



LOGEMENT BRUXELLOIS

BRUSSELSE WONING

## LIVRET SOCIAL

Un accompagnement  
à disposition



Signature du contrat de bail

Visite d'un(e) gestionnaire technique

Visite d'un(e) assistant(e) social(e)

3

# Votre fiche de contacts

Votre n° de dossier  
locataire :

.....

Votre concierge/  
surveillant(e)  
(si vous en avez un)

.....

Ses coordonnées .....

.....

.....

Ses horaires .....

.....

En cas d'absence .....

.....

Votre PCS  
(projet de cohésion sociale,  
si vous en avez un)

Ses coordonnées .....

.....

.....

Votre cantonnier  
(si vous en avez un)

.....

Ses coordonnées .....

.....

.....

Ses horaires .....

.....



Cher(e) locataire,

Dans ce dernier livret, vous découvrirez les missions du service social et du service contentieux :

- un accompagnement social individuel
- une aide en cas de difficulté de paiement
- un soutien pour mettre en place des projets avec d'autres locataires ou participer à des projets existants

L'équipe du service social et du service contentieux est là pour vous conseiller, vous orienter et vous expliquer les démarches administratives, comptables ou sociales en lien avec le Logement Bruxellois. Cet accompagnement se fait en toute confidentialité et en toute neutralité.

Pour cela, vous pouvez :

- venir aux permanences (voir jours et heures à la fin de ce livret)
- téléphoner pour avoir un conseil ou un rendez-vous.

Au plaisir de vous rencontrer,

*L'équipe du service social  
et du service contentieux*

# Sommaire

Votre fiche Contacts .....	2
Mot de bienvenue .....	3
Sommaire .....	4
<hr/>	
1   Les services social et contentieux .....	6
<hr/>	
2   Les projets de cohésion sociale et autres associations de quartier .....	10
<hr/>	
3   Dates à ne pas manquer .....	12
<hr/>	
4   Réglementation du logement social : questions/ réponses .....	16
<hr/>	
5   Un immeuble accueillant .....	20
<hr/>	
6   Contacter nos bureaux .....	24

# 1 Les services social et contentieux





## \_ LE SERVICE SOCIAL

### > Les assistants sociaux

Votre assistant(e) social(e) peut vous aider pour :

- les démarches demandées par les autres services du Logement Bruxellois (ex. rassembler des documents pour le calcul du loyer, dégager une partie de votre appartement pour une intervention technique, analyser votre situation financière...)
- les démarches demandées par d'autres organismes (ex. commune, CPAS, Office des pensions...)
- mieux comprendre certains documents administratifs
- faire face à des difficultés familiales
- trouver des aides familiales ou ménagères pour l'entretien de votre logement
- dialoguer en cas de conflits avec vos voisins

### À garder en tête

Il est toujours mieux de vous adresser d'abord au service qui s'est occupé de votre dossier en premier. Exemple : si vous recevez un courrier, voyez quel service vous l'a envoyé et adressez-vous à lui en premier.

### > Les travailleurs sociaux collectifs

Les travailleurs sociaux collectifs ont pour rôle d'aider les locataires à mettre en place des projets avec d'autres locataires, à proposer des activités aux habitants pour améliorer la vie dans leur immeuble ou leur quartier.

Par exemple : embellir l'entrée de l'immeuble ou une cour, organiser une fête des voisins, créer un potager ou aménager un local vélos...

Chaque année, le Logement Bruxellois lance un appel à projets à tous les locataires. Un groupe de locataires peut présenter son projet au Logement Bruxellois (seul ou aidé par les travailleurs sociaux collectifs ou par l'équipe d'un Projet de cohésion sociale). Si le projet est retenu, le groupe reçoit un budget pour réaliser son projet.

## \_ LE SERVICE CONTENTIEUX

### > Les agents du contentieux

Les agents du contentieux sont au nombre de quatre et vérifient si les loyers sont payés à temps, s'occupent de faire les rappels et mises en demeure. Ils sont aussi disponibles pendant les permanences et par téléphone si vous avez un problème de paiement.

