

GUIDE TECHNIQUE

Extrait du livret d'accueil



1. La propreté et l'entretien

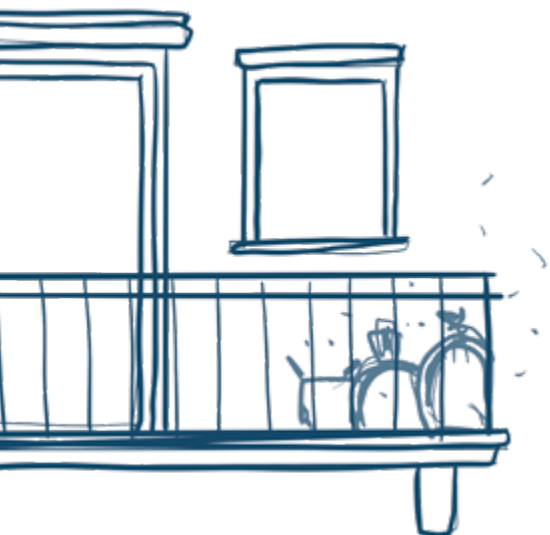
Le locataire est tenu d'entretenir son logement en bon père de famille comme précisé dans le contrat de bail.

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.

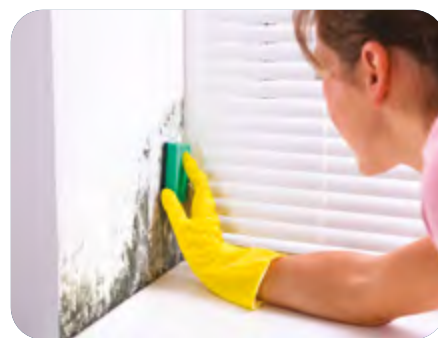
> Comment se débarrasser des moisissures ?



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.



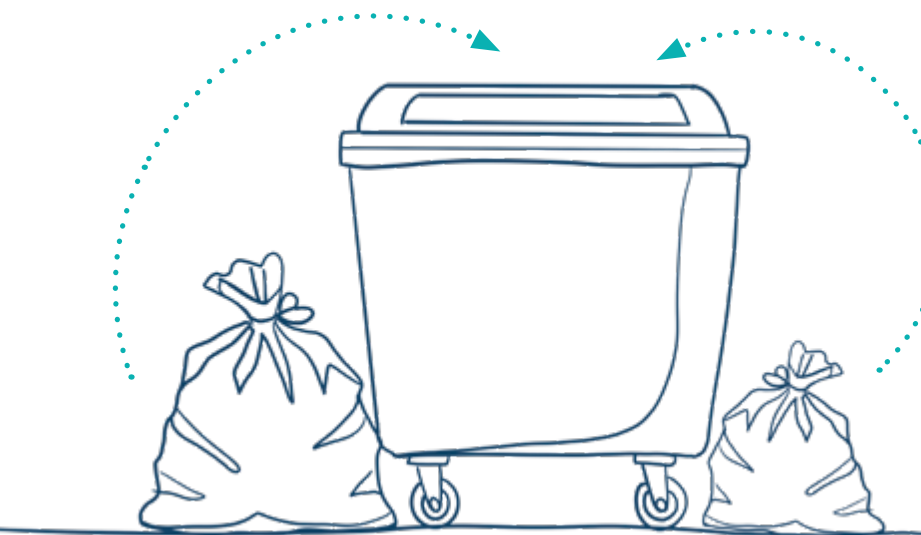
Si les taches sont sur du papier peint :

- 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 90 €/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. 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.



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.



3. 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

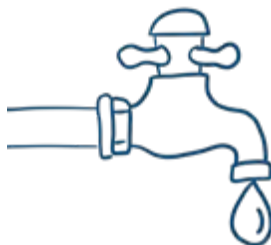


Adressez-vous à votre concierge ou au service Technique pour demander une désinfection de votre logement.

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 ?



