

# LE GUIDE DES PROPRIETAIRES DE NAMUR



CLÉS POUR  
UNE LOCATION RÉUSSIE

Ce Guide est le fruit du travail collectif des membres  
du Groupe de Travail Logement de la Plateforme Namuroise du Social



Centre de  
Service Social  
de Namur



RenFort

Service d'accompagnement de l'ISGL, l'Incasol et l'Asan



CAI Centre d'Action  
Interculturelle  
de la province de Namur ASBL



NAMUR  
CAPITALE



CPAS Namur



Caracoleurs



LE FOYER NAMUROIS...



lefoyerjambois



RESTO DU COEUR®



Urban  
Namurois



UNIA



GESTION  
LOGEMENT  
NAMUR  
ASBL



LES TROIS  
PORTES



# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	5
GLOSSAIRE .....	5
TABLEAU RECAPITULATIF .....	6
PRÉSENTATION DES STRUCTURES UTILES .....	9

## PARTIE 1

### LES ÉTAPES DE LA LOCATION .....

1. METTRE SON BIEN EN GESTION AUPRÈS D'UNE AGENCE IMMOBILIÈRE SOCIALE .....	10
2. METTRE SON BIEN EN LOCATION .....	10
3. SÉLECTIONNER DES CANDIDATES ET CANDIDATS .....	11
4. ÉVALUER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET RÉNOVER .....	11
5. OBTENIR UN PERMIS DE LOCATION .....	13
6. CHOISIR LE BAIL .....	14
7. CONSTITUER UNE GARANTIE LOCATIVE .....	14
8. ASSURER LA SALUBRITÉ ET LA CONFORMITÉ .....	15
9. OBTENIR DES CONSEILS JURIDIQUES .....	16
10. RECEVOIR UNE AIDE POUR DÉMÉNAGER .....	16
11. ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE .....	17
12. PERCEVOIR LE PAIEMENT DU LOYER .....	17
13. ASSURER L'ENTRETIEN LOCATIF .....	18
14. ENTREtenir DE BONNES RELATIONS DE VOISINAGE .....	19
15. RESPECTER LES CLAUSES DU BAIL .....	19
16. LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT .....	20
17. AMÉNAGER LE LOGEMENT ET LE REMETTRE EN ÉTAT .....	21
18. METTRE FIN AU CONTRAT .....	22
19. PROCÉDER À UNE EXPULSION .....	22
20. RÉAGIR À UNE INTERDICTION DE POURSUIVRE LA LOCATION .....	23

<b>PRÉSENTATION DES STRUCTURES UTILES</b> .....	25
<b>VILLE DE NAMUR</b> .....	26
Le service communal du Logement .....	26
Le service communal de Cohésion sociale .....	26
Le service communal de l'Urbanisme .....	27
<b>LE CPAS DE NAMUR</b> .....	27
La Cellule Énergie .....	27
Le service Action Logement .....	28
Le service Accompagnement au maintien à domicile et soutien au logement .....	29
<b>LE RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS</b> .....	30
Le Capteur Logement .....	30
Housing First Namur .....	31
<b>LA WALLONIE</b> .....	31
Info-Conseils Logement de la Wallonie .....	31
L'AVIQ, l'Agence pour une Vie de Qualité .....	32
<b>AGENCE IMMOBILIÈRE SOCIALE</b> .....	32
Gestion Logement Namur asbl .....	32
<b>SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT</b> .....	34
Le service d'Accompagnement Post-Hébergement (SAPH) des Trois Portes .....	34
Le Centre de Service Social de Namur (CSSN) .....	34
Mentor-Escale .....	35
Saphir ASBL .....	35
Vis-à-Vis .....	36
Ren'Fort .....	36
<b>ÉGALITÉ DES CHANCES, DROIT AU LOGEMENT ET PERSONNES D'ORIGINE ÉTRANGÈRE</b> .....	37
Unia .....	37
Le C.A.I. (Centre d'Action Interculturelle) .....	37
Droits Quotidiens .....	38
Infor Jeunes Namur .....	39
<b>JUSTICE</b> .....	39
La Maison de Justice de Namur .....	39
Justice de paix .....	40
<b>AUTRES SERVICES</b> .....	40
SAMI-Namur .....	40
Les Caracoleurs ASBL .....	41

# INTRODUCTION

Vous tenez dans vos mains le guide des propriétaires de la commune de Namur. Ce guide est le fruit d'un travail collectif mené par les membres du groupe logement de la Plateforme Namuroise du Social. Il a pour objectif d'outiller les propriétaires qui voudraient s'engager dans un processus de location ou de mise-en-gestion, ainsi que de les mettre en lien avec les structures publiques et associatives actives dans le domaine du logement.

En effet, de nombreuses professionnelles et de nombreux professionnels œuvrent au quotidien pour informer, outiller, appuyer des publics fragilisés ou précarisés dans l'objectif d'accéder au logement et de bien vivre dans celui-ci. Ils et elles travaillent parfois à les mettre en lien avec des propriétaires ou encore à les accompagner durant l'occupation d'un bien. Si ce travail vise principalement à aider les candidats et candidates locataires dans leurs démarches et leur vie quotidienne, il est *de facto* bénéfique pour les propriétaires qui accueillent ces personnes puisqu'il contribue à faire de la location une réussite. Cet accompagnement personnalisé au logement est ce qui différencie le secteur social du secteur traditionnel du logement (agences immobilières).

Le processus de location d'un logement n'est pas toujours un long fleuve tranquille et les actrices et acteurs présentés dans ce guide peuvent être d'une utilité précieuse pour les propriétaires. Leur présence et leurs conseils feront parfois la différence.

Ce guide est conçu en deux parties. Vous pouvez suivre le parcours de la mise en location et découvrir les informations et conseils utiles pour chaque étape. Vous pouvez également vous renseigner sur chaque actrice et acteur du logement renseigné (structures immobilières, structures de conseil, de service, d'accompagnement...) et apprendre comment ces organismes peuvent vous aider, vous et/ou vos locataires, dans les différentes démarches.

La table des matières est présentée sous forme de tableau à double entrée vous permettant de savoir quelles structures sont impliquées dans quelles étapes de la location.

Bonne lecture !

## Glossaire

- CPAS : Centre public d'action sociale
- RSUN : Relais Social Urbain Namurois
- AIS : Agence immobilière sociale
- SPW : Service public de Wallonie
- GLN : Gestion Logement Namur
- AVIO : Agence pour une Vie de Qualité
- CAI : Centre d'action interculturelle

		AVANT LA LOCATION										
		Mise du bien en gestion auprès d'une AIS	Mise du bien en location	Sélection des candidats et candidates	PEB, permis travaux, énergie, prime	Permis de location	Choix du bail	Garantie locative	Salubrité	Conseils juridiques	Aide aux déménagements	État des lieux d'entrée
Ville de Namur : Service Logement	Service de Cohésion Sociale : Médiation	X	X		X	X	X		X	X		
	Service Urbanisme				X							
	Cellule Énergie				X							
CPAS	Action logement		X	X				X				X
	Service Accompagnement							X				
RSUN	Capteur logement		X	X						X		X
	Housing First			X								
SPW	Info conseils logement						X					
AIS	AVIQ											
	GLN	X										
Services d'accompagnement	Le Centre de Service Social Les Trois Portes (Service post-hébergement)											
	Mentor Escalé											
	Vis-à-vis											
	Saphir											
	RenFort											
	Unia			X						X		
	C.A.I.											
	Infor Jeunes											
	Droits quotidiens											
	Maison de Justice									X		
	Justice de Paix									X		
	SAMI-Namur								X			
	Les Caracoleurs										X	

PENDANT LA LOCATION							FIN DE LOCATION		
Paiement du loyer	Entretien locatif	Voisinage	Respect clauses du bail	Accompagnement	Aménagement du logement + remise en état	Mettre fin au contrat	Expulsion	Interdiction de poursuivre la location	État des lieux de sortie (voir état des lieux d'entrée)
X	X	X	X			X		X	
		X		X					
				X					
X				X					X
				X	X	X	X		
			X	X		X			
				X					
					X				
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
				X					
			X				X		
		X				X	X	X	







LES ÉTAPES  
DE LA LOCATION



1

## METTRE SON BIEN EN GESTION AUPRÈS D'UNE AGENCE IMMOBILIÈRE SOCIALE

Un ou une propriétaire ne souhaite pas forcément gérer le processus de location de son bien et peut choisir de sous-traiter la location. Cela peut se faire auprès d'agences privées, mais également auprès d'une agence immobilière sociale. À Namur, c'est Gestion Logement Namur (GLN) qui remplit cette mission (voir coordonnées et présentation dans la seconde partie de ce guide). Dans ce cas, le ou la propriétaire touchera un loyer un peu inférieur au prix du marché, mais bénéficiera de divers avantages :

- des charges locatives et un loyer versés régulièrement, même si le locataire ne peut les payer ou en cas de vide locatif ;
- la remise du logement en l'état initial, eu égard à l'état des lieux d'entrée, compte tenu d'une usure locative normale et de la vétusté ;
- l'exonération ou la réduction du précompte immobilier du logement mis en gestion durant toute la durée du mandat ;
- une réduction d'impôts pour les travaux payés pendant la période imposable et qui sont effectués par le ou la propriétaire en vue de confier une habitation à une Agence Immobilière Sociale ;
- depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chaque propriétaire qui construit ou achète une nouvelle habitation pour la louer par l'intermédiaire d'une Agence Immobilière sociale ne paie que 12% au lieu de 21% de TVA.

