

(entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

Avril 2018



38



P. 6-7 DOSSIER

Notre 4^e étude de satisfaction : un grand merci aux 400 répondants !

➔ 4

Au revoir et, surtout, merci, José !



➔ 9

Toitures aux Monts et nouveaux
logements à Liers :
bientôt une réalité !



Rue de Jemeppe 229
B-4431 LONCIN
T. : 04 263 02 00
F. : 04 263 02 90
BE 0878.945.605
info@begx.be

beGx
Bureau de Géomètres-Experts

Pierre Maes & Associés
BUREAU D'ÉTUDES & ARCHITECTES

Votre publicité dans notre journal (entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

Contact

Joël Bisschop
04 256 95 74
j-bisschop@srherstal.be





www.srlherstal.be

P. 4-5 ENSEMBLE

- ➔ Salut et bonne retraite, **José Moermans** !
- ➔ **Travaux 2017** : les chiffres
- ➔ "Autocontrôle" des **installations gaz** : obligatoire !
- ➔ **Portes & téléphonie** : toujours plus de sécurité

P. 6-7 DOSSIER

- ➔ **Enquête de satisfaction** : 400 répondants !

P. 8-9 DANS NOS MURS

- ➔ Après "Paradis 1", bientôt "**Paradis 3**"
- ➔ Toitures aux **Monts** & Logements à **Liers**

P. 10-11 EN PRATIQUE

- ➔ **Assurance** impérative du **contenu des logements** : aux **locataires** d'agir
- ➔ La fin des **rats** dans les immeubles
- ➔ Appeler **Bulex** : oui, mais uniquement à bon escient

P. 11 AGENDA

Éditeur responsable :
François Vergniolle,
directeur-gérant de la SRL Herstal

Comité de rédaction :
Pascale Léonard
Audrey Burette
Guy Thomas
Joël Bisschop

Production : CRD srl

Impression : Henroprint (tirage : 2500 ex.)

(entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

Votre satisfaction, l'un de nos moteurs fondamentaux



Jean-Paul Dislins

Chers locataires de la SRL Herstal,
Chers amis,

C'est avec un plaisir tout particulier que toute la SRL Herstal a pu prendre connaissance des résultats de la 4^e enquête de satisfaction à laquelle nous vous avons, à vous, locataires de nos logements de service public, demandé de répondre.

Lorsque, sur base volontaire et non imposée par l'une ou l'autre autorité, elle a lancé, en 2007, sa première enquête de satisfaction, notre société était l'une des toutes premières en Wallonie à agir de la sorte.

Mais, en dehors de l'exemple qu'a pu donner la SRL Herstal en cette matière hautement citoyenne et démocratique, cette enquête se veut avant tout pratique. En d'autres mots, elle nous permet, à nous qui devons gérer (au quotidien mais aussi dans la durée) les actions de notre société au bénéfice des locataires mais aussi de l'ensemble des citoyens, elle nous permet donc d'avoir un "retour direct" des principaux intéressés, qui nous font part de leur vécu, de leur ressenti, de leurs souhaits également.

C'est une fois de plus notre adjointe à la direction Pascale Léonard, notamment en charge des Ressources humaines, qui a piloté cette enquête de main de maître. C'est donc également elle qui vous en présentera et en commentera, dans notre dossier en pages centrales de ce n^o, les résultats les plus probants. Une enquête qui nous permettra, après analyse, de mettre en œuvre nombre de chantiers, d'actions et de comportements aptes à vous rendre la vie encore plus agréable au sein de nos logements.

Encore un grand merci aux 400 répondants à cette enquête et un grand salut aussi à tous nos autres locataires !

Jean-Paul Dislins,
Président de la SRL Herstal

UN AUTHENTIQUE "MONUMENT"...

Au revoir et, surtout, merci, José !

Proches du terrain pour l'arpenter au quotidien, les travailleurs de la SRL Herstal sont, pour nombre de Herstaliens, devenus d'authentiques personnages. C'est assurément le cas de José Moermans, qui, après 41 ans de bons et loyaux services, s'en va désormais vers une retraite bien méritée... mais, c'est une certitude, colombophilement fort active...