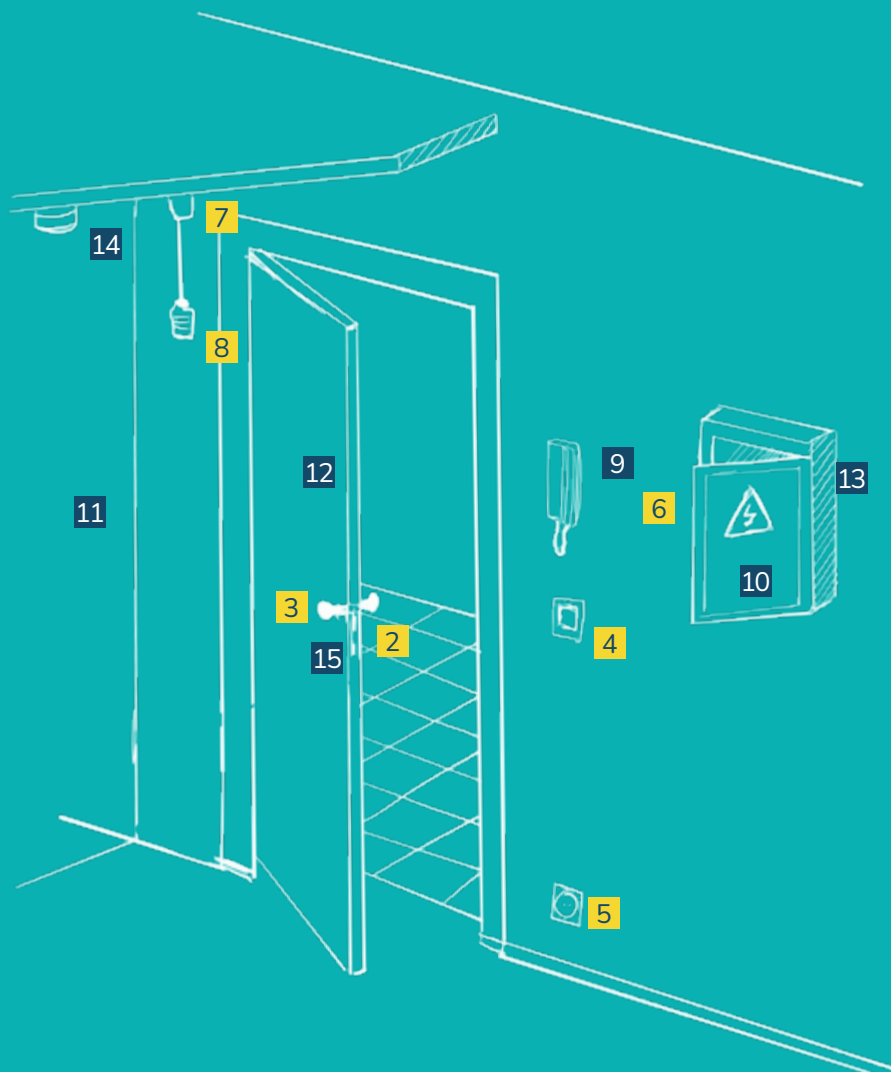
Un robinet qui goutte : ça représente 4 litres d'eau /heure (soit 30 m³/an).

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)