Cela peut concerner tout type de logement rentrant dans les critères de GLN.



2

## METTRE SON BIEN EN LOCATION

Le ou la propriétaire qui décide de mettre son bien en location doit tout d'abord s'assurer du respect des normes urbanistiques, de salubrité, incendie, permis de location et autres.

Il ou elle peut ensuite procéder à la publicité de la mise en location de son bien. Attention, il est obligatoire d'afficher les informations suivantes :

- le montant du loyer ;
- le montant des éventuelles charges communes ;
- le montant des charges privatives en cas de forfait ;
- l'indicateur PEB (Performance Énergétique des Bâtiments) .

Il est important de rédiger l'annonce en formulant les conditions de location de manière simple et claire, sans mention discriminatoire.

Une sanction administrative communale peut être imposée en cas d'affichage irrégulier.



### 3

## SÉLECTIONNER DES CANDIDATES ET CANDIDATS

Pour sélectionner les personnes candidates pour la location, il faut être attentif à différents principes :

- s'informer de la légalité de certaines pratiques, de certains critères de sélection qui pourraient être discriminatoires et de l'exigence de certains documents lors de la sélection d'un ou d'une locataire. Unia, ainsi que tout autre organisme spécialisé, peut être contacté gratuitement, en toute confidentialité ;
- en cas de doute sur la légalité des informations demandées, se renseigner auprès d'Unia et/ou de l'Autorité de protection des données ([www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)). Il s'agit d'un organisme chargé de veiller à ce que les données à caractère personnel soient soigneusement utilisées et sécurisées. Une recommandation en matière d'informations susceptibles d'être demandées par un ou une propriétaire a été rédigée : [https://www.unia.be/files/Documenten/recommandation\\_01\\_2009.pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/recommandation_01_2009.pdf)
- utiliser des critères objectifs de sélection : superficie du bien, disposition des lieux, capacité de paiement du loyer, etc.
- évaluer la solvabilité d'un ou d'une locataire en se basant notamment sur le montant de ses revenus pris dans leur ensemble au regard du loyer demandé (en y incluant, par exemple, les allocations familiales, la pension alimentaire, un contrat de travail intérimaire, les allocations sociales ou pour personnes handicapées, la pension, etc), mais aussi sur les autres garanties offertes par la personne candidate (preuve de paiement des loyers précédents, réserves financières, garant éventuel, etc), mais pas sur la nature des revenus (ex. allocations sociales, pension, etc.). Les différentes organisations et associations signalées dans ce guide peuvent renseigner sur ces aspects de revenus et de garanties. N'hésitez pas à les contacter.

Analyser chaque candidature au cas par cas, sans à priori exclure une catégorie de personnes et en évitant de généraliser les mauvaises expériences passées.



### 4

## ÉVALUER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET RÉNOVER

### La certification PEB des bâtiments

La certification de la performance énergétique des bâtiments (PEB) consiste à évaluer de manière globale et selon une méthode de calcul définie, la performance énergétique d'un bâtiment. Cet aspect constitue un avantage concurrentiel du logement.

La Directive européenne 2010/31/UE du 19 mai 2010 relative à la performance énergétique des bâtiments impose aux Etats membres, outre la fixation d'exigences PEB liées à la construction et aux travaux de

rénovation, la mise en place d'un système de certification de la performance énergétique des bâtiments (PEB). Les publicités de vente ou de location doivent mentionner la performance énergétique des bâtiments, afin que les candidates et candidats acquéreurs ou locataires puissent comparer la performance énergétique des biens mis sur le marché.

Quand doit-on disposer d'un certificat PEB ?

Je souhaite :	A partir du 1 <sup>er</sup> MAI 2015			
	DÈS L'INTENTION DE ...	SI JE REALISE UNE PUBLICITÉ	AVANT SIGNATURE DE LA CONVENTION	LORS DE LA SIGNATURE DE LA COVENTION (OU L'ACTE NOTARIE)
VENDRE	je <b>dispose</b> d'un certificat PEB	je <b>mentionne</b> les indicateurs issus du certificat PEB	je <b>remets</b> le certificat PEB à l'acquéreur	-
METTRE EN LOCATION	je <b>dispose</b> d'un certificat PEB	je <b>mentionne</b> les indicateurs issus du certificat PEB	je <b>remets</b> le certificat PEB au locataire	-
CÉDER TOUT AUTRE DROIT	-	-	-	-
EXCEPTION (vente en vue d'une démolition) Demandez conseil à votre NOTAIRE ou auprès d'un GUICHET DE L'ÉNERGIE				

Source : Wallonie Energie SPW

### Comment obtenir un certificat PEB ?

Le certificat PEB est établi par une agente ou un agent certificateur PEB agréé qui doit être désigné pour collecter, dans le cadre d'une visite du bâtiment, les données nécessaires à la certification.

La visite doit être préparée : rassemblez les preuves acceptables (documents techniques ou administratifs permettant de prouver la performance de l'isolation des murs, etc.)

Source : <https://energie.wallonie.be/fr/certificat-peb-quoi-quand-comment.html?IDC=8777>

### Le permis de travaux

Le Code de Développement Territorial - CoDT - est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2017. Il installe une nouvelle législation qui rassemble l'ensemble des règles applicables en matière d'Aménagement du Territoire. Conçu comme une boîte à outils au service des citoyens et citoyennes, des entreprises et des pouvoirs publics, le CoDT permet à chacun et chacune de concrétiser dans les meilleures conditions possible son projet d'urbanisme sur le terrain.

Pour en savoir plus, consulter le site :

[http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site\\_aménagement/index.php/juridique/codt](http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_aménagement/index.php/juridique/codt)

### Les primes énergies

La Wallonie propose 2 types d'aides :

- **des primes**, conditionnées au passage d'un auditeur ou d'une auditrice et au remplissage d'un formulaire demande de prime "Audit". Le ou la propriétaire reçoit ainsi tous les conseils utiles pour mener à bien ses travaux et débloque l'accès au processus permettant de recevoir des primes ;

- **des prêts à taux réduit ou taux zéro** qui incluent la demande des primes.

Pour bénéficier des primes, les travaux doivent être réalisés en suivant l'ordre des bouquets de travaux prévus dans le rapport d'audit.

Cet auditeur ou cette auditrice réalisera une analyse de la qualité énergétique globale de votre logement et mettra en évidence d'éventuels autres problèmes auxquels il conviendrait de remédier (ex. manque d'étanchéité de la toiture, problèmes de stabilité des murs, etc).

Suite à cette analyse, il ou elle indiquera comment faire pour améliorer de manière cohérente le bâtiment, améliorer le confort, voir les factures de chauffage diminuer.

Le montant des primes est adapté selon la catégorie de revenus, selon la composition du ménage, selon les travaux que la personne propriétaire souhaite faire et à leur contribution à l'amélioration de la performance énergétique de l'habitation.

<https://energie.wallonie.be/fr/primes-habitation-a-partir-du-1er-juin-2019.html?IDC=9792>



## OBTENIR UN PERMIS DE LOCATION

Les articles 9 et 10 du Code wallon de l'Habitation Durable imposent au bailleur ou à la bailleuse, avant toute mise en location d'un petit logement individuel dont la superficie habitable ne dépasse pas 28 m<sup>2</sup> ou d'un logement collectif, d'être titulaire d'un permis de location. La demande de permis de location est constituée de divers formulaires disponibles sur demande auprès du service communal du Logement.

### Délai

12 mois à partir de la première pièce reçue. Passé ce délai, le Collège communal statuera en l'état des pièces constituant la demande.

Remarque : Il est conseillé de compléter rapidement la demande et d'effectuer les démarches urbanistiques au préalable.

### Validité

Le permis de location est valide pour 5 ans. Un an avant l'échéance, un renouvellement doit être demandé.

