

MAG'HABITAT

LE MAGAZINE DE CENTR'HABITAT N°41 OCTOBRE 2026

RESPECTONS L'HABITATION

Bulletin d'information aux locataires

CENTRHABITAT.BE

DANS CE NUMÉRO :

**PROCÉDURE D'EXPULSION:
PRÉVENIR PLUTÔT QUE SUBIR**
**RESTEZ INFORMÉS GRÂCE À NOS
RÉSEAUX SOCIAUX**
**VOTRE AVIS NOUS AIDE À MIEUX
COMMUNIQUER**



Centr'Habitat

Editeur responsable :
Olivier Dechenne
Rue Edouard Anseele 48 à 7100 La Louvière

Mise en page :
Grégory Berlemont
C9 Communication de Fayt-lez-Manage

Impression :
Godet Graphic de Manage

Crédits Photos :
Adobe Stock

**Ont participé à la rédaction
de votre MAG'HABITAT n°41**

**Pour la Régie des Quartiers
La Louvière-Manage :**
Isabelle, Léni.

Pour Centr'Habitat :
Anne, Arnaud, Charles, Charlotte, Christel,
Béryl, Olivier, Véronique.

Pour le CCPL :
Jean-Luc.

SOMMAIRE

Page 3
EDITO

Pages 4 à 7
PROCÉDURE
D'EXPULSION :
PRÉVENIR PLUTÔT
QUE SUBIR

Pages 8 et 9
TRAVAUX ET
MODIFICATIONS
PERSONNELS DANS
LE LOGEMENT
LOUÉ

Pages 10
LE CHAUFFAGE :
PETITS RAPPELS ET
CONSEILS UTILES

Pages 11
PRÉCOMPTE
IMMOBILIER

Pages 12 et 13
LE POINT SUR LES
ACQUISITIONS DU
PROGRAMME "CLÉ
SUR PORTE 243"

Pages 14 et 15
MODERNISATION DU
CHAUFFAGE CEN-
TRAL – BILAN FINAL

Pages 16 et 17
VOTRE AVIS NOUS
AIDE À MIEUX COM-
MUNIQUER

Page 18
RESTEZ CONNECTÉS
GRÂCE À NOS
RÉSEAUX SOCIAUX

Page 19
RETOUR SUR LES
ACTIVITÉS DE CES
DERNIERS MOIS –
RDQ ET CCLP

Page 20
INFORMATIONS ET
CONTACTS

é d i t o

Dans ce numéro, vous trouverez notamment un dossier très complet concernant nos procédures de contentieux, qui doivent vous aider au mieux dans les difficultés que vous pourriez connaître pour paiement de votre loyer.

Il est vrai que les sommes réclamées peuvent paraître élevées dans la gestion d'un budget familial souvent très serré. Cependant, il faut garder à l'esprit que le logement public permet encore de conserver des niveaux de loyer très raisonnables par rapport au secteur privé. En effet, celui-ci est d'office plafonné à 20% des revenus du ménage qui occupe le logement, quelle que soit la qualité du logement concerné. Cette disposition permet de protéger le locataire en fixant un loyer adapté à ses ressources financières. Elle crée toutefois des inégalités car, à revenu égal, le loyer est identique quel que soit le logement obtenu. Vu que nos moyens ne permettent pas de réaliser des travaux d'isolation conséquents sur tout le patrimoine, le ménage qui a la chance de se voir attribuer un logement récent et bien isolé est favorisé par rapport à celui qui doit accepter un logement plus ancien de moins bonne qualité.

Dans ce cadre, le calcul du loyer a récemment été revu par le Gouvernement Wallon : ce plafond de 20% va prochainement être relevé en fonction de la performance énergétique du logement (PEB). Le plafond de 20% va être maintenu pour les logements les moins performants énergétiquement (Label « G »), mais augmenté progressivement pour atteindre éventuellement 25 % des revenus pour une PEB « B », voire 26 % pour une PEB « A ».

Ces augmentations, liées à la qualité du logement uniquement et proportionnées aux revenus du ménage, seront en tout ou en partie compensées par les économies d'énergie réalisées, car les logements plus performants sont plus économes en coûts énergétiques. Les locataires déjà présents vont toutefois devoir s'adapter à ces augmentations qui pourraient représenter un montant non négligeable dans le budget. Un étalement des augmentations sur 2 années a par ailleurs été prévu pour en limiter l'impact.

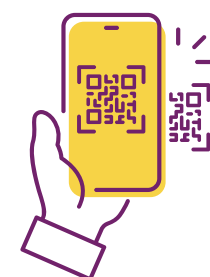
Les sociétés de logement se sont vu confirmer ces dispositions en juin 2026 et doivent les appliquer dès le 1^{er} janvier 2027. Cela représente un nouveau défi administratif car les détails des procédures et les logiciels informatiques devront se mettre en œuvre très rapidement pour préparer la communication des nouveaux loyers en décembre 2026. Vous serez bien entendu informés par ailleurs des modalités qui vous concernent.