**Si la situation devient plus grave, deux juristes suivent les dossiers envoyés au tribunal.**

### Le savez-vous ?

Lors de grosses rénovations dans votre immeuble, une assistante sociale spécialisée peut vous aider à mieux comprendre les travaux et vous orienter dans les éventuelles démarches à réaliser



### > Les agents de proximité et de convivialité

Deux agents de proximité et de convivialité font aussi partie du service social et contentieux.

#### Ils sont disponibles entre 12h30 et 20h30

Ils se déplacent sur nos différents sites de logements et contribuent à garder une ambiance sereine et une bonne communication entre les locataires.

Vous pouvez les appeler si vous constatez des encombrants dans les communs, lors d'un conflit avec vos voisins, si vous vous sentez en insécurité etc...

Leurs numéros de GSM sont :  
**0487/50.75.77**  
et **0487/88.44.07**.

Ces numéros sont aussi affichés aux valves du hall d'entrée de votre immeuble.



## 2] Les projets de cohésion sociale et autres associations de quartier





Les Projets de cohésion sociale (PCS) sont des partenaires du Logement Bruxellois.

Ils ont des locaux dans plusieurs quartiers. Si vous avez des idées pour améliorer l'ambiance dans votre bâtiment, pour embellir un endroit, n'hésitez pas à aller les rencontrer. Ils peuvent aussi servir d'intermédiaire entre vous et le Logement Bruxellois si vous êtes plusieurs à rencontrer un même problème.

D'autres associations existent dans votre quartier et offrent différents services : école des devoirs, activités pour enfants et adultes, aide aux familles...

Pour connaître les travailleurs de votre quartier, vous pouvez **contacter le service social du Logement Bruxellois (02/435.28.05)**.

#### **Le savez-vous ?**

Le Logement Bruxellois organise des assemblées générales pour les locataires (1 fois par an). C'est un temps de rencontre, d'écoute et de dialogue. C'est l'occasion de poser vos questions ; dans la mesure du possible, des réponses sont apportées immédiatement. Le service social vous informera des dates des assemblées générales qui concernent votre immeuble.



