

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue au LBW !



Votre fiche contact

Votre n° de dossier
locataire :

.....

Votre concierge
(si vous en avez un-e)

.....

Ses coordonnées

.....

.....

.....

.....

Ses horaires

.....

.....

.....

VOTRE "CHECK-LIST" DÉMÉNAGEMENT



Signer votre contrat de bail avec le Logement Bruxellois.



Donner votre préavis auprès de votre ancien propriétaire (par courrier recommandé) et faire les réparations nécessaires en préparation à l'état des lieux de sortie.



Si besoin, contacter une société de déménagement et prévoir un lift + un espace de stationnement pour le camion de déménagement (via la commune : <https://www.bruxelles.be/panneaux-interdiction-stationner>).



Informers les différentes institutions (banque, poste, employeur, mutuelle, administration communale) de votre nouvelle adresse.



Informers votre assureur de votre déménagement et mettre à jour votre assurance logement.



Choisir un fournisseur d'énergie et lui transmettre les relevés des index de consommation, le numéro du compteur, le code EAN (informations fournies lors de l'état des lieux). Comparateur disponible sur <https://www.mesfournisseurs.be>.



Si besoin, choisir un fournisseur TV, Internet, téléphone. Dans certains cas, la télévision vous est proposée dans votre loyer (via l'opérateur Telenet).



Déposer vos encombrants éventuels au parc à conteneurs.



Effectuer le relevé des compteurs de votre ancien logement et clôturer votre consommation à votre ancienne adresse.



Remettre les clés de votre ancien logement à votre propriétaire.

Cher(e) locataire,

BIENVENUE DANS VOTRE NOUVEAU CHEZ VOUS ET AU SEIN DU LOGEMENT BRUXELLOIS

Vous rejoignez aujourd'hui les **4.000 familles** qui ont choisi le Logement Bruxellois (LBW). Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous !

Ce livret est là pour **vous accompagner dans cette nouvelle étape**, mais aussi pour vous servir de guide tout au long de votre parcours comme locataire.

Vous y trouverez des informations pratiques sur :

- votre contrat de bail,
- le paiement du loyer,
- l'entretien de votre logement,
- la vie dans les parties communes,
- les services d'accompagnement,
- les astuces pour entretenir votre logement
- les bons gestes pour bien vivre ensemble.

Il s'agit d'une **brochure à consulter sans modération**.

UNE ÉQUIPE PROCHE DE VOUS

Au quotidien, vous rencontrerez surtout **nos équipes de terrain** : concierges, agents d'entretien, agents de proximité et de convivialité. Leur présence dans les immeubles est précieuse.

Vous croiserez aussi nos collaborateurs qui vous accueillent aux **guichets du siège** ou à notre **antenne de Neder-Over-Heembeek**.

En cas de besoin, nos équipes restent accessibles :

- lors de nos permanences,
- par téléphone,
- sur le terrain,
- via notre site : www.logementbruxellois.be.

De nombreuses démarches peuvent être faites en ligne. Cette **accessibilité**, nous y tenons, et nous continuerons à la développer.

DES LOGEMENTS PLUS DURABLES, UN CADRE DE VIE PLUS AGRÉABLE

Depuis plusieurs années, le Logement Bruxellois **a renforcé son engagement** pour améliorer la qualité de ses logements.

Grâce à notre **Plan Climat**, nous avons déjà rénové une partie importante de notre patrimoine pour en améliorer les **performances énergétiques** et le confort.

Ce travail se poursuit activement : d'autres projets sont en cours ou à venir, avec une ambition claire – proposer des logements **durables, agréables à vivre et adaptés aux besoins des familles d'aujourd'hui**.

UN CONTRAT ET UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉS

Pour qu'un immeuble soit agréable à vivre, il faut un **engagement réciproque**.

Ce n'est pas seulement un contrat de bail qui nous lie, mais un contrat moral entre vous, le locataire, et nous, le Logement Bruxellois.

Chacun a un rôle à jouer :

- nous, en vous proposant un service efficace et de qualité ;
- vous, en veillant au respect des lieux, à la bonne entente avec vos voisins, et à une implication positive dans votre immeuble.

Cette **synergie fonctionne déjà** grâce aux appels à projets, aux fêtes de quartier, à l'implication des habitants... et peut aller encore plus loin. Ce sont les **petits gestes du quotidien** qui permettent à chacun de vivre mieux, ensemble.

TOUTE L'ÉQUIPE EST À VOS CÔTÉS !

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos locataires et **nous vous souhaitons une bonne installation**.

Au plaisir de vous rencontrer !

Lionel GODRIE, CEO

Sommaire

Votre fiche contact	2
Votre check-list déménagement	3
Message du CEO	4
Sommaire	5
1. EMMÉNAGER.....	6
1.1. Vos indispensables	7
1.2. Votre arrivée	12
1.3. Votre facture mensuelle	16
2. ENTRETENIR VOTRE LOGEMENT.....	20
2.1. Les bons gestes et les bonnes démarches	21
2.2. La propreté et l'entretien	24
2.3. Les risques à éviter	28
2.4. Qui paie quoi ?	30
2.5. Trucs & astuces	36
3. BIEN VIVRE ENSEMBLE.....	38
3.1. Des équipes à votre écoute	39
3.2. Un immeuble accueillant	40
3.3. Les dates à ne pas manquer	41
3.4. La réglementation du logement social	42
4. NOUS CONTACTER.....	44
4.1. Restez informés	45
4.2. Quel service contacter ?	46
4.3. Quand téléphoner ?	47
4.4. Où et quand venir ?	47

1 EMMÉNAGER

Vous trouverez ici tout ce qu'il faut savoir pour préparer votre arrivée, comprendre les premières étapes administratives et vous installer sereinement dans votre nouveau logement.



1.1. Vos indispensables

LE CONTRAT DE BAIL

Il s'agit d'un contrat de location que vous (locataire) signez avec nous, le LBW (le bailleur). Ce document présente les droits et obligations du locataire et du bailleur. Il doit être signé par le(s) titulaire(s) du contrat.

Voici les 9 points clés à retenir en tant que locataire :

- ① Votre logement est à usage d'habitation (occupation des lieux par les seules personnes renseignées à la société). Il est interdit de le sous-louer
- ② Informer le service Comptabilité de tout changement de la composition de votre ménage
- ③ Payer votre loyer et vos charges pour le 10 de chaque mois au plus tard
- ④ Avoir pris une assurance incendie pour votre logement
- ⑤ Avoir payé une garantie locative lors de votre arrivée
- ⑥ Entretien et réparer votre logement (la part du locataire)
- ⑦ Informer le service Technique en cas de problèmes techniques
- ⑧ Faire une demande d'autorisation par écrit au service Technique, si vous souhaitez effectuer des travaux de transformation dans votre logement et attendre leur accord pour les réaliser
- ⑨ Les animaux perturbateurs (agressivité, intimidation, bruit) sont interdits dans les logements

Le savez-vous ?



Toute attribution d'un logement social est vérifiée et validée par le Délégué social de la SLRB. Il vérifie que la réglementation a été respectée. En cas de plainte concernant l'attribution, le Délégué social entend les différentes parties et rend un avis. C'est ensuite le Conseil d'administration qui prend la décision finale, conformément à la procédure définie par le Code bruxellois du Logement (article 76). Vous pouvez obtenir ses coordonnées auprès du service Candidats.

Depuis janvier 2013, il existe deux types de contrats, un contrat à durée indéterminée et un contrat à durée déterminée. Ces deux contrats sont établis suivant les conditions reprises dans la Réglementation en vigueur.

LA GARANTIE LOCATIVE

La garantie locative doit être payée au plus tard à la signature de votre bail.

Il s'agit d'une somme d'argent (équivalant à 2 ou 3 mois de loyer, suivant les cas) bloquée sur un compte bancaire à votre nom et au nom du bailleur.

Votre garantie locative vous sera rendue à la fin du contrat de bail après déduction d'éventuels dégâts locatifs et/ou montants impayés.

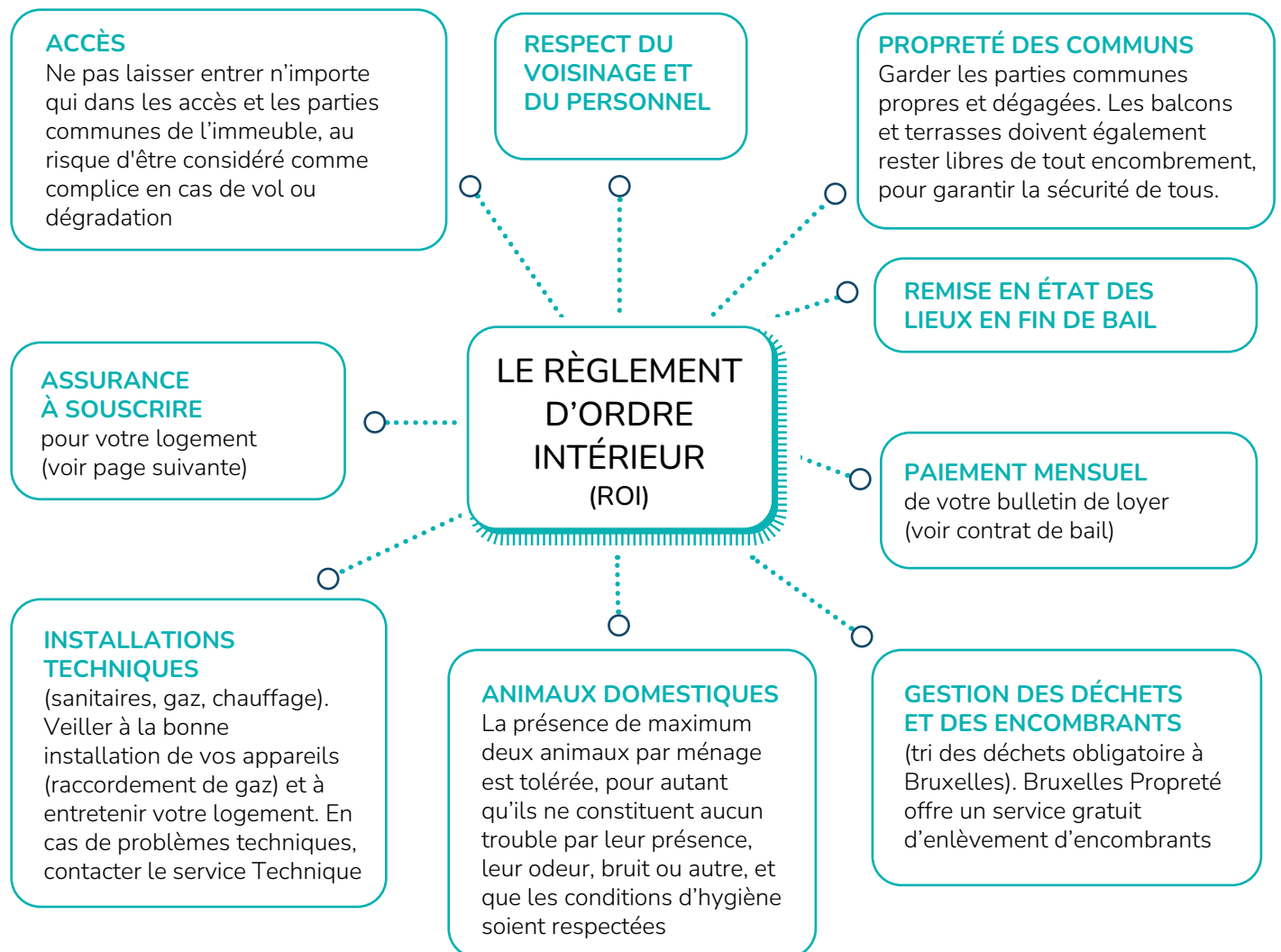


LE RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR (ROI)

