ;
 - 2 mois de loyer : s'il part au cours de la 2^e année de location ;
 - 1 mois de loyer : s'il part au cours de la 3^e année de location ;
 - Aucune indemnité à partir de la 4^e année.

Pour un bail de courte durée

- Pour les baux signés **avant le 1^{er} septembre 2018** : le contrat **ne peut être interrompu**, sauf si cela est prévu dans le bail ou que le propriétaire et le locataire trouvent une solution d'un commun accord (celle-ci doit être mise

FICHE 1 RÉSILIATION DU BAIL

par écrit).

- Pour les baux **signés et renouvelés au 1^{er} septembre 2018** : le contrat peut être interrompu à tout moment moyennant :
 - un préavis de 3 mois ;
 - le paiement d'une indemnité équivalent à 1 mois de loyer ;



Pour quitter le logement à la fin du bail de courte durée, le locataire doit :

- **envoyer un préavis 3 mois avant la fin du bail.**

Exemple : Le bail se termine le 31 août.

Un préavis doit être envoyé avant le 31 mai.

• **La résiliation par le propriétaire****Pour un bail de 9 ans**

Le contrat peut être interrompu moyennant un préavis de 6 mois.

- **Pour occupation personnelle** (ou sa famille proche) ;
 - à tout moment.
- **Pour travaux de rénovation**, moyennant :
 - être à la fin d'un triennat (3^{ème}, 6^{ème}, ... année du bail).
- **Sans motif**, moyennant :
 - être à la fin d'un triennat (3^{ème}, 6^{ème}, ... année du bail) ;
 - paiement d'une indemnité équivalent à 9 mois de loyer à la fin du 1^{er} triennat (3 ans) et de 6

FICHE 1 RÉSILIATION DU BAIL

mois de loyer à la fin du 2ème triennat (6 ans).
Un arrangement à l'amiable est toujours possible.

Pour un bail de courte durée

Pour les baux signés **avant le 1^{er} septembre 2018**: le contrat **ne peut être interrompu**, sauf si cela est prévu dans le bail ou que le propriétaire et le locataire trouvent une solution d'un commun accord (celle-ci doit être mise par écrit).

Pour les baux signés ou renouvelés **au 1er septembre 2018**:

le contrat peut être interrompu après la première année de location et uniquement **pour occupation personnelle** (ou d'un membre de la famille du premier degré), moyennant :

- un **préavis de 3 mois** ;
- le paiement d'une indemnité d'**1 mois de loyer** ;



Pour que le locataire quitte le logement à la fin du bail de courte durée, le propriétaire doit :

- **envoyer un préavis 3 mois avant la fin du bail.**

Exemple : Le bail se termine le 31 août. Un préavis doit être envoyé avant le 31 mai.



En cas de déménagement de personnes bénéficiant de l'ADeL, elles doivent avertir le service ADeL dans les 3 mois à dater de la prise en location du nouveau logement à l'adresse suivante : SPW/Département du Logement/ service ADeL – 1, Rue des Brigades d'Irlande 1 à 5100 Jambes.

FICHE 2 ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE ET LIBÉRATION DE LA GARANTIE LOCATIVE

• État des lieux de sortie

Permet de savoir si des dégâts ont été causés pendant la durée du bail en le comparant à l'état des lieux d'entrée. Si **des dégâts** ont été occasionnés, les frais de réparations peuvent être récupérés sur le montant de la garantie locative.



Le locataire n'est pas responsable de certaines dégradations > voir fiche 4 « Habiter un logement ».

Le relevé des index est à effectuer lors de l'état des lieux de sortie. Il faut **transmettre le document de déménagement au fournisseur d'énergie actuel pour clôturer le compte**. Le fournisseur fera parvenir **une facture de clôture. Attention de bien communiquer la nouvelle adresse** > voir fiche 4 « S'installer dans un logement ».

Lien pour télécharger le document :

https://www.sibelga.be/uploads/assets/316/fr/1366189083309-Formulaire_de_reprise_des_energies.pdf

L'état des lieux de sortie, daté et signé par le locataire et le propriétaire permet :

- la libération des lieux ;
- la remise des clés ;
- la libération de la garantie locative.

• Libération de la garantie locative

Selon l'état des lieux de sortie, la garantie locative est :

FICHE 2 ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE ET LIBÉRATION DE LA GARANTIE LOCATIVE

- Restituée totalement au locataire (pas de dégâts);
- Répartie entre le propriétaire et le locataire (quelques dégâts et estimation de ceux-ci);
- Retenue entièrement par le propriétaire (en fonction de l'estimation des dégâts).