### Autant le savoir

En cas de non-respect du permis de location octroyé ou en cas d'absence de permis de location, les contrevenants et contrevenantes risquent des poursuites pénales par le Ministère public ou se verront infliger des amendes administratives par le service public de Wallonie.

### Plus d'infos ?

Base légale : Arrêté du gouvernement wallon du 3 juin 2004 relatif au permis de location.

**Contactez le service Logement de la Ville de Namur**



## 6

### CHOISIR LE BAIL

Une fois la ou le locataire trouvé, il faut choisir le type de bail qui convient aux deux parties, ainsi que déterminer quelles sont ses clauses. Le choix du bail se fera en fonction du type d'occupation du logement : résidence principale, occupation dans le cadre des études, colocation, logement collectif, deuxième résidence, etc.

Un contrat de bail doit être fait par écrit et rédigé en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en plus d'un exemplaire destiné au bureau d'enregistrement.

Il est composé de différentes clauses qui déterminent les engagements des parties. Il est conseillé de bien vérifier le contenu de votre contrat afin de connaître ses droits et obligations.

Le contrat doit impérativement préciser :

- le type de bail ;
- l'identité des parties ;
- la durée et la date de prise de cours ;
- la description du logement ;
- le montant du loyer ;
- le montant des charges communes éventuelles ;
- le caractère forfaitaire ou provision des charges privatives ;
- l'existence de compteurs individuels ou collectifs ;
- le PEB (sous peine d'amende administrative forfaitaire de 500 euros).

Le contrat de bail et l'état des lieux d'entrée doivent être enregistrés par la bailleuse ou le bailleur au bureau de l'enregistrement des baux de l'endroit où le logement se situe, et ce, dans les deux mois de leur signature. La personne locataire répond d'un incendie, à moins que celle-ci ne prouve qu'il ou elle n'est pas responsable de la déclaration du sinistre. Il est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018 que sa responsabilité soit couverte par une assurance.



## 7

### CONSTITUER UNE GARANTIE LOCATIVE

La constitution d'une garantie locative n'est pas obligatoire, mais elle est prévue dans la plupart des baux, vu qu'elle permet à la bailleuse ou au bailleur d'être indemnisé en cas de non-respect des obligations des locataires.

La garantie couvre les dégâts locatifs, les arriérés de loyer et de charges, ainsi que toute autre indemnité due.

Si la garantie locative consiste en une somme d'argent, celle-ci ne peut excéder un montant équivalent à 2 ou 3 mois de loyer (hors charges), selon la formule choisie.

Trois formules existent :

- la somme totale est déposée sur un compte bancaire au nom de la personne locataire, bloqué par la signature de la bailleuse ou du bailleur. Cette somme ne peut pas dépasser deux mois de loyer ;
- garantie bancaire : la banque du choix des locataires assure le montant total de la garantie qui est restituée totalement par mensualités constantes pendant la durée du contrat, avec un maximum de trois ans. Dans ce cas, la garantie ne peut pas dépasser trois mois de loyer ;
- garantie bancaire via CPAS : d'un montant équivalent à trois mois de loyer maximum, il s'agit d'un contrat type entre un CPAS et une institution financière. Elle devra également être restituée auprès du CPAS.

Lorsque la bailleuse ou le bailleur est en possession de la garantie, il ou elle doit payer aux locataires des intérêts au taux moyen des marchés financiers sur le montant de la garantie, à partir de la remise de celle-ci.



8

## ASSURER LA SALUBRITÉ ET LA CONFORMITÉ

Un logement présente des signes d'insalubrité s'il existe des problèmes de :

- stabilité;
- étanchéité (toiture, murs extérieurs, châssis);
- humidité (tout type d'humidité, ex. moisissures);
- ventilation;
- éclairage naturel;
- équipement sanitaire (point d'eau potable et WC);
- installation de chauffage, électricité et de gaz ;
- superficie habitable;
- escaliers.

Il y a 2 types de règles en matière d'insalubrité. Chaque type de règles a ses propres critères d'insalubrité, ses propres objectifs et ses propres recours.

### 1. Les règles de la Région wallonne :

Les règles régionales visent à améliorer les conditions de vie de la population et à protéger les locataires dans leur relation avec les propriétaires.

### 2. Les règles des communes : la nouvelle loi communale.

Le bourgmestre a le devoir de lutter contre tout ce qui menace la santé ou la sécurité des habitants et habitantes. Il est donc aussi compétent pour vérifier la salubrité des logements.

Le rapport d'enquête réalisé par le service communal du Logement permet de conclure si le logement est salubre, améliorable ou non, habitable ou inhabitable, surpeuplé ou non.

Si un logement est insalubre, le Bourgmestre peut notamment imposer des travaux aux propriétaires.

### Bon à savoir

La Ville de Namur s'est vue octroyer, le 23 mars 2010, la compétence pour effectuer des enquêtes de salubrité afin de rechercher et de constater le non-respect des critères de salubrité et de la présence de détecteur d'incendie.



## OBTENIR DES CONSEILS JURIDIQUES

La location est une matière complexe dans laquelle plusieurs réglementations entrent en jeu.

Tout au long de la vie d'un contrat de bail, il est important de connaître les droits et obligations des parties, ainsi que les pistes pour trouver des compromis/solutions.

Sur le territoire namurois, des services professionnels se tiennent à votre disposition afin de renseigner sur la législation et orienter vers la direction qui convient le mieux :

- **Service du Logement de la Ville de Namur**
- **Service info-conseils logement de la Région Wallonne**
- **Maison de justice de Namur**



## RECEVOIR UNE AIDE POUR DÉMÉNAGER

Un déménagement peut vite devenir une montagne quand un ou une locataire ne possède pas beaucoup de moyens ou de réseaux.

Depuis peu, un service de déménagement social a vu le jour sur le territoire de Namur : **Les Caracoleurs**.



Cette organisation vient en aide aux personnes précarisées dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Elle offre un service de déménagement à tarif social, dans un rayon de 30 kilomètres à partir du centre de Namur, pour toute personne dont les revenus sont égaux ou inférieurs au montant du Revenu d'Intégration sociale, majoré de 20 %.



11

## ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE

L'état des lieux est une formalité obligatoire qui consiste à décrire avec détail et précision l'état du logement au début et à la fin de la location. Cette formalité se déroule de manière contradictoire entre les parties, et à frais communs en cas de réalisation par un expert. L'état des lieux devra être établi par écrit.

L'état des lieux d'entrée est effectué soit au moment de la remise des clés, soit pendant le premier mois d'occupation, et devra être enregistré avec le contrat de bail.

Si pendant la durée du contrat des modifications importantes ont été effectuées, un avenant à l'état des lieux devra être rédigé, à nouveau, de manière contradictoire et à frais partagés.

L'état des lieux de sortie sera établi après la libération des lieux par les locataires et avant la remise des clés à la bailleresse ou au bailleur.

À défaut d'accord entre les parties, une requête pourra être introduite devant le ou la juge de paix qui désignera une personne experte. Son jugement devra être respecté et ne sera pas susceptible d'appel.

À défaut de réalisation d'un état des lieux d'entrée, le logement, à la fin de la location, est présumé être dans le même état qu'au moment de la prise en cours du bail. La bailleresse ou le bailleur devra prouver le contraire, en cas de dégâts locatifs.

Les locataires ne sont pas responsables de la vétusté, usure normale, cas de force majeure ou cas fortuit, ni des négligences de la faute de la bailleresse ou du bailleur.

En cas de réalisation de l'état des lieux à l'amiable, il est conseillé de prendre votre temps pour bien vérifier l'état du logement, ainsi que de choisir le moment de la journée où la lumière est la meilleure.



12

## PERCEVOIR LE PAIEMENT DU LOYER

Le loyer est fixé librement. Néanmoins le gouvernement wallon a publié une grille indicative des loyers : [loyerswallonie.be](http://loyerswallonie.be)

Le contrat de bail devra mentionner :

- le prix du loyer ;
- le caractère privatif ou formule provision/forfait des charges privatives ;
- le montant des éventuelles charges communes ;
- les modalités de paiement ;
- la date limite pour payer.

Les locataires devront respecter ces modalités et délais. À défaut, la bailleuse ou le bailleur leur enverra une mise en demeure afin de régler à l'amiable le paiement, un plan d'apurement ou une résiliation du contrat de bail.

La ou le juge de paix pourrait analyser les manquements et fixer un plan d'apurement ou résilier le contrat avec dommages et intérêts et éventuellement ordonner l'expulsion.



## 13 ASSURER L'ENTRETIEN LOCATIF

Le logement mis en location doit être en bon état de réparation et conforme aux critères minimaux de salubrité.