Dans l'attente, je vous souhaite une excellente lecture de ce magazine.

Olivier Dechenne, *Directeur-gérant*



Lien vers
notre
site internet



Scannez les QRcode
ci-contre avec
votre smartphone
et visitez nos pages



Lien vers
notre page
Facebook



PROCÉDURE D'EXPULSION : PRÉVENIR PLUTÔT QUE SUBIR

Chez Centr'Habitat, l'une des priorités reste d'accompagner les locataires et de prévenir les situations difficiles avant qu'elles ne deviennent critiques.

C'est dans cette optique que la procédure d'expulsion évolue aujourd'hui : pour garantir une application plus claire et plus cohérente des décisions de justice, tout en renforçant davantage la prévention et l'accompagnement social.

Une réalité difficile, mais des solutions existent

Perte d'emploi, séparation, problème de santé, augmentation des dépenses du quotidien... chacun peut, à un moment de sa vie, rencontrer des difficultés financières.

Lorsqu'un retard de paiement apparaît, il est fréquent de vouloir attendre « que la situation s'arrange ». Pourtant, plus le temps passe, plus la dette locative augmente et plus les solutions deviennent limitées.

C'est pourquoi il est essentiel de réagir rapidement.

Le premier réflexe : prendre contact

Dès les premières difficultés pour le paiement du loyer, il est important de se manifester auprès de nos équipes, et plus particulièrement du service contentieux (064/431.869 & 064/431.866 - contentieux@centrhabitat.be).

Réagir à temps permet souvent d'éviter que la situation ne s'aggrave.

Nos collaborateurs sont là pour :

- écouter la situation du locataire ;
- analyser les difficultés rencontrées ;
- rechercher des solutions adaptées et réalistes ;
- proposer, lorsque cela est possible, un plan d'apurement ;
- orienter vers des services d'aide ou d'accompagnement social.

Plus le dialogue est engagé tôt, plus les possibilités d'aide sont nombreuses.

Une responsabilité partagée

L'accompagnement proposé par Centr'Habitat ne peut toutefois être efficace que si le locataire agit également de manière responsable.

Il appartient par conséquent à chacun de :

- signaler rapidement ses difficultés ;
- répondre aux courriers et convocations ;
- respecter les engagements pris ;
- ne pas attendre que la situation s'enlise.

Ignorer les rappels ou repousser les démarches ne fait qu'aggraver la dette et réduire les possibilités de solution. Plus une situation est prise en charge tardivement, plus les conséquences peuvent être importantes.

Une approche davantage préventive

Ces derniers mois, Centr'Habitat a renforcé son action préventive :

- prise de contact plus rapide en cas d'impayés ;
- visites et rencontres avec les locataires ;
- collaboration avec les services sociaux et partenaires spécialisés.

L'objectif est clair : éviter que des dettes importantes ne s'accumulent et limiter le recours aux procédures judiciaires.

La procédure d'expulsion : une mesure de dernier recours

La procédure devant la Justice de Paix ainsi que l'éventuelle expulsion qui pourrait en découler constituent des mesures exceptionnelles, envisagées uniquement lorsque toutes les démarches de dialogue et d'accompagnement ont échoué.

La nouvelle organisation de la procédure vise à assurer une meilleure lisibilité des décisions de justice et à mettre fin aux reports successifs qui prolongent souvent des situations déjà très difficiles pour toutes les parties concernées.

Il est toutefois important de rappeler qu'une décision de justice doit être respectée.

Lorsqu'un titre exécutoire est prononcé par le juge, celui-ci a vocation à être appliqué : cela signifie que l'expulsion sera exécutée.

C'est pourquoi nous insistons sur l'importance d'agir bien avant d'en arriver à cette étape.

Un message essentiel : ne restez pas seuls

Rencontrer une difficulté financière n'est pas une faute. En revanche, ne pas en parler peut rapidement compliquer la situation.

Si vous éprouvez des difficultés à payer votre loyer :

- ne laissez pas la dette s'installer ;
- ouvrez les courriers reçus ;
- répondez aux convocations ;
- prenez contact avec nos services sans attendre.

En travaillant ensemble, il est souvent possible de trouver une solution adaptée et d'éviter qu'une situation temporaire ne devienne une procédure lourde de conséquences.

Le dialogue reste la meilleure prévention.

DIALOGUE PRÉVENTION SOLUTIONS

Des difficultés pour payer votre loyer ? Parlez-en le plus tôt possible.

En nous contactant rapidement, nous pouvons ensemble trouver une solution adaptée et éviter que la situation ne s'aggrave.

ÉCOUTE
Nous sommes à votre écoute.