Il fait partie du contrat de bail. Il rappelle les règles communes qui garantissent une bonne gestion de votre immeuble, mais aussi vos obligations en tant que locataire.



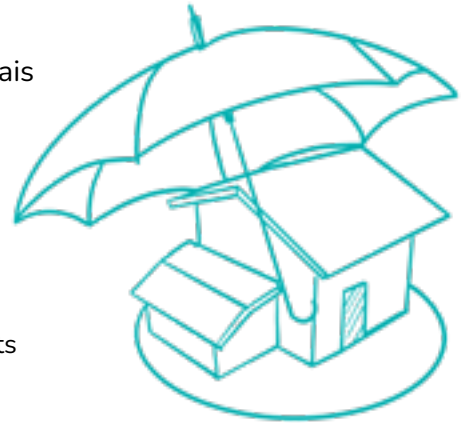
Quelques points à retenir sur le ROI en tant que locataire :



L'ASSURANCE

Vous devez souscrire à une police d'assurance et veiller à ce qu'elle soit payée chaque année sans interruption.

Informez votre assureur que le LBW dispose d'une clause d'abandon de recours en cas de sinistre (cela peut diminuer vos frais d'assurance).



Votre assurance doit couvrir :

- La responsabilité locative des occupants pour le bris de vitres, les dégâts des eaux et le recours envers les tiers
- Le contenu de votre logement en cas d'incendie et périls accessoires ainsi que les dégâts des eaux
- Votre emplacement de parking et votre cave (si vous en avez)

Le LBW dispose d'une assurance pour ses bâtiments. Il n'est pas nécessaire que vous assuriez les murs, sols et plafonds de votre logement, mais seulement son contenu.

Votre assurance vous permet de :

- Couvrir les réparations suite à un sinistre dans votre habitation pour lesquelles vous êtes responsable en tant que locataire, dans les limites prévues par votre contrat d'assurance.
Petit rappel : à la fin de votre bail, vous devez restituer votre logement dans l'état dans lequel vous l'avez reçu
- Vous couvrir en cas d'incendie et de sinistre
- Protéger le contenu de votre habitation (meubles, vêtements, TV...) et sa valeur
- Vous couvrir juridiquement pour votre responsabilité civile



Le savez-vous ?



En cas de sinistre (assurance incendie), de vandalisme et de cambriolage (assurance vol), avoir toutes les factures, photos de vos biens et garder les objets/espaces détériorés vous facilitera la tâche dans les démarches avec votre assureur.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?



Prévenez sans attendre
le service Technique du
LBW.

Contactez votre assureur
dans un délai de maximum
5 jours après votre sinistre.



En cas
d'extrême
urgence,
faites le 112
(appel gratuit).



LE DÉTECTEUR DE FUMÉE : UNE SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN



Vous disposez d'un détecteur de
fumée dans votre logement. C'est
obligatoire.

Assurez-vous de son
bon fonctionnement :



S'il fonctionne bien, une lampe
rouge clignote toutes les minutes.

Sinon, poussez sur le bouton « test »
pendant cinq secondes,
il doit sonner.

Si ça ne fonctionne pas,
contactez alors le service Technique.

Un technicien viendra placer un
nouveau détecteur chez vous
gratuitement.



1.2. Votre arrivée

PRÉPARER VOTRE DÉMÉNAGEMENT

Renoncez à votre bail auprès de votre ancien propriétaire (courrier recommandé) et faites les réparations nécessaires en préparation à l'état des lieux de sortie.

Si besoin, contactez une société de déménagement et prévoyez un lift (si possible).

Si besoin, réservez un espace de stationnement auprès de la commune.

Relevez vos compteurs et clôturez votre consommation d'énergie et d'eau à votre ancienne adresse.

Mutation - Transfert

Si vous étiez déjà locataire du Logement Bruxellois et que vous changez de logement, sachez que **vous avez 10 jours pour déménager et nous remettre les clés de votre ancien logement.**

Choisissez un fournisseur d'énergie pour votre nouveau logement. Relevez vos compteurs (réalisé lors de l'état des lieux d'entrée) et transmettez le formulaire de reprise à vos fournisseurs d'eau et d'électricité.

Informez votre assureur de votre déménagement et mettez à jour votre assurance logement.

Informez les différentes institutions (banque, poste, employeur, mutuelle, administration communale) de votre nouvelle adresse.

Le savez-vous ?

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'une allocation de relogement.

Contactez le service Social si vous souhaitez avoir des informations à ce sujet.



ÉTABLIR L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Un gestionnaire immobilier réalise l'état des lieux de votre logement pièce par pièce. Un montant forfaitaire vous sera facturé pour cette prestation.

Suite à sa visite, un document d'état des lieux vous sera remis. Il vous servira en fin de bail. En tant que locataire, vous êtes tenu de rendre l'appartement dans le même état qu'à votre entrée (hormis l'usure locative normale). **Conservez précieusement votre état des lieux.**

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la remise du document pour signaler toute remarque ou différence éventuelle au service de Gestion Immobilière qui est en charge des états des lieux.

ACCÉDER À VOTRE LOGEMENT

> Clés ? Badges ?

Suivant le type de logement que vous louez, vous recevez soit un badge soit des clés. Si vous avez un badge, il suffit de le passer sur le lecteur noir pour ouvrir la porte.



> Parlophonie

Si votre immeuble dispose d'un parlophone, celui-ci fonctionne via votre GSM, tablette ou téléphone fixe.

Si vous avez de la visite, vos invités font défiler sur l'écran les noms avec les flèches jusqu'à trouver le vôtre et valident avec le bouton sonnette.

Vous êtes averti sur votre GSM (le numéro commence par 0033). Pour ouvrir, appuyez sur la touche * de votre téléphone, le répondeur se déclenche par défaut au bout de la 4^{ème} sonnerie.

Si vous changez de numéro de téléphone, veuillez en informer le **service Technique** (possibilité de donner 2 numéros de GSM).



Quand emménager ?



Vous pouvez emménager du lundi au samedi entre 8h et 20h. Il est interdit d'emménager les dimanches et jours fériés afin de respecter le calme de vos voisins.

COMMENT EMMÉNAGER AU MIEUX ?

Avant de décharger vos meubles et vos cartons, pensez à **protéger les parties communes** (escaliers et portes) et les sols délicats dans votre logement.

Si une protection est prévue dans l'immeuble, merci de demander à votre concierge de la placer avant votre emménagement.

Nous vous rappelons qu'il est **interdit d'utiliser les ascenseurs pour emménager** (pour des raisons de sécurité et d'entretien des ascenseurs).



Installer vos meubles

Réfléchissez à la manière dont vous allez installer vos meubles :

- laisser entrer la lumière au maximum ;
- éviter de mettre des meubles devant :
 - vos radiateurs (meilleure répartition de la chaleur)
 - vos bouches d'aération (ventilation optimale).





Se débarrasser des encombrants après votre emménagement

Déposez vos encombrants dans un parc à conteneurs ou demandez un enlèvement au service des encombrants de **Bruxelles-Propreté** au **0800/98.181** (appel gratuit) ou consultez leur site **www.bruxelles.be/collecte-encombrants-domicile**.



Raccorder votre flexible à l'arrivée de gaz

Vérifiez la bonne fixation de votre flexible de raccordement entre votre cuisinière et l'arrivée du gaz de ville.

Profitez-en pour voir si votre flexible est bien conforme aux normes de sécurité en vigueur et valable (regardez la date d'utilisation indiquée sur le flexible pour savoir quand faire le changement).

Ensuite, procédez au raccordement de votre flexible.

Pour savoir comment faire cette manipulation, adressez-vous au service Technique.



Aménager votre extérieur (balcon, terrasse)

Vous pouvez aménager votre terrasse/balcon avec du mobilier de jardin, des meubles de rangement, à condition de **ne pas dépasser la hauteur de la balustrade**.

Il vous est possible d'installer une antenne parabolique uniquement sur pied d'une hauteur de 60 cm en respectant les règles suivantes : **l'antenne ne peut pas être visible depuis la rue et elle ne doit pas détériorer votre bâtiment** (interdiction de percer dans les châssis, les murs, les balustrades).



À garder en tête

Le gaz peut causer de très graves accidents ! C'est pourquoi, il est interdit d'utiliser des bonbonnes de gaz, bonbonnes de camping ou toute autre installation que celle fournie par le LBW.

1.3. Votre facture mensuelle

Chaque mois, vous recevez un **bulletin de loyer**.

Au recto de celui-ci, vous trouverez les informations sur votre loyer, vos provisions de charges locatives, vos provisions de consommations et éventuellement vos factures techniques ou vos plans de paiement.

COMMENT EST CALCULÉ VOTRE LOYER ?

> Le loyer

Pour calculer votre loyer, nous devons légalement tenir compte de trois éléments :

- les **revenus de tous les membres de votre ménage** (année de référence ou revenus annuels suivant les cas) ;
- le **loyer de base** : c'est le montant comparable à la valeur actuelle du logement ;
- les **réductions** : pour enfant à charge et pour les personnes reconnues invalides et handicapées.