4. Qui paie quoi ?

DANS L'ENTRÉE



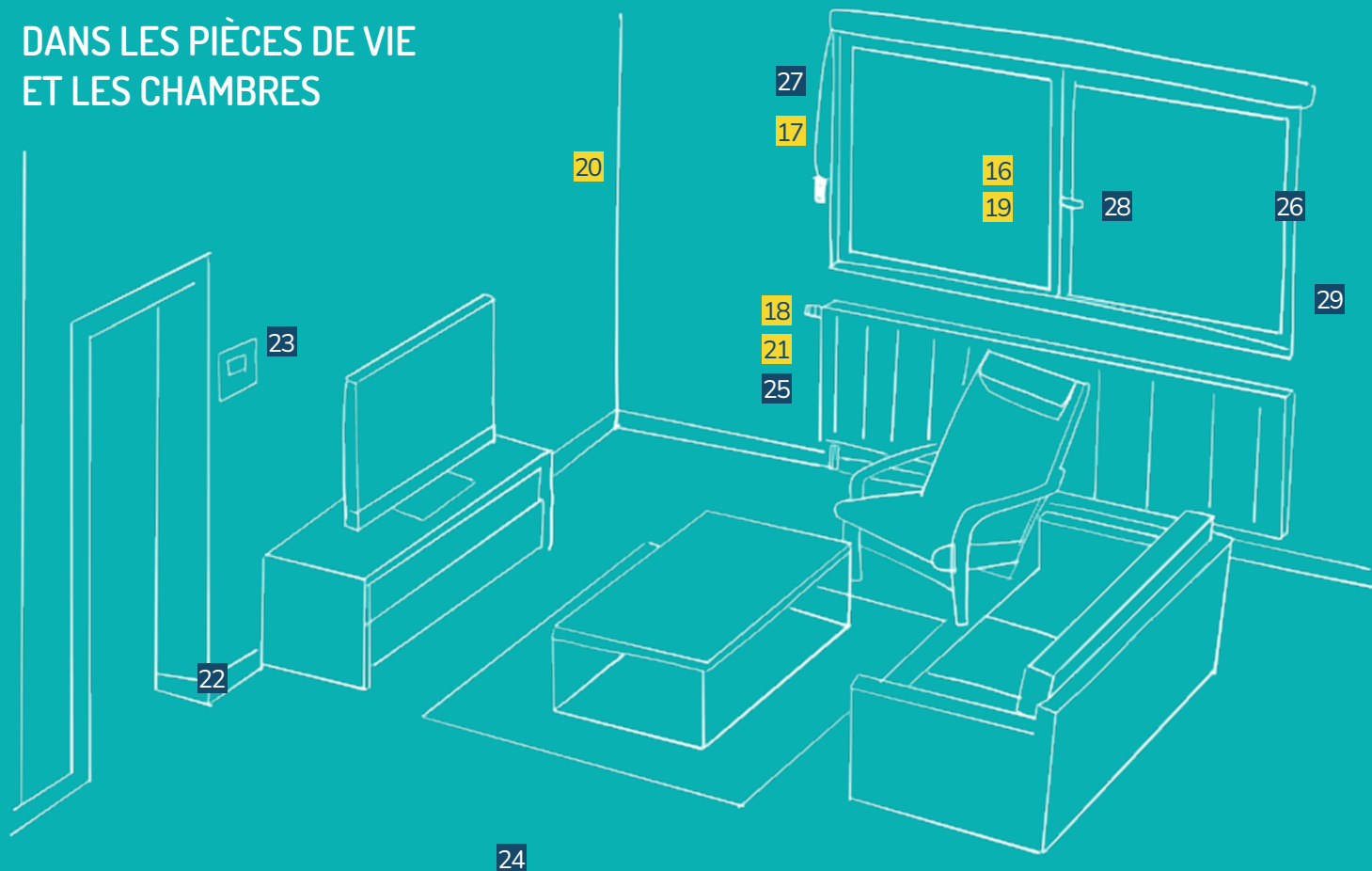
À charge du locataire

- 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 en cas de dégradation locative.
- 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).