Il est important de signer le document de libération de la garantie locative, à l'issue de l'état des lieux de sortie.

Voici un exemplaire type :

Entre : Nom - Prénom du propriétaire Adresse Code postal Ville Le Bailleur,	Nom du locataire Adresse Code postal Ville Le Locataire,
---	--

ci-après dénommés les Parties.
Est convenu ce qui suit :

Objet : libération de la garantie locative

Il est fait référence au contrat de bail pour le bien situé Adresse complète, signé le jj/mm/aaaa, ayant pour date de début jj/mm/aaaa et ayant pris fin le jj/mm/aaaa.

Une garantie locative d'un montant de ... euros a été constituée par le Locataire en début de bail, sous la forme suivante ... [indiquer précisément la forme de la garantie bancaire : sur un compte individualisé, sur le compte du propriétaire ou donné en cash, ou garantie bancaire du CPAS]

Suite à l'état des lieux contradictoire qui a été établi le jj/mm/aaaa et aux formalités de fin de bail, les Parties conviennent que la garantie locative doit être libérée de la manière suivante :

- Libération au bénéfice du Bailleur : ... euros
- Libération au bénéfice du Locataire : ... euros

La libération ou la levée de la garantie n'emporte pas décharge des éventuels soldes de charges à devoir, à l'exception de ceux liquidés à la fin du bail.

Fait à ... , le jj/mm/aaaa

Signature du(des) bailleurs ou du représentant	Signature du(des) locataire(s)
--	--------------------------------

FICHE 1 SERVICES POUR ACCOMPAGNER

- **CPAS**
 - **Service social**
Lundi au vendredi **SAUF** mardi après-midi
Tel : 069/88.45.60
 - **Service énergie pour aider à lire les factures (voir fiche 2 « Habiter le logement ») : les aides énergie.**
Mardi matin et jeudi après-midi
Tel : 069/88.45.66
118, Rue de la Citadelle à Tournai.
- **Plateforme d'accueil pour l'intégration des personnes d'origine étrangère**
 - **Permanence 1^{er} accueil pour toutes difficultés ;**
Vendredi de 9h30 à 11h à la maison internationale
11, Quai des salines à Tournai
Tel : 069/84.01.31
- **Bureaux de la région wallonne**
 - **Infos-conseils Logement :**
pour l'Allocation de Déménagement Et de Loyer (ADeL). Jeudi de 9h30 à 12h et de 13h à 15h, sans rendez-vous. 19-21, Rue de Wallonie à Tournai.
Tel : 081/33.23.10. S'installer pour la première fois. Rénover son habitat. Signer un bail. Souscrire un emprunt hypothécaire. Retrouver un toit. Acquérir une maison.
 - **Crédit social de la région wallonne : pour acheter sa maison**
Credissimo Hainaut | 85, rue Royale, 85 à Tournai
Tel. 069/22.29.65 | info@credissimohainaut.be

FICHE 1 SERVICES POUR ACCOMPAGNER

- **Service d'Aide à l'Intégration Sociale (SAIS)**

- Aide à la rédaction, à la compréhension d'un courrier et dans les démarches administratives.

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h30 à 12h.
3/7, rue Saint Piat à Tournai
Tel. 069/84.07.30 ou 0499.38.00.84

- **Permanence aide juridique**

- Un avocat répond gratuitement à vos questions mais ne prend pas en charge votre dossier.
Vendredi de 11h à 13h | 33, rue Frinoise à Tournai

- **DAL**

- Accompagnement pour toutes questions en lien avec le logement.

7, Rue de Paris à Tournai
Tel. 0488/41.00.03

Tous les jours de 8h30-12h30, 13h-16h30 sauf le lundi matin.

Permanences à la maison de l'Habitat (Rue des Corriers 14 à Tournai) mardi matin et jeudi après-midi.

- **Service d'Accompagnement pour personnes adultes en situations de handicap de la Province de Hainaut**

Boulevard des Combattants 82 - 7500 Tournai
Tel 069/765 610 | Fax 069/765 621
sac.tournai@hainaut.be

*Aide spécifique en matière de logement: de la recherche à l'attribution du bien.



Les données figurant dans ce guide ont été collectées en Mars 2019.

Le DAL a pour mission :

- Accompagner dans la recherche, l'installation et le maintien en logement;
- Informer sur les droits et devoirs du locataire et du propriétaire ;
- Soutenir et développer des projets d'habitats alternatifs.

CONTACT

7, rue de Paris à Tournai

0488/41 00 03

069 / 30 44 29

www.daltournai.be



s'investir dans
le bien-être
et la prospérité