Sont également indiqués certains montants comme :

- la VLN : valeur locative normale de votre appartement (loyer dans le privé) ;
- la cotisation de solidarité : si vos revenus dépassent les revenus d'admission alors vous payez un supplément calculé suivant des règles bien précises ;
- les plafonds et limitations prévus par la réglementation en vigueur.

> Les charges locatives

Elles correspondent aux charges et consommations communes.

- Payer les salaires des concierges et les cantonniers, gérer l'entretien des jardins
- Faire des travaux de valorisation des bâtiments (régie technique)
- Acheter les produits d'entretien
- Faire venir des entreprises pour les enlèvements d'immondices, pour le nettoyage
- Avoir un contrat d'entretien pour les ascenseurs (réparation, contrôle de sécurité)
- Entretenir et faire des travaux concernant la plomberie
- Payer les frais d'électricité, d'eau des communs et les frais de téléphonie
- Avoir une protection (assurance abandon de recours) pour couvrir les actes de vandalisme.

> Les provisions de consommations

En plus de votre loyer, vous devez payer des provisions de charges qui correspondent à votre consommation individuelle.

En fonction de votre immeuble, les consommations peuvent inclure les postes suivants : l'eau, le gaz, l'électricité chaudière, le mazout, la télégestion des chaufferies, la réparation des chauffages, l'entretien des chaudières collectives, les adoucisseurs d'eau et la détection gaz.



Pour en savoir plus,
visionnez cette vidéo en
scannant le QR code





> Le décompte des charges

Chaque année, au mois de mai, vous recevrez votre décompte de charges et de consommations communes et individuelles.

En fonction de votre consommation annuelle :

- soit le montant de votre provision est supérieur à votre consommation annuelle, dans ce cas le surplus est déduit des prochains loyers ou vous êtes remboursé à votre demande;
- soit ce montant est inférieur et dans ce cas vous devez payer la différence.

UN EXEMPLE DE BULLETIN DE LOYER

LOGEMENT BRUXELLOIS

Siège social: Place du Samedi 1 - 1000 Bruxelles
Tél : 0800/37.186

Bulletin de loyer :
Période : 09/2029
Echéance :
Communication :

Rue de la Forêt d'Houthulst
B-1000 Bruxelles

Patrimoine:

Loyer du mois	482.57
Charges locatives	98.62
Provision consommation	63.62

Total période: 644.71

Total à payer: EUR 644.71

Si complété à la main, n'indiquer qu'une seule MAJUSCULE ou un seul chiffre noir (ou bleu) par case

Date d'exécution souhaitée dans le futur

Montant

EUR 644,71

Compte donneur d'ordre (IBAN)

Nom et adresse donneur d'ordre Rue de la Forêt d'Houthulst
B-1000 Bruxelles

Compte bénéficiaire (IBAN)

BIC bénéficiaire

Nom et adresse bénéficiaire

LE LOGEMENT BRUXELLOIS
PLACE DU SAMEDI 1
1000 BRUXELLES

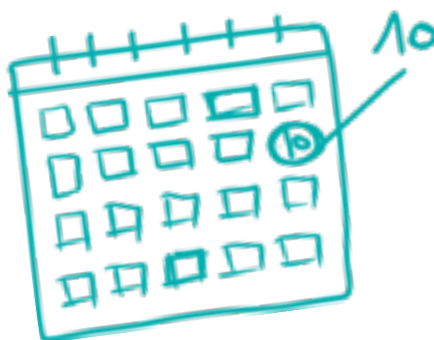
Communication



> Quand payer ?

Chaque mois, le LBW vous transmet votre bulletin de loyer.

Vous devez payer votre loyer et vos charges pour le 10 de chaque mois au plus tard.



> Comment payer ?

Vous pouvez payer votre loyer et vos charges

- **par virement**
- **par domiciliation bancaire ou ordre permanent** (traçabilité avec la communication structurée)

L'avantage de la domiciliation :
le paiement se fait automatiquement avec le montant correct et vous êtes toujours dans les délais (paiement du loyer pour le 10 de chaque mois au plus tard). Le formulaire de domiciliation est disponible sur simple demande auprès du service Comptabilité.

L'inconvénient de l'ordre permanent : le montant de votre bulletin de loyer va changer deux fois par an. Vous devrez penser dès lors à changer le montant de cet ordre permanent.

Si vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer, contactez le service Comptabilité qui pourra trouver avec vous une solution adaptée à votre situation. Attendre aggrave souvent la situation et engendre des coûts supplémentaires pour vous.



A garder en tête

Payez votre loyer et vos charges entre le 1 et 10 de chaque mois.

Pour tout changement de situation familiale, contactez le service Comptabilité.

Toute cohabitation (personne supplémentaire dans le logement) nécessite l'accord préalable du LBW.

Le fait de ne pas déclarer une personne supplémentaire dans votre logement et ses revenus constitue une fraude (sanctions financières rétroactives voire une rupture de votre bail devant le Juge de paix compétent).

2 ENTREtenir VOTRE LOGEMENT

Tout ce qu'il faut savoir pour entretenir votre logement au quotidien, comprendre ce qui relève de votre responsabilité ou de celle du Logement Bruxellois, et éviter les problèmes courants. Ce chapitre vous aide à y voir clair.



2.1. Les bons gestes et les bonnes démarches

> Puis-je changer le papier peint ou peindre les murs ?



OUI.

Prenez toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en coller un nouveau. Lorsque vous quitterez votre logement, il faudra que les murs soient peints dans des tons clairs.

> Puis-je changer le sol de mon logement ?



PAS TOUT A FAIT.

Vous pouvez faire ces travaux mais en demandant l'accord préalable du service Technique. Il est possible de superposer un nouveau revêtement sur un parquet, un carrelage, un vinyle, une moquette si celle-ci est à fibres courtes uniquement (tapis plain par exemple). Si vous optez pour la pose d'un vinyle sur un carrelage existant, cette pose doit se faire en pose flottante, c'est-à-dire un encollage périphérique (double face) uniquement.

> Puis-je changer ma baignoire en douche et inversement ?



NON.

Il n'est pas possible de faire cette demande. Si cela pose véritablement des problèmes, il est préférable de contacter le service Social.

> Puis-je poser des rideaux et où ?



OUI.

Normalement les logements sont équipés d'un double rail pour voiles et rideaux. Si ce n'est pas le cas, vous avez l'autorisation de poser un double rail au plafond ou une barre fixée au mur. Le service Technique peut vous conseiller le meilleur système (tringle, rail). Percer des trous dans les châssis est interdit.

> Puis-je accrocher des cadres dans certaines pièces ?



OUI.

N'hésitez pas à contacter le service Technique qui peut vous conseiller les meilleures fixations en fonction du support.

> Puis-je ajouter de nouvelles prises électriques dans mon logement ?



NON.

Toute modification électrique est interdite car elle entraîne la non-conformité de l'installation.

Le savez-vous ?



Appareils en veille : ils consomment de l'énergie et peuvent coûter cher. Pensez à débrancher vos appareils et à éteindre vos multiprises.

Lampes : optez pour des ampoules économes en énergie comme les LED, TL, lampes fluo compactes.

L'installation de luminaires (lustres)



Si besoin, vous pouvez appeler le service Technique qui vous conseillera. Les lustres lourds doivent être fixés avec des vis adaptées (parachute) si votre logement est équipé d'un faux plafond. Le raccordement du point lumineux (sucre-wago) doit être réalisé de façon conforme.

L'ascenseur est en panne



Téléphonez à la société de gestion de l'ascenseur (nom et n° de téléphone affichés dans la cabine ou à la valve d'information dans le hall d'entrée) ou au service Technique du LBW.

Perte ou badge défectueux



Contactez le service Technique.

- Si votre badge est défectueux, mais en bon état, vous recevez gratuitement un nouveau badge.
- Si votre badge est perdu ou endommagé, un nouveau badge vous sera remis moyennant 30€ (montant réclamé sur le prochain bulletin de loyer).

Cave (si vous en avez une)



Il est interdit d'entreposer des matières dangereuses, inflammables, explosives ou inconfortables. Les vélos et trottinettes électriques y sont également interdits.

Présence de souris ou de cafards
dans votre immeuble

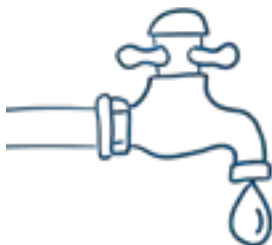


Adressez-vous à votre concierge
ou au service Technique pour
demander une désinfection de votre
logement.

Vous pouvez également faire une
demande en ligne en scannant
le QR code ci-contre. En fonction
du type de nuisible, le suivi sera
différent :

- Traitement contre les souris
et les rats : la demande sera
dirigée vers le service gratuit de
la Ville de Bruxelles qui prendra
directement contact avec vous
(1 ou 2 passages)
- Traitement contre les punaises :
la demande sera confiée à
une firme privée qui prend
également contact directement
avec vous pour fixer les
passages (contrôle + 2 à 4
traitements).

Comment savoir que vous n'avez
pas de fuite d'eau chez vous ?



Vous pouvez faire cette vérification
vous-même. Relevez votre
compteur avant d'aller vous
coucher, puis le matin (aucune
activité pendant la nuit). Si le
chiffre est identique, c'est que vous
n'avez pas de fuite. Si le chiffre est
différent, c'est que vous avez des
fuites.

Une autre façon de faire cette
vérification, c'est de voir si votre
montant de consommation d'eau
est plus ou moins le même par
rapport à votre consommation
habituelle. Si d'un seul coup, vous
constatez un excès alors que votre
consommation n'a pas changé, c'est
qu'il y a des fuites.

Le savez-vous ?



Un robinet qui goutte : ça
représente 4 litres d'eau /heure
(soit 30 m³/an).

Une chasse de WC qui fuit : ça
représente 25 litres d'eau/heure
(soit 200 m³/an)

(1m³ correspond à 1.000 litres
d'eau)

2.2. La propreté et l'entretien

Le locataire est tenu d'entretenir son logement en bon père de famille comme précisé dans le contrat de bail.