ANALYSE
Nous analysons votre situation.

SOLUTIONS
Nous cherchons ensemble la solution la plus adaptée.

ACCOMPAGNEMENT
Nous vous accompagnons et vous orientons.

PRÉVENTION
Agir ensemble pour éviter que la situation ne s'enlise.

Agir tôt, c'est se donner des solutions.

C'EST VOTRE RESPONSABILITÉ D'AGIR. Ne pas réagir, ne pas répondre aux courriers ou attendre que la situation s'enlise ne fait qu'aggraver la dette et réduit les possibilités de solution.

TITRE EXÉCUTOIRE = EXPULSION
Si un titre exécutoire est prononcé par le juge, l'expulsion sera exécutée.

Le dialogue précoce reste la meilleure prévention.

Centr'Habitat

DEMANDE D'AIDE SOCIALE ET/OU FINANCIÈRE

PROCÉDURE D'INTRODUCTION — CPAS LA LOUVIÈRE

Cas 1 - aucun dossier ouvert

Vous n'avez jamais fait de demande, votre dossier est clôturé depuis plus de 3 mois, ou vous n'avez été suivi.e que par un service de 2e ligne

- Se présenter à l'accueil central
Place de la concorde, 15
Du lundi au vendredi
de 9 h à 12 h et de 13 h à 16
- Se munir :
 - Carte d'identité;
 - Carte bancaire;
 - Preuve des ressources de tous les membres du ménage;
 - Preuve des charges
- Envoyer un e-mail à :
nouvellesdemandescpas@lalouviere.be
- Prendre rendez-vous via l'e-guichet en ligne

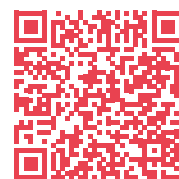
Cas 2 - Dossier déjà ouvert

Vous n'avez jamais fait de demande, votre dossier est clôturé depuis plus de 3 mois, ou vous n'avez été suivi.e que par un service de 2e ligne

- Vous disposez d'un dossier actif et d'un.e assistant.e social.e désigné.e.
- Appeler sur sa ligne téléphonique directe ou contact avec l'accueil général au 064/88.50.11.
- Se présenter aux permanences libres accès (site du CPAS ou antennes décentralisées)



En savoir plus sur les aides
apportés par le CPAS
de La Louvière, Manage
et Le Roeulx



DEMANDE D'AIDE SOCIALE ET/OU FINANCIÈRE

PROCÉDURE D'INTRODUCTION — CPAS MANAGE

Cas 1 - aucun dossier ouvert

→ Vous n'avez jamais fait de demande OU votre dossier est clôturé depuis plus de 1 mois.

→ Vous pouvez vous présenter à l'accueil en permanence à l'Avenue Emile Herman, 32
Les lundis, mardis ou jeudis de 8 h à 10h30

Se munir :

- ✓ Carte d'identité.
- ✓ Carte bancaire.
- ✓ Preuve des ressources de tous les membres du ménage.
- ✓ Preuve des charges (3 mois)
- ✓ Récapitulatif de la situation en tant que locataire auprès de Centr'Habitat.

OU

→ Vous pouvez introduire votre demande en ligne via CPAS Online (internet)

- Un.e assistant.e social.e reprend contact avec vous.
- Un rendez-vous est fixé avec l'assistant.e social.e titulaire.

Se munir :

- ✓ Carte d'identité.
- ✓ Carte bancaire.
- ✓ Preuve des ressources de tous les membres du ménage.
- ✓ Preuve des charges (3 mois)
- ✓ Récapitulatif de la situation en tant que locataire auprès de Centr'Habitat.

Cas 2 - Dossier déjà ouvert

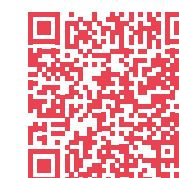
→ Vous avez un dossier actif et un.e assistant.e social.e désigné.e.

→ Contactez votre assistant.e social.e via son mail : prénom.nom@manage-commune.be
Si votre assistant.e social.e est absente, envoyez un mail à :
accueil.servicesocial@manage-commune.be

→ Contactez l'accueil au 064/23.80.60 pour laisser un message à l'Assistant.e social.e



En savoir plus sur les aides
apportés par le CPAS
de La Louvière, Manage
et Le Roeulx



TRAVAUX ET MODIFICATIONS PERSONNELS DANS LE LOGEMENT LOUÉ

Il a été régulièrement constaté que certains locataires réalisent, de leur propre initiative, des travaux ou des aménagements personnels dans le logement qui leur est loué.

Bien que nous comprenions votre souhait d'adapter ou d'améliorer votre logement selon vos besoins pratiques ou vos préférences esthétiques, nous vous rappelons qu'aucune modification ne peut être apportée au bien loué sans notre autorisation préalable, conformément à votre contrat de bail et à votre règlement d'ordre intérieur.