Le 1^{er} mai prochain, notre société perdra donc l'une de ses figures sans aucun doute les plus appréciées de nos locataires : le "fameux" José Moermans remettra en effet une dernière fois ses habits de chef de chantier au placard de la SRL Herstal.

Un grand professionnel doublé d'un homme "tout-toute"

Ce Milmortois de 60 ans, mari, père et grand-père comblé, a débuté sa carrière en tant que menuisier de notre société de logement. « Un technicien hors pair, mais aussi un homme d'une grande gentillesse, aussi généreux que disponible, lui qui n'hésitait pas à se déplacer un dimanche ou lors de ses congés lorsqu'un locataire "en détresse" faisait appel à lui », se souviennent ses collègues et amis. Car José n'a, tout au long de sa carrière, cessé de gravir

un à un les échelons de responsabilités, devenant chef de chantier en 2007.

Bon vent à lui... et à ses pigeons !

« On ne peut évidemment que souhaiter bon vent à cet authentique monument, un vent qui, espérons-le, mènera ses chers pigeons vers de nouvelles et glorieuses victoires, lui, le colombophile passionné et reconnu à travers tout le pays et au-delà ! », conclut François Vergniolle, directeur de la SRL Herstal.



MISSIONS & CHIFFRES

Ça bosse dur à la SRL Herstal !

Mais que peut bien faire, au quotidien, une société de logement comme la SRL Herstal. Certes, elle a pour mission principale de mettre en location des logements mais, sur le terrain, comment cela se traduit-il ? Quelques explications et, surtout peut-être, quelques chiffres s'imposent...

« La Wallonie a fixé 4 missions principales aux sociétés de logement de service public comme la nôtre, explique Audrey Burette, coordinatrice de la cellule Clientèle de la SRL Herstal : *gérer et louer des logements aux personnes selon leur condition de revenus ; construire des logements destinés à la location ou à la vente ; acquérir et rénover des logements en vue de les louer ; accueillir et informer les candidats-locataires et locataires et leur offrir un accompagnement social.* »

Pour remplir au mieux tous ces objectifs, la SRL Herstal peut compter sur 41 membres de personnel, dont 17 ouvriers, 21 employés (les 3 membres de la direction inclus). Un staff qui n'est sans doute pas pléthorique au vu du nombre d'actions et interventions réalisés en 2017, tel qu'on peut sans rendre compte dans ce tableau...

La SRL Herstal en 2017, c'est notamment

- ➔ 1 705 logements loués
- ➔ 11 logements vendus
- ➔ 322 logements en cours de rénovation
- ➔ 110 logements en cours de construction
- ➔ 18 logements en projet de construction
- ➔ 128 nouveaux locataires accueillis
- ➔ 192 réclamations traitées
- ➔ 261 nouvelles inscriptions de candidats locataires (le nombre total de candidats locataires à un logement situé à Herstal s'élevant au 31 décembre 2017 à 2 599, étant entendu qu'un candidat locataire peut disposer d'un dossier auprès d'une société de logement autre que la S.R.L. Herstal)
- ➔ 521 visites à domicile effectuées par les référents sociaux et la coach clientèle
- ➔ 2 761 interventions techniques réalisées

Et ce, sans oublier les 9 496 heures prestées par les locataires-relais !

Contrôle des installations au gaz : les locataires également responsables !

Nombre de locataires de la SRL Herstal (comme bien des ménages herstaliens et wallons d'ailleurs) ont pour source principale de chauffage le gaz naturel (dit "gaz de ville"). Un mode de combustion à la fois pratique et relativement économique mais qui peut aussi présenter quelques dangers si les installations mises en place ne sont pas conformes... et régulièrement contrôlées.

Le règlement de police administrative sur la qualité du logement édicté par la Ville de Herstal impose à chaque logement chauffé au gaz de ville un contrôle, tous les 5 ans, portant sur « l'étanchéité de l'installation (du compteur à tous les appareils) ».

L'av. Debrouckère, Vottem et Milmort en 2018

Propriétaire des bâtiments qu'elle met en location, la SRL Herstal va donc faire procéder par une société extérieure à un nouveau contrôle, qui fait suite à celui effectué il y a 5 ans.