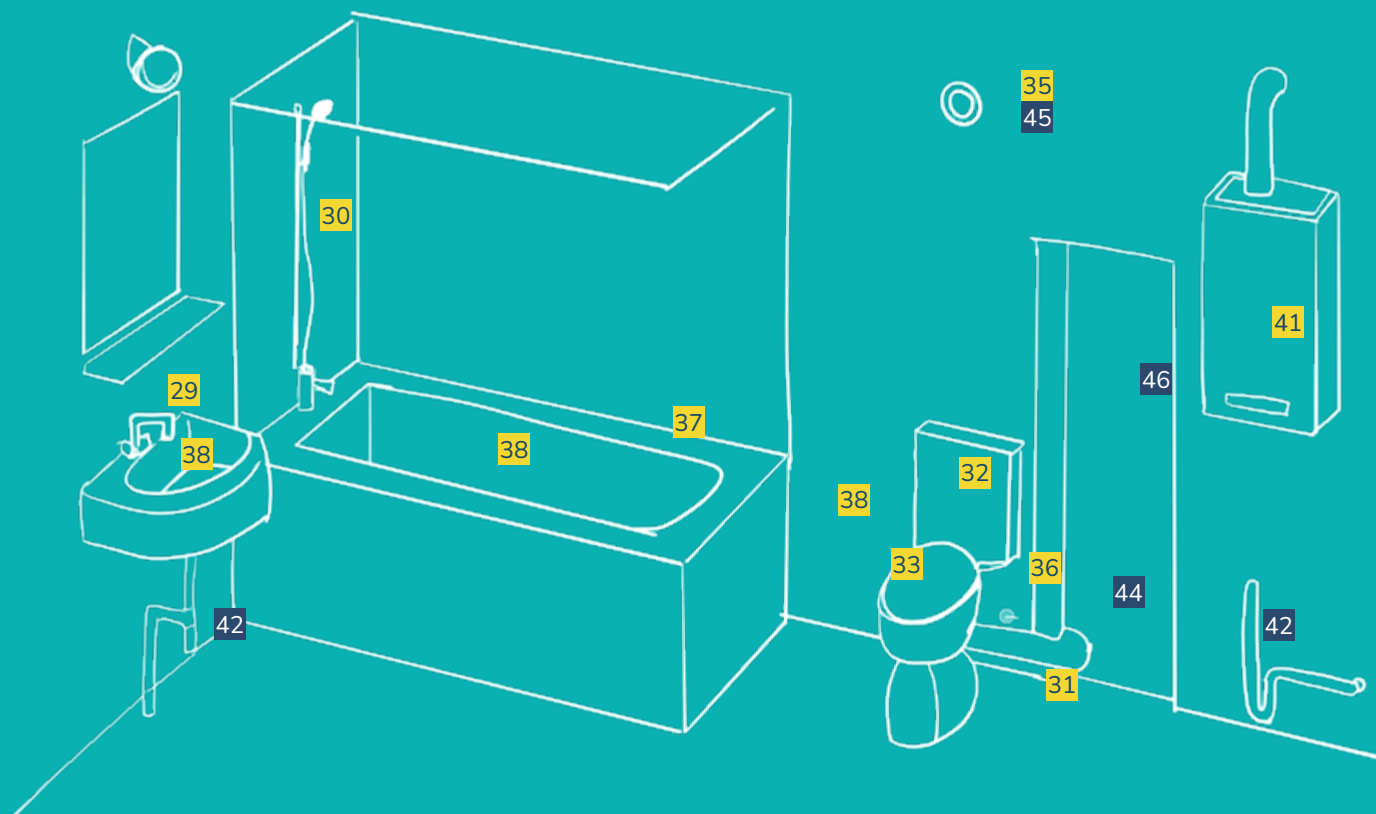
25 Radiateurs
Remplacement, sauf si dégradation (même chose dans les autres pièces).

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

