



LOGEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELSE WONING



Bulletin d'information du Logement Bruxellois

L**B****W** MAG

#01 ——— été 2016



4-9 LE DOSSIER

Un nouveau départ	4
Les départements du Logement Bruxellois	5-7
Le département et la démarche qualité	8
Le Logement Bruxellois sur le web	9



10-11 TRUCS & ASTUCES

Comment entretenir un joint en silicone ?



12-13 INFO CHANTIERS

Le Quartier Querelle en plein renouveau



14-15 PARTENAIRES

La page du COCOLO	14
Inauguration de la Plaine Pieremans	15



16 CONTACT



Le premier numéro du « LBW Mag » est l'occasion de faire connaissance avec Monsieur Khalid ZIAN, Président du Logement Bruxellois.

C'est en ma qualité de Conseiller communal de la Ville de Bruxelles que j'exerce ce nouveau mandat de président du Logement Bruxellois. En effet, c'est le Conseil communal qui désigne les mandataires qui siégeront dans les institutions et sociétés dépendant de la Ville de Bruxelles.

Par ailleurs, je travaille à la Commission communautaire française (COCOF) dans les ressources humaines, après avoir effectué des études de sociologie à l'Université libre de Bruxelles (ULB). Mon parcours professionnel n'a donc finalement que peu à voir avec mon activité politique de militant et de mandataire socialiste. Côté vie privée, je suis marié, papa de 3 enfants et j'habite à Laeken. Durant trois années, j'ai été Président du Foyer Laekenois et je garde un excellent souvenir de cette expérience où j'ai découvert le dévouement d'une équipe de travailleurs attentive à ses obligations de bailleur social.

Nous connaissons tous la situation difficile du secteur du logement social à Bruxelles : le nombre de demandes insatisfaites de candidats-locataires reste très élevé (de l'ordre de 45.000) et le parc immobilier comporte de nombreux logements anciens qu'il faut mettre aux normes d'habitabilité modernes. Cela nécessite des investissements conséquents dans la rénovation à côté de la poursuite des efforts financiers et budgétaires importants de la Région bruxelloise pour la construction de nouveaux logements.

Au cours des dernières années, j'ai accompagné l'énorme travail qu'a constitué le processus de

rationalisation du secteur du logement social. Cette rationalisation a pour but de diminuer de moitié le nombre de sociétés de logement social à Bruxelles. D'une trentaine de sociétés actives auparavant, on en compterait actuellement une quinzaine. Ce processus de fusion, en voie d'achèvement, a constitué un challenge pour l'ensemble des sociétés et de leur personnel. En effet, rapprocher des cultures de travail différentes et harmoniser les procédures de fonctionnement, tout en améliorant le service aux locataires et candidats-locataires est un véritable défi.

Avec l'aide de Michel GUILLAUME, Directeur Général du Logement Bruxellois, je compte demeurer attentif aux nouvelles conditions de travail de nos collaborateurs suite à la fusion du Foyer Bruxellois et de LOREBRU, mais je garde également une écoute et une attention particulière à l'égard des locataires.

Nous sommes une société immobilière de service public et, à ce titre, nous devons placer les citoyens-locataires sociaux au cœur de nos préoccupations. Les efforts doivent aller dans le sens de l'amélioration du cadre de vie, par la rénovation et la construction de logements neufs adaptés aux familles bruxelloises tout en créant des liens avec l'environnement social, culturel, éducatif, médical et sanitaire. Je pense notamment aux programmes de cohésion sociale. Je souhaite d'ailleurs inciter les habitants à s'impliquer dans la construction du vivre-ensemble, dans une démarche participative. Pour cela, il faut constamment se maintenir à l'écoute.



Khalid ZIAN
Président du Logement Bruxellois.

Je garde également une écoute et une attention particulière à l'égard des locataires. Nous sommes une société immobilière de service public et, à ce titre, nous devons placer les citoyens-locataires sociaux au cœur de nos préoccupations.

UN NOUVEAU DÉPART

Le Logement Bruxellois est né, au début de cette année, de la fusion entre le Foyer Bruxellois et LOREBRU. Rencontre avec Michel GUILLAUME, Directeur Général.