L'obligation de la bailleuse ou du bailleur est de proposer un logement en état d'usage pour lequel il a été loué, ainsi qu'assumer, tout au long de la location, les réparations nécessaires, autres que locatives. La vétusté et les dommages causés par force majeure seront aussi de sa responsabilité.

La personne qui occupe le logement devra l'entretenir avec soin et suivant la destination donnée par le bail. Les réparations locatives ou de menu entretien, à savoir celles dues à l'utilisation normale des lieux, sont de sa responsabilité. Entre autres, ventilation, entretien des appareils de chauffage, détartrage des robinets, nettoyage et remplacement des filtres et joints, etc. Il faut prévenir par écrit et immédiatement sa bailleuse ou son bailleur, de tout problème, dégât ou dysfonctionnement rencontré dans le logement.

À défaut de réaction de ceux-ci, il est conseillé d'envoyer une mise en demeure et saisir si nécessaire la justice de paix afin d'ordonner la réalisation des travaux, fixer une indemnité pour le préjudice subi, ou déclarer la résiliation du contrat.

Si l'habitation ne répond pas aux critères minimaux de salubrité, le ou la locataire peut également faire une demande de visite de salubrité au **service communal du Logement de la Ville de Namur** (uniquement pour les logements situés le territoire namurois), après avoir préalablement mis en demeure son ou sa propriétaire, d'effectuer les travaux nécessaires. Dans ce cas, une visite de contrôle sera effectuée et le ou la Bourgmestre pourrait éventuellement prendre des mesures afin que la mise en conformité du bien soit effective.

Il existe des services qui peuvent accompagner et conseiller les locataires afin de garantir un bon entretien du logement comme le **service Action Logement du CPAS**.

La bailleresse ou le bailleur peut aussi obtenir des renseignements concernant les travaux/réparations qui lui incombent, ainsi que les primes qui pourraient lui être octroyées, notamment auprès des **services info-conseil logement de la Ville, de la Wallonie ou encore auprès du guichet énergie**.



14

## ENTREtenir DE BONNES RELATIONS DE VOISINAGE

Un conflit avec le voisinage peut rapidement empoisonner la vie et, du coup, porter préjudice à un processus serein de location. Pour éviter de voir une situation dégénérer, il convient d'entretenir une attitude respectueuse et un bon dialogue avec le voisinage.

Il existe un **service de médiation au sein de la Ville** qui peut intervenir dans des cas compliqués de conflits de voisinages, par exemple, lorsque la communication est interrompue, que l'escalade d'un conflit est amorcée, qu'il y a un risque de passage à l'acte ou d'action en justice.

Les causes du conflit peuvent être diverses (nuisances provoquées par des animaux ou des plantations, nuisances sonores, problèmes relationnels, harcèlement, différends par rapport à la mitoyenneté).

Le processus de médiation peut aider à identifier les besoins et intérêts de chacun et chacune, ainsi que les points d'entente et de mésentente. Il vise à analyser sereinement le problème et à rétablir la communication dans le but de sortir du conflit avec une solution gagnante en recherchant des solutions ou alternatives acceptables par toutes et tous. Ce service est gratuit et confidentiel.

D'autre part, il peut arriver de rencontrer des difficultés avec du voisinage véhiculant des clichés sur certains groupes de personnes (d'origine étrangère, en situation d'handicap ou homosexuelles, par exemple) et hostiles à leur présence en tant que futurs voisins et voisines. Si c'est le cas pour les propriétaires ou pour ses locataires, il ou elle peut également **prendre contact avec le service médiation de la Ville, ou encore avec Unia ou avec le Centre d'Action Interculturelle de la Province de Namur (CAI)**. Ceux-ci peuvent répondre à toute question pouvant émerger sur base de potentiels préjugés et ainsi éviter toute représentation erronée ou discriminatoire à l'encontre des personnes concernées.



15

## RESPECTER LES CLAUSES DU BAIL

Le contrat de bail est privé et ne nécessite pas un acte public pour lui donner une valeur juridique.

Les dispositions du décret sur le bail d'habitation du 15 mars 2018 sont supplétives (règles auxquelles il peut être dérogé dans le contrat), impératives (règles auxquelles on ne peut pas déroger dans le contrat) ou d'ordre public (règles qui protègent l'intérêt général : exigences de sécurité, de salubrité, mesures relatives à la discrimination, etc.).

De cette manière on pourra connaître à quel niveau les parties peuvent convenir librement et dans quel domaine les dispositions réglementaires s'imposent.

Un bail d'habitation doit être fait par écrit, et les parties signataires du contrat doivent avoir le pouvoir de contracter, à savoir être une personne majeure (18 ans accomplis au moins) ou mineure émancipée.

Les personnes sous administration de biens ou sous tutelle devront être représentées par leur représentante ou représentant légal qui validera également toutes les décisions prises en cours de bail.

Une fois le contrat de bail signé, ses clauses devront être respectées. À défaut, le ou la juge de paix pourra ordonner leur respect et octroyer des indemnités si une solution n'a pas été trouvée à l'amiable.

Même si le contrat de bail est valable simplement par sa signature, il est important de préciser que son enregistrement lui donne une date certaine, à savoir, la date à partir de laquelle son existence ne peut pas être contestée.



## 16

### LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT

Certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés dans leur projet de logement liées à leur état (précarité, handicap, troubles de santé mentale, etc).

Il existe, à Namur, de nombreuses structures qui peuvent accompagner, au quotidien, des personnes rencontrant de telles difficultés :

- **Le Centre de Service Social de Namur**
- **Le service d'accompagnement des Trois portes**
- **Housing First**
- **Renfort (service d'accompagnement)**
- **Vis-à-vis (service d'accompagnement)**
- **Saphir (service d'accompagnement)**

Ces structures assurent un accompagnement individualisé et multidimensionnel (administratif, social, financier, psychologique, sanitaire, juridique) qui représente la meilleure assurance pour les propriétaires d'avoir un ou une locataire fiable s'ils décident de faire appel à eux.

Cependant, les personnes qui louent ne peuvent ou ne veulent pas forcément être accompagnées par un service.

**Le Capteur Logement** est un acteur précieux qui fait le lien entre les propriétaires, les locataires et les services d'accompagnement. Il est disponible pour renseigner les propriétaires intéressés par la démarche.



17

## AMÉNAGER LE LOGEMENT ET LE REMETTRE EN ÉTAT

Afin d'effectuer de petits travaux d'aménagement, tels que la mise en peinture, l'installation de meubles ou de gros électroménagers, le jardinage, etc., plusieurs services du réseau namurois se tiennent à disposition :

- **Les compagnons dépanneurs** ; Avenue G. Bovesse 23/10001 à 5100 JAMBES (0471 86 38 34)  
Les Compagnons Dépanneurs peuvent rendre différents services tels que travaux de peinture ou tapissage, petits dépannages en plomberie et électricité, montage de meubles ...
- **JAT (Jeunes au Travail)** ; Chaussée de Liège, 147 A, à 5100 JAMBES (081 74 64 64)  
Ces jeunes en insertions socioprofessionnelles développent 2 filières d'activités : les espaces verts et l'entreprise générale du bâtiment.
- **L'Outil** ; Rue Asty-Moulin, 7 à 5000 NAMUR (081 40 81 25)  
Ce centre d'insertion socioprofessionnelle propose ses services de rénovation du bâtiment dans des domaines tels que ; la ferronnerie, la maçonnerie traditionnelle, la menuiserie, la peinture, le plafonnage.
- **L'ALE** (Agence Locale pour l'Emploi) ; Rue des Bourgeois, 14 à 5000 NAMUR (081 24 86 00)  
Pour les petits travaux à domicile.

Lorsque certains aménagements du logement sont demandés par une ou un locataire en situation de handicap, UNIA ou tout organisme spécialisé peut aider les propriétaires à répondre à cette demande et à évaluer son caractère raisonnable.

- **L'AVIQ** (Agence pour une Vie de Qualité) ; Place Joséphine Charlotte, 8 à 5100 JAMBES (081/33.19.11)  
L'AVIQ intervient pour les travaux d'aménagements et d'adaptations de logements pour les personnes atteintes d'un handicap (adaptation du logement existant, barres d'appui...).
- **ATINGO** ; Rue de la Pépinière 23 - 5000 NAMUR (081 24 19 37 - info@atingo.be)
- **Asbl Plain-Pied** ; Rue Nanon, 98 - 5000 NAMUR (081 39 06 36 - contact@plain-pied.com)



# 18

## METTRE FIN AU CONTRAT

La fin d'un contrat de bail dépend du type de contrat, ainsi que de sa durée.