27 Volets roulants
Remplacement des éléments (sauf sangle).

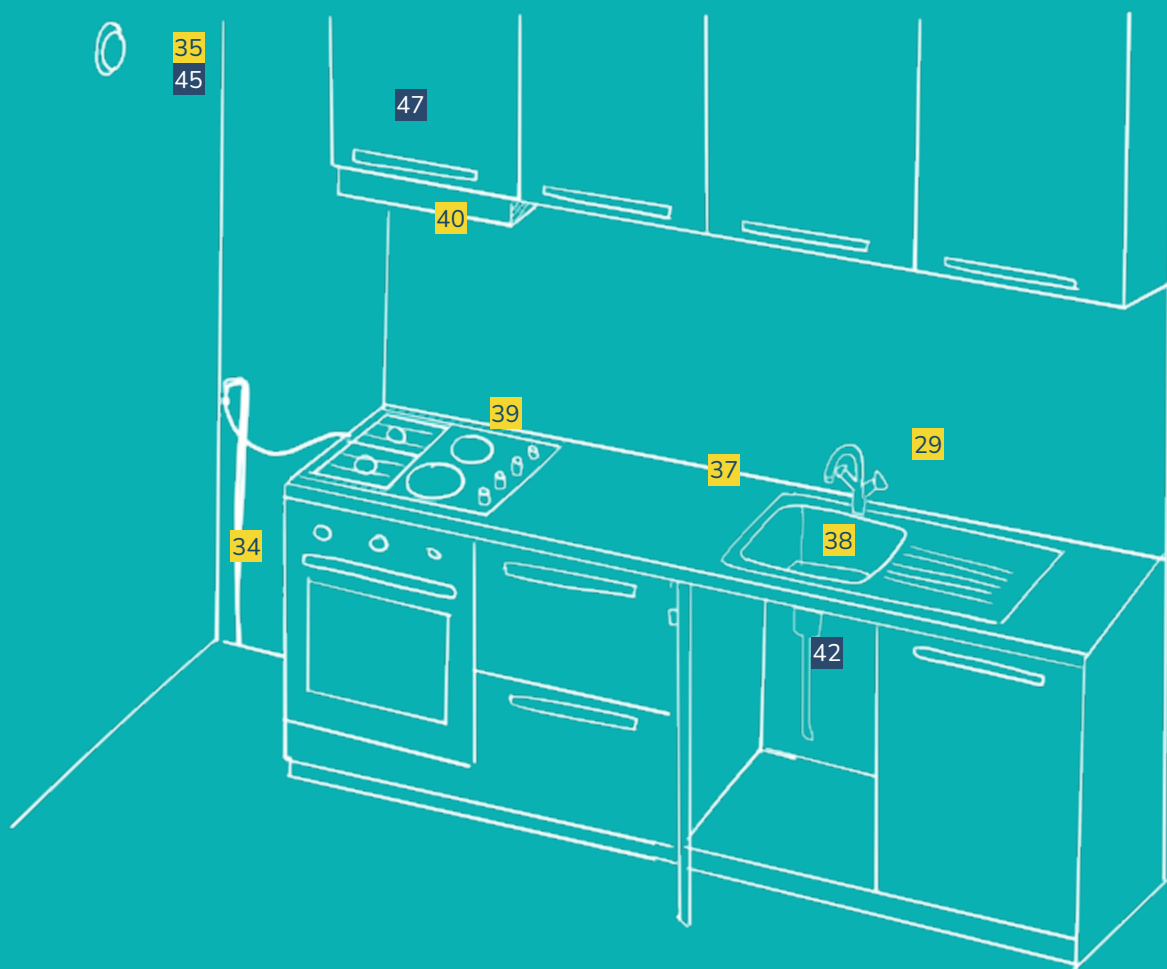
28 Poignées de fenêtres
Remplacement des poignées vétustes.

