

HSSN info

Bulletin n°9 - février 2016



HABITATIONS SOCIALES DE SAINT-NICOLAS



Rue des Charbonnages 95
4420 Saint-Nicolas
Tél. 04 224 77 77 • Fax 04 226 22 97
www.logementsaintnicolas.be

Société de logements de service public
agrée par la S.W.L. sous le n°6190
N° entreprise : 0403.978.670

Le mot du président



Chers locataires,
Chers lecteurs,

A l'aube de cette nouvelle année, et avec l'ensemble des membres du Conseil d'Administration, nous vous présentons nos meilleurs vœux de bonheur, de santé et de prospérité.

Chers locataires, permettez-moi de vous proposer de prendre une bonne résolution pour cette nouvelle année :

Combattons ensemble l'incivilité et les dépôts clandestins.

Nous, les HSSN, continuerons à vous informer, à organiser des journées «propreté», à collaborer avec les services communaux, la Régie des Quartiers, le CCLP, ... mais sans votre participation, nos efforts seront vains.

Bonne année et bonne lecture,

Birol COKGEZEN,
Président des HSSN.

SOMMAIRE

EDITO	P. 3
ENTRE NOUS	
La 3 ^e édition du salon « Espace Beauté »	P. 4
La compagnie de vos animaux de compagnie	P. 5
DOSSIER	
La lutte contre les impayés	P. 7
VU DE L'INTERIEUR	
Vous quittez un de nos logements	P. 11
EN PARALLELE	
Une aide à l'ameublement	P. 13
La Régie des Quartiers c'est...	P. 14
A VOS AGENDAS	P. 15
A VOUS DE JOUER	P. 15

Chers locataires de HSSN,
Chers lecteurs,

Par l'intermédiaire de ce premier bulletin de l'année, bien que en retard, je m'associe à l'ensemble du Personnel pour vous présenter nos meilleurs vœux pour l'année 2016.

En ce début d'année 2016 et suite à la prise d'une retraite bien méritée de notre plafonneur, Albert, nous étoffons notre Régie ouvrière de deux nouveaux collaborateurs, messieurs MARECHAL Xavier et BONADONNA Giuseppe, respectivement plombier et ouvrier polyvalent.

Nous enregistrons également la démission du Conseil d'Administration de Madame FRESON Isabelle. Je tiens particulièrement à la remercier pour sa collaboration active durant ses 10 années de mandat et lui souhaite toute la réussite pour l'avenir.

En matière de gros chantiers, 2016 annonce :

- Le placement de chauffage dans les logements des rues de la Colline et JP Dubuisson ;
- Le placement de chauffage et le bardage des façades des logements des rue du Chêne et du Passage du Berger ;
- La construction de 8 logements « basse énergie » avenue des Marronniers.

Enfin, hors les tâches récurrentes, nous tenterons, avec tous les moyens et partenaires dont nous disposons, d'endiguer l'incivisme et les dépôts d'immondices clandestins.

Bonne et heureuse année à tous !



Le Directeur-gérant,
Patrick LAMBRICHTS

Entre nous



La 3^e édition du salon «Espace Beauté et Bien-être»

À l'approche des fêtes de fin d'année, nombreuses femmes ont sollicité la réédition d'un moment de détente pour se ressourcer, prendre soin d'elles, se sentir bien dans leur corps et dans leurs têtes ; loin du stress et de la fatigue du quotidien. C'est pourquoi nous avons proposé, en partenariat avec le Plan de Cohésion Sociale et la Régie des Quartiers, une 3^e édition de l'«Espace Beauté et Bien-être» à Saint-Nicolas, à l'école de la Coopération.

En effet, les éditions précédentes furent riches en rencontres, échanges, astuces de beauté et autres discussions « de filles »... Plusieurs ateliers étaient proposés tels que : coiffure, manucures, pédicures, maquillage,... Menés par des professionnelles et étudiantes bénévoles. Un espace pour l'encadrement des enfants était à nouveau prévu, de même que quelques rafraichissements et autres collations.

Le tout contre une participation modique variant de 2 euros pour une manucure à 5 euros pour une coupe, shampoing et brushing. Nous espérons rencontrer le même succès lors d'une prochaine édition dans le courant du mois de mai 2016...



Entre nous

La compagnie de vos animaux de compagnie



5

Comment ne pas craquer devant un chaton mignon, un lapin nain, un toutou tout doux ou un perroquet rieur ?! Bien sûr qu'ils sont attachants et qu'ils occupent une place à part entière dans le quotidien de leurs heureux propriétaires mais qu'en est-il de leur présence au sein de nos logements ?