BALCONS ET TERRASSES

Il est interdit de mettre sur les balcons et terrasses des étendoirs et objets encombrants, ainsi que des brises-vues. Pour des raisons de sécurité, des pompiers doivent pouvoir avoir accès et intervenir en cas d'urgence.

Si vous souhaitez mettre une antenne parabolique, optez pour une antenne sur pied, d'une hauteur maximale de 60 cm.

Il est interdit de recouvrir le garde-corps de bâches ou de panneaux. Un parasol sur pied est autorisé s'il est attaché de manière à résister au vent.



ENTRETIEN

Pour garder votre logement en bon état, choisissez des produits d'entretien adaptés aux revêtements et aux matériaux (carrelage, parquet, moquette) : pour les vitres et fenêtres, évitez les produits alcalins et les matières abrasives.

Voici nos recommandations pour l'entretien des différents matériaux :

- PVC : éponge
+ eau savonneuse
- Lino : microfibre
+ eau avec quelques gouttes de liquide vaisselle ou savon noir
- Vinyl : microfibre
+ détergent neutre
- Bois : microfibre humide avec si besoin un peu de savon noir. Si le bois est fort abîmé, poncer et ajouter une couche de protection (lasure)



À garder en tête

Comment limiter les frais de réparation ? Demandez à plusieurs entreprises un devis afin de pouvoir comparer.

Optez pour une intervention durant les horaires de travail. Les tarifs de prestations sont toujours plus élevés pour les interventions en soirée ou en week-end.

Lors du rendez-vous, assurez-vous d'être présent, sinon des frais de déplacement peuvent vous être demandés.

Pour réaliser vos petits travaux, vous pouvez faire appel à un entrepreneur social, qui s'adresse aux ménages à faibles revenus.

Par exemple :

- Multijobs
au 02/262.31.58
- Compagnons dépanneurs
au 02/537.51.30
- Petits Boulots
(ASBL Télé-services)
au 02/548.98.00

HUMIDITÉ

Dans notre logement, nous produisons beaucoup de vapeur d'eau (en respirant, en prenant une douche, en préparant les repas, etc.).

En moyenne, une famille de 4 personnes produit chaque jour environ 10 litres d'eau sous forme de vapeur !

Le logement contient donc toujours de la vapeur d'eau invisible. Lorsque cet air chaud et humide rencontre une surface froide (une fenêtre, un mur froid...), la vapeur se transforme en eau liquide.

C'est ce qu'on appelle le phénomène de condensation. Les problèmes d'humidité ont souvent pour origine la condensation, particulièrement en hiver.

> Comment faire la différence entre condensation et infiltration ?

Si vous constatez l'apparition soudaine de taches jaunâtres sur vos murs ou plafonds, il s'agit probablement d'une fuite ou d'une infiltration. Dans ce cas, prévenez le service Technique.

La condensation se caractérise par de petites taches noires sur les murs. Celles-ci se trouvent généralement autour des châssis de fenêtres, dans les coins des chambres, au plafond et derrière les meubles qui sont contre les murs. Il s'agit de champignons en surface, appelés communément moisissures.

> Comment limiter la condensation ?

Voici quelques gestes qui aideront à réduire la condensation :

1. Ventilez chaque jour votre appartement.

Créez un courant d'air en ouvrant vos fenêtres pendant 15 minutes. C'est d'autant plus important de le faire en hiver quand il fait froid. Pensez-y lorsque vous vous réveillez (aérez la chambre le matin), préparez le repas, prenez une douche ou faites sécher du linge à l'intérieur.

2. Chauffez suffisamment votre logement.

La température ne doit pas être inférieure à 16°C, de jour comme de nuit. Pour un fonctionnement optimal des radiateurs, ne placez rien devant, ni au-dessus de ceux-ci, cela réduirait la répartition de la chaleur dans votre pièce.

3. Adaptez éventuellement certaines habitudes.

- Placez un couvercle sur une casserole.
- Cuisinez avec la hotte en marche.
- Ne placez ni canapé, ni fauteuil devant les radiateurs ou directement contre les murs.

> Comment se débarrasser des moisissures ?



Nettoyez les moisissures à l'aide d'une éponge trempée dans un nettoyant antibactérien (type Dettol).

N'oubliez pas de diluer le produit suivant la notice d'utilisation.

Répétez l'opération si nécessaire.



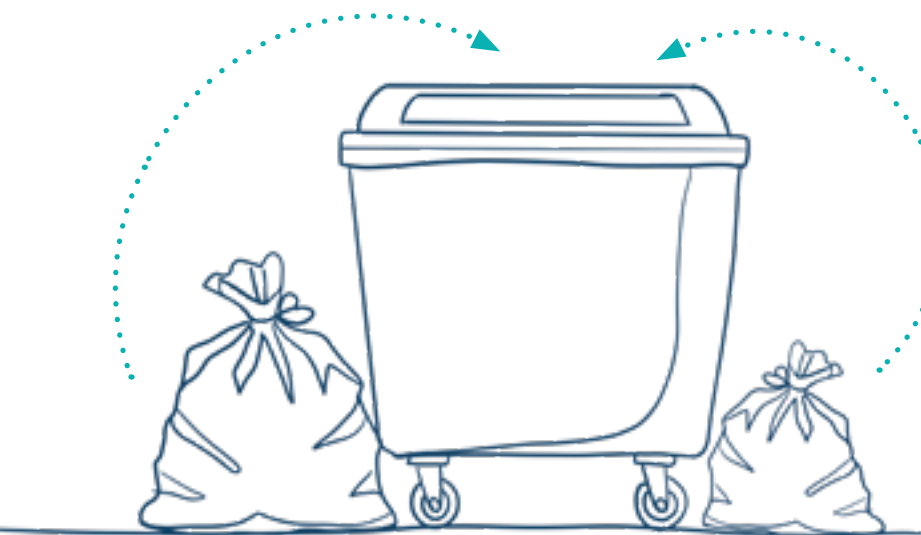
Si les taches sont sur du papier peint :

- Frottez les moisissures avec un chiffon sec
- Frottez doucement les taches avec un chiffon imbibé de nettoyant antibactérien
- Essuyez directement

DÉCHETS ET ENCOMBRANTS

Le tri des déchets à Bruxelles est obligatoire. Le fait de stocker des sacs poubelles hors du local à poubelles engendre la présence de rats, de souris et de bactéries, en particulier en été avec les chaleurs. Pensez à maintenir votre immeuble sain et accueillant.

En cas de non-respect des règles, des amendes allant de 50€ à 62.500€ peuvent être infligées par les autorités compétentes.



Si vous avez des doutes pour le tri, vous pouvez demander à votre concierge ou consulter le site web de Bruxelles-Propreté :

www.bruxelles-proprete.be

Papiers et cartons propres

dans les containers ou sacs poubelles jaunes

Déchets en plastique, emballages métalliques et cartons à boissons

dans les containers ou sacs poubelles bleus

Tous les autres déchets ménagers

dans les containers gris ou dans les sacs poubelle blancs



Il est strictement interdit de déposer de la nourriture sur les terrasses, dans les cours ou espaces verts ou de jeter du pain par la fenêtre. Cela attire des rats et des souris.



Tout dépôt illégal de déchets ou d'encombrants est **INTERDIT** dans votre immeuble. Il est sanctionné par des frais d'évacuation d'un montant forfaitaire de 45 €/m³.

L'enlèvement sera fait par le LBW mais refacturé au locataire identifié.

Les encombrants illégaux :

- obstruent l'évacuation des occupants en cas d'incendie
- détériorent l'environnement direct et le bien-être des locataires dans les immeubles (saleté, inconfort)

Quelle solution pour évacuer vos encombrants ?

Si vous avez des encombrants (matelas, fauteuils, meubles, réfrigérateur) à évacuer, contactez **Bruxelles-Propreté**. Appelez gratuitement le **0800/981.81** pour prendre un rendez-vous.

Vous pouvez évacuer **gratuitement 3 m³ par an**.

2.3. Les risques à éviter

INCENDIE

Votre détecteur de fumée : une sécurité au quotidien

Tous les logements doivent être équipés d'un détecteur de fumée. Celui-ci réagit et émet un signal sonore lorsque la concentration de fumée dans l'air dépasse un certain seuil.

Comment entretenir votre détecteur de fumée ?

- Testez votre détecteur de fumée environ 3 fois par an en appuyant sur le bouton test. Éliminez la poussière sur votre appareil.
- S'il émet un bip, cela signifie que le détecteur est faible et qu'il faut le remplacer. Il vous suffit de contacter le service Technique. Ce service est gratuit.



ODEUR DE GAZ, QUE FAIRE ?

Appelez le 0800/19.400
Numéro d'urgence
de SIBELGA

Une fois en sécurité,

- **Ouvrez toutes les portes et les fenêtres** (le gaz se mélange à l'air et cela va réduire le danger).
- Ne produisez **pas d'étincelles**, n'utilisez pas d'interrupteur électrique (coupez votre GSM, éclairage, sonnette, etc.) **ni allumette, ni bougie, ni cigarette.**
- **Avertissez les voisins** et les riverains si vous habitez en appartement.
- **Évacuez** le bâtiment en utilisant les **sorties de secours**, les escaliers mais pas les ascenseurs.
- L'emploi de **l'ascenseur** est formellement **INTERDIT** en cas d'incendie.

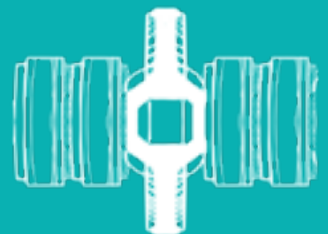


Vérifiez la date de validité de votre flexible de gaz (sa durée de vie est limitée en général de 5 à 10 ans).

Pensez à fermer votre accès de gaz en fermant votre vanne (vanne Gaz ARGB) quand vous vous absentez longtemps.



Vanne ouverte



Vanne fermée



N'utilisez pas de bonbonnes de gaz (propane, butane) dans votre logement. Cela est strictement interdit.



ACCÈS DANS VOTRE IMMEUBLE

Soyez vigilant sur les entrées et les présences des personnes dans votre immeuble et veillez à ce que les portes d'accès à l'immeuble soient fermées.

Vous devez toujours demander qui sonne avant d'ouvrir. Si vous ne connaissez pas la personne, n'ouvrez pas.

Une brochure (mode d'emploi de l'Intratone, si vous avez ce système) vous sera remise par notre gestionnaire technique.