Tout contrat peut être rompu à n'importe quel moment de commun accord, mais quand l'accord fait défaut, la législation sur le bail d'habitation indique les règles à suivre.

Selon le type de contrat et la partie qui le résilie, le préavis sera plus court ou plus long, avec des exigences précises sur le moment auquel il faut annoncer la date de fin.

Le préavis peut être envoyé :

- par courrier recommandé ;
- par exploit d'huissier ou huissière de justice ;
- par remise entre les mains des destinataires ayant signé le double avec indication de la date de réception.

En cas de préavis qui peut être donné à n'importe quel moment, le délai commence à courir le premier jour du mois qui suit celui pendant lequel le congé a été donné.

Contrairement à d'autres contrats, le contrat de bail n'est pas automatiquement résilié pour cause de décès d'une des parties.

Il est utile de se renseigner sur les modalités de rupture du contrat (pour occupation personnelle, réalisation des travaux importants, sans motif, etc.), ainsi que sur la procédure à suivre en cas de décès du ou de la locataire.

Il est important de signaler qu'en dehors des raisons de résiliation prévues par la législation, un contrat de bail peut être rompu pour cause de non-respect d'une ou plusieurs clauses, comme par exemple, si le logement n'est pas entretenu correctement, en cas de retard de loyer, etc.



# 19

## PROCÉDER À UNE EXPULSION

Lorsque des difficultés sont rencontrées avec des locataires pour non-paiement de loyers ou des problèmes de comportement, la première démarche est de négocier ou de travailler avec un médiateur ou une médiatrice externe.

Si aucun arrangement n'est trouvé, il est possible de déposer une requête en expulsion auprès de la Justice de Paix. Le dépôt de la requête coûte 20€ pour chaque partie requérante. À cette requête, il faut joindre

un certificat de résidence des locataires datant de moins de 15 jours ainsi que leur numéro de registre national. Une fois le jugement rendu, le ou la propriétaire doit signifier le jugement aux locataires via un huissier ou une huissière (coût +/- 300€). Il ou elle pourra, si les locataires ne sont pas partis dans le délai prévu par le jugement procéder à leur expulsion (coût +/-1000€).

Les locataires condamnés devront aussi supporter tous ces frais liés à la procédure.



20

## RÉAGIR À UNE INTERDICTION DE POURSUIVRE LA LOCATION

Tout logement doit respecter les critères suivants :

- les critères minimaux de salubrité ;
- les critères relatifs à la présence de détecteur d'incendie ;
- les impositions en matière de sécurité/prévention incendie.

Suite à une enquête de salubrité, un logement peut être considéré inhabitable si son état de délabrement et ses graves inconvénients ne permettent pas à une famille d'y vivre sainement.

Dans le cas d'un arrêté d'inhabitabilité, les propriétaires du logement devront maintenir les lieux inaccessibles après le départ des locataires dans le délai fixé par cet arrêté, et empêcher toute occupation légale ou non de celui-ci.

L'arrêté peut être levé, dès la remise en conformité du logement aux normes de salubrité ainsi qu'aux impositions en matière de prévention incendie.

**Le service communal du Logement de la Ville de Namur** peut fournir davantage d'informations à ce sujet.







PRÉSENTATION  
DES STRUCTURES  
UTILILES

## Le service communal du Logement

### Présentation

Le service communal du Logement vise l'application concrète des principes visant à assurer le droit de toutes et tous à un logement décent. Il assure les missions liées à l'évaluation de la qualité des logements (questions de salubrité, de surpeuplement, permis de location, inventaire des bâtiments inoccupés). Il informe les locataires et propriétaires sur leurs droits et leurs obligations. En collaboration avec divers services communaux, avec le CPAS et le Parquet de Namur, il mène une lutte active contre les logements fictifs ou insalubres.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

- renseignements concernant la nécessité d'obtenir un permis de location avant la mise en location d'un bien et vérification du respect des critères minimaux de salubrité ;
- renseignements sur la législation en matière de bail d'habitation et aide dans la rédaction des documents le concernant.

### Coordonnées

Adresse : Hôtel de Ville à 5000 NAMUR  
Téléphone : 081 24 60 80  
E-mail : logement@ville.namur.be

## Le service communal de Cohésion sociale : Equipe Médiation de la Cellule Egalité des chances

### Présentation

L'équipe de Médiation interculturelle peut intervenir en accompagnant en vue de faciliter le dialogue entre personnes de cultures différentes, entre une personne et un service ou une institution ou association.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

- Le service de Médiation offre du soutien à travers ses différentes missions:
- écouter et informer ;
  - accompagner, orienter, impulser ;
  - réaliser un accompagnement dans l'interprétariat au sens large ;
  - accompagner en médiation sur les différents types de conflits (logement, intergénérationnels, au sein de couples mixtes ou autres) ;
  - offrir un soutien administratif ;
  - orienter vers le réseau

### Coordonnées

Adresse : Hôtel de Ville à 5000 Namur  
Téléphone : 081 24 63 14  
E-mail : mediations@ville.namur.be  
Attention, l'équipe de Médiation ne reçoit que sur rendez-vous

## Le service communal de l'Urbanisme

### Présentation

Le service du Développement Territorial (urbanisme) gère les autorisations urbanistiques sur le territoire de la Ville de Namur.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

Il peut aider à évaluer dans quels cas un permis est nécessaire, comme par exemple lors de la création d'un logement supplémentaire.

### Coordonnées

Adresse : Hôtel de Ville à 5000 NAMUR- 2e étage

Téléphone : 081 24 63 47

E-mail : urbanisme@ville.namur.be

Permanences : du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h.

## CPAS de Namur



## La Cellule Énergie

### Présentation

Ce service du CPAS de Namur accompagne gratuitement tout résident et résidente de la commune de Namur, dans la compréhension et la maîtrise de ses énergies au sens large.

La Cellule Énergie peut aborder une série d'éléments :

- explication et vérification de factures d'énergie et de décompte de charges ;
- démarches d'obtention du tarif social ;
- informations sur le compteur à budget ;
- rétablissement du gaz ou de l'électricité après coupure ;
- aide au choix de la meilleure société de fourniture d'énergie ;
- aide à la clôture et à la prise de contrats d'énergie dans le cadre de déménagement/emménagement ;
- avis sur les volumes de consommation ;
- conseils et aide en matière d'économies d'énergie ...

### Utilité pour les propriétaires/locataires

Les propriétaires peuvent orienter vers la Cellule Énergie, toute personne locataire :

- qui éprouverait des difficultés à effectuer la reprise/la clôture de ses contrats « énergie » afin qu'elle trouve une aide pour réaliser ces changements en bonne et due forme ;
- qui rencontre une situation de placement de compteur à budget/de coupure afin qu'elle puisse être accompagnée dans les démarches de (ré)alimentation en énergie ;
- dont le décompte de charges d'immeubles présenterait des consommations anormalement élevées/basses afin que des pistes de solution puissent être réfléchies.

## Coordonnées

Adresse : rue d'Harscamp 9 à 5000 NAMUR

Téléphone : 0476 94 26 47

En cas d'absence, laissez vos coordonnées, la cellule vous recontactera dans les 48 heures ouvrables.

E-mail : cellule.energie@cpasnamur.be

Attention, la Cellule Énergie ne reçoit que sur rendez-vous.

## Le service Action Logement

### Présentation

Créé en 2008 par le CPAS de Namur et subsidié par le RSUN, Action Logement est un service de proximité à l'usage de tous les namurois et de toutes les namuroises qui peuvent rencontrer des difficultés dans la recherche d'un logement (revenus précaires, difficultés de compréhension de la langue, etc.).

L'équipe est actuellement composée d'une assistante sociale, d'une éducatrice, de 2 agents administratifs et de 3 bénévoles. Cette équipe accompagne au mieux les candidats et candidates locataires dans toutes les démarches qui tournent autour du logement (recherche, appels, visites, démarches administratives, etc.). Tous les lundis en matinée une permanence collective est organisée et suivie par une rencontre individuelle. Les rencontres individuelles se poursuivent les lundis après-midi à Namur ainsi que les mercredis matin.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

L'équipe Action Logement travaille en étroite collaboration et en toute confiance avec les propriétaires qui désirent mettre leur(s) bien(s) en location.