Que dit la loi ?

L'article 1728, 1° du Code civil impose au locataire d'user de la chose (le logement) en bon père de famille. Il doit donc se servir du bien loué comme le ferait toute personne normalement prudente, diligente et avisée. Parmi les exemples d'un usage incorrect du bien, on retrouve notamment le fait, pour le locataire, de détenir des animaux malgré une interdiction expresse prévue dans le contrat de bail. Si vos animaux domestiques détériorent le bien loué (griffes sur les murs ou portes, etc.) ou engendrent des troubles de voisinage (abolements, excréments, dangerosité, etc), le propriétaire peut, aussi, **saisir le juge de paix**.

En principe le propriétaire peut limiter la présence d'animaux dans son bien et le locataire est libre d'accepter cette règle en signant le bail ou non.

Que dit le règlement d'ordre intérieur des HSSN ?

Au regard de l'article VI, alinéas 31, relatifs à l'occupation des lieux, pour rappel : « Le locataire ne pourra, par simple tolérance de la Société, posséder, par logement, qu'un chat (exceptionnellement deux) ou un autre animal domestique dont la détention est légalement autorisée ou un chien d'une race autre que celle considérées comme dangereuses par une loi ou un règlement. De plus, tous les chiens circulant dans les espaces communs doivent porter une muselière.

Cette tolérance ne sera reconnue et maintenue que pour autant que :

- le locataire renseigne l'animal à la Société
- l'animal ne soit en rien une gêne ou un danger pour les personnes ou les biens.
- s'il s'agit d'un chien, le locataire le tiennent constamment en laisse hors de son logement
- le locataire veille scrupuleusement à la propreté du logement, des parties communes et des abords de l'immeuble.

Tout manquement à l'une de ces conditions entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, le droit pour la Société d'exiger le départ immédiat de l'animal. »



Dossier : la lutte contre les impayés

Contentieux et social : un partenariat interne de deux services si opposés et à la fois si complémentaires.



François DONNAY, en charge du service contentieux dans la société depuis 14 ans s'occupe de tout ce qui est en lien avec les retards loyers, les problèmes de paiement des factures travaux, les troubles de voisinage, ...

Son rôle n'est pas simplement administratif. Certes, il envoie les rappels et les mises en demeure, il vérifie les plans d'apurement et prend les contacts nécessaires avec l'ensemble des parties mais il doit également

fournir à notre avocat le dossier le plus complet possible afin d'introduire ce dossier devant la justice de paix de Saint-Nicolas.

Ceci nécessite une collaboration très étroite avec l'ensemble des services ce qui, il faut bien l'admettre, n'est pas toujours facile étant donné que les problèmes peuvent survenir à plusieurs niveaux.

Il a également un rôle humain ; il tente par la discussion et la rencontre avec les locataires (à la société durant les heures d'ouverture du guichet mais surtout à domicile) de comprendre leurs problèmes et ensuite de trouver des solutions via des plans d'apurement.

Il est évident que ce type de démarches a évité à bon nombre d'entre eux d'être mis en justice et ainsi de connaître la pénible expérience de la procédure judiciaire qui peut, au pire des cas, amener à l'expulsion.

Ces visites à domicile prennent du temps et ne sont pas toujours évidentes mais elles sont indispensables afin d'établir une certaine confiance entre lui et le locataire.

En effet , il nous est apparu que la majorité des plans étaient pris lors des visites chez le locataire où celui-ci se sent plus en confiance pour parler de ses problèmes.



Dossier : suite

Il faut bien assimiler que plus le nombre de plans est élevé moins il y aura de procédures en justice ; ce qui entraîne évidemment un coût moins important aussi bien pour le locataire que pour la société. Les plans pris à l'amiable sont donc préférables aux procédures coûteuses et longues en justice.

Grâce à cette organisation et à cette bonne gestion du service, le nombre d'expulsions ainsi que les montants des arriérés restent stables.

Afin de mieux comprendre le fonctionnement, vous trouverez ci-après :

La procédure relative au service contentieux :

1. Clôture du mois x

- Impression et analyse des listes des retards ;
- Examen du respect des plans d'apurement en cours ;
- Décision : soit
 - * Visite au locataire ou fixation de rendez-vous au bureau : plans amiables d'apurement ou délai de paiement complet ;
 - * Eventuellement, visite de l'assistante sociale ;
 - * Envoi des rappels : délai de 14 jours pour apurement de la dette.

