

# (entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

2 juillet 2018



39



P. 4-5 ENSEMBLE

## “Fête des Voisins” à Herstal : 4 beaux moments citoyens !

➔ 6

Une vraie police de proximité,  
réellement à votre service



➔ 8

Une cellule Travaux  
encore plus efficace !



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

- **Fête des voisins** : 4 belles réussites dans nos quartiers !
- A la **Mutualité**, des légumes hyper-locaux à prix très sympa
- **Logements-témoins** de la Mutualité : mauvaises et bonnes pratiques
- Notre nouveau **CCLP**

### P. 6-7 DOSSIER

- Une vraie **police de proximité**

### P. 8-9 DANS NOS MURS

- Une **cellule Travaux** encore plus efficace

### P. 10-11 EN PRATIQUE

- **Accueil et respect des travailleurs** de la SRL Herstal : un **grand merci** à (presque) tous !
- **“RGPD”** européen : pas de bouleversement
- **Fiche signalétique** : rappel **urgent** aux distraits !

### P. 11 AGENDA

- Vos **chargées de clientèle** prennent elles aussi des **vacances**

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

Quand “police de proximité” rime avec “sécurité”, “sérénité”, “tranquillité”, “convivialité”,...



Jean-Paul Dislins

Chers locataires de la SRL Herstal,  
Chers amis,

Ce n° 39 d’“Entre-nous” consacre cette fois son dossier central à l’un des piliers de la vie en communauté : notre police communale, cette fameuse “police de proximité” dont le nom, vous le découvrirez en pages centrales, est tout, sauf usurpé.

Dans les temps qui sont les nôtres, où les notions de “bien-vivre ensemble au quotidien” sont encore trop souvent mises à mal (c’est notamment dans les quartiers, partout dans le pays, et bien plus dans de très nombreux autres endroits que dans l’entité herstalienne), il nous semblait bon de rappeler, avec notre Député-Bourgmestre Frédéric Daerden (dont les fonctions de maire incluent automatiquement et légalement celles de président du Conseil de police – police monocommunale, rappelons-le), le rôle essentiel et éminemment citoyen que remplissent au quotidien ces femmes et ces hommes qui ont choisi de revêtir l’uniforme pour le bien-être de la population, c’est-à-dire, vous, moi, nous, nos enfants, nos proches, nos voisins,...

Un thème qui nous paraissait d’autant plus important à aborder que débutent ces jours-ci les vacances d’été, et avec elles leurs moments de détente (jeux d’enfants, barbecues, apéros entre voisins, fêtes et manifestations de quartier, matches de foot plus ou moins fêtés,... ) mais aussi, pour ceux qui ont la chance de pouvoir en profiter, des séjours plus ou moins longs à la mer, dans les Ardennes ou à l’étranger. Des séjours durant lesquels vous pouvez aussi demander à vos agents de quartier de venir jeter de temps en temps un coup d’œil à votre maison : il suffit pour cela de les contacter (Division de proximité de Herstal : 04 256 52 70 - Division de proximité de Vottem, Liers et Milmort : 04 256 91 84) et de préciser vos dates de départ.

Quant à moi, je ne puis, avec l’ensemble de notre Conseil d’administration (et avec notre police locale également, bien sûr !), que vous souhaiter un excellent été !

Jean-Paul Dislins,  
Président de la SRL Herstal

LE 25 MAI DERNIER

## “Fête des Voisins” à Herstal : 4 sites, 4 beaux moments citoyens !

Chaque dernier vendredi de mai, la Fête des Voisins bat son plein, et notamment à Herstal !

Herstal fut l'une des premières communes wallonnes à s'inscrire dans ce large mouvement citoyen, jusque là soutenu financièrement par la Région wallonne. « *Ce qui n'était malheureusement plus le cas cette fois* », regrette la SRL Herstal, véritable cheville ouvrière de l'organisation, qui a dès lors investi sur son propre budget, avec le soutien logistique du Plan de cohésion sociale (PCS) et du CCLP (Comité consultatif des locataires et propriétaires).

### Mutualité, La Préalée-Haut,...

Le vendredi 25 mai, quatre quartiers ont donc “remis cela” en “montant” leur événement de proximité. Un cocktail très largement gagnant, d'ailleurs souvent basé sur des ingrédients similaires, dont une sympathique “auberge espagnole”, une grande table où les participants font déguster à leurs voisins des spécialités culinaires maison, souvent issues de leurs différents terroirs.

« *Mais chaque site avait aussi développé ses propres activités, avec le soleil pour partenaire...* », se réjouissent Audrey Burette et Alain Nihon, respectivement coordinateurs de la cellule Clientèle de la SRL Herstal et de la Régie des quartiers de Herstal (RQH).