# 3] Dates à ne pas manquer

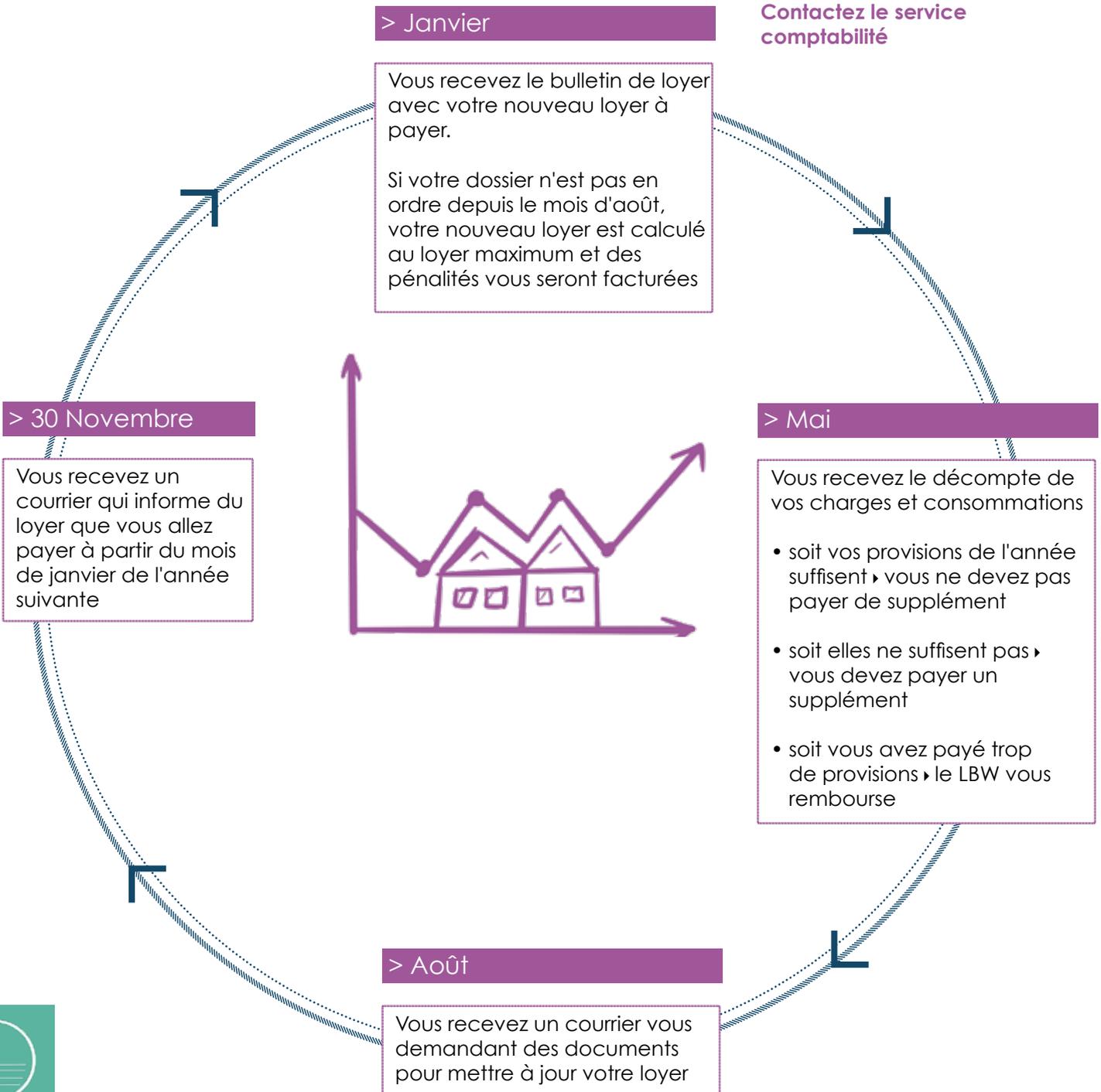


Le Logement social fonctionne un peu différemment du logement privé : il y a des moments à ne pas manquer.



Pour le 10 de chaque mois, le montant de votre bulletin de loyer doit être payé sinon votre dossier passe au service contentieux

Une question sur votre loyer ou les documents à remettre ?  
Contactez le service comptabilité



### Le savez-vous ?

Vous devez rentrer vos documents au mois d'août, même si vous êtes entré dans votre logement au cours de l'année !



# 4 Réglementation du logement social

Questions - réponses



# 4 Réglementation du logement social

## Questions - réponses

### > Ma famille s'agrandit, que dois-je faire ?

Un enfant est né? Félicitations! Faites parvenir un acte de naissance au service comptabilité afin que votre dossier soit mis à jour.

Si de nouvelles personnes veulent venir habiter chez vous, vous devez d'abord demander la permission au LBW et attendre la réponse.

Si une personne adulte rejoint votre ménage après accord du LBW, ses revenus devront être déclarés et seront pris en compte dans le calcul du loyer.

Voyez aussi si vous avez droit à un logement plus grand (aux conditions définies par la loi). Sachez toutefois que le délai d'attente est très long (un minimum de six ans).

### > Pour l'entretien et les réparations, est-ce moi qui doit payer ou le Logement Bruxellois ?

Les travaux d'entretien et de réparation sont tantôt à votre charge, tantôt à charge du Logement Bruxellois. Tout cela est défini par le Code civil, les usages et la jurisprudence en la matière.

Pour vous y retrouver, consultez la rubrique « Qui paie quoi ? » de votre livret technique. Elle explique la répartition des frais entre bailleur et locataire, pièce par pièce. En cas de doute ou de cas particuliers, veuillez vous adresser au service technique.

### > Je n'ai pas pu payer mon loyer ce mois-ci. Est-ce qu'on va m'expulser ?

Non, vous ne serez pas expulsé. Mais prenez rapidement contact avec le service contentieux. Ensemble, nous examinerons votre situation et essaierons de trouver un arrangement pour que vous puissiez rembourser vos dettes.

### > Où puis-je obtenir une explication sur le calcul de loyer ?

Vous pouvez demander des explications au service comptabilité.



> **Il y a moins de personnes dans mon ménage, que dois-je faire ?**

Prévenez le service comptabilité en envoyant une nouvelle composition de ménage.