2. Mise en demeure

- Examen des cas des locataires présentant un arriéré équivalent à plus d'un mois de loyer et n'ayant réagi ni au rappel ni aux visites, transmission de l'historique financier à l'avocat pour envoi d'une mise en demeure – délai de 8 jours ;
- Examen des plans amiables d'apurement : si non respect et arriéré de loyer équivalent à un mois de loyer, mise en demeure. Si arriéré inférieur, visite au locataire.

3. Dernière tentative amiable

- Locataires dont on sait qu'ils sont vraiment en difficulté ; malgré l'absence de réaction à la mise en demeure, une dernière visite (ou tentative) est effectuée. Examen de ces locataires au cas par cas et, éventuellement, intervention de l'assistante sociale.

4. Clôture du mois x + 1

- Si l'arriéré subsiste, ou s'accroît, et si toutes les tentatives amiables ont échoué, transmission à l'avocat d'un historique financier actualisé et du certificat de composition de ménage. Introduction de la procédure en conciliation en justice de Paix ;
- Rapport d'audience :
 - * Conciliation : vérification du respect des engagements actés.
 - * Non-conciliation : vérification que le locataire n'aurait pas, à ce moment, réglé sa dette sans se présenter à l'audience.

5. Procédure contentieuse

- En cas de non-conciliation avec persistance de l'arriéré ou de non-respect de la conciliation avec accroissement de l'arriéré, transmission à l'avocat d'un historique financier actualisé et des certificats de résidence - Dépôt de la requête en Justice de Paix ;
- Rapport d'audience :
 - * Jugement contradictoire : suivi des décisions (termes et délais) et éventuellement signification et mise à exécution forcée par Huissier auquel le dossier est transmis par le service contentieux ;
 - * Jugement par défaut : signification et exécution forcée.
- Suivi des procédures d'exécution forcée par huissier.

**Attention : expulsion suspendue du 1 Novembre au 15 Mars
(voir décret du 16 Mai 2013)**

6. Fin du dossier

- Clôture pure et simple après paiement intégral de la dette et suivi du locataire pendant deux mois ; le dossier est conservé dans les archives ;
- Si un solde subsiste et est déclaré irrécouvrable, préparation et présentation du dossier au Conseil d'Administration pour mise en irrécouvrable.



Dossier : suite

Afin d'humaniser davantage encore le contentieux, une collaboration intensive s'est mise en place avec M^{me} AGUIAR RADEMACKERS Soledad, notre assistante sociale depuis août 2008.

Dans un premier temps, Soledad a été engagée pour s'occuper et coordonner principalement l'aspect humain durant les travaux de rénovation du PEI et ce, sur les différents chantiers. Tâche bien difficile car elle devait gérer les différences de points de vue entre entrepreneurs et locataires ; ceux-ci n'ayant évidemment pas les mêmes attentes ni les mêmes besoins.

Il n'était pas aisé de répondre positivement à chaque demande en respectant les directives hiérarchiques, les impératifs en lien avec les marchés publics (ex. les délais, ...).

Suite à la fin des travaux du PEI, notre assistante sociale a pu récupérer du temps qu'elle met maintenant au profit des locataires et des candidats.

Les visites réalisées par Soledad chez les locataires (visite contrat de bail) sont faites sur base de la possibilité donnée au propriétaire, d'une plainte ou encore sont en lien avec une demande de mutation. Elle vérifie ainsi l'état du logement, son occupation en « bon père de famille » et la prise effective d'une assurance habitation par le locataire (pour rappel, celle-ci est une obligation du contrat de bail - article ...).

M^{me} AGUIAR et M. DONNAY, par leur bonne entente et leur méthode de travail organisée et structurée, ont créé une excellente collaboration entre ces deux services ; à la fois si opposés et si complémentaires : l'un humanisant davantage l'autre pendant que ce dernier renforce le premier.

Cette collaboration étant surtout centrée sur l'approche du locataire ; voilà pour-quoi, nos deux employés mettent du cœur à rencontrer les personnes.

Cette nouvelle méthode de travail a permis également de mieux entrer en communication avec les médiateurs de dettes et les administrateurs de biens de nos locataires.

Un travail à l'extérieur des murs du bureau, sur le terrain, par les visites à domiciles permet de mieux connaître les dossiers. Entrer dans le logement, dans l'environnement des locataires permet de créer un dialogue qui est parfois bien plus difficile à mettre en place au sein des bureaux vu le côté plus formel des lieux.