« Concrètement, explique Antonio Pena, coordinateur de notre cellule Patrimoine, les locataires seront prévenus de la date du passage par courrier. Ce contrôle s'effectuera sur plusieurs années et, pour 2018 et 2019, ce seront principalement les logements de l'avenue Louis Debrouckère mais aussi ceux situés à Vottem et à Milmort qui seront concernés. »

Toute une série d'obligations

En pratique, toutes les installations doivent être jugées en ordre, à court et à long terme. « Il est rappelé à tous nos locataires que c'est non seulement l'installation de la société qui va être contrôlée mais également les installations et éléments qui relèvent de la responsabilité des locataires, comme, par exemple, la conformité du raccordement de la cuisinière et du foyer, la qualité et la date de validité du flexible, l'accès aux vannes de l'installation, la conformité du foyer et son adéquation avec les normes de sécurité en vigueur, la non-obturation de toutes les grilles de ventilation (extérieures, dans les portes ou soupiroux,...) »

Sur base du rapport de l'organisme, **si le contrôle est négatif** suite à la responsabilité du locataire, un nouveau contrôle sera effectué. « Mais celui-ci sera (très logiquement) à charge financière du locataire. Nous invitons donc tous nos locataires déjà à se mettre en ordre s'ils ne l'étaient pas. » Un homme (ou une femme) averti(e)...

3 SITES ET 16 IMMEUBLES CONCERNÉS

Nouvelles portes et téléphonie high-tech : + de sécurité pour nos locataires !

Comme le prouvent notamment les résultats de notre grande enquête de satisfaction (v. notre dossier en pages centrales), la sécurité est au cœur des préoccupations quotidiennes de nos locataires, tout comme apparemment l'équipement des parties communes de nos immeubles.

C'est afin de répondre à cette problématique, et bien avant que les résultats de cette enquête soient connus, que notre société de logements de service public a mis en œuvre, dans un premier temps, trois chantiers-pilotes, sur les sites Delsupexhe/Defuisseau d'une part, Ferrer/Sept Bonniers de l'autre et enfin Faurieux.

« Chacun de ces sites disposera bientôt d'un tout nouveau système d'accès, explique Christophe Fouillien, coordinateur de la cellule Travaux à la SRL Herstal. Un marché public a été lancé auprès de firmes spécialisées afin de répondre à nos attentes, et, bien sûr, à celles de nos locataires. »

Des portes "anti-pince-doigts"

Premier volet de ces chantiers : la pose de nouvelles portes d'accès aux immeubles. Les anciens dispositifs "simplement" posés sur charnières seront ainsi remplacés par des portes équipées d'un axe pivotant "anti-pince-doigts". « Les anciennes charnières constituaient en effet l'un des points faibles de nos portes d'entrée générales,

avec notamment une usure assez rapide. Le nouveau système présentera le grand avantage de la solidité et de la durabilité mais aussi celui de la sécurité des occupants puisqu'il empêchera tout un chacun de coincer ses doigts dans l'axe pivotant, d'où le nom de ces fameuses portes. »

La parlophonie directement sur le poste fixe ou le GSM !

Sécurité toujours, mais des biens et des personnes cette fois, avec, en parallèle et dans les mêmes immeubles, une parlophonie intégrée dans ces mêmes portes, « une parlophonie sans fil qui, cette fois, n'exigera plus d'appareillage spécifique, puisque les appels des visiteurs atterriront directement sur un téléphone fixe ou un GSM choisi par le locataire ».

Des avancées qui, si elles se révèlent performantes (ce dont personne ne doute à la SRL Herstal), devraient sans doute se propager à d'autres immeubles dans les mois et les années à venir...

NOTRE 4^E ÉTUDE DE SATISFACTION

Des résultats globalement encourageants, des pistes de réflexion(s) et d'action(s)...

UN GRAND MERCI AUX 400 RÉPONDANTS !