> **J'ai oublié de donner mes documents en janvier pour mon dossier locatif, du coup mon loyer est calculé au maximum (VLN). Je ne peux malheureusement pas payer un tel loyer ! Que dois-je faire ?**

Si malgré nos rappels, vous n'envoyez pas vos documents dans le délai imparti, la réglementation impose que le locataire paie comme loyer la valeur locative normale de son logement, qui est souvent plus élevée que le loyer calculé d'après les règles du logement social.

Nous sommes conscients que payer la VLN engendre chez beaucoup de locataires des difficultés financières. Appelez rapidement le service comptabilité pour vous mettre en ordre et trouver un arrangement. Sachez que des pénalités vous seront facturées.

> **Il y a des problèmes techniques dans mon logement ou dans mon immeuble.**

Vous pouvez contacter le service technique.

> **J'ai une ou deux chambres inoccupées : que dois-je faire ?**

Vous devez informer le service candidats et introduire une demande de mutation vers un logement plus petit. Ceci pourrait vous permettre de bénéficier d'une réduction de loyer. Lorsque vous déménagerez, votre loyer sera réajusté au nouveau logement et vous rendrez service à une famille dans l'attente d'un logement plus grand.

Sachez que le Logement Bruxellois est en droit de faire déménager tout locataire dans ce type de situation : c'est ce qui est appelé la mutation obligatoire.



# 5 Un immeuble accueillant





## 5 Un immeuble accueillant

Chacun d'entre nous a envie de vivre dans un endroit agréable et être fier de pouvoir y accueillir ses visiteurs.

C'est pour cela que le propriétaire insiste autant sur le respect du Règlement d'ordre intérieur, mais il n'y a évidemment pas que cela.

Un immeuble, c'est un ensemble de familles avec leurs histoires de vie, leurs cultures, leurs habitudes. Le vivre-ensemble est donc important.

### **A garder en tête :**

Par respect pour vos voisins, veillez à limiter les nuisances sonores.

Vous avez envie d'organiser une fête ? Informez vos voisins qu'il y aura plus de bruits ce jour là et plus de passage dans l'immeuble.

On ne le dira jamais assez : les encombrants ne peuvent pas traîner dans les communs ou dans les caves. Cela donne à l'immeuble un aspect négligé et est dangereux en cas d'incendie.

Que puis-je faire si je vois que mon voisin a besoin d'aide ? Vous pouvez contacter votre assistant social et lui expliquer la situation (téléphone 02 435 28 05). Ne laissez pas s'envenimer une relation de voisinage. Si cela devient trop difficile, l'assistant social peut vous orienter vers un organisme de médiation sociale. Vous avez aussi la possibilité d'appeler les APC qui peuvent venir vous aider à dialoguer avec vos voisins. En cas de problème plus lourd, n'hésitez pas à appeler la police. Vous pouvez le faire en toute discrétion, sans le dire à qui que ce soit.

Cependant, n'oubliez pas que les seules institutions habilitées à sanctionner, à obliger quelqu'un à changer de comportement (voisin irrespectueux par exemple) sont la police et le juge de paix. Ni votre propriétaire, ni les assistants sociaux, ni les agents de proximité et de convivialité ne sont là pour cela.





## — BONS GESTES, BONNES PRATIQUES

Un inconnu sonne à la porte  
et dit « c'est moi ».

---

Un groupe de personnes que  
vous ne connaissez pas traîne  
dans votre immeuble.

---

Vous avez un conflit  
avec votre voisin.

---

Vous avez un  
sac poubelle à jeter.

---

Veillez à avoir une  
consommation d'eau correcte.

Avant d'ouvrir, vérifiez que vous connaissez bien la personne. Vous évitez ainsi de faire entrer des inconnus dans votre

immeuble et limitez toute mauvaise intention.

Vous pouvez les saluer. Si vous ne vous sentez pas à l'aise et trouvez que ce n'est pas normal,

contactez un APC qui viendra sur place. Appelez la police si vous êtes témoins de faits de délinquance.