« Aujourd'hui, le Logement Bruxellois gère 3.883 logements, ce qui en fait une des plus importantes sociétés de logements publics de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce chiffre peut paraître abstrait mais cela nous permet de mettre à la disposition de près de 4.000 familles des logements à des conditions de loyer modéré selon leurs revenus.

Ma volonté et celle de mon équipe est de vous offrir les services de qualité que vous êtes en droit d'attendre d'une société qui se veut tournée vers l'avenir. Oh bien sûr, je n'ai pas la prétention de croire que tout notre patrimoine est en bon état ou que toutes nos prestations sont parfaites !

Pour le patrimoine, je travaille d'arrache pied à dégager des moyens financiers supplémentaires pour rénover les logements qui en ont le plus besoin. Un grand nombre de chantiers ont démarré et d'autres sont programmés dans un avenir proche. Mon objectif est de mettre à niveau les bâtiments les plus anciens.

Nos services aux locataires peuvent encore être améliorés et c'est dans cette optique que j'ai proposé au Conseil d'Administration d'intégrer dans notre nouvelle société un département Qualité, qui va évaluer auprès des locataires la qualité de nos prestations et mettra en œuvre les améliorations souhaitées.

La première étape de cette démarche sera de mener des enquêtes de satisfaction pour récolter votre avis sur différents points (votre logement, votre immeuble, les interventions techniques, l'accueil...). Grâce aux résultats de ces enquêtes, nous pourrions identifier les zones d'amélioration et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. Vous recevrez par courrier la première enquête qualité dans le courant du mois de septembre.

D'autre part, depuis 2010 nous avons mis en place, pour le patrimoine de l'ex-Foyer Bruxellois, une Cellule Énergie qui a pour objectif de limiter le montant des charges de chauffage, d'électricité et d'eau de nos bâtiments. Après cinq années de travail, je suis en mesure de vous dire que, pour les immeubles prioritaires qui ont été retenus, une économie de 26% des volumes de consommation a été constatée ! Nous reviendrons en détail sur ce point dans notre prochain numéro.

Parlons d'ailleurs de ce nouveau magazine : le « LBW MAG » (LBW est une contraction de : Logement Bruxellois et Brusselse Woning). Il symbolise notre désir d'être proche de vous et de donner un reflet des différentes initiatives prises pour améliorer votre quotidien. Au fil des numéros, vous découvrirez notamment des astuces pour bien entretenir votre logement et les principales actualités de la société telles que les chantiers ou les activités dans les quartiers.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce premier LBW MAG. »



Michel GUILLAUME
Directeur Général du Logement Bruxellois

LES DÉPARTEMENTS DU LOGEMENT BRUXELLOIS

Cinq départements du Logement Bruxellois sont directement à votre service : Candidats, Technique, Comptabilité, Contentieux, Social. Ces départements sont joignables par téléphone et lors des permanences d'accueil.

Par ailleurs, d'autres départements permettent également le bon fonctionnement de la société, mais ne sont pas en contact direct avec les locataires :

- **Finances** : gestion financière de la société
- **Investissements** : suivi des constructions et rénovations du patrimoine immobilier
- **Organisation & Qualité** : organisation interne de la société, communication et mise en place de la démarche qualité
- **Ressources Humaines** : gestion du personnel

Pour savoir à quel département vous adresser, lisez attentivement leur descriptif ci-après.



CANDIDATS

- Vous souhaitez vous inscrire pour une demande de logement social ?
- Vous êtes candidat et souhaitez actualiser votre dossier ou demander des informations ?
- Vous venez de recevoir une proposition de logement ?
- Vous êtes déjà locataire, mais souhaitez déménager vers un autre logement ?
- Vous souhaitez louer un garage ?

Le département Candidats s'occupe essentiellement des candidats locataires au logement social dont le Logement Bruxellois est la société de référence (ex-Foyer Bruxellois ou ex-LOREBRU). En tant que locataires, vous pouvez aussi faire appel à ce service pour signaler le renon de votre logement, demander une mutation ou louer un garage.

 02 435 28 01
lundi et mardi : 13h30 à 16h00
mercredi à vendredi : 9h à 11h30

 02 435 28 11
candidat@lbw.brussels



TECHNIQUE

- Vous rencontrez un problème technique dans votre logement ou dans votre immeuble ?
- Vous avez été victime d'un sinistre dans votre logement (incendie, dégâts des eaux...)?
- Vous avez une question concernant un état des lieux ?
- Vous souhaitez obtenir un nouveau badge d'entrée ?