Après celles menées en 2007, 2011 et 2014, la SRL Herstal a lancé, en novembre dernier, sa 4^e grande enquête de satisfaction. Un exercice auquel près de 25% de nos locataires ont pris la peine et le temps de se consacrer, un chiffre certes (légèrement) moins haut que la fois dernière mais un chiffre qui, aussi, démontre l'implication citoyenne de quasiment 400 ménages bénéficiaires de nos logements. Un grand merci, donc, à toutes et à tous !

Depuis plus de 10 ans maintenant, notre société, "votre" SRL Herstal, "sonde" régulièrement ses locataires afin de connaître leur degré de satisfaction sur toute une série de thèmes qui les concernent au quotidien.

Dans le précédent numéro de votre trimestriel "Entre-nous", nous vous annonçons que nous allions analyser les résultats de cette enquête. Une analyse qui nous permettra, à nous, le management de notre société, de mettre en œuvre nombre d'actions dans les prochains mois et les prochaines années et ce, afin de "coller" au mieux aux désirs, remarques et attentes exprimés, pour autant

bien sûr que ceux-ci soit pratiquement et financièrement réalisables.



Pascale Léonard,
Adjointe à la direction
de la SRL Herstal,
en charge de la Gestion
des ressources humaines
et de la Qualité

Les 5 meilleurs résultats



- ① Le **respect** dont font preuve les **ouvriers de la SRL Herstal** à l'égard des **locataires**.
- ② Le **respect** dont font preuve, en cas d'**interventions techniques**, les **ouvriers de la SRL Herstal** à l'égard des logements et de leur contenu.
- ③ Les **logements d'hébergement** mis à disposition pendant les **travaux de rénovation**.
- ④ Le **nombre de pièces** que comporte le logement.
- ⑤ Le déroulement de l'**état des lieux**.

Les 5 meilleures évolutions depuis 2015



- ① Les **contacts** par **courrier**.
- ② Les **contacts** dans les **bureaux de la SRL Herstal**.
- ③ Les **informations administratives** données à l'**arrivée dans le logement**.
- ④ L'état de **propreté du logement** lors de la prise en **location**.
- ⑤ Le **nettoyage des logements** lors des **travaux** réalisés par les **ouvriers de la SRL Herstal**.

Les 5 plus mauvais résultats



- ① Le **policier de quartier**.
- ② La **garde technique du week-end**.
- ③ Les **équipements des espaces verts** (bancs, plaines de jeux).
- ④ Les **explications** sur les **retards** en matière de **travaux** réalisés par des **entreprises extérieures**.
- ⑤ Le **nettoyage des logements** après **travaux** réalisés par des **entreprises extérieures**.

Les 5 plus mauvaises évolutions depuis 2015



- ① L'**aide au déménagement** en cas de **travaux**.
- ② Les **explications** sur les **retards éventuels** lors de **travaux** réalisés par des **ouvriers de la SRL Herstal**.
- ③ La **protection des lieux** lors de **travaux** réalisés par des **ouvriers de la SRL Herstal**.
- ④ Le **nettoyage des communs** lors de **travaux** réalisés par les **travailleurs ALE**.
- ⑤ Le **respect des délais** lors de **travaux** réalisés par des **ouvriers de la SRL Herstal**.