Dans ce contexte, toute demande doit faire l'objet d'un écrit auprès de notre société en stipulant un maximum de détails sur la nature de la modification mais aussi sur la façon dont les travaux seront entrepris et sur le type de matériaux utilisés. Cette demande peut être transmise par courrier ou par mail à l'adresse suivante : info@centrhabitat.be. Selon la nature de votre projet, des documents plus techniques pourraient aussi être requis.

Ce n'est qu'après analyse de votre requête que nous vous octroierons notre accord éventuel, sous condition. Les travaux ne pourront alors débuter qu'après réception d'une autorisation écrite de notre part.

Dès que ces travaux seront finalisés, le locataire devra en informer notre société afin qu'un agent technique puisse vérifier si ceux-ci ont été réalisés dans les règles de l'art.

Cette procédure s'applique à tous les types de travaux qu'ils soient importants ou minimes.



Pourquoi une autorisation de notre part est-elle nécessaire ?

Toute modification réalisée sans analyse et accord préalable de nos services peut entraîner des conséquences importantes et parfois irréversibles pour votre sécurité en cas de non-conformité. Une investigation préalable de votre projet permettra ainsi de vérifier si les travaux envisagés sont adaptés à la structure de votre logement et à ses différentes installations (électricité, gaz, eau, etc.), sans les compromettre. En outre, nos conditions éventuelles permettront d'anticiper tout impact susceptible de mettre en péril le logement ainsi que votre sécurité.



Quelles sont les conséquences en cas de réalisation de travaux non autorisés ?

Toute transformation réalisée sans l'accord écrit de notre société engage la responsabilité du locataire. Par conséquent :

- Celui-ci devra cesser immédiatement les travaux en cours ;
- Il sera tenu de remettre le logement dans son état initial dans un délai imposé ou lors de son départ, le cas échéant ;
- L'ensemble des frais liés à cette remise en état sera intégralement à sa charge ;
- Les éventuels dommages causés au logement ou à l'immeuble pourront également lui être facturés.

Votre collaboration et votre vigilance sont donc indispensables afin de préserver la qualité et la sécurité de votre logement.

LE CHAUFFAGE

PETITS RAPPELS ET CONSEILS UTILES

En respectant ces petits conseils, vous contribuez grandement à votre bien-être et rendez votre quotidien plus serein :

1. **Maintenez une température maximale de 19 à 20°C selon votre confort et en cas d'absence, baissez la température;**
2. **Purgez vos radiateurs et ne les couvrez pas;**
3. **Isolez les tuyauteries de chauffage et d'eau qui traversent les parties non chauffées de la maison (cave, grenier, garage, ...) pour éviter les dommages causés par le gel;**
4. **N'obstruez jamais les grilles de ventilation;**
5. **Aérez le logement au moins 2 fois 15 minutes par jour.**

Problème de chauffage et eau chaude sanitaire ?

Afin d'éviter que d'éventuels frais locatifs vous soient réclamés, voici une check-list de quelques manipulations et vérifications à effectuer avant d'introduire une demande de dépannage :

- ✓ **Thermostat** : vérifiez la programmation des températures et effectuez le remplacement des piles.
- ✓ **Radiateurs** : vérifiez la position des vannes (ouvertes ou fermées) et purgez les circuits.
- ✓ **Chaudière** : vérifiez l'allumage et la position du commutateur (mode été ou hiver) et effectuez l'appoint d'eau et de pression de l'installation.
- ✓ **Compteur à budget** : vérifiez et alimentez le crédit de votre carte (gaz ou électricité).

Si après toutes ces vérifications, le problème persiste, formez gratuitement notre numéro 0800/98.955 afin que votre demande soit transmise à notre prestataire.

PRÉCOMPTE IMMOBILIER

Le précompte immobilier est un impôt que nous payons chaque année sur votre logement. Dans certains cas, nous pouvons bénéficier d'une réduction du précompte immobilier lié spécifiquement à l'occupant de l'habitation. La réduction profitera donc au locataire.

On distingue deux types de réductions :

- ✓ Les réductions pour les personnes handicapées : la reconnaissance peut provenir soit du SPF Sécurité sociale, soit de la mutuelle de l'intéressé.
- ✓ Les réductions pour "charge de famille" : avoir au moins 2 enfants en vie, dont minimum un à charge dans le logement.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat de bail qui bénéficie de la réduction doit être domicilié dans le bien au 1^{er} janvier de l'exercice d'imposition concerné.

Bon à savoir

Vous ne devez plus déduire le montant de votre loyer. La somme vous sera remboursée directement sur votre compte bancaire d'ici le 31 janvier 2027.