En cas d'infraction ou d'intrusion, si vous avez ouvert la porte à une personne non autorisée, vous risqueriez d'être considéré comme complice, même sans mauvaise intention.

HALLS D'ENTREE ET COMMUNS

Laissez les couloirs et les accès des communs libres pour votre sécurité (en cas d'incendie) et pour le côté pratique et accueillant de votre immeuble.

Les portes « coupe-feu » de compartimentage en couleurs doivent toujours rester fermées car elles empêchent la propagation du feu en cas d'incendie. Il ne faut pas les bloquer en position « ouverte » avec des cales.

EN CAS DE VANDALISME

En cas de vandalisme sur les portes d'appartement, les portes de cave, les boîtes aux lettres, remises, etc., vous devez porter plainte et envoyer une copie du PV de police au service Technique. Le LBW pourra alors prendre les frais à sa charge.

Pour le bris de vitrage par vandalisme, il faut également un PV de police et transmettre la facture d'intervention à votre compagnie d'assurance pour une prise en charge financière.

Cas particulier :

Si le vandalisme concerne le bris de vitrage et que votre assurance refuse de prendre les frais à sa charge, envoyez le courrier de refus de votre assureur et le PV de plainte de police au service Technique.

SORTIES DE SECOURS

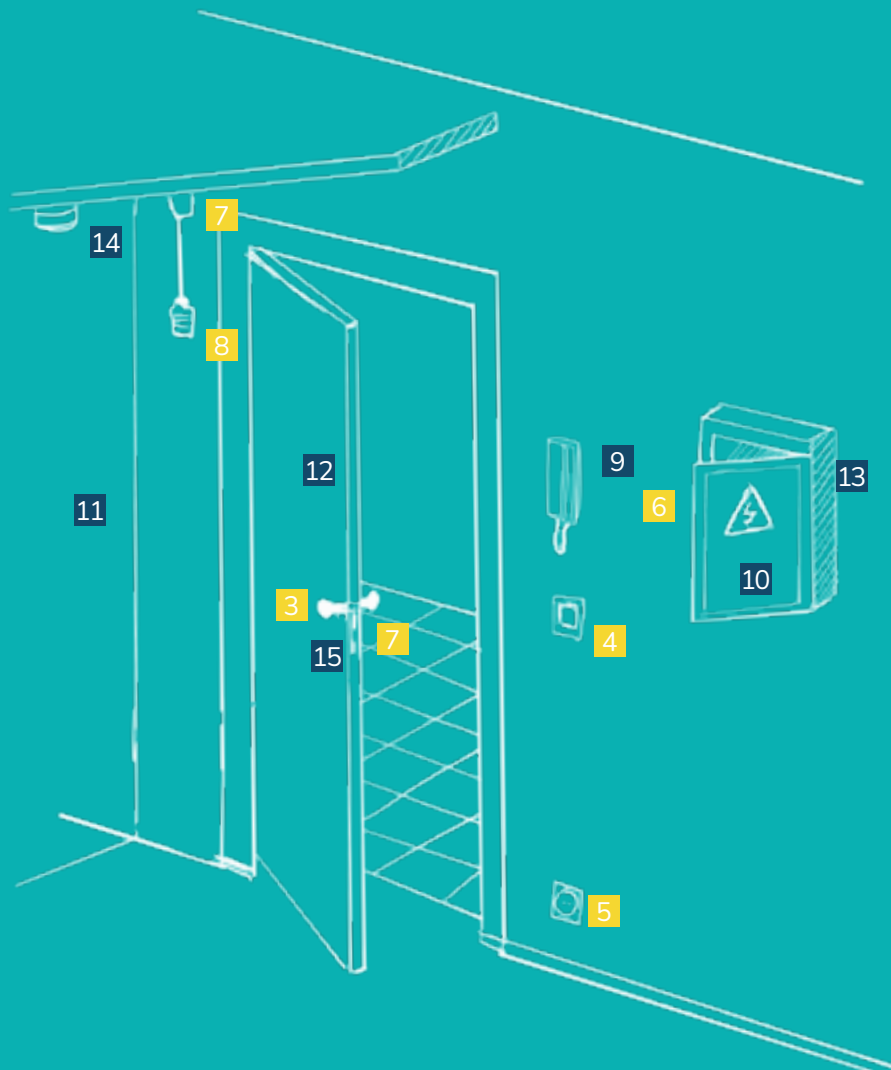
En cas de sinistre, pour évacuer, prenez les sorties de secours, qui sont indiquées par des pictogrammes verts. Ils indiquent le chemin à prendre.

Les extincteurs et dévidoirs (lance incendie) peuvent également servir dans ces cas-là uniquement.



2.4. Qui paie quoi ?

DANS L'ENTRÉE



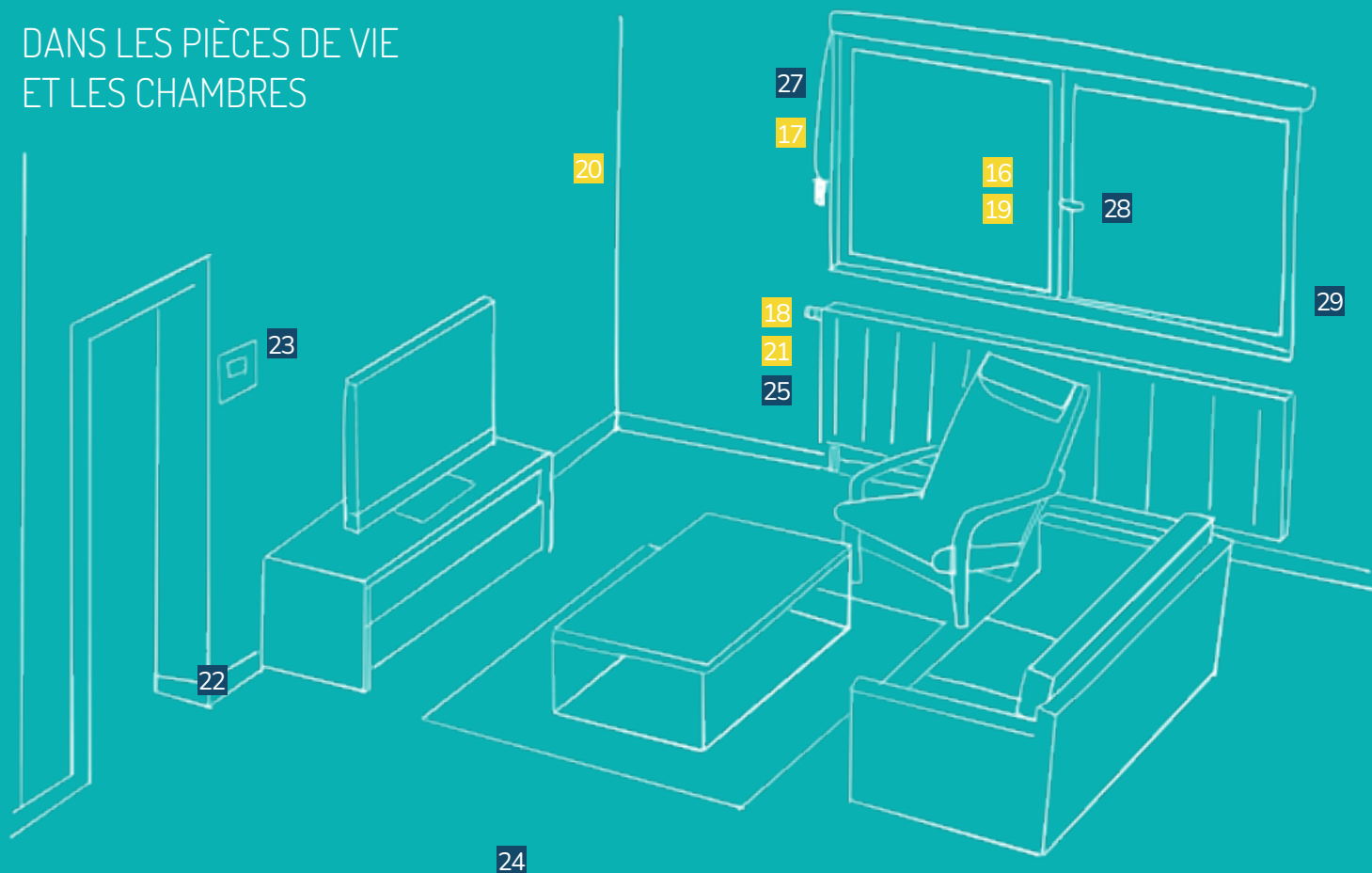
À charge du locataire

- 1 Clés et badge**
Remplacement en cas de perte ou détérioration (via le LBW).
- 2 Cylindre**
Remplacement (via le LBW).
- 3 Poignée**
Remplacement (même chose dans les autres pièces).
- 4 Interrupteurs**
Remplacement (même chose dans les autres pièces).
- 5 Prises de courant, prises TV et téléphone**
Remplacement (même chose dans les autres pièces).
- 6 Fusibles et disjoncteurs**
Remplacement.
- 7 Soquets**
Remplacement (même chose dans les autres pièces).
- 8 Ampoules**
Remplacement (même chose dans les autres pièces).

À charge du propriétaire

- 9 Parlophonie**
Réparation et remplacement.
- 10 Porte du tableau électrique**
Remplacement. Sauf en cas de dégradation locative.
- 11 Placards**
Remplacement des tablettes et des rails. Sauf en cas de dégradation locative.
- 12 Portes intérieures**
Remplacement (sauf si dégradation).
- 13 Tableau électrique**
Remplacement.
- 14 Détecteur de fumée**
Remplacement.
- 15 Serrure**
Remplacement. Sauf en cas de dégradation locative.

DANS LES PIÈCES DE VIE ET LES CHAMBRES



À charge du locataire

16 Fenêtres
Réparation des poignées et réfection des joints. Réglage et graissage (même chose dans les autres pièces).

17 Volets roulants
Remplacement des sangles.

18 Vannes radiateurs
Déblocage et remplacement des vannes (volants). Cela vaut aussi pour les autres pièces du logement.

19 Vitrage
Réfection des joints et remplacement des vitres détériorées (idem pour toutes les autres pièces).

En cas de bris de vitrage, demandez une intervention à votre assurance obligatoire « incendie-dégâts des eaux » (qui couvre aussi le bris de vitrage « tous risques »).