Bien qu'étant un service ouvert à tous et toutes, bénéficiaires du revenu d'intégration ou non, le CPAS a mis en place le contrat WIN-WIN-WIN destiné à l'utilisation des bénéficiaires du revenu d'intégration et qui se traduit par l'utilisation de deux outils de travail :

- Le « Mandat de gestion de loyer »  
Ce mandat autorise le CPAS à payer directement, à partir du Revenu d'Intégration, le montant du loyer aux propriétaires durant toute la durée du bail, tant que la personne dépend financièrement du CPAS de Namur et si elle n'est pas en règlement collectif de dettes.
- Le « Mandat états des lieux »  
Il autorise le CPAS à représenter le ou la locataire pour la réalisation de l'état des lieux d'entrée et/ou de sortie du logement.

Pour les personnes signataires d'un contrat WIN-WIN-WIN, des visites de courtoisie et des ateliers collectifs « Bien habiter » sont également organisés, afin de promouvoir la bonne gestion de leur logement.

## Coordonnées

Adresse : rue d'Harscamp 9 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 33 74 14

E-mail : action.logement@cpasnamur.be

## Le service Accompagnement au maintien à domicile et soutien au logement

### Présentation

Service du CPAS qui travaille dans le cadre du logement à l'accompagnement des personnes qui ont entre 18 et 60 ans.

L'équipe, composée de cinq assistantes sociales et d'une éducatrice, accompagne les locataires pour rechercher ou aménager un logement selon leurs besoins et ce afin qu'ils et elles s'y maintiennent. Ce service définit également avec les locataires les autres domaines pour lesquels ils et elles ont besoin d'aide :

- Droits sociaux : effectuer les démarches utiles, recueillir et remplir les documents nécessaires ;
- Santé : soutenir dans les démarches médicales ;
- Financier : réaliser un budget si nécessaire et orienter selon la situation vers des services adéquats ;
- Judiciaire : orienter vers un avocat ou une avocate et accompagner aux divers rendez-vous ;
- Familial : rechercher une école, une crèche, accompagner dans les différents services (SAJ, SPJ, PMS, etc).

### Utilité pour les propriétaires/locataires

#### Pour les locataires

La travailleuse ou le travailleur social, entre autres :

- procède à des visites à domicile chez le ou la locataire ;
- guide et soutient le ou la locataire dans ses différentes démarches concernant son logement s'il ou elle souhaite le conserver ;
- recherche un logement en collaboration avec Action Logement ;
- remplit les demandes de candidatures pour l'obtention d'un logement (public, Fonds du Logement, Régie Foncière, AIS) ;
- accompagne au changement de logement en organisant le déménagement et/ou l'aménagement et soutient pour les démarches qui en découlent.

#### Pour les propriétaires

Le service est un interlocuteur privilégié.

### Coordonnées

Adresse : rue d'Harscamp 9 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 33 74 14

E-mail : accompagnement@cpasnamur.be

## Le Capteur Logement

### Présentation

Le projet de Capteur Logement vise à favoriser l'accès au logement pour des personnes vivant avec un trouble de santé mentale et/ou en situation de précarité.

Le Capteur Logement est chargé lors de sa mission de visiter les biens avec les personnes en recherche urgente de logement. Une convention aura été signée auparavant avec les partenaires (institutions diverses) pour missionner le Capteur Logement.

Le but du Capteur Logement est également de vérifier la conformité du logement (habitabilité, salubrité).

Dès conclusion du bail, le Capteur Logement aide les locataires et les propriétaires dans les différentes démarches administratives.

Lors de la fin du bail, le Capteur peut également assister à l'état des lieux de sortie et ce entièrement gratuitement.

L'accès au logement des personnes vivant avec un trouble de santé mentale ou en situation de précarité se réalise notamment par le développement de garanties pour les propriétaires (diverses options de garantie financière et accompagnement psychosocial des personnes en logement).

L'accès à un logement "traditionnel" (issu du parc immobilier privé) est souvent rendu difficile pour les personnes fragilisées en raison de leurs faibles revenus, du montant élevé des loyers et des charges, mais également de la stigmatisation liée à leurs problématiques ou à leurs sources de revenus financiers (revenus d'intégration du CPAS, allocations pour personne handicapée, statut d'invalidité, etc.).

### Utilité pour les propriétaires/locataires

Grâce à son profil spécifique et à des partenariats complémentaires, le Capteur Logement accomplit les missions suivantes :

- assurer la prospection de biens issus du parc immobilier privé ;
- tenir un rôle d'intermédiaire et de médiateur avec les propriétaires ;
- aborder ouvertement avec les propriétaires les enjeux financiers liés à la location ;
- proposer aux propriétaires des « options de garanties » (gestion du paiement de loyer, accompagnement à domicile et/ou gestion du bien) ;
- si nécessaire, informer et déstigmatiser ;
- inciter les propriétaires à entrer dans une « démarche de solidarité à risque limité ».

### Coordonnées

Adresse : rue d'Arquet 22 à 5000 NAMUR (Bomel)

Téléphone : 0483 32 33 39

E-mail : capteurnamur@gmail.com

## Housing First Namur

### Présentation

Le dispositif Housing First de Namur vise à reloger des personnes sans-abri chroniques (durée de vie en rue cumulée d'au moins deux ans) éprouvant diverses difficultés d'ordre psycho-médico-sociales (souffrant de troubles de santé mentale et/ou d'assuétudes).

### Utilité pour les propriétaires/locataires

Le dispositif Housing First accompagne son public de façon intensive avec un regard pluridisciplinaire grâce à une équipe composée de deux assistants sociaux, une éducatrice spécialisée, une psychologue, une infirmière, un pair aidant et une coordinatrice.

L'accompagnement bas seuil ne comporte aucune exigence en matière de traitement des assuétudes ou des troubles psychiatriques. Les seules requêtes portées par le dispositif sont une visite à domicile hebdomadaire, le paiement du loyer et l'occupation raisonnable du bien (absence de nuisances pour le voisinage, entretien du logement, respect du règlement d'ordre intérieur fixé par le bailleur ou la bailleuse...).

### Coordonnées

Téléphone : 0484 10 04 42

E-mail : [housingfirst@rsunamurois.be](mailto:housingfirst@rsunamurois.be)

La Wallonie



## Info-Conseils Logement de la Wallonie

### Utilité pour les propriétaires/locataires

Informations sur les aides régionales en matière de logement (primes habitation, assurance contre la perte de revenus, allocations de déménagement et de loyer, prêts à taux 0 ou pour accéder à la propriété, etc.) et le bail d'habitation. Info-Conseils Logement de la Wallonie fournit un travail d'information et d'orientation.

### Coordonnées

Adresse : Espace Wallonie - rue de Bruxelles 20 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 24 00 64

E-mail : [luc.tholome@spw.wallonie.be](mailto:luc.tholome@spw.wallonie.be)

Permanences : chaque mercredi de 9 à 12h. Le jeudi de 13 à 16h.

### Présentation

L'AViQ est un organisme créé par la Wallonie pour gérer des politiques majeures telles que bien-être et santé, handicap et famille.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

L'AViQ intervient financièrement dans l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien (travaux d'aménagement pour les personnes atteintes d'un handicap).

### Coordonnées

Adresse du bureau de Namur : place Joséphine Charlotte, 8 à 5100 JAMBES  
Téléphone : 081 33 19 11  
E-mail : br.namur@aviq.be

## Agence immobilière sociale

### Gestion Logement Namur asbl



### Présentation

Gestion Logement Namur (GLN) est une ASBL agréée comme Agence Immobilière Sociale (AIS) depuis 1993 par le Ministre wallon du Logement de la Wallonie. Elle agit comme intermédiaire entre les propriétaires désirant de donner leur bien en location et les locataires à la recherche d'un logement. Son objectif est de favoriser la mise à disposition de logements issus du parc privé et du parc public en vue de répondre à la demande d'habitations de qualité à loyer abordable. L'activité de GLN se limite géographiquement à l'entité du grand Namur.

### Utilité pour les propriétaires/locataires

En faisant appel à une AIS, les propriétaires et les locataires bénéficient des avantages suivants :

#### *Pour les propriétaires*

- un loyer et des charges locatives versés régulièrement, même si les locataires ne peuvent les payer ou en cas de vide locatif ;
- la remise du logement en l'état initial, eu égard à l'état des lieux d'entrée, compte tenu d'une usure locative normale et de la vétusté ;
- l'exonération ou la réduction du précompte immobilier du logement mis en gestion durant toute la durée du mandat ;
- une réduction d'impôts pour les travaux payés pendant la période imposable et qui sont effectués par le ou la propriétaire en vue de confier une habitation à une Agence Immobilière Sociale ;



- depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les propriétaires qui construisent ou achètent une nouvelle habitation pour la louer par l'intermédiaire d'une Agence Immobilière Sociale ne payeront que 12% au lieu de 21% de TVA.