Créer cette relation de confiance avec les locataires permet au fil du temps de trouver bien des solutions (guidance budgétaire, suivi à domicile, mise en place de service adapté, ...)

Un constat sans équivoque : le travail relationnel de longue haleine effectué par ces deux services est efficace !!

Cette collaboration évite des frais aux locataires comme à la société ; elle permet parfois de sauver des locataires de situations catastrophiques en mettant en place un suivi.

Enfin, il est essentiel pour un locataire en difficulté de prendre contact avec ces deux interlocuteurs en cas de difficulté et de ne pas laisser leur retard loyer ou problèmes divers s'envenimer.

M. DONNAY et M^{me} AGUIAR RADEMACKERS sont à votre disposition, vous pouvez prendre contact avec eux par courrier ou directement via notre site web à l'adresse suivante :
www.logementsaintnicolas.be

Vu de l'intérieur

Vous quittez un de nos logements

Que devez-vous faire ?

Chaque année vous êtes environ une centaine à quitter un de nos logements. Comme dans le privé, il y a des dispositions à prendre pour que tout se passe bien ; pour vous comme pour la société de logement des HSSN. Il s'agit de suivre la procédure suivante :

Etape n°1 : Prévenir la société de logements

- Soit vous envoyez à notre société une lettre simple ou recommandée, signée par le chef de famille et, éventuellement, par la personne ayant signé le bail avec vous : mari, épouse, autre membre de la famille,...
- Soit, vous venez dans nos bureaux aux heures d'ouverture des guichets pour signifier votre renon. (Service loyer M^{me} CAYR).

Dans les deux cas :

- vous recevez un accusé de réception de votre préavis de départ. (Un document indispensable).
- La personne chargée de faire les Etats des lieux prend rendez-vous avec vous pour une pré-visite de votre logement environ un mois avant la date de départ de notre logement.

Etape n°2 : Le pré-état des lieux

Cette étape a pour but de vérifier si le logement que vous vous apprêtez à quitter est en ordre pour une future location. Cette visite permet de voir :

- Si le logement est conforme à l'état des lieux d'entrée,
- Si quelques travaux peuvent être réalisés par vous afin que votre caution vous soit restituée en partie ou dans sa totalité,
- Prévoir des travaux éventuels plus lourds si nécessaire,
- Avoir un aperçu de ce qui vous sera réclamé si les réparations éventuelles ne sont pas réalisées lors de l'état des lieux de sortie définitif,
- Durant cette étape : vous fixerez également avec notre technicienne (M. Gilet) la date de l'étape suivante : L'état des lieux de sortie définitif).

Etape n°3 : L'état des lieux de sortie.

A la fin de votre période de préavis (voir point 1) et à la date fixée de commun accord, Mme Gilet se rend à nouveau au logement pour faire l'état des lieux sortant définitif.

ATTENTION : Le logement doit être complètement vide de la cave au grenier en passant par le garage et le jardin s'il y a lieu. La sortie du conduit de gaz doit être bouchonnée.



Nous procédons ensemble à l'état des lieux en vérifiant si les réparations éventuelles ont été effectuées et validées. Nous relevons les compteurs ensemble avec photos à l'appui. Vous recevez alors les papiers officiels pour pouvoir en informer votre fournisseur d'énergie. Pour l'eau (La CILE) notre technicienne envoie elle-même la clôture de celle-ci. Vous recevrez par la suite à votre nouvelle adresse la clôture avec la facturation. A la fin de la visite, vous recevez l'état des lieux signé, par vous-même et par la société. Cet état des lieux est définitif est également chiffré, au cas où il y aurait de nouveau dégâts ou que les travaux demandés n'aurait pas été effectués. C'est aussi à ce moment-là que vous rendez définitivement les clés du logement que vous quittez. Il vous sera également demandé lors de cette visite de nous fournir votre nouvelle adresse afin de pouvoir clôturer le dossier administrativement.

Étape n°4 : La clôture du dossier

Dans les plus brefs délais, et suivant certaines modalités, votre dossier sera clôturé par le service administratif définitivement.

Le calcul effectué à ce moment s'opère comme suit :

- + Votre garantie locative
- + Les intérêts (calculés par la SWL)
- Les montants des travaux à charge du locataire (s'il y en a)
- Ce que vous devez à la société
(décompte charge, retard, travaux d'entrepreneurs ou autres (s'il y en a))



Il est bien entendu que s'il reste de l'argent, la société vous rembourse évidemment les sommes dues sur votre compte dès que la clôture est faite. M^{me} Gilet vérifiera également que votre numéro de compte est toujours d'actualité.