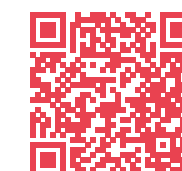
Important

Si vous ne nous avez pas encore communiqué votre numéro de compte bancaire, merci de nous le transmettre, accompagné d'une copie de votre carte d'identité, avant le 15 novembre 2026 pour garantir le bon déroulement du remboursement.

Ce remboursement est valable seulement si vous avez reçu une notification du SPW FINANCES et si vous n'avez pas de retard dans le paiement de votre loyer. Si vous avez des questions ou des doutes, n'hésitez pas à consulter notre site internet ou à nous contacter.



**Vous souhaitez plus d'informations?
Visitez notre site interne**



ACQUISITION DE 100 LOGEMENTS
DANS LE CADRE DU PROGRAMME
« CLÉ SUR PORTE N° 243 »

CLÉ SUR PORTE

Centr'Habitat augmente son offre en logements afin de répondre à la demande croissante de logements. Dans le cadre du programme régional « PRW243 », initié par le Gouvernement wallon en 2023, notre société a validé l'acquisition de 59 nouveaux logements construits par des promoteurs privés. Deux ans plus tard, le Gouvernement wallon lançait un autre programme d'acquisition de logements « clé-sur-porte » à haute performance énergétique. Ce sont 41 nouveaux logements que nous avons pu acquérir grâce à cette édition 2025. Soit un total de 100 nouveaux logements !



Photo prise par Jean-Luc Fassotte

Rue du Canal à La Louvière

33 appartements (de 1 à 4 chambres)
Acquisition : décembre 2024
Fin de chantier prévue :
premier trimestre 2027

Rue de la Malogne à La Louvière

16 appartements (de 1 à 4 chambres)
Acquisition : le 28 octobre 2025
Fin de chantier prévue : août 2027



Photo prise par Jean-Luc Fassotte

Rue de l'Eglantine à La Louvière

24 appartements (de 2 à 4 chambres)
Acquisition : le 26 juin 2026
Occupées depuis juillet 2026



Rue Joligai à Maurage

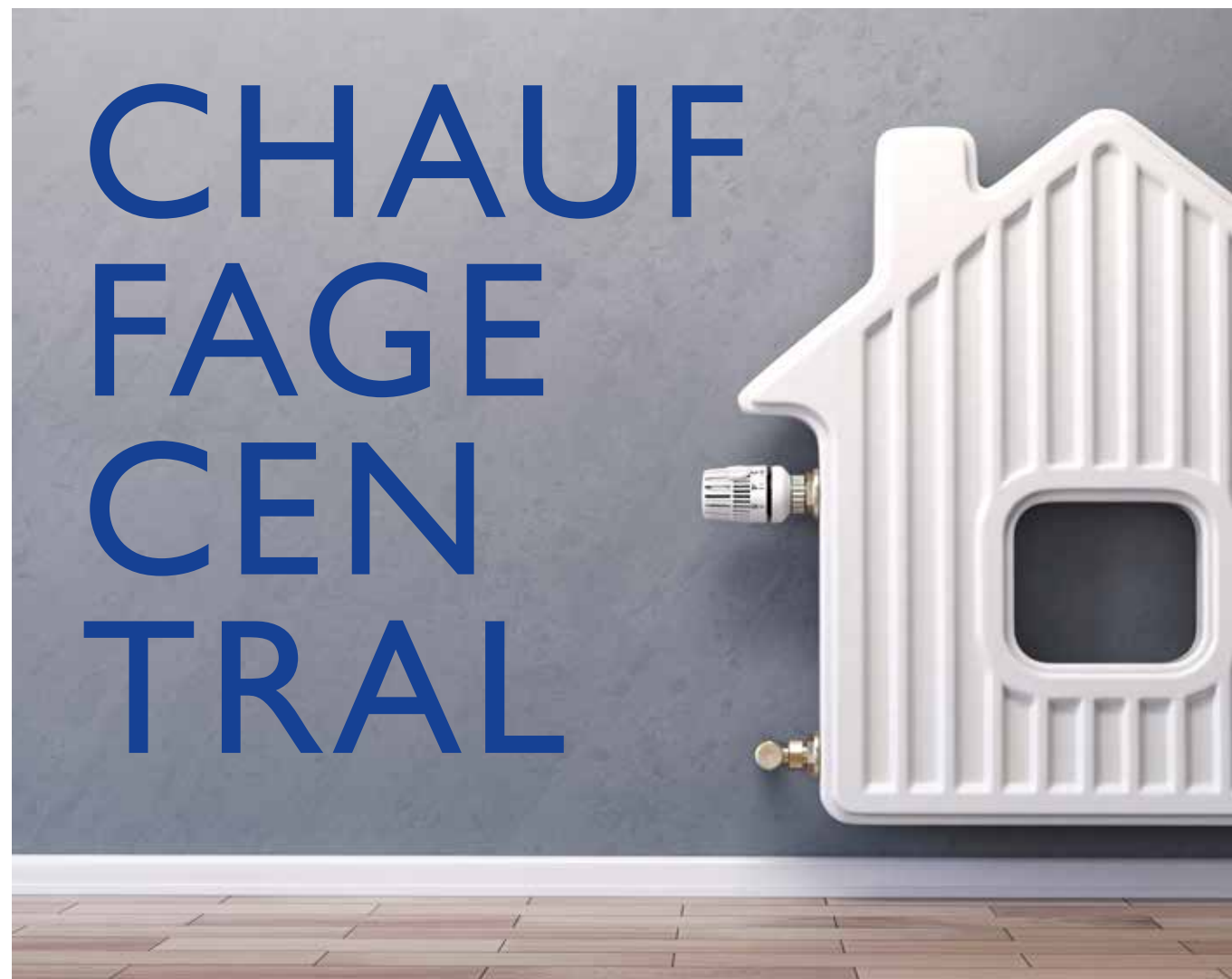
10 maisons (3 maisons 3 chambres
et 7 maisons 4 chambres)
Acquisition : le 27 juin 2025
Occupées depuis octobre 2025