### Pour les locataires

Les logements gérés par GLN sont labellisés par la Wallonie qui a contrôlé qu'ils répondent aux normes de salubrité et de sécurité. L' AIS propose un accompagnement technico-social durant toute la durée du bail et joue un rôle intermédiaire entre les locataires et les propriétaires avec l'objectif d'assurer une relation satisfaisante pour chacune des parties. L' AIS se veut être une solution alternative entre le logement social et le marché locatif privé. Ses loyers sont inférieurs aux prix pratiqués sur le marché traditionnel et plus élevés que ceux en vigueur dans les logements sociaux.

Pour s'inscrire en tant que candidat ou candidate locataire, il faut répondre aux conditions suivantes :

- avoir des revenus précaires ou modestes ;

Des revenus sont précaires ou modestes si le revenu annuel net imposable ne dépasse pas 24.100 €/an pour une personne seule et 30.100 €/an pour un ménage, ces deux montants étant majorés de 2.200 € par enfant à charge.

- ne pas être propriétaire .

Les candidats et candidates locataires qui éprouvent des difficultés personnelles trouveront chez GLN une écoute et une orientation vers les services adéquats en fonction de leur situation.

En cas de souci technique, un agent ou une agente technique de GLN peut aider à y remédier. GLN accepte la constitution d'une garantie locative venant du CPAS.

Les inscriptions se font uniquement sur rendez-vous à l'Agence Immobilière Sociale en contactant le 081/22.59.66 pendant les heures d'ouverture des bureaux.

### Coordonnées

Adresse : place Abbé Joseph André 4 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 22 59 66

E-mail : [info@glnamur.be](mailto:info@glnamur.be) – Site : [www.ais-namur.be](http://www.ais-namur.be)

Permanences : du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00, le vendredi de 9h00 à 12h00.

## Services d'accompagnement

### Le service d'Accompagnement Post-Hébergement (SAPH) des Trois Portes



#### Présentation

Le service assure un accompagnement social généraliste de toute personne particulièrement fragilisée et en situation de précarité en vue de faciliter son accès au logement, son maintien dans celui-ci ainsi que le développement de son autonomie.

Avec accord et participation de la personne demandeuse, l'équipe propose un accompagnement sur mesure, mobile, sans durée définie à priori.

Cet accompagnement est complété par la collaboration avec les services du réseau social namurois, en fonction des besoins et attentes de la personne. L'équipe est composée d'assistantes et assistants sociaux.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

##### Pour les propriétaires

- avoir une ou un intermédiaire en cas de questions ou difficultés avec les locataires même quand ceux-ci ou celles-ci ne sont plus accompagnés par le service ;
- l'accomplissement de toutes les démarches inhérentes à la prise en location d'un logement ;
- un accompagnement sur mesure pour la personne dans les différents domaines de la vie pour lesquels elle exprime un besoin ;
- une collaboration avec les partenaires du namurois tant au niveau logement, qu'administratifs, sociaux et de soins.

Déjà plusieurs propriétaires ont choisi de faire confiance au SAPH depuis plusieurs années et mettent leurs logements à disposition des personnes accompagnées. Un partenariat a été établi visant à rencontrer les intérêts des deux parties (propriétaire et locataire). Toute nouvelle proposition d'une personne propriétaire qui accepterait de proposer un logement est évidemment la bienvenue.

#### Coordonnées

Adresse : rue Léanne 5 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 22 02 01

E-mail : [post.hebergement@troisportes.be](mailto:post.hebergement@troisportes.be)

### Le Centre de Service Social de Namur (CSSN)



#### Présentation

Le CSSN est un service social de première ligne, généraliste, polyvalent qui propose un accompagnement psychosocial, une écoute, des informations afin de trouver ensemble des solutions... Ouvert à tous et à toute, le CSSN reçoit les personnes en entretien individuel et en toute confidentialité. Les problématiques sont variées et concernent évidemment aussi le logement.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Le CSSN accompagne les personnes dans leurs démarches de recherche de logement ou d'hébergement. Il les aide à s'inscrire dans les sociétés de logements sociaux, cherche des solutions de déménagement, clarifie les difficultés avec les propriétaires, conseille dans la gestion du budget (et du paiement loyer et charges entre autres), etc.

#### Coordonnées

Adresse : rue Rupplémont 20 à 5000 NAMUR  
Téléphone : 081 22 73 30  
E-mail : general@css-namur.be  
Permanences : du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00.

## Mentor-Escale



#### Présentation

L'asbl Mentor-Escale assure un encadrement psycho-socio-éducatif indispensable aux jeunes MENA (Mineurs ou Mineures Étrangers Non-Accompagnés) dans la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale, dans la transition vers la vie en autonomie et plus tard vers l'âge adulte.

À travers un accompagnement individuel adapté à leurs besoins et à leurs demandes, la mission de Mentor-Escale est d'aider les jeunes vivant en logement autonome à se prendre en charge, à créer un réseau social de soutien, à développer des projets favorisant leur épanouissement et leur intégration dans leur nouveau milieu de vie.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Mentor-Escale met les propriétaires qui le souhaitent en lien avec des jeunes qui sont à la recherche d'un logement. Mentor-Escale assure l'accompagnement des MENA pour les démarches administratives liées à la location d'un logement et accompagne les jeunes dans leur quotidien. Le service peut aider dans la médiation entre les jeunes et les propriétaires en cas de souci et explique aux jeunes leurs droits et devoirs de locataires.

#### Coordonnées

Adresse : avenue Sergent Vrithoff 141 bte 11 à 5000 NAMUR  
Téléphone : 0477 17 41 98 ou 081 22 40 17  
E-mail : infonamur@mentorescale.be  
Permanences : du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

## Saphir ASBL



#### Présentation

L'ASBL Saphir – Service d'Accompagnement pour Personnes Handicapées ; Intégration et Réseau – propose un accompagnement qui vise à favoriser la participation active et personnalisée des personnes ayant des besoins spécifiques (adultes) à la réalisation de leur(s) projet(s). Elle vise également le développement de leur citoyenneté et leur inclusion dans leur milieu de vie, leur réseau.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

L'équipe de Saphir mène, en partenariat avec les usagers et usagères, des projets qui peuvent porter sur différents domaines tels que : familial, social, culturel, scolaire, professionnel, de formation, de santé, des loisirs, du logement, de gestion administrative et budgétaire, etc.

#### Coordonnées

Adresse : rue de Coquelet, 24 / B à 5000 NAMUR  
Téléphone : 081 82 00 01  
E-mail: saphir.asbl@outlook.com

### Vis-à-Vis



#### Présentation

Vis-à-Vis est une asbl qui accompagne des personnes en situation de handicap et vivant en milieu ouvert. Parmi les demandes que les personnes adressent à Vis-à-Vis, la question du logement est fréquente.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Vis-à-Vis est ouvert à de nouvelles collaborations avec des propriétaires qui pourraient mettre à disposition leur logement pour leur public. En effet, Vis-à-Vis rencontre de nombreux freins dans la recherche de logement que ce soit en raison des revenus faibles de certains et certaines, de la nécessité d'un logement adapté pour d'autres... Vis-à-Vis peut également recevoir les demandes de locataires qui ont une reconnaissance de handicap et qui souhaitent un suivi dans différents domaines de leur vie.

#### Coordonnées

Adresse : rue de l'Etoile 5 à 5000 NAMUR  
Téléphone : 081 23 10 05  
E-mail : info@visavis.be

### Ren'Fort



#### Présentation

Ren'Fort propose à son public adulte namurois en situation de handicap un accompagnement dans leur lieu de vie.

Un projet personnalisé se développe grâce à une collaboration étroite.

Ren'Fort favorise, stimule, renforce l'indépendance de son public.

Pour pallier certaines difficultés, l'accompagnateur ou l'accompagnatrice met en place avec la personne des outils spécifiques et particuliers soutenant ses compétences et sa capacité à vivre seule.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Pour les locataires, l'accompagnement proposé par Ren'Fort vise à favoriser leur participation active et personnalisée dans la gestion du quotidien, dont l'entretien du lieu de vie et les rapports avec le voisinage.

Pour les propriétaires, l'accompagnement de Ren'Fort garantit un soutien aux côtés des locataires pour faciliter la compréhension et le suivi des contraintes administratives liées à la location.

## Coordonnées

Adresse : rue de la Prévoyance 12 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 73 67 84

E-mail : renfort.info@accueilmosan.be

Égalité des chances,  
droit au logement et  
personnes d'origine étrangère

## Unia



### Présentation

Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité des chances. Sa mission, fondée sur les droits humains, est de promouvoir l'égalité et des droits pour l'ensemble des citoyennes et citoyens, et de lutter contre les discriminations. Il exerce cette mission dans une optique de développement collectif et un esprit de dialogue, de collaboration et de respect.