20 Plafonds et murs
Peinture et rebouchage des trous (même chose dans les autres pièces).

21 Radiateurs
Purge (même chose dans les autres pièces).

À charge du propriétaire

22 Plinthes
Remplacement.

23 Thermostat d'ambiance
Remplacement (sauf pile).

24 Revêtements de sol
Remplacement, sauf si mauvais usage, négligence ou dégradation par le locataire (même chose dans les autres pièces).

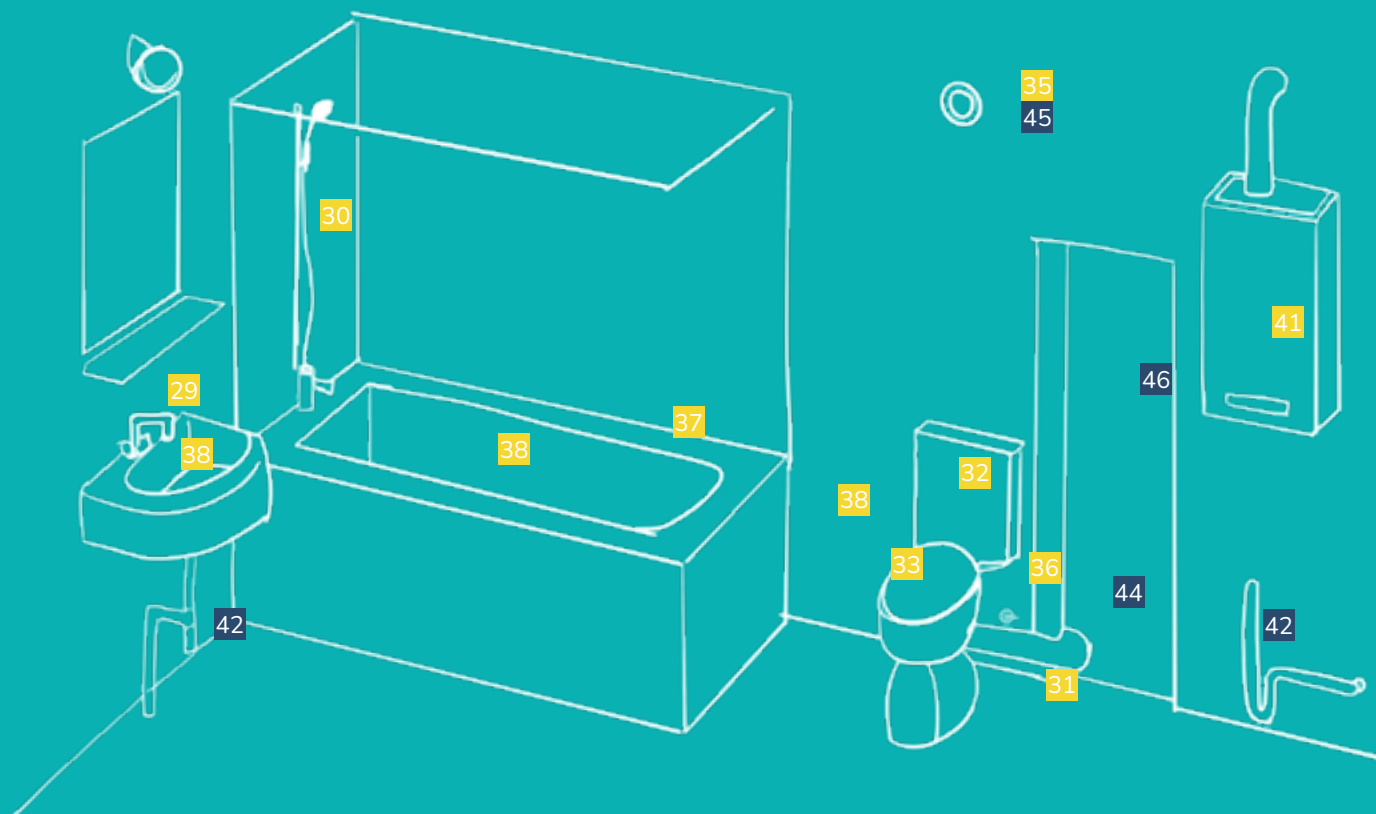
25 Radiateurs
Remplacement, sauf si dégradation (même chose dans les autres pièces).

26 Châssis et encadrement de fenêtre
Remplacement, sauf si dégradation (même chose dans les autres pièces).

27 Volets roulants
Remplacement des éléments (sauf sangle).

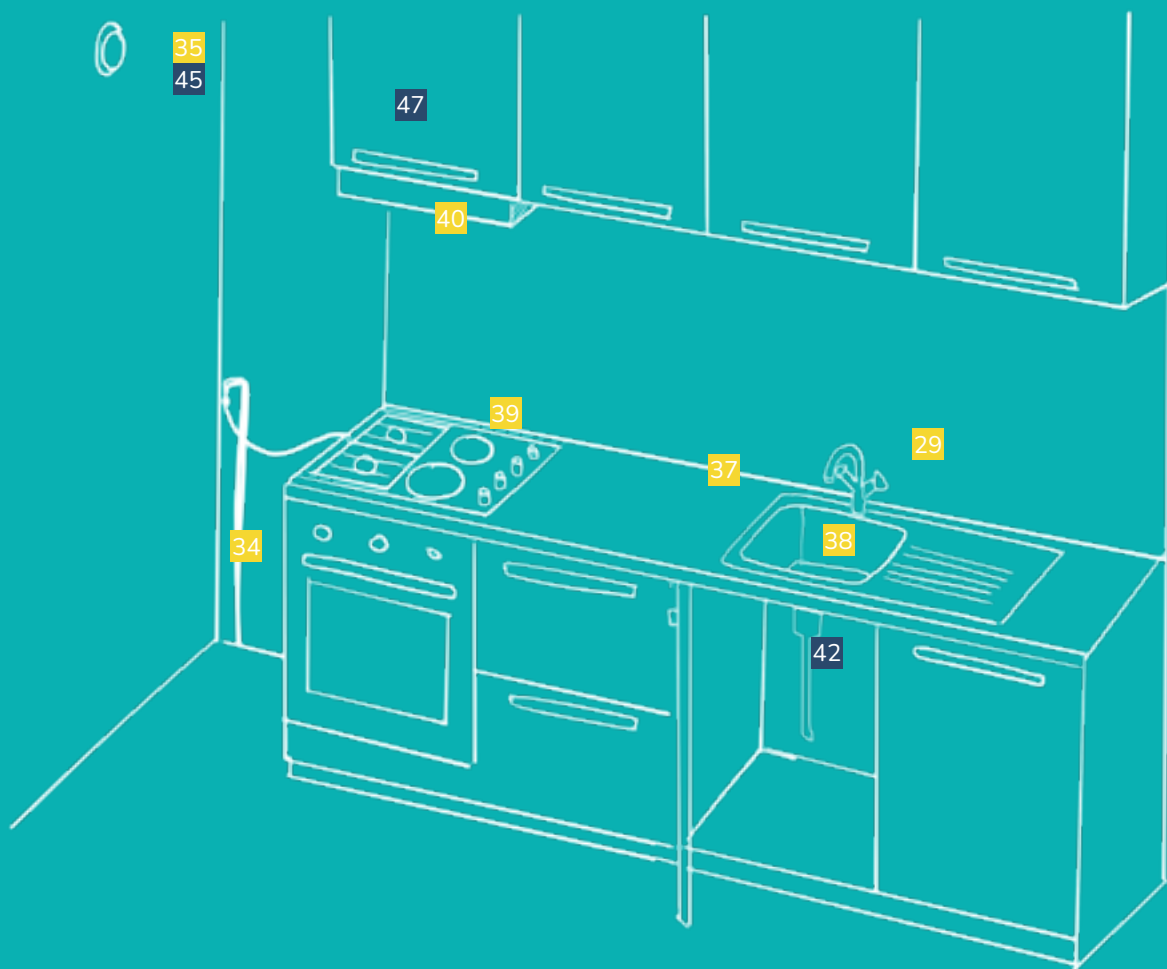
28 Poignées de fenêtres
Remplacement des poignées vétustes.