2017	2014	Point par point, quelques résultats marquants	
		CADRE DE VIE	<p>Les résultats enregistrent encore un léger recul par rapport à 2014. Ce sont principalement les espaces verts, et notamment leur entretien, qui apparaissent moins satisfaisants.</p> <p>Le sentiment de sécurité semble plus important qu'en 2014, avec une note en augmentation, notamment en matière de vandalisme et de délinquance. Par ailleurs, la présence des policiers de quartier est jugée insuffisante.</p> <p>Quant aux relations de voisinage, elles sont dans l'ensemble plutôt satisfaisantes et enregistrent un score équivalent à celui de 2014.</p>
		PARTIES COMMUNES	<p>Le nettoyage des parties communes vous satisfait un peu moins qu'en 2014. Votre satisfaction a également diminué par rapport aux équipements des parties communes, principalement en ce qui concerne les ascenseurs.</p> <p>Il ressort aussi de vos réponses que la taille et l'agencement des logements mis à votre disposition par la SRL Herstal sont tout à fait acceptables, même si les espaces de rangement pourraient connaître des améliorations d'aménagement.</p> <p>Au niveau des équipements des logements, le dallage extérieur privé continue de poser problème, alors que les autres équipements (chauffage, sanitaire, menuiserie, etc.) obtiennent des notes proches de celles de 2014 et traduisent une satisfaction plutôt importante, même si la note globale est en très léger recul.</p> <p>L'état général de votre logement vous satisfait dans l'ensemble mais, étonnement, les rénovations entreprises n'augmentent pas votre satisfaction.</p>
		RÉNOVATIONS	<p>Dans l'ensemble, votre satisfaction quant aux rénovations diminue par rapport à 2014, hormis pour le nettoyage du logement et la finition des travaux lorsque ceux-ci sont réalisés par des ouvriers de la SRL Herstal.</p> <p>Ce sont les explications sur les retards éventuels qui vous satisfont le moins.</p> <p>Par contre, les logements d'hébergement répondent à vos attentes et sont fort appréciés.</p>
		INTERVENTIONS TECHNIQUES	<p>Les interventions techniques obtiennent une note supérieure à celle de 2014. Vous considérez que l'amélioration touche quasiment tous les domaines : les délais d'intervention, la rapidité d'exécution et le respect du logement durant l'intervention.</p> <p>Il semble en outre que la qualité du travail des ouvriers ainsi que leur attitude répondent également à vos attentes.</p>

VERS LE FUTUR

Pour clôturer cette présentation des résultats de sa 4^e grande enquête de satisfaction, la SRL Herstal tient à vous rappeler que son management s'engage à prendre en compte les résultats, positifs ou plus négatifs, qui ressortent de cette consultation.

Ainsi, **dès à présent**, des **actions concrètes** vont rapidement être mises en œuvre, et certaines le seront peut-être déjà à l'heure où vous lirez ces lignes. Toutes et tous, nous savons que le monde ne s'est pas fait en un jour, et que certains changements demandent un peu de temps (pour la réflexion, la programmation, la mise en œuvre proprement dite,...) La srl Herstal ne vous promet pas de miracles, mais simplement le mieux que, avec l'ensemble de ses équipes, elle puisse faire, avec la bonne volonté de chacun, et tous les moyens de la société (financiers, bien sûr, mais sans doute avant tout humains).

Au-delà, l'accueil que, une fois de plus, vous avez réservé à la grande enquête de satisfaction a prouvé toute son utilité. Vous avez apparemment considéré que la réponse à ce questionnaire n'était, ni trop ardu, ni trop contraignant, et que les thèmes abordés suscitaient l'intérêt de nombre

d'entre vous. Des constatations qui incitent ses promoteurs à renouveler régulièrement cette expérience dans les prochaines années.

Autre information importante : l'ensemble des résultats complets de cette 4^e enquête de satisfaction des locataires de la SRL Herstal sera très bientôt disponible, soit en version papier sur simple demande auprès de nos services, soit (c'est bien plus facile pour ceux qui disposent d'une connexion Internet, et bien plus "vert" également...) en consultant notre site www.srlherstal.be.



AU QUARTIER DES MONTS

"Paradis 1" quasi finalisé, avant "Paradis 3", pour la fin l'année

Depuis plusieurs mois déjà, la SRL Herstal s'est attachée, en dehors de très nombreux autres chantiers de construction et d'amélioration des conditions de logement, à la rénovation lourde de 4 immeubles, identiques, tous situés dans un périmètre assez restreint. Un 3^e bâtiment, dit "Paradis 1", a été finalisé au mois de mars.



Rue En Bois 151, avenue de l'Europe 10, rue Paradis 1 et 3 : tels sont les "4 mousquetaires" du vaste chantier de rénovations entamées en 2016 dans le quartier de Pontisse et celui des Monts.

Des interventions particulièrement lourdes

« Nous sommes actuellement en cours de réception des travaux réalisés à l'extérieur pour le 3^e de ces 4 immeubles, celui situé au n° 1 de la rue Paradis », explique Vincent Lejeune, coordinateur Projets & Développements à la SRL Herstal.