Le département Technique intervient à votre demande pour tout problème technique. Il veille également de manière générale au bon entretien du patrimoine et à la maintenance des logements.



COMPTABILITÉ

- Vous êtes locataire et souhaitez déclarer un changement de situation (composition de ménage, demande de cohabitation, revenus...)?
- Vous devez déposer des documents pour la révision annuelle des loyers ?
- Vous avez des questions concernant le calcul de votre loyer ou celui de vos charges locatives ?

Le département Comptabilité locataires gère l'ensemble des mouvements financiers liés aux locataires :

- Décomptes de charges et consommations,
- Calcul et révision des loyers,
- Garantie locative, etc.



CONTENTIEUX

- Vous avez un retard de paiement à signaler ?
- Vous souhaitez mettre en place un plan de paiement pour apurer vos dettes ?
- Vous êtes convoqué dans le cadre d'un contentieux financier, de comportement ou de voisinage ?

Le département Contentieux gère les problèmes de paiement (retard, dette, plan d'apurement), ainsi que les manquements au règlement d'ordre intérieur (ROI) ou aux obligations contractuelles envers le Logement Bruxellois et les autres locataires.



SOCIAL

- Vous rencontrez des difficultés et souhaitez parler à un Assistant social ?
- Vous êtes en conflit avec vos voisins ?
- Vous souhaitez de l'aide dans vos démarches administratives ?
- Vous avez besoin d'un accompagnement pour mener à bien un projet collectif ?

Les Assistants sociaux sont à votre écoute pour vous aider à surmonter vos difficultés sociales, administratives, de voisinage... Tout comme les médecins ou les avocats, ils sont soumis au secret professionnel, ce qui garantit la confidentialité des échanges.

☎ 02 435 28 02
du lundi au vendredi :
9h à 12h et 13h30 à 16h

✉ 02 435 28 12
technique@lbw.brussels

☎ 02 435 28 03
lundi et mardi : 13h30 à 16h
mercredi à vendredi : 9h à 11h30

✉ 02 435 28 13
locataires@lbw.brussels

☎ 02 435 28 04
du lundi au vendredi :
9h à 12h et 13h30 à 16h

✉ 02 435 28 14
contentieux@lbw.brussels

☎ 02 435 28 04
du lundi au vendredi :
9h à 12h et 13h30 à 16h

✉ 02 435 28 14
social@lbw.brussels

LE DÉPARTEMENT ET LA DÉMARCHE QUALITÉ

Soucieux d'offrir aux locataires un service de qualité, le Logement Bruxellois est la première société immobilière de service public (SISP) à mettre en place une démarche qualité, afin de promouvoir de nouvelles pratiques et instaurer une nouvelle culture d'entreprise, centrée sur le service aux locataires.

Cette volonté de la Direction de mettre l'utilisateur au cœur des missions de la société s'est traduite par la création d'un département Qualité. La démarche est centrée sur la qualité :

- de l'accueil du public,
- des prestations délivrées (notamment techniques),
- des procédures internes pour assurer le traitement efficace des demandes des locataires.

OBJECTIFS

Dans un premier temps, le département Qualité établira un diagnostic de la situation : quels sont les sujets d'insatisfaction pour les locataires ? Et ensuite : que pourrait-on mettre en place pour y remédier ?

En tant que société subventionnée par la collectivité et soumise à une réglementation stricte, le périmètre d'action du Logement Bruxellois reste limité sur certains points. Par exemple, les règles de calcul de loyer sont définies au niveau régional et il n'est pas permis de les modifier.

Par contre, ce que la société peut faire évoluer, c'est la qualité de ses services et de ses prestations. Que chaque locataire soit reçu dans des locaux agréables et une ambiance sereine, qu'il reçoive des informations utiles et complètes, que ses demandes (techniques ou administratives) soient traitées efficacement. Ce sont là les leviers sur lesquels le Logement Bruxellois entend mettre toute son énergie.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

Qui mieux que le locataire pour exprimer ce qui pourrait être amélioré dans les services du Logement Bruxellois ? La première étape de la démarche qualité consistera à mener plusieurs enquêtes de satisfaction : sur le logement et l'immeuble, sur les interventions techniques, sur la qualité de l'accueil aux permanences et au téléphone...