DANS LA SALLE DE BAINS, LES WC ET LA CUISINE



À charge du locataire

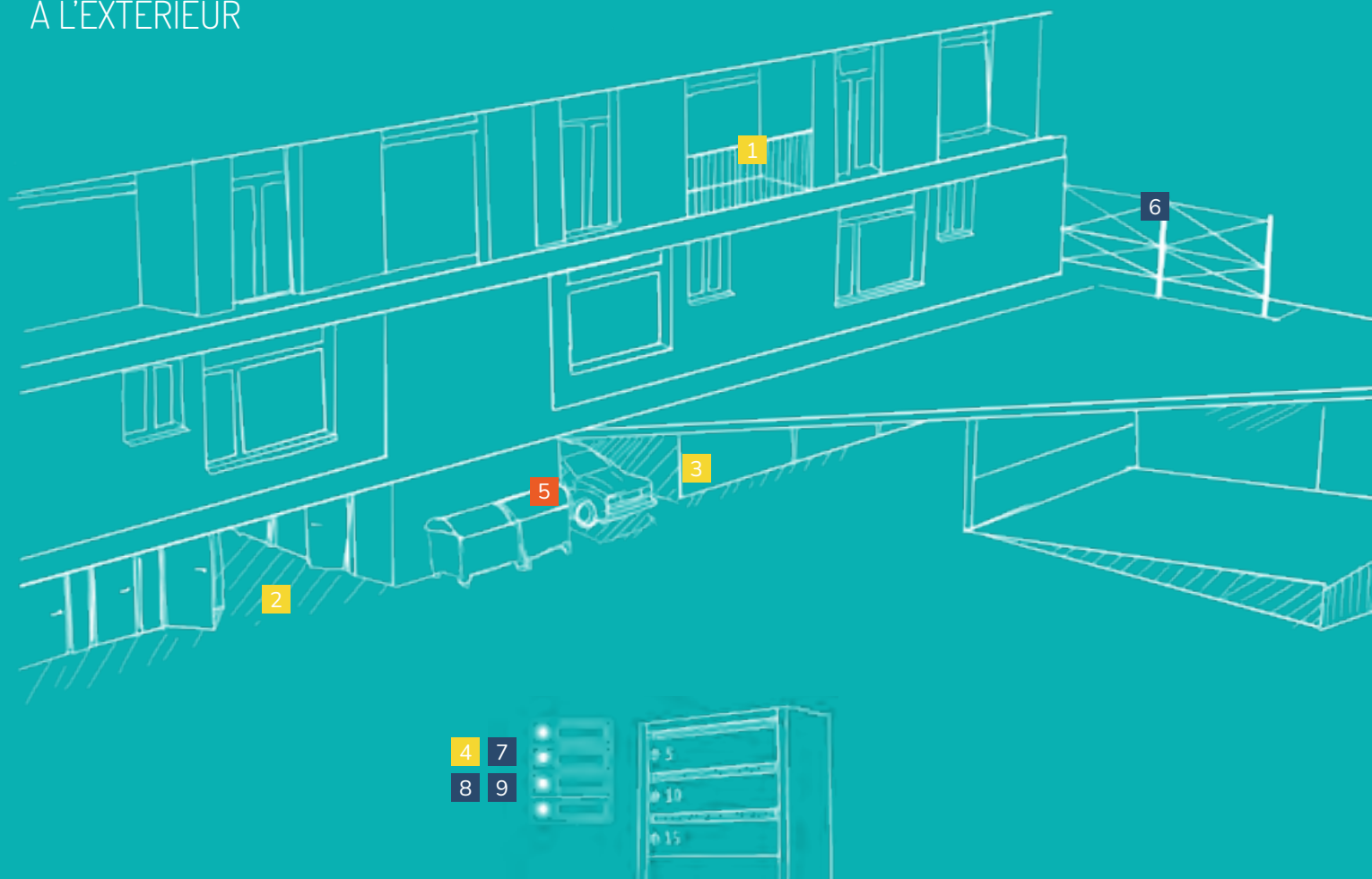
- 29 Robinetterie**
Entretien et remplacement des joints et des mousseurs.
- 30 Flexible de douche**, pommeau et tringle
Remplacement.
- 31 Évacuation**
Entretien et débouchage jusqu'à la colonne principale (colonne = parties communes).
- 32 Chasse d'eau**
Remplacement des joints et flotteur.
- 33 Siège WC**
Remplacement.
- 34 Flexible gaz**
Remplacement (à remplacer en fonction de la date de péremption).
- 35 Ventilation**
Nettoyage des bouches d'air.
- 36 Vannes d'alimentation d'eau** (robinets d'arrêt)
Remplacement.
- 37 Joint en silicone**
Entretien et remplacement.
- 38 Évier, lavabo, baignoire, douche et WC**
Élimination du calcaire.
- 39 Équipements de cuisine**
Entretien des meubles de cuisine, hotte, four et table de cuisson.
- 40 Filtre hotte**
Nettoyage (pour les filtres à graisses) ou remplacement (pour les filtres à charbon)
- 41 Chaudière individuelle**
Entretien par un professionnel.



À charge du propriétaire

- 42 Siphon**
Remplacement.
- 43 Canalisation et robinet de gaz**
Réparation et remplacement
par une société agréée.
- 44 Conduit d'évacuation**
des eaux usées
Remplacement et réparation.
- 45 Conduit de ventilation**
Réparation et remplacement.
- 46 Alimentation d'eau**
Réparation et remplacement.
- 47 Équipements de la cuisine**
Remplacement des meubles
de cuisine et hotte sauf si
dégradation.

À L'EXTÉRIEUR



À charge du locataire

- 1 Balcons et terrasses**
Nettoyage, débouchage de l'évacuation.
- 2 Caves**
Entretien de la porte, remplacement de la clé en cas de perte.
- 3 Parking / box de garage**
Remplacement de la clé en cas de perte, remplacement de la télécommande en cas de perte, changement des piles.
- 4 Serrure de boîte aux lettres**
Remplacement.

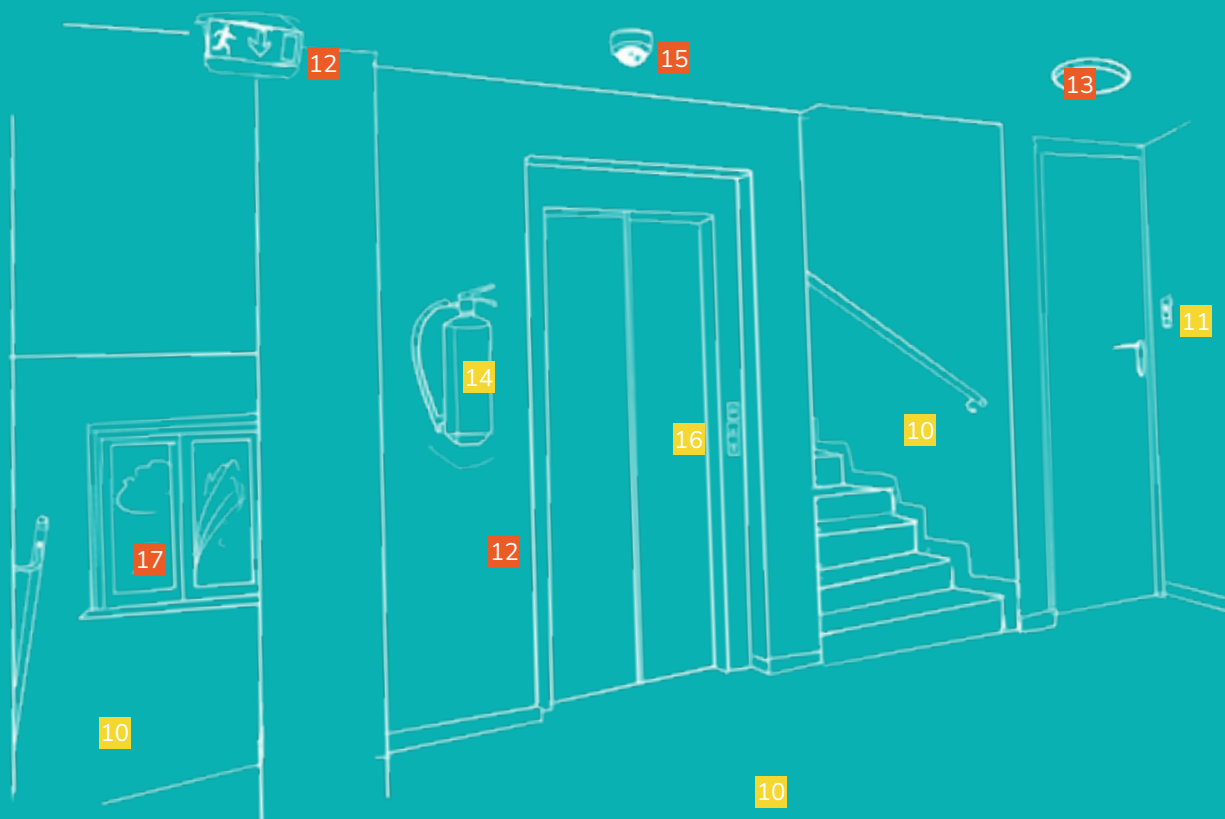
Dans les charges communes

- 5 Encombrants**
Enlèvement (si identification du locataire responsable : facturation individuelle)

À charge du propriétaire

- 6 Clôtures et terrasses**
Réparation.
- 7 Boîte aux lettres**
Remplacement en cas de vétusté. En cas de vandalisme: prise en charge par le LBW si réception d'un PV de police.
- 8 Sonnettes extérieures et parlophonie**
Remplacement et réparation.
- 9 Système de contrôle d'accès**
Réparation.

DANS LES COMMUNS



À charge du locataire

- 10 Nettoyage des paliers et des volées d'escaliers***. (si présence d'un escalier de secours, l'entretien est réalisé par nos concierges et cantonniers)
- 11 Sonnettes de palier**
Remplacement

*Le nettoyage est à faire une fois par semaine, à tour de rôle, par les locataires (sauf dans certains immeubles bien spécifiques, où le nettoyage est externalisé et payé par les locataires).

Dans les charges communes**

- 12 Nettoyage des halls d'entrée, sous-sols, locaux, ascenseurs.**
- 13 Éclairages** - Remplacement.
- 14 Équipements de sécurité incendie** : extincteurs, dévidoirs, alarme, détecteurs. Entretien.
- 15 Caméras de surveillance**
Entretien et remplacement.
- 16 Ascenseurs**
Entretien et dépannage
- 17 Nettoyage des vitres**

Encombrants

Enlèvement (si identification du locataire responsable : facturation individuelle)

**Entretien et réparations effectués par le LBW ou par une société extérieure, mais payés par les locataires dans les charges communes.

2.5. Trucs & astuces



Un radiateur à purger, une porte qui grince ou un joint à changer ? Pas de panique ! Avec nos LBW Tips, accédez à des vidéos simples et pratiques pour entretenir votre logement, même sans être bricoleur.

Scannez les QR codes pour les visionner en ligne !

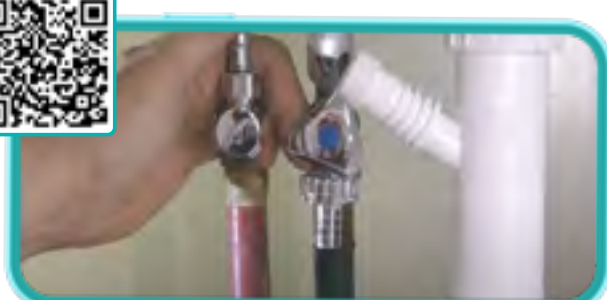


1. Comment purger un radiateur ?

Lorsque vos radiateurs font du bruit ou chauffent mal, une purge peut résoudre le problème. Cette vidéo vous guide pas à pas pour évacuer l'air et améliorer l'efficacité de votre chauffage.

2. Comment déboucher un évier ?

Votre évier ne s'écoule plus ? Apprenez à utiliser une ventouse ou à démonter le siphon facilement, sans dégâts ni produits coûteux.



3. Comment repérer une fuite d'eau ?

Un simple test avec votre compteur d'eau permet de savoir si vous avez une fuite. La vidéo vous explique comment faire et quoi vérifier.

4. Comment nettoyer le mousseur d'un robinet ?

Quand l'eau éclabousse ou coule de travers, c'est souvent le mousseur qui est encrassé. Ce tuto vous montre comment le démonter et le nettoyer facilement.