Des interventions particulièrement lourdes puisque, on le rappelle, sont concernés aussi bien :

- ➔ l'intérieur des bâtiments : sanitaires et électricité intégralement remplacés, déplacement des balcons pour éviter les ponts thermiques (et donc les déperditions de chaleur), agrandissement des chambres, remplacement de tous les châssis



extérieurs, placement d'une nouvelle chaudière mais aussi, dans les salles de bains, les cuisines et les W.-C., placement d'un système de ventilation et d'extraction de l'air ;

- ➔ que l'extérieur puisque l'ensemble des toitures et des façades se voit doté d'une nouvelle enveloppe isolée, et que de nouvelles rampes d'accès (pour les personnes à mobilité réduite) sont également reprises dans ces chantiers d'envergure.

Ah, le beau printemps pour "Paradis 1" !

« Alors qu'ils sont donc opérationnels depuis une bonne année pour ce qui concerne le 151 rue En Bois et le 10 avenue de l'Europe, ces travaux ont également été clôturés en mars, pour le n° 1 de la rue Paradis. Il restait à terminer les couvertures de toiture ainsi que les travaux entrepris dans les espaces communs et les rampes d'accès PMR. »

Et Vincent Lejeune de préciser que, du côté du n° 3 de cette même rue Paradis, cette fois, les interventions ont, elles aussi, été entamées : « La fin des travaux intérieurs est prévue pour fin septembre prochain, et l'ensemble pour la fin 2018 encore ».

Des délais respectés qui devraient ravir les locataires concernés...



ICI AUSSI, ON AVANCE !

Toitures au quartier des Monts et nouveaux logements à Liers : plus que quelques mois d'attente

Assurer le parfait entretien des logements qu'elle met en location ou mettre sur le marché de nouvelles propositions de logements : telles sont deux des missions essentielles de la SRL Herstal. Preuve en est une nouvelle fois donnée avec ces dossiers de renouvellement des toitures au quartier des Monts et de la construction de 60 nouveaux logements à Liers.

On le sait, l'une des priorités actuelles de la SRL Herstal est de terminer le chantier, entamé en 2017, de la rénovation totale des toitures du quartier des Monts. Un chantier d'ailleurs mené de main de maître puisque, en à peine 14 mois, plus des deux tiers des logements visés ont d'ores et déjà bénéficié de ces aménagements bienvenus.

Un remplacement complet par l'extérieur et sans nuisances

Mais de quoi parle-t-on exactement ? Pour nous répondre, le coordinateur Projets et Développements de notre société, Vincent Lejeune, qui manage l'ensemble des travaux, et donc également les intervenants extérieurs : « Pour des raisons de confort, de lutte contre l'humidité et de rétention de la chaleur intérieure en cas d'intempérie, nous avons en effet procédé, par l'extérieur (et ce, afin d'éviter un maximum de nuisances aux occupants), à l'isolation des toitures des 242 logements de la cité des Monts. Une opération de remplacement complet de la couverture à laquelle nous avons adjoint le renouvellement des corniches et des tuyaux de descente. »

Un chantier qui sera terminé, sauf imprévus bien sûr, pour septembre 2018 déjà. Mais un chantier dont une deuxième phase prendra la suite, avec 309 nouveaux logements situés dans le quartier des Monts et à Pontisse, dès qu'une entreprise aura été désignée à la suite de l'appel d'offres lancé fin avril.

Cinq nouveaux bâtiments "R+1" ou "R+2"

Autre grand programme immobilier que celui de la création, à Liers, de 60 nouveaux logements, répartis en 5 bâtiments, composés chacun d'un rez-de-chaussée et de un ou deux étages (on parle dans ce cas de constructions "R+1" ou "R+2").

« Ces constructions neuves se feront en 5 phases distinctes, toutes d'ores et déjà programmées, reprend V. Lejeune. Les premiers logements seront déjà disponibles fin de cette année et la toute dernière phase sera quant à elle livrée dans les 2 à 3 mois qui suivront. »

A son excellente habitude, la SRL Herstal ne traîne donc pas dans ce dossier qui verra l'érection d'appartements

et de maisons, des logements qui comprendront de 1 à 4 chambres. « Et 28 d'entre eux, il faut le souligner, seront adaptables à des locataires à mobilité réduite. »

Les deux nouvelles voiries qui accueilleront ces nouvelles constructions porteront les noms de la rue de la Sucrerie et de la rue de la Digue. Nous ne manquerons pas de revenir sur ces dénominations lors de l'inauguration de ces nouveaux logements.