Ainsi, avait été mise en place, aux Jardins de la Mutualité (à Pontisse), une activité maraîchère liée au potager communautaire installé sur les lieux, et que les enfants de l'école Jean Namotte toute proche ont eu l'occasion de découvrir en primeur(s). Et Laura Marraffa, chargée de



### DÈS JUILLET, AUX “JARDINS DE LA MUTUALITÉ” Un petit marché maraîcher... bon marché !

On l'a déjà annoncé, les logements de la rue de la Mutualité bénéficieront, à l'arrière, d'un potager communautaire. Et la production de ce potager très écolo (il est basé sur le

principe de la permaculture) sera, durant les mois d'été, vendue aux amateurs de légumes frais et bio, tous les mercredis de 15 à 16h.

projets au SAC de Pontisse veillait aussi au grain pour que les balades à dos d'ânes et le château gonflable rencontrent eux aussi un plein succès.

Avenue Louis de Brouckère, le SAC des Monts et sa chargée de projets Sarah Cardillo avaient prévu un lâcher de ballons, et autres “barbapapas” ; notre Député-Bourgmestre Frédéric Daerden avait d'ailleurs fait le déplacement pour goûter à cette ambiance on ne peut plus sympa.

### ... Faurieux et Ferrer

A l'école communale Faurieux, château gonflable, barbapapa, “auberge espagnole”, ainsi qu'une animation jardin imaginée par la chargée de projets Faune D'Ambrosio en collaboration avec le PCS et le personnel enseignant : les jeunes élèves y présentaient eux-mêmes bacs de fleurs ou mini-potagers réalisés par leurs soins.

Enfin, avenue Ferrer, aux Sept Bonniers, Cyntia Agnello, coach clientèle à la SRL Herstal avait donné rendez-vous aux habitants, pour un apéro (pour les plus grands) et un château gonflable (pour les moins grands).

### Rendez-vous en 2019 !

« *Autant d'investissements personnels que nous tenons à souligner, en saluant tout particulièrement les organisateurs locaux comme les participants* », tiennent encore à remercier la SRL Herstal et la Régie des quartiers, tout comme le Plan de cohésion sociale de la Ville de Herstal.



principe de la permaculture) sera, durant les mois d'été, vendue aux amateurs de légumes frais et bio, tous les mercredis de 15 à 16h.

Signalons encore que cette vente se fera à prix extrêmement réduit, les recettes permettant de financer les graines, les bacs et le matériel divers nécessaires à la poursuite de cette activité aussi originale que fédératrice.

# Des logements-témoins “mauvaises” et “bonnes pratiques”

Comment, pour les locataires d'un logement de la SRL Herstal, tout mettre en œuvre pour faire baisser au maximum leur facture énergétique, qui représente en effet une part non négligeable des frais engagés par chaque ménage ?

« C'est à cette question que, à la Régie des quartiers de Herstal (RQH), nous avons voulu répondre par l'exemple, explique Audrey Burette, coordinatrice Clientèle à la SRL Herstal. Ainsi, rue de la Mutualité, nous avons aménagé deux logements identiques, mais l'un géré selon de “mauvaises pratiques”, et l'autre, selon de “bonnes pratiques”, notamment en termes de consommation d'énergie. »

Outre le fait que ces appartements sont visités par les futurs locataires lors de la signature, sur place, des nouveaux baux, cette double infrastructure est aussi, un lieu d'animations destinées à nos locataires et aux bénéficiaires de l'Agence immobilière sociale (AIS) ou d'autres organismes de réinsertion socioprofessionnelle (la Charlemagn'rie,... ) et plusieurs partenaires locaux de terrain.

### Des animations personnalisées

C'est dans ce même état d'esprit que la SRL Herstal et la RQH ont ainsi lancé des animations spécifiques en direction des bénéficiaires d'un logement au sein des bâtiments rénovés dans le cadre du plan wallon “PIVert”, le “Programme d'investissements verts” qui vise la rénovation énergétique innovante et durable des logements publics.

A Herstal, après une première phase (“PIVert I”), une seconde (“PIVert II”) a été lancée. Audrey Burette : « Il était absolument nécessaire que chaque locataire comprenne que ces investissements publics devaient être prolongés par des comportements quotidiens eux aussi énergétiquement responsables. »

Au niveau purement financier, les loyers demandés par la SRL Herstal ont un peu augmenté. « Mais les charges énergétiques ont baissé de manière importante, d'autant plus spectaculaire d'ailleurs quand les locataires adoptent de nouveaux comportements énergétiquement responsables », insiste François Vergniolle, directeur-gérant de la SRL Herstal.