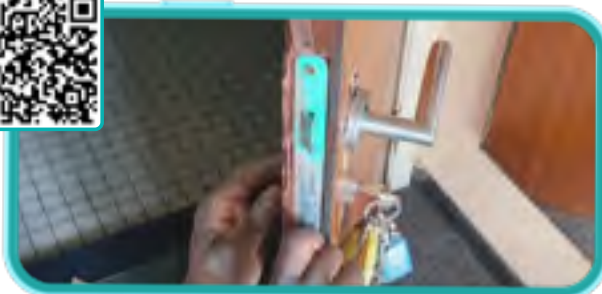


5. Comment entretenir son WC ?

Un WC qui coule ou fonctionne mal, ça arrive. Grâce à cette vidéo, apprenez à remplacer les joints et à prolonger la durée de vie de votre toilette.

6. Comment changer un cylindre de serrure ?

Perte de clé ou problème de sécurité ? Pas besoin d'appeler un serrurier pour tout : ce tutoriel vous apprend à changer un cylindre vous-même.

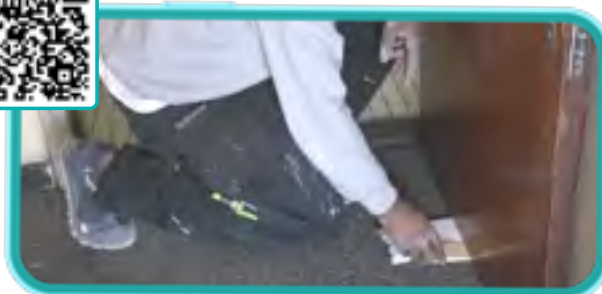


7. Comment remplacer un joint en silicone ?

Les joints noirs ou abîmés peuvent provoquer des infiltrations. Cette vidéo vous montre comment enlever un vieux joint et en poser un nouveau proprement.

8. Comment réparer une porte qui grince ?

Un bruit désagréable à chaque ouverture ? Voici la solution en quelques gestes simples : lubrification, nettoyage et astuces en cas de problème persistant.

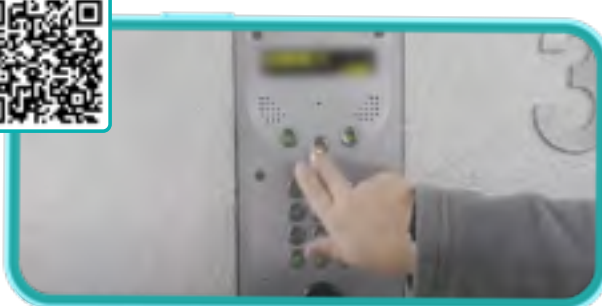


9. Comment se débarrasser des moisissures ?

Les moisissures sont tenaces ? Ce tuto vous aide à les nettoyer efficacement et à éviter qu'elles ne réapparaissent.

10. Comment fonctionne le parlophone Intratone ?

Nouveau système, nouvelle façon d'ouvrir ? Cette vidéo vous explique clairement comment utiliser votre parlophone et gérer vos visiteurs.



3 BIEN VIVRE ENSEMBLE

Bien vivre ensemble, c'est essentiel dans un immeuble. Voici quelques règles simples et bonnes pratiques pour favoriser une ambiance agréable et respectueuse.



3.1. Des équipes à votre écoute

> 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

Par ailleurs, 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.

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...

Le Logement Bruxellois organise des réunions de quartier 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 réunions de quartier qui concernent votre immeuble.

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.



> Les agents de proximité et de convivialité (APC)

Quatre agents de proximité et de convivialité (APC) peuvent aussi vous aider.

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...



3.2. 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.

> Les Projets de Cohésion Sociale

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.

A garder en tête :

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

Vous avez envie d'organiser une fête ? Informez vos voisins qu'il y aura plus de bruit 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(e) social(e) et lui expliquer la situation.

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.



3.3. Les dates à ne pas manquer



Pour le 10 de chaque mois, le montant de votre bulletin de loyer doit être payé.

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

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

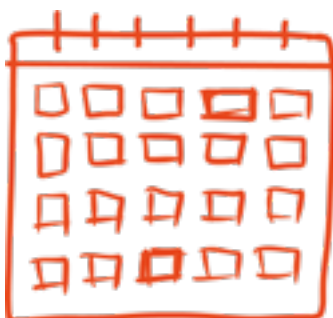
> Janvier

Vous recevez votre bulletin de loyer avec le nouveau loyer à payer.

Si votre dossier n'est pas en ordre, votre nouveau loyer est calculé au loyer maximum et des pénalités vous seront facturées.

> 30 Novembre

Vous recevez un courrier qui informe du loyer que vous allez payer à partir du mois de janvier de l'année suivante.



> Entre Mai et Juillet

Vous recevez le décompte de vos charges et consommations

- soit vos provisions de l'année suffisent ► vous ne devez pas payer de supplément
- soit elles ne suffisent pas ► vous devez payer un supplément
- soit vous avez payé trop de provisions ► le LBW vous rembourse

> Août

Vous recevez un courrier vous demandant des documents pour mettre à jour votre loyer au 1er janvier qui suit.

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 !

3.4. La réglementation du logement social

> 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 6 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 « 2.4. Qui paie quoi ? » de ce Livret d'accueil (p. 30). 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 Comptabilité. 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 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.

> Je n'ai pas donné à temps les documents pour la révision annuelle des loyers. Mon loyer est donc calculé au maximum. 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 (VLN) de son logement, ainsi que la cotisation sociale de sécurité. Ces montants sont souvent plus élevés que le loyer calculé d'après les règles du logement social.

Nous sommes conscients que payer la VLN engendre 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.



4 NOUS CONTACTER

Cette section détaille les différents moyens de communication à votre disposition pour nous joindre facilement selon votre situation.



4.1. Restez informés

Nous serons amenés à communiquer régulièrement ensemble. Nous vous demandons d'être attentifs aux communications qui peuvent vous parvenir.



> Par courrier

- Tout ce qui est lié à votre loyer ou à votre dossier administratif
- Les factures techniques
- Les informations importantes



> Par affichage dans votre hall

Les travaux, des pannes, des rappels de règlements (sur les écrans d'informations si vous en avez ou sur des affiches en papier).



> Par téléphone

Si nous devons venir effectuer une réparation dans votre logement par exemple.



> Via notre site Internet

www.logementbruxellois.be

> Via nos réseaux sociaux



@LBW.brussels

A garder en tête

Si vous avez des **difficultés à comprendre nos communications** ou à vous **exprimer** auprès de nos différents services, **vous pouvez vous faire aider par votre assistant(e) social(e).**

Par ailleurs, vous recevrez également le LBW Mag, notre magazine d'informations.

Vous avez aussi la possibilité de participer aux réunions de quartier.

4.2. Quel service contacter ?



> Service Candidats

- Inscription & suivi de candidature
- Demande de mutation / transfert
- Renon, sortie du logement ou décès
- Location ou renon de garage



> Service Technique

- Problème technique
- Nouveau badge
- Désinfection du logement
- Sinistre : incendie, dégâts eaux



> Service Comptabilité

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



> Service Social

- Assistants sociaux
- Aide administrative
- Droit social
- Réseau de partenariat



> Service Juridique

- Violation du R.O.I.
- Procédure en justice
- Successions vacantes
- Commerces



> Service Proximité (APC)

- Prévention & médiation
- Conflits de voisinage
- Squats et nuisances
- Sécurité des communs

NOTRE FORMULAIRE DE CONTACT

Envoyez directement votre demande via le formulaire. Retrouvez-le également sur notre site web.



NOTRE SITE WEB



Retrouvez les réponses à vos questions sur notre site web :
www.logementbruxellois.be

4.3. Quand téléphoner ?

Un numéro général et gratuit :
0800/37.186

LUNDI :	09.30 – 11.30
MARDI :	13.30 – 15.30
MERCREDI :	13.30 – 15.30
JEUDI :	13.30 – 15.30
VENDREDI :	09.30 – 11.30

4.4. Où et quand venir ?

> **Siège : Place du Samedi 1B -
1000 Bruxelles ***

LUNDI :	09.30 – 11.30
MARDI :	13.30 – 15.30
JEUDI :	13.30 – 15.30 (uniquement sur rendez-vous)

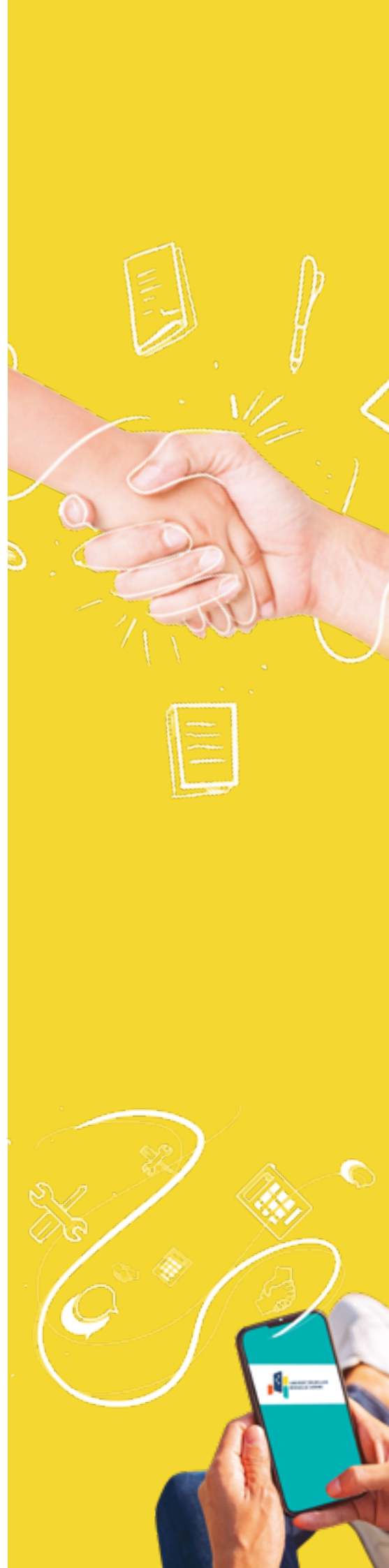


> **NOH : Avenue de Versailles 130 -
1120 Neder-Over-Heembeek**

JEUDI :	09.30 – 11.30
---------	---------------

(*) 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.



LOGEMENT BRUXELLOIS
Place du Samedi, 1
1000 Bruxelles

0800/37.186
www.logementbruxellois.be