Allez le voir et essayer de discuter calmement. Souvent, après discussion, les malentendus s'apaisent. Si cette démarche

n'a pas fonctionné, parlez-en avec un agent de proximité et de convivialité.

Déposez vos sacs à l'endroit prévu pour votre immeuble (container, rue...). **N'oubliez pas de trier vos déchets** (obligatoire à Bruxelles). Évitez d'envoyer vos enfants déposer les poubelles

dans les containers (ils sont trop petits par rapport à la taille du container et aux poids à soulever, du coup, souvent, les poubelles sont laissées par terre).

C'est possible avec des petits gestes comme : opter pour une douche (20 à 60 l.) plutôt qu'un bain (120 à 150 l.); faire la

vaisselle dans le bac de lavage plutôt que sous le jet d'eau ; faire réparer les fuites au plus vite.

## 6 Contacter nos bureaux



## — QUEL SERVICE CONTACTER ?



### > Service candidats

- Inscription au logement social
- Mise à jour du dossier
- Demande de mutation
- Location de garage

**Tél : 02 435 28 01**  
**[candidat@lbw.brussels](mailto:candidat@lbw.brussels)**



### > Service technique

- Problème technique
- Etats des lieux
- Nouveau badge
- Sinistre : incendie,  
dégâts des eaux

**Tél : 02 435 28 02**  
**et n° de garde : 02 542 09 69**  
**[technique@lbw.brussels](mailto:technique@lbw.brussels)**



### > Service comptabilité

- Changement  
(ménage, revenus)
- Calcul du loyer
- Charges et consommations

**Tél : 02 435 28 03**  
**[locataires@lbw.brussels](mailto:locataires@lbw.brussels)**



### > Service contentieux

- Retard de paiement et dette
- Plan de paiement
- Contentieux d'occupation

**Tél : 02 435 28 04**  
**[contentieux@lbw.brussels](mailto:contentieux@lbw.brussels)**



### > Service social

- Accompagnement  
social individuel
- Accompagnement  
social collectif

**Tél : 02 435 28 05**  
**[social@lbw.brussels](mailto:social@lbw.brussels)**

## \_ QUAND TÉLÉPHONER ?

	Candidats	Technique	Comptabilité	Contentieux	Social
	02 435 28 01	02 435 28 02	02 435 26 03	02 435 28 04	02 435 28 05
Lundi	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00
Mardi	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00
Mercredi	13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00
Jeudi	13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00
Vendredi	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30 13.30 - 16.00

## \_ COMMENT NOUS ÉCRIRE ?



**Par courrier**

Rue du Cardinal Mercier, 37  
1000 Bruxelles



**Par e-mail**

Candidats	<a href="mailto:candidat@lbw.brussels">candidat@lbw.brussels</a>
Comptabilité	<a href="mailto:locataires@lbw.brussels">locataires@lbw.brussels</a>
Technique	<a href="mailto:technique@lbw.brussels">technique@lbw.brussels</a>
Contentieux	<a href="mailto:contentieux@lbw.brussels">contentieux@lbw.brussels</a>
Social	<a href="mailto:social@lbw.brussels">social@lbw.brussels</a>

# \_ OÙ, QUAND ET COMMENT VENIR ?

## Avenue de Versailles 130 - 1120 Bruxelles

Le lundi de 9h00 à 11h30

## Rue du Cardinal Mercier, 37\* - 1000 Bruxelles

Les lundis et mardis de 13h30 à 16h  
Les jeudis de 9h à 11h30

### \* PMR

Si vous avez besoin d'un accès « PMR » à nos bureaux du centre, vous pouvez contacter votre assistant(e) social(e) qui vous expliquera la démarche à suivre.



### Metro

Arrêt GARE CENTRALE

1 5



### Tram

Arrêt PARC (400m)

92 93



### BUS

Arrêt GARE CENTRALE

29 38 63 65 66

71 86

Arrêt PARLEMENT  
BRUXELLOIS (550m)

48 95



### Train

Bruxelles - Centrale (150m)

Bruxelles Congrès (850m)

Bruxelles Chapelle (950m)



### Station Villo

Gare Centrale  
rue Infante Isabelle  
(200m)





LOGEMENT BRUXELLOIS

BRUSSELSE WONING