DANS LA SALLE DE BAINS, LES WC ET LA CUISINE



À charge du locataire

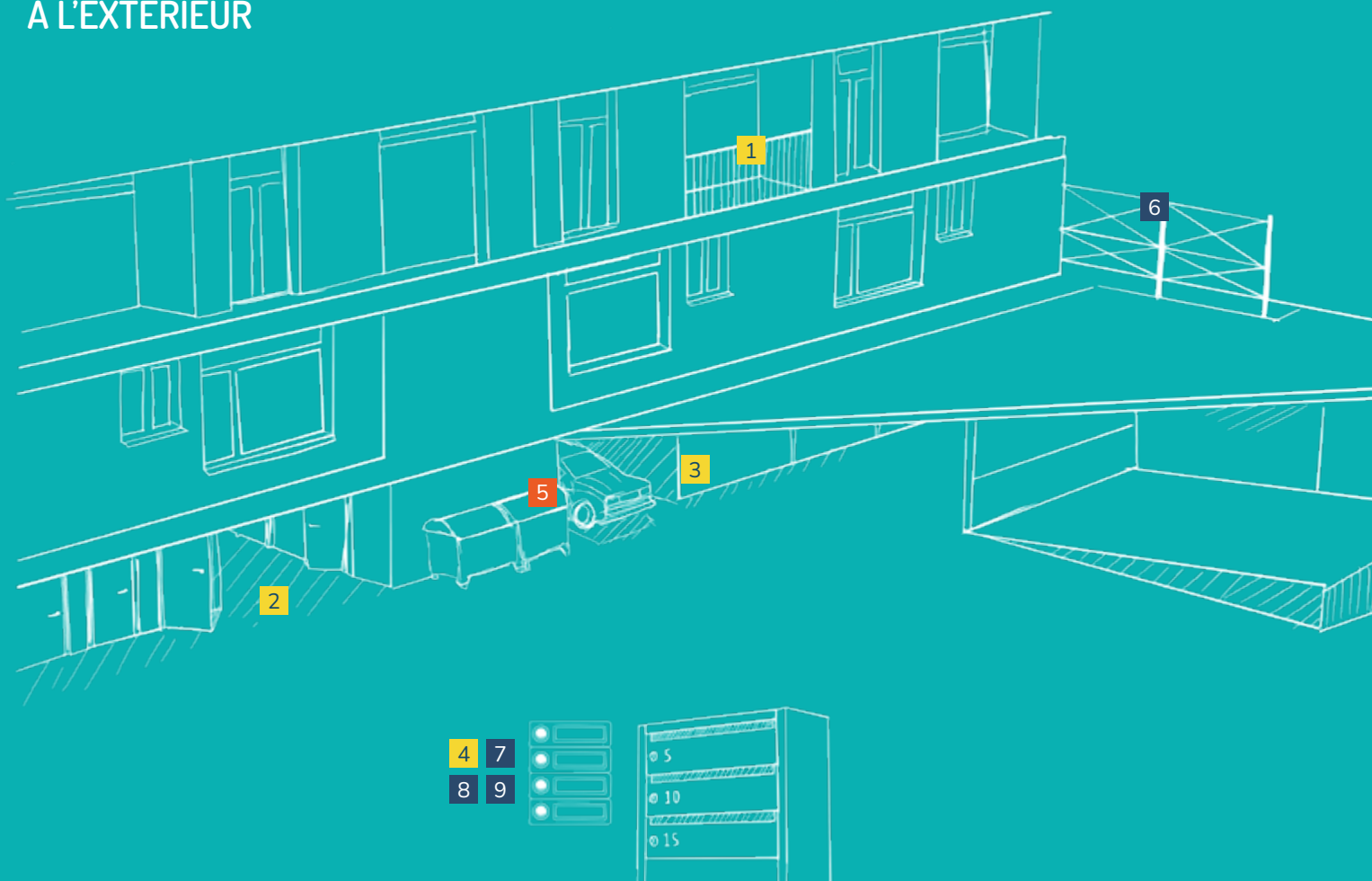
- 29 Robinetterie**
Entretien et remplacement des joints et des mousseurs.
- 30 Flexible de douche, pommeau et tringle**
Remplacement.
- 31 Évacuation**
Entretien et débouchage jusqu'à la colonne principale (colonne = parties communes).
- 32 Chasse d'eau**
Remplacement des joints et flotteur.
- 33 Siège 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.