Rue du Courtils à Thieu

17 maisons (11 maisons 3 chambres
et 6 maisons 4 chambres)
Acquisition : le 24 juin 2026
Occupées depuis juillet 2026





MODERNISATION DU CHAUFFAGE CENTRAL : UN CHANTIER D'ENVERGURE ACHEVÉ AU BÉNÉFICE DE 1.196 LOGEMENTS

Centr'Habitat vient de finaliser un important programme de modernisation de ses installations de chauffage central, réparti en trois phases de travaux. Ce projet ambitieux, mené sur plusieurs années, a permis d'améliorer le confort, la performance énergétique et la fiabilité des équipements desservant **1.196 logements**.

Les travaux ont été réalisés en trois lots distincts afin de garantir une organisation optimale du chantier tout en limitant les désagréments pour les occupants.

PHASE 1

La **Phase 1** représente un investissement total de **4.273.580,14 € TVAC**, comprenant les travaux commandés, les décomptes, les révisions de prix ainsi que les clauses sociales prévues au marché.



4.273.580,14 € TVAC

PHASE 2

La **Phase 2** constitue le volet le plus important du programme avec un montant global de **3.669.903,51 € TVAC**.



3.669.903,51 € TVAC

PHASE 3

La **Phase 3** a, quant à elle, mobilisé un budget de **2.681.393,24 € TVAC**.



2.681.393,24 € TVAC

Au total, l'investissement consacré à ce vaste chantier s'élève à **10.637.293,17 € TVAC**, témoignant de l'engagement de l'organisme en faveur de la rénovation et de la pérennisation de son patrimoine immobilier.

UN INVESTISSEMENT AU SERVICE DU **CONFORT** ET DE LA **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

Au-delà des chiffres, ce projet représente une amélioration concrète du quotidien de près de 1.200 ménages. Les nouvelles installations permettront d'assurer un chauffage plus performant, une meilleure maîtrise des consommations énergétiques ainsi qu'une réduction des risques liés à la vétusté des équipements existants.

Cette modernisation s'inscrit pleinement dans la volonté de proposer aux locataires des logements plus confortables, plus durables et mieux adaptés aux enjeux énergétiques actuels.

La réalisation d'un chantier de cette ampleur n'aurait pas été possible sans la collaboration des occupants concernés. Les interventions techniques, les visites dans les logements et les adaptations temporaires du quotidien ont nécessité la compréhension et la patience de nombreux locataires.

La société tient à remercier chaleureusement l'ensemble des locataires pour leur coopération, leur disponibilité et leur compréhension tout au long des travaux. Leur contribution a été essentielle à la bonne conduite du chantier et à son aboutissement dans les meilleures conditions.

Grâce à cet investissement majeur, les 1.196 logements concernés bénéficient désormais d'équipements modernisés qui contribueront durablement au confort des habitants et à l'amélioration de la performance énergétique du patrimoine.

VOTRE AVIS NOUS AIDE À MIEUX COMMUNIQUER



Au début de l'année, Centr'Habitat vous a invités à répondre à une enquête consacrée à notre communication : courriers, SMS, téléphone, site internet, magazine, accueil, démarches en ligne...

Vous avez été **plus de 1.100 locataires** à prendre le temps de participer. C'est une participation importante, qui nous permet de mieux comprendre vos habitudes, vos besoins et vos attentes.

Un grand merci à toutes et à tous pour vos réponses.

Les résultats Une communication globalement bien perçue.