Dans le cas où c'est vous qui devez de l'argent à la société, un paiement immédiat vous sera alors demandé, sous peine de renvoi à notre service contentieux et à une éventuelle action en justice.

ATTENTION :

Les visites des futures nouveaux locataires :

Pendant toute la période de préavis, la société fixe des visites pour que le logement reste inoccupé le moins longtemps possible. Les futurs nouveaux locataires seront donc très logiquement convoqués par nos soins afin de visiter leur futur lieu de vie. Vous êtes évidemment dans l'obligation d'accepter cette visite. Attention : rien ne se vend entre personne sans l'accord de la société de logement.

Ma durée de préavis :

La durée de préavis dépend de la DATE A LAQUELLE VOUS AVEZ SIGNE VOTRE BAIL.
Pour tout renseignement veuillez au préalable prendre contact avec le service loyer (M^{me} CAYIR)

Vu de l'intérieur

Une aide à l'ameublement

Une collaboration entre les HSSN et la Régie des Quartiers

Suite au constat d'un manque de service local en matière d'aide à l'ameublement, le service social des HSSN et la Régie des Quartiers se sont unis pour répondre aux demandes ponctuelles de type : récupération de mobilier, aide au montage/démontage des meubles, recherche de mobilier, aide à l'emballage, etc.

La demande première passe par la référente sociale qui analyse avec le locataire le besoin, et qui par la suite entre en contact avec l'encadrant responsable des stagiaires de la Régie, monsieur Raphael CREMASCO.

Ensemble, ils croisent les demandes des locataires afin d'y répondre dans la mesure de leurs possibilités.

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à contacter notre référente Enissa CHAOUCH au 04/224 77 70.



Vu de l'intérieur

La Régie des Quartiers de Saint-Nicolas c'est :



Une équipe jeune et dynamique,
Un centre de préformation pour demandeurs d'emploi :
2 sections ouvriers polyvalents et 1 section Horeca,

La « Cafet' des Terrils », rue Chantraine, 161 - 4420 Saint-Nicolas

Ouvert du lundi au dimanche de 11h à 18h

le vendredi de 11h à 19h

Info et réservation : **0496 50 68 59**

« **Aux Saveurs des Quartiers** », un restaurant d'économie sociale sur votre commune

Restaurant social ouvert à tous du lundi midi au vendredi midi avec un menu à 8€
3 adresses à Saint-Nicolas:

- Le lundi, le mardi et le mercredi à la Maison de la Laïcité - rue de la Libération, 20
- Le jeudi à la salle des fêtes de Tilleur - rue Ferdinand Nicolay, 661
- Le vendredi à la Maison du Peuple de Montegnée - Place Cri du Perron, 21

Réservations au **0498 900 902** ou **0498 900 904** de 9h à 14h - Fermé le week-end

Tu veux apprendre un métier ? Fonce à la Régie des Quartiers !

Tu as plus de 18 ans et tu es demandeur d'emploi au Forem...

Une formation gratuite de maximum 12 mois et indemnisée (1€ brut/h) s'offre à toi.

Tu as le choix entre 2 sections : Ouvrier polyvalent ou Horeca.

Tu es intéressé ? Contacte M^{me} SEMINARA au **04 234 21 34** ou **0498 900 903**

Activité à venir :

À l'occasion du passage de la course Liège-Bastogne-Liège, le dimanche 24 avril prochain, la Régie a le plaisir de vous inviter à passer un moment festif et agréable au pied du building BORDELAIS. La course sera retransmise sur écran géant. Des boissons et une petite restauration vous seront proposées à un prix modique.

De plus, à la salle des fêtes de Tilleur, un menu 3 services vous sera également suggéré. Pour toute information ou réservation :

0498 900 902 ou **0498 900 904**





Votre publicité dans notre journal :

Raphaël BAERT • 04 224 77 77
secretariatdirection@logementsaintnicolas.be



Editeur responsable : Patrick LAMBRICHTS
Comité de rédaction et de lecture :
Enissa CHAOUCH • Patrick LAMBRICHTS • Soledad AGUIAR • Michèle GILET
Photographies : Enissa CHAOUCH • Sabine ZAPPITELLI • Maxime WILLEMS
Graphisme et impression :
Imprimerie **Gérôme** sa