Egouttage des nouvelles voiries = égouttage de la rue Vinâme !

Evidemment, ces 5 nouveaux blocs d'habitation seront reliés à l'égouttage public. « Un égouttage public qui n'existait cependant pas encore en amont, dans la rue Vinâme, souligne François Vergniolle, directeur-gérant de la SRL Hestal. La Ville et l'Association intercommunale pour le démergement et l'épuration, l'AIDE, "profiteront" de nos chantiers pour pallier cet "oubli" historique. »

Grâce à la SRL Herstal, la création des rues de la Sucrerie et de la Digue bénéficiera donc doublement à l'ensemble de ce quartier lierçois...

ÇA N'ARRIVE MALHEUREUSEMENT PAS QU'AUX AUTRES...

Assurance incendie personnelle : obligatoire aussi pour le contenu des appartements !

Ces chiffres peuvent sembler incroyables mais ils sont pourtant parfaitement véridiques : sur les quatre incendies que des biens de la SRL Herstal ont pu connaître ces derniers mois, deux ont touché des biens dont le contenu n'avait en rien été assuré par leurs locataires ! Avec à la clé une perte financière évidemment très importante. Explications.

Avec l'assurance auto/moto, l'assurance accidents du travail (contractée par les employeurs) et l'assurance responsabilité civile (pour certains métiers – architectes, comptables, agents immobiliers,... – ou certains loisirs comme la chasse), l'assurance incendie est l'une des quatre assurances obligatoires dans notre pays.

Le bâtiment, lui, est couvert par la SRL Herstal

Pour ce qui concerne votre logement, deux types d'assurances incendie sont en fait à prendre en compte.

La première, l'assurance incendie du bâtiment, est le fait du loueur, soit la SRL Herstal. « Une couverture qui couvre bel et bien l'ensemble de nos bâtiments, **mais pas**, évidemment, ceux qui nous appartenaient et que nous avons entretemps vendus », tient à préciser Audrey Burette, coordinatrice de la cellule Clientèle de notre société.

La seconde est l'assurance incendie qui couvre le contenu des logements, soit le matériel qui appartient en fait aux locataires. « En cas de sinistre, sans cette couverture

incendie du contenu et des aménagements locatifs (papiers peints, peintures, revêtements de sol posés par le locataire, meubles, vêtements, etc...), l'occupant du logement perd l'intégralité de ce qui a été abîmé ou détruit par les flammes ou par l'eau destinée à les éteindre. Et tout cela parce que ce même locataire n'a pas jugé bon d'assurer le contenu de son appartement ; des frais qui, annuellement, ne se montent qu'à quelques dizaines d'euros seulement. »



Et quand on sait que, chaque année, ce sont plus de 10 000 incendies domestiques qui se produisent, mieux vaut peut-être, si ce n'est déjà fait, prendre ce "simple" détail de l'assurance au sérieux...

AVEC LE SOUTIEN DE LA VILLE ET D'INTRADEL

Sus aux rats... pour 0 € !

Malheureusement, la présence de rats dans les logements est une réalité moins rare qu'on pourrait le penser. Une réalité à laquelle, avec votre concours, indispensable, la Ville comme Intradél ont décidé de s'attaquer.

A cet effet, **Intradél** lance d'ailleurs en mai prochain une grande campagne de dératisation gratuite. Pour en bénéficier, il suffit de s'inscrire par téléphone et obligatoirement au mois d'avril en contactant l'intercommunale au n° Vert (et donc gratuit lui aussi) **0800 13 546**.

Par ailleurs, la **Ville de Herstal** met également des appâts à souris, toujours gratuits, à disposition du public : ils sont disponibles durant les heures d'ouverture de bureau, soit à l'hôtel de police de la rue Pepin à Herstal,

soit dans les antennes administratives de Vottem, Liers et Milmort.

Ne pas jeter de nourriture par les fenêtres !