La note moyenne attribuée à la société est de **7,79 sur 10 !**

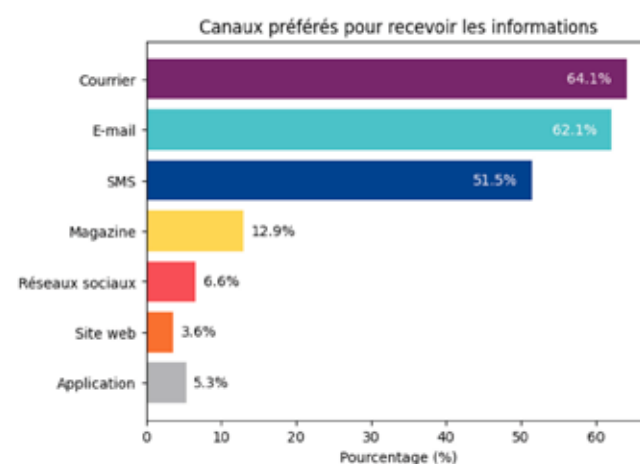
Votre avis en 5 évaluations

- **80 %** trouvent nos informations claires et utiles ;
- **81 %** sont satisfaits de la joignabilité et de l'accueil ;
- **76 %** trouvent les courriers faciles à comprendre ;
- **83 %** sont satisfaits du suivi de leurs demandes administratives ;
- **74 %** sont satisfaits du suivi de leurs demandes techniques.

Ces résultats sont positifs et nous encouragent à poursuivre nos efforts. Mais ils montrent aussi que 4 points doivent encore être améliorés, notamment les informations liées au suivi des demandes, la simplicité des courriers et la clarté des informations pratiques.

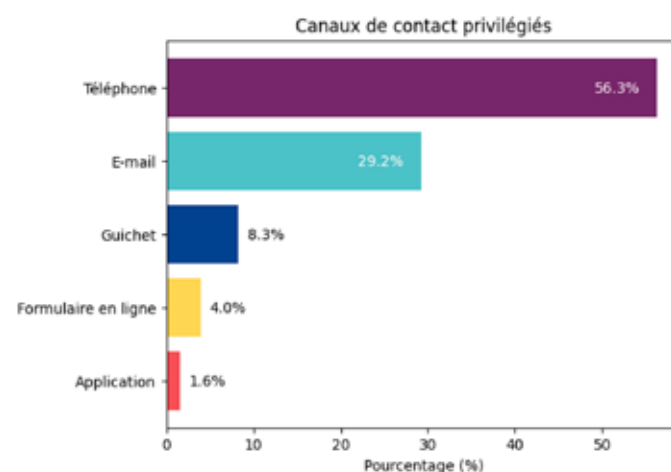
1. LE COURRIER, L'E-MAIL, LE SMS... ET SURTOUT LE CONTACT HUMAIN

Le sondage confirme que pour recevoir nos informations, vous privilégiez principalement :



Pour nous contacter : Le téléphone reste le moyen le plus utilisé. Beaucoup d'entre vous souhaitent pouvoir parler à une personne, poser une question directement et recevoir une réponse adaptée à leur situation.

Les outils numériques peuvent faciliter certaines démarches, mais ils ne doivent pas remplacer le contact humain. Nous resterons attentifs à maintenir des solutions accessibles à tous, y compris aux personnes moins à l'aise avec l'informatique.



2. LE SUIVI DE VOS DEMANDES : CE QUE VOUS ATTENDEZ :

Vous souhaitez être mieux informés à chaque étape :

- ✓ Demande reçue ;
- ✓ Demande de la prise en charge ;
- ✓ Intervention programmée ;
- ✓ Changement de délai ;
- ✓ Demande clôturée.

Cette attente est très claire : il ne s'agit pas seulement d'intervenir plus vite, mais aussi de mieux vous informer du processus.



3. DES COURRIERS PLUS SIMPLES ET PLUS DIRECTS

Même si 76% d'entre vous estime que les courriers sont compréhensibles, vous êtes plusieurs à nous demander :

- ✓ Moins de langages administratifs ;
- ✓ Des informations plus directes ;
- ✓ Des courriers plus faciles à utiliser.

Nous allons donc travailler progressivement à leur amélioration.

4. DES OUTILS NUMÉRIQUES, OUI, MAIS POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE

L'enquête montre également un intérêt pour des outils numériques plus pratiques. Vous êtes nombreux à souhaiter pouvoir :

- ✓ Signaler un problème technique ;
- ✓ Envoyer une photo ;
- ✓ Transmettre un document ;
- ✓ Suivre l'avancement d'une demande.

L'objectif n'est pas d'ajouter un outil de plus, mais de voir comment le numérique peut réellement simplifier les démarches sans exclure celles et ceux qui préfèrent utiliser le téléphone, le courrier ou de se présenter à l'accueil de nos bureaux.

Et maintenant ?