Certaines enquêtes se feront par écrit, d'autres par téléphone. Il se peut donc que vous soyez contacté(e) par l'une des collaboratrices du département Qualité dans les mois qui viennent.

D'ailleurs, vous recevrez en septembre par courrier la première enquête de satisfaction concernant votre logement et votre immeuble. Il est important de pouvoir recueillir l'avis du plus grand nombre. C'est pourquoi il est essentiel que vous preniez quelques minutes pour la compléter et nous la renvoyer.

Sur base des résultats de ces enquêtes, le Logement Bruxellois pourra dégager des pistes d'amélioration et mettre en place des solutions concrètes afin d'améliorer la satisfaction des locataires.

LE LOGEMENT BRUXELLOIS SUR LE WEB !

Depuis le mois de mars, le Logement Bruxellois dispose d'un site web :

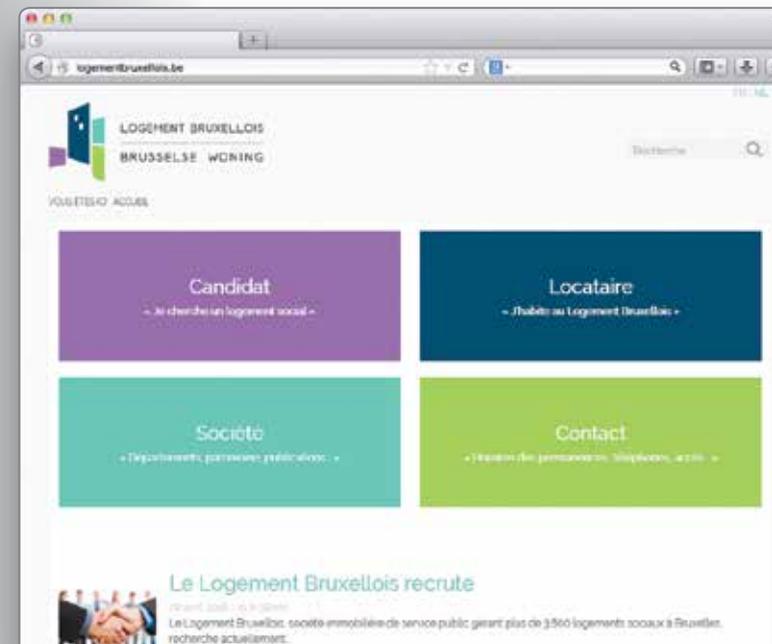
[HTTP://LOGEMENTBRUXELLOIS.BE](http://LOGEMENTBRUXELLOIS.BE)

Les statistiques de fréquentation des anciens sites de LOREBRU et du Foyer Bruxellois ont permis de dresser une cartographie de l'intérêt des utilisateurs. Sur base de cette analyse, la structure du nouveau site s'est voulue complètement différente.

Conçu pour une navigation intuitive, le site « logement bruxellois.be » est volontairement épuré et fait la part belle aux visuels. Comme vous le verrez, sa structure a été imaginée en quatre blocs (Candidat, Locataire, Société, Contact) qui se subdivisent ensuite en quatre nouveaux blocs. Cette disposition particulière facilite la recherche d'informations pour l'utilisateur.

Ce site web moderne et coloré est également *responsive* (adaptatif en anglais), c'est-à-dire qu'il s'adapte aux différents supports de navigation (PC, tablettes, GSM, TV...). Il est à noter que plus de 30% des visites sur le site s'effectuent maintenant via des appareils mobiles.

Nous nous réjouissons déjà de la bonne fréquentation du site web. Sans réelle publicité, ce nouveau site enregistre déjà une moyenne de 60 visites et de 290 pages vues par jour. Si vous avez des recommandations à nous faire pour améliorer la qualité du site web, n'hésitez pas à nous les communiquer via l'adresse e-mail : qualite@lbw.brussels.



Accédez directement à notre site web en scannant le code QR avec votre appareil mobile (smartphone ou tablette).





COMMENT ENTREtenir UN JOINT DE SILICONE ?

Dans toutes les cuisines et salles de bain se pose souvent le problème de joints noircis, voire moisis. Qu'il s'agisse de joints de carrelage, de joints d'évier, de baignoire ou de douche, les joints de silicone peuvent être attaqués par la moisissure. Cela peut parfois causer des dégâts importants à la suite d'infiltrations.