### Un suivi personnalisé

Le 151 rue En-Bois et le 10 avenue de l'Europe ont déjà bénéficié des nouveaux aménagements énergétiques, avant, tout prochainement, les n°s 1 et 3 de la rue Paradis.

Une fois ces travaux finalisés, des séances informatives sont systématiquement organisées pour les occupants. « Par la suite, je visiterai chacun des logements afin de vérifier que les actions préconisées ont bien été mises en œuvre par chaque locataire, poursuit Cyntia Agnello, coach Clientèle à la SRL Herstal, qui travaille en binôme avec, pour la RQH, Laura Marraffa. Attention cependant : pas question de culpabiliser ceux qui n'auraient pas respecté les consignes, mais bien de leur faire comprendre qu'appliquer ces consignes, c'est avant tout un gain financier pour eux-mêmes... »

### SEPT MEMBRES TRÈS IMPLIQUÉS

## Un nouveau CCLP pour la SRL Herstal !

Le lundi 18 juin, s'est tenue la première réunion de notre nouveau Comité consultatif des locataires et propriétaires (CCLP). Il est composé de 7 membres, appelés à représenter, auprès des instances de la SRL Herstal, leurs collègues locataires d'un logement public herstalien.

Légalement, ces “CCLP” doivent comprendre entre 3 et 30 membres, des élections étant organisées si trop de candidats se présentaient. « A la SRL Herstal, on peut sans doute regretter que seuls 7 candidats se sont présentés, et donc automatiquement désignés pour 4 ans le 28 mai dernier », regrette quelque peu Pascale Léonard, adjointe à la direction, qui précise aussi que la Société wallonne du Logement n'avait elle non plus pas ménagé ses efforts de promotion (organisation de réunions, distribution de flyers,... ) Excellent travail à tous ces locataires pleinement impliqués !

### La liste des nouveaux membres du CCLP :

BEN JERAD Abdelkhaled, Herstal • DELARGE Gilles, Herstal • GOLOUBENKO Gustave, Vottem • HEUDT Lucien, Herstal • JANSSEN Jeannine, Herstal • LEWANDOWSKI Wanda, Vottem • VETCOUR Yvan, Herstal

## 13 AGENTS DANS VOS QUARTIERS

# UNE VRAIE POLICE DE PROXIMITÉ, RÉELLEMENT À VOTRE SERVICE

L'image qui vient à l'esprit lorsque l'on évoque la police est bien sûr celle de la sécurité. Mais ce que l'on sait moins c'est que le texte officiel fixant les missions de base de la police locale cite en tout premier lieu le travail de quartier. Un service que notre police de proximité et ses 13 agents considèrent comme primordiale. D'autant plus que la dernière grande enquête de satisfaction lancée par la SRL Herstal l'an dernier avait pointé "les policiers de quartier" comme la principale insatisfaction de la population sondée...



L'inspecteur principal  
Jean-Luc Schoumaker

La Ville de Herstal est l'une des rares communes de Wallonie à bénéficier de "sa" propre zone de police, dite "monocommunale" (soit une zone de police qui ne recouvre pas plusieurs communes). Une situation due bien sûr à l'étendue du territoire herstalien (23,5 km<sup>2</sup>) mais aussi et surtout à sa population (plus de 40.000 habitants), la 4<sup>e</sup> plus importante en Province de Liège, après la Cité ardente, Seraing et Verviers.

## La "Division des Quartiers"

A Herstal, la police de proximité est forte de 13 agents qui sillonnent en permanence les parties du territoire communal qui leur sont attribuées, ce qui leur permet d'avoir une meilleure connaissance du terrain et de ses habitants. Cette "Division des Quartiers de la police de Herstal" (sa dénomination officielle) est dirigée par l'inspecteur principal Jean-Luc Schoumaker.

« Ce qui pourrit la vie des gens au quotidien, ce sont les petites incivilités : les conflits familiaux, de voisinage, les déchets clandestins, les dégradations, les tapages. Et toutes ces problématiques sont prises en charge par les inspecteurs de quartier. Ils sont réellement en contact étroit avec la population, avec beaucoup de présence sur le terrain et ils effectuent un travail de police de première ligne », expliquait-il récemment dans la "Gazette", le trimestriel officiel de la Ville.

## Des missions larges, une équipe bien soutenue

Gestion et prévention des conflits de voisinage ou intrafamiliaux, enquêtes domiciliaires, présence aux abords des écoles, suivi des situations découvertes