Un rappel s'impose cependant : pour éviter la présence et la multiplication de rats (comme d'autres nuisibles, d'ailleurs), un minimum d'hygiène domestique s'impose. « A commencer par ne pas laisser traîner de nourriture à l'extérieur ou, pire encore, par ne pas jeter vos détritiques (restes de repas, croûtes de pain,...) par les fenêtres ! », insiste-t-on très logiquement à la SRL Herstal.



EN CAS DE PANNE...

Appeler Bulex, oui ! Mais pas n'importe quand ou pour n'importe quoi !

Nombre de logements de la SRL Herstal bénéficient d'un chauffe-eau ou d'une chaudière placés et entretenus par la société bien connue Bulex. Une qualité et un service qui, eux aussi, se respectent...

Bulex : assurément un gage de performance et de durabilité mais qui, c'est logique, exige aussi un effort de la part de celles et ceux qui utilisent ses appareillages. « La plupart des biens mis en location par notre société sont équipés d'un équipement de marque Bulex, explique Antonio Pena, coordinateur de la cellule Patrimoine de la SRL Herstal. Nous avons d'ailleurs conclu avec cette société un contrat d'entretien et un contrat de dépannage. »

Pour l'entretien, c'est Bulex qui prend directement contact avec le locataire pour convenir d'un jour de passage. « Le dépannage est, lui, assuré en semaine durant les heures de bureau. Du vendredi midi au lundi 8h, des gardes de week-end sont également prévues mais celles-ci ne concernent que les problèmes réellement importants qui ne peuvent souffrir aucun retard, Bulex travaillant alors en service réduit. »

En cas de déplacement non justifié par l'urgence, la firme n'hésite pas à facturer ce dérangement à la SRL Herstal qui, elle, se réserve évidemment le droit de récupérer les frais ainsi engagés auprès des locataires...



Fête des voisins, le vendredi 25 mai

N'hésitez pas à participer vous aussi à ces rendez-vous citoyens dans les quartiers, ou mieux encore : organisez-en un ! Plus d'infos au service Communication de la Ville de Herstal – 04 256 87 10



LES 25, 26 ET 27 MAI 2018

Feria española

Spectacle de chants et danses espagnoles, spectacle de chevaux et espaces gastronomiques ibères : un programme complété par le jumelage des Villes de Herstal et de Mières, dont les autorités auront tout spécialement fait le déplacement.



LE (LONG) WEEK-END DU 1^{ER} MAI

Le Village italien, un grand classique des festivités herstaliennes

Du vendredi 27 avril au mardi 1^{er} mai, se tiendra sur la place Jean Jaurès le traditionnel "Village italien", qui en sera déjà à sa 13^e édition. Un événement qui permet de célébrer, dans une ambiance festive venue de l'autre côté des Alpes, l'ensemble de la très nombreuse communauté italienne installée à Herstal et dans toute la région liégeoise.

LE DIMANCHE 8 AVRIL
À 14H



Les futurs congés à la SRL Herstal !

MAI

Du lundi 30 avril au mardi 1^{er} mai inclus

→ Fête du travail + récup° 11/11

Mardi 8 mai

→ Armistice 40-45 ("V-Day")

Jeudi 10 mai

→ Ascension

Lundi 21 mai

→ Lundi de Pentecôte

JUILLET

Lundi 23 juillet

→ Récupération Fête nationale

AOÛT

Mercredi 15 août

→ Assomption



NOTRE N° D'APPEL RÉSERVÉ
AUX LOCATAIRES DE LA SRL HERSTAL :
02 800 49 15



Bulex®
Toujours à vos côtés



Emmenez vos clients dans leur zone de confort !

Les solutions de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Développées par Bulex.

Les chaudières à condensation Bulex, un confort qui profite à tout le monde ! En tant qu'installateur vous avez le confort de travailler avec des appareils de haute qualité, facile à installer et à entretenir. En plus, vous offrez à vos clients le confort d'une chaleur agréable et d'un approvisionnement immédiat d'eau chaude.

Surfez sur www.bulex.be/eau-chaude



Thema CONDENS

Isotwin CONDENS

Relax,
it's a Bulex