Vos réponses ne resteront pas sans suite. Elles vont servir de base à plusieurs améliorations progressives, notamment :

- ✓ **simplifier certains courriers administratifs ;**
- ✓ **rendre les informations importantes plus visibles ;**
- ✓ **mieux informer sur le suivi des interventions techniques ;**
- ✓ **proposer davantage de contenus pratiques, simples et utiles ;**
- ✓ **étudier des solutions permettant de transmettre plus facilement des documents ou de suivre une demande.**

Certaines améliorations pourront être mises en place rapidement. D'autres demanderont plus de temps ou des adaptations techniques. Nous vous tiendrons informés de leur évolution.

Merci encore pour votre participation. Vos réponses nous aident à améliorer nos services et à mieux vous informer.

RESTEZ INFORMÉS GRÂCE À NOS RÉSEAUX SOCIAUX !



Le saviez-vous ? Nous disposons d'un compte Facebook et Youtube, sur lesquels nous partageons régulièrement des informations pratiques, des actualités, des conseils utiles ainsi que des présentations de nos projets et logements.

Ces canaux nous permettent de rester proches de vous et de vous informer de manière simple, rapide et accessible, directement depuis votre téléphone ou votre ordinateur.

Dans le cadre de nos projets, nous avons publié plusieurs capsules vidéo explicatives afin de vous donner des conseils pratiques et simples pour l'entretien de votre logement ainsi que des explications liées aux rénovations. Pour accéder directement aux capsules vidéo, il vous suffit de scanner les QR codes ci-dessous.

1. Plan de rénovation Ce qu'il faut savoir ! :



2. Pourquoi isoler votre logement ? Confort & économie d'énergie :



3. Pourquoi ventiler votre logement ? Air sain & confort :



4. Comment éviter la condensation ? Les bons gestes à adopter :



5. Comment bien chauf- fer votre logement ? Confort & économies :



6. Comment mesurer l'humidité de votre lo- gement ? L'hygromètre :



7. Comment fonctionne la ventilation ? Faites circuler l'air ! :



N'hésitez pas à nous suivre pour ne rien manquer des prochaines publications !



Facebook : <https://www.facebook.com/CentrHabitat>

Site internet : <https://www.centrhabetat.be/>

Youtube : <https://www.youtube.com/@com.centrhabetat>

RETOUR SUR LES ACTIVITÉS DE CES DERNIERS MOIS

Ces derniers mois, le CCLP, la Régie des Quartiers et leurs partenaires ont proposé de nombreuses activités favorisant les rencontres, la convivialité et la participation citoyenne. Retour sur quelques moments forts qui ont marqué la vie de nos quartiers.



27 mars – Opération Be-Wapp à la Cité Beau Site (La Louvière)

Habitants, bénévoles et partenaires se sont mobilisés pour l'opération Be-Wapp afin de redonner un coup d'éclat à la Cité Beau Site. Une belle action citoyenne placée sous le signe de la solidarité et du respect de l'environnement.

1^{er} avril – chasse aux œufs à Fayt-lez-Manage

Organisée par la Régie des Quartiers en partenariat avec le PCS de Manage, cette chasse aux œufs a réuni une centaine d'enfants. Une matinée festive, rythmée par les rires, les découvertes... et de délicieux chocolats !



15 avril – Chasse aux œufs à Thieu

Le CCLP et la Ville du Roeulx, avec le soutien de la Régie des Quartiers, ont offert aux familles une chasse aux œufs pleine de bonne humeur. Les jeunes participants se sont prêtés au jeu avec enthousiasme, pour le plus grand plaisir de tous.

27 mai – Fête des voisins à Fayt-lez-Manage

Un rendez-vous convivial qui a permis aux habitants de partager un moment de détente, de faire connaissance et de renforcer les liens entre voisins dans une ambiance chaleureuse.



30 mai – Brocante et marché artisanal à Saint-Vaast

Artisans, exposants, chineurs et visiteurs se sont retrouvés pour une journée riche en échanges et en découvertes. Un événement convivial qui a mis à l'honneur le dynamisme local et le savoir-faire de notre région.

Un tout grand merci à tous les participants et à très vite pour de nouveaux événements!



HEURES D'OUVERTURE DU GUICHET :

Du lundi au jeudi de 08h30 à 12h00
et de 13h00 à 15h30

Les bureaux seront fermés les :

11 novembre - Armistice

24 au 31 décembre - fermeture de fin d'année



VOUS SOUHAITEZ NOUS ÉCRIRE OU NOUS TRANSMETTRE UN DOCUMENT ?

- Via nos formulaires en ligne : www.centrhabitat.be
- Par courriel : info@centrhabitat.be
- Par courrier : rue Edouard Anseele 48 à 7100 La Louvière



NUMÉRO GÉNÉRAL :

064/22.17.82

Demande de dépannage chauffage ou
production d'eau chaude:

0800 98 955 (numéro gratuit)



RESTEZ CONNECTÉS

Scannez les QRcode avec
votre smartphone et visitez nos pages