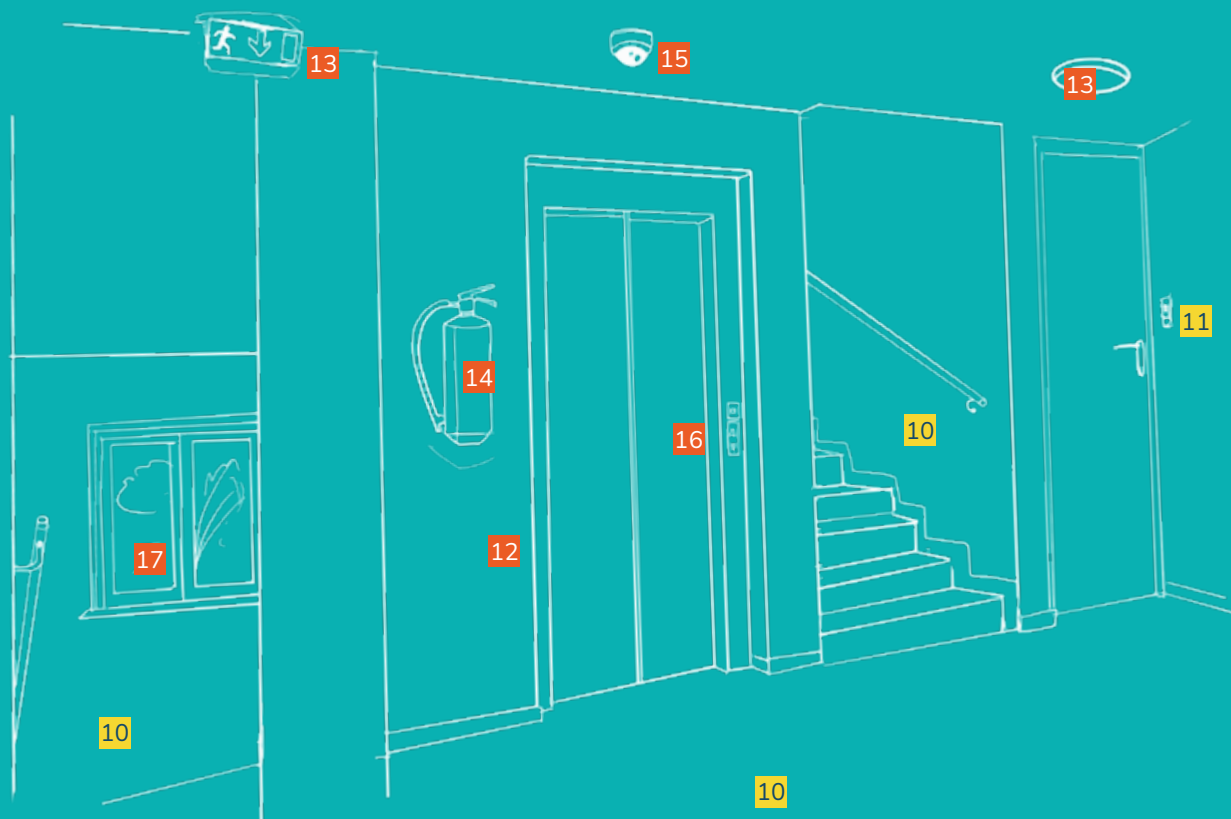
Dans les charges communes

- 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.

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 !

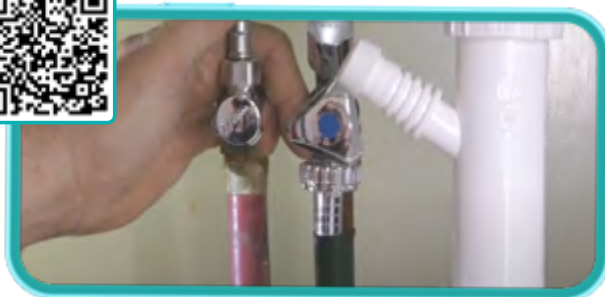


1. Comment purger un radiateur ?

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.

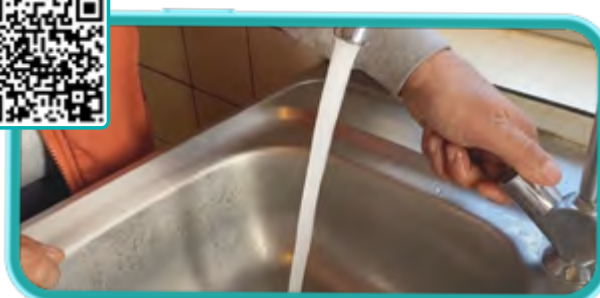


3. Comment repérer une fuite d'eau ?

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.

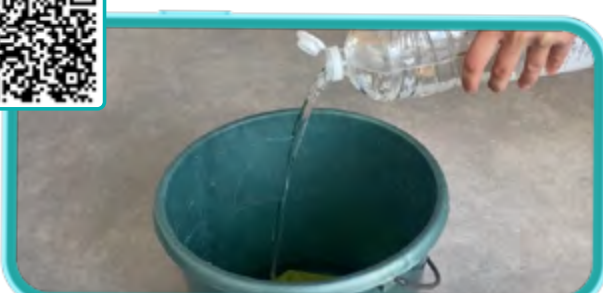
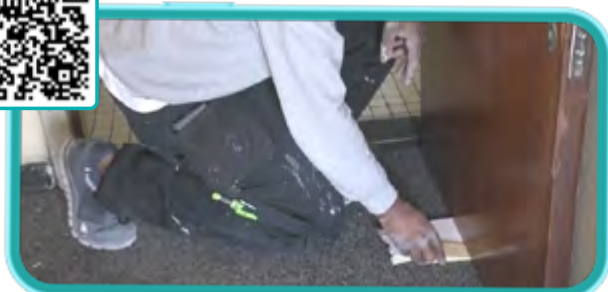


7. Comment remplacer un joint en silicone ?

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.

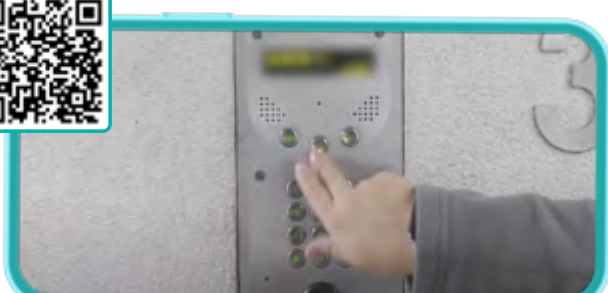


9. Comment se débarrasser des moisissures ?

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.



LOGEMENT BRUXELLOIS
Place du Samedi, 1
1000 Bruxelles

02/435.28.00
www.logementbruxellois.be