COMMENT NETTOYER LES JOINTS DE SILICONE ?

Il est important de les nettoyer régulièrement avec un produit d'entretien (savon noir, eau de javel, vinaigre blanc ou encore ammoniaque appliqué sur un linge). En fonction du produit utilisé, il faudra laisser agir plus ou moins longtemps avant de pouvoir passer une éponge côté grattoir ou encore une brosse assez dure. Quoi qu'il en soit, il vous faudra rincer suffisamment.

COMMENT REMPLACER LES JOINTS ?

Si toutefois vos joints sont trop abîmés ou noircis, il vous faudra les remplacer afin d'éviter les infiltrations. En effet, l'entretien de ces joints est de la responsabilité des locataires. Voici la démarche à suivre :

1. À l'aide d'un cutter, **décolliez le joint en silicone** en faisant glisser la lame de chaque côté du silicone (en-dessous et au-dessus). Si votre joint ne se décolle pas, **laissez agir un solvant** pour le décoller définitivement. Enlevez le joint décollé en tirant délicatement dessus.
2. **Nettoyez la surface** avec un simple produit ménager pour décoller les résidus de joints. Une fois que la surface est propre, **séchez à l'aide d'un chiffon**. Veillez à ce que la surface soit totalement sèche avant d'appliquer le nouveau joint.
3. **Placez la cartouche à silicone** dans votre pistolet. Débloquez le levier et coupez l'embout à l'aide du cutter à 45° pour faciliter l'application du silicone.
4. **Appliquez le joint en silicone à 45°** le long du mur et sans déborder. Le filet doit être fin et régulier. Il ne sert à rien de réaliser un joint trop épais, cela n'améliore pas l'étanchéité.
5. Une fois le joint appliqué, **lissez-le avec le bout du doigt** mouillé d'eau savonneuse ou de produit vaisselle.

Il est recommandé de le **laisser sécher pendant 24h**. Le joint doit être parfaitement sec avant la remise en service de votre sanitaire.



MATÉRIEL

Pistolet à cartouches silicone

Cartouche de silicone

Cutter

Chiffon propre





LE QUARTIER QUERELLE EN PLEIN RENOUVEAU

Situé dans un périmètre délimité par les rues Terre-Neuve, du Lavoir, de la Querelle et des Tanneurs, c'est tout le Quartier Querelle qui est en train de se transformer. En effet, de nombreux projets sont en cours de réalisation. Une crèche et un nouvel immeuble ont déjà vu le jour. Au total, ce ne sont pas moins de 36 millions d'euros qui sont investis pour rénover et revitaliser le quartier. Coup de projecteur sur les différents projets.

1. CONSTRUCTION D'UNE CRÈCHE

La crèche « Les petits pas », construite par la Ville dans le cadre du Contrat de quartier durable Rouppe a été inaugurée en janvier 2015. Elle accueille 44 enfants âgés de 6 mois à 3 ans, répondant ainsi aux besoins des familles du quartier.

2. RÉNOVATION TANNEURS-LAVOIR

Actuellement en cours, ce chantier de rénovation lourde comprend un réaménagement complet de la place de la Querelle en un espace convivial et sécurisé, ainsi qu'une remise en état et une sécurisation du parking situé sous cette place.



avant



après

© Dewil Architectes

2

115 rue des Tanneurs
et 34, 36, 38 rue du Lavoir

3. CONSTRUCTION DE 4 LOGEMENTS ET D'UNE SALLE COMMUNAUTAIRE

Le nouvel immeuble situé rue des Tanneurs a été inauguré le 13 mai dernier. Il est composé de 4 appartements et d'une salle communautaire au rez-de-chaussée qui accueillera l'équipe du Projet de Cohésion Sociale (PCS « Querelle »). Ce nouveau bâtiment du Logement Bruxellois a été construit dans le cadre du Plan Régional du Logement géré par la SLRB et a bénéficié du soutien de la Ville de Bruxelles, qui a subsidié la construction de la salle communautaire.