Unia fournit toute information juridique relative aux lois, décrets et ordonnances luttant contre les discriminations et donne un avis sur une pratique qui pourrait être discriminatoire. L'institution donne des conseils prenant en compte les exigences et préoccupations de chaque partie, dans le respect de la législation. Enfin, Unia traite les signalements individuels de discriminations.

## Coordonnées

### Siège central :

Adresse : rue Royale 138 à 1000 BRUXELLES

Ligne verte: 080 01 28 00 ou ligne générale : 022 12 30 00

E-mail : info@unia.be

### Unia Namur – Luxembourg :

Téléphone: 0470 66 46 88 ou 0498 77 10 46

## Le C.A.I. (Centre d'Action Interculturelle)



### Présentation

Le C.A.I. est un Centre régional d'intégration qui agit pour une société interculturelle et promeut l'égalité des droits pour tous et toutes. Par le biais de l'accompagnement, l'information, la formation, la coordination et l'interpellation, le C.A.I. joue un rôle d'organe de référence en matière d'intégration et d'interculturalité en province de Namur. Ses travailleurs et travailleuses garantissent le fil rouge en termes de démarches d'intégration pour les personnes étrangères et pour les opérateurs ou opératrices qui développent des actions directement ou indirectement en lien avec ces matières.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Le C.A.I. est un organisme de référence en matière d'accompagnement administratif pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère, et ce quelle que soit la matière relative au titre de séjour, au travail, à l'aide et l'assistance sociale, à la scolarité, à la formation, etc.

En étant au cœur d'un réseau d'acteurs et d'actrices qui œuvrent à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, le C.A.I. peut accompagner et référer ces personnes auprès :

- des services publics, tels que les communes et les CPAS afin de permettre aux primo-arrivants et primo-arrivantes d'accéder à leur droit – entre autres en matière de logement – de personnes demandeuses de Protection Internationale (DPI) reconnue ;
- des acteurs et actrices du monde associatif, en référence aux nombreuses ASBL qui travaillent à leur intégration et accès à l'ensemble de leurs droits fondamentaux ;

L'accompagnement du C.A.I. vis-à-vis des primo-arrivants et primo-arrivantes, c'est aussi et concrètement : l'aide aux démarches administratives, l'orientation vers les structures d'accompagnement spécialisées dans les questions de logement, le travail en triangulation avec des tierces personnes afin de faciliter le contact et la rencontre. Enfin, le C.A.I. peut aussi assurer des entretiens individuels avec interprète en toute confidentialité.

#### Coordonnées

Adresse : rue Docteur Haibe 2 à 5002 NAMUR

E-mail : [info@cainamur.be](mailto:info@cainamur.be)

Téléphone : 081 73 71 76

Permanences : du lundi au vendredi de 9h à 17h.

## Droits Quotidiens



#### Présentation

Droits Quotidiens est une association solidaire, qui travaille à la compréhension du droit. L'objectif est de permettre à chacun et chacune d'accéder à une information juridique correcte, compréhensible, et au bon moment.

#### Utilité pour les propriétaires/locataires

Droits quotidiens propose gratuitement une base de données de questions-réponses sur son site internet (<https://www.droitsquotidiens.be/fr>). Un onglet Logement permet de répondre à beaucoup de questionnements concernant l'urbanisme, le voisinage, l'expulsion, l'insalubrité, etc.

L'association propose sur base d'une affiliation annuelle (79€) des consultations juridiques par téléphone, ainsi que l'accès à une base de données de questions-réponses. Cette aide peut grandement aider à gagner du temps et de l'argent dans les démarches juridiques. Pour les membres actifs et actives de la Ligue des familles, une consultation juridique par téléphone est accessible gratuitement le mercredi entre 9h et 16h30 au 025 07 72 11.

#### Coordonnées

Adresse : rue Nanon, 98 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 39 06 20

E-mail : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be)



### Présentation

Infor Jeunes est une association qui s'est donné pour mission d'aider les jeunes à prendre conscience des éléments sociaux, culturels, économiques et politiques qui les concernent et à les aborder avec un esprit critique.

Cela se traduit par l'accès libre et gratuit à l'information dans le respect de l'anonymat pour tous les jeunes de 12 à 26 ans. Une information large, indépendante qui répond directement aux questions générales qui sont liées à la jeunesse, notamment sur la question du logement.

À travers des outils comme :

- Un centre documentaire reprenant un panel de brochures/publications couvrant tous les thèmes abordés précédemment ;
- Des outils d'orientation ;
- Des animations dans les écoles sur ces différentes thématiques ;
- L'atelier 109, un projet d'éducation aux médias à travers des créations audiovisuelles créées par et pour les jeunes.

### Coordonnées

Adresse : rue du Beffroi, 4 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 22 38 12

E-mail : [namur@inforjeunes.be](mailto:namur@inforjeunes.be)

## Justice



## La Maison de Justice de Namur

### Utilité pour les propriétaires/locataires

La maison de Justice de Namur peut donner des informations concernant les procédures devant les tribunaux civils et pénaux. Des permanences avec un avocat ou une avocate sont organisées.

### Coordonnées

Adresse : boulevard Ernest Mélot, 6 à 5000 NAMUR

Téléphone: 081 24 09 10

Permanences : les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 11h30 à 12h00. Le premier conseil est gratuit.

### Utilité pour les propriétaires/ locataires

Le tribunal de justice de paix de Namur a la compétence exclusive en matière de baux. Les démarches juridiques concernant le logement doivent donc lui être adressées.

Le grand Namur est séparé entre deux tribunaux, Canton 1 et Canton 2.

C'est l'adresse du bien loué qui définit quel est le canton compétent. Pour savoir de quel tribunal de paix dépend votre bien, consultez le site

<https://competence-territoriale.just.fgov.be>.

### Coordonnées

#### *JUSTICE DE PAIX PREMIER CANTON NAMUR*

Adresse : place Saint-Aubain, 5 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 24 31 00

E-mail : [j.p.namur1@just.fgov.be](mailto:j.p.namur1@just.fgov.be)

#### *JUSTICE DE PAIX DEUXIÈME CANTON NAMUR*

Adresse : rempart de la Vierge, 2 à 5000 NAMUR

Téléphone : 081 65 41 70

E-mail : [j.p.namur2@just.fgov.be](mailto:j.p.namur2@just.fgov.be)

## Autres services

## SAMI-Namur

### Présentation

La mission principale du SAMI-Namur est l'analyse du domicile et la recherche de polluants intérieurs.

- Plusieurs études sur la qualité de l'air intérieur mettent en évidence la présence de polluants, souvent incriminés dans diverses pathologies. Ce fait est d'autant plus préoccupant que nous passons de plus en plus de temps à l'intérieur des bâtiments !
- Le médecin peut demander l'intervention du SAMI-Namur lorsqu'il suspecte l'habitation d'être à l'origine des symptômes d'une personne (problèmes respiratoires, toux, maux de têtes, etc.). Une analyse sera effectuée par le service afin d'évaluer la présence éventuelle de polluants (biologiques, chimiques, etc.) au domicile. Divers conseils seront prodigués afin d'améliorer la situation (qualité de l'air, acariens, moisissures, etc.).
- Ce service, entièrement gratuit, est proposé à toute personne habitant en province de Namur.



#### Coordonnées

Adresse : rue Martine Bourtonbourt 2 à 5000 Namur

E-mail : [sami@province.namur.be](mailto:sami@province.namur.be)

Téléphone : 081 77 67 14

## Les Caracoleurs ASBL



#### Présentation

L'asbl Les Caracoleurs est constituée depuis le 26 janvier 2018. Les trois membres fondateurs sont "Une Main Tendue", la "Régie des Quartiers de Namur" et le "Foyer Namurois". L'asbl propose un service d'aide aux déménagements pour les personnes qui se trouvent en situation de précarité dans un rayon de 30 kilomètres à partir du centre de Namur, de rez-de-chaussée en rez-de-chaussée, en raison de 75 €, par trajet et 0,50 € par kilomètre. La condition pour pouvoir bénéficier du service est d'avoir un revenu inférieur, équivalent ou majoré de 20 % du montant du revenu d'intégration.

#### Utilité pour les propriétaires/ locataires

Les Caracoleurs proposent un service d'aide aux déménagements pour les locataires qui n'ont pas les moyens de faire appel à un service privé.

#### Coordonnées

Adresse : rue des Brasseurs 87/1 à 5000 NAMUR

Téléphone : 0488 45 45 14

E-mail : [caracoleurs@gmail.com](mailto:caracoleurs@gmail.com)

Permanences : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.