© Zamponi Architectuur

3

89 rue des Tanneurs

4. RÉNOVATION ET ISOLATION DES FAÇADES DES 3 TOURS, RÉNOVATION DES ASCENSEURS ET DES CHAUFFERIES

Cet important chantier, entamé en janvier de cette année durera 4 ans. Pendant cette période, les façades, les châssis et les toitures des trois tours seront successivement rénovés et isolés. Un système de ventilation sera également installé, afin d'assurer un meilleur confort des logements. En fin de chantier, les chaufferies seront modernisées. Ainsi, les charges locatives dues au chauffage seront fortement diminuées.



avant

5

2 rue de la Querelle

5. RÉNOVATION ET ISOLATION DES FAÇADES RUE DE LA QUERELLE N°2 ET 3

Ce projet se situe dans la continuité du projet précédent. Il est actuellement au stade de l'avant-projet : les travaux se feront donc après ceux des 3 tours. Lorsqu'ils seront terminés, l'ensemble des logements sociaux du quartier seront au standard « basse énergie », donc particulièrement peu énergivores.



après

(stade esquisse du projet)

© Architectes : Cnop, Dewil et Van Haver



LE LOGEMENT BRUXELLOIS A DÉMÉNAGÉ, LE COCOLO AUSSI!

Le Conseil Consultatif des Locataires (COCOLO), structure de relais et d'informations pour ce qui concerne les droits et devoirs des locataires, tient à vous informer du déménagement de ses bureaux depuis mi-avril à l'adresse :

NOUVELLE ADRESSE

135 bte 34
rue Rempart des Moines,
1000 Bruxelles

(au rez-de-chaussée
de l'immeuble,
dans les anciens locaux
du Foyer Bruxellois)



« Chers (es) locataires,

Nous nous organisons petit à petit afin de vous accueillir dans les meilleures conditions. Les activités de divertissement, le cadre de vie, le soutien aux demandes collectives dans les logements..., voilà en substance les volets auxquels chacun d'entre nous peut et doit contribuer.

Nos rencontres peuvent aboutir à des résultats positifs et permettre l'amélioration des conditions de vie des locataires, tant sur le plan des infrastructures que des relations humaines.

L'organisation de fêtes de quartier, nos relations avec le Logement Bruxellois, les PCS (Projets de Cohésion Sociale), la Fébul (Fédération Bruxelloise de l'Union pour le Logement) et la SLRB (Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale) feront l'objet de débats fructueux et enrichissants.

Toutes les questions seront débattues afin d'accomplir nos missions.

Très prochainement, nous vous annoncerons notre horaire de permanence afin d'être au plus proche de vous.»

Mamadou YATASSAYE THIAM
Président du CoCoLo
☎ 0484 85 09 15

INAUGURATION DE LA PLAINE PIEREMANS

Depuis fin avril, les habitants des Marolles profitent des nouveaux aménagements de la plaine Pieremans, fruits d'un projet auquel ont pris part depuis 2014 les riverains et les associations du quartier.



© Violette Leblond



C'est sous un ciel radieux que la fête d'inauguration s'est tenue un mercredi après-midi en présence entre autres du Bourgmestre de la Ville de Bruxelles, de l'Echevin des Espaces verts et du Directeur Général du Logement Bruxellois.

Une fois le ruban symbolique coupé, un grand nombre d'enfants et de parents ont laissé s'exprimer leur joie à l'idée de profiter de ce nouvel espace vert dans le quartier. Pour l'instant, on y trouve :

- une toute nouvelle pelouse
- une fresque
- des mosaïques
- un hôtel à insectes
- un bac à sable
- des jeux pour les tout petits

Ce parc est destiné à évoluer au fil du temps en fonction des idées et désirs des habitants.

Nous espérons donc que chacun respectera cet espace avec ses différentes installations pour que tout le monde puisse en profiter dans les meilleures conditions et le plus longtemps possible.

INAUGURATION



LOGEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELSE WONING

37 rue du Cardinal Mercier,
1000 Bruxelles

☎ 02 435 28 00 | www.logementbruxellois.be



PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES



CANDIDATS



TECHNIQUE



COMPTABILITÉ



CONTENTIEUX



SOCIAL

☎	02 435 28 01	02 435 28 02	02 435 28 03	02 435 28 04	02 435 28 05
LU	13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00
MA	13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00
ME	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00
JE	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00
VE	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 11.30	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00	9.00 - 12.00 13.30 - 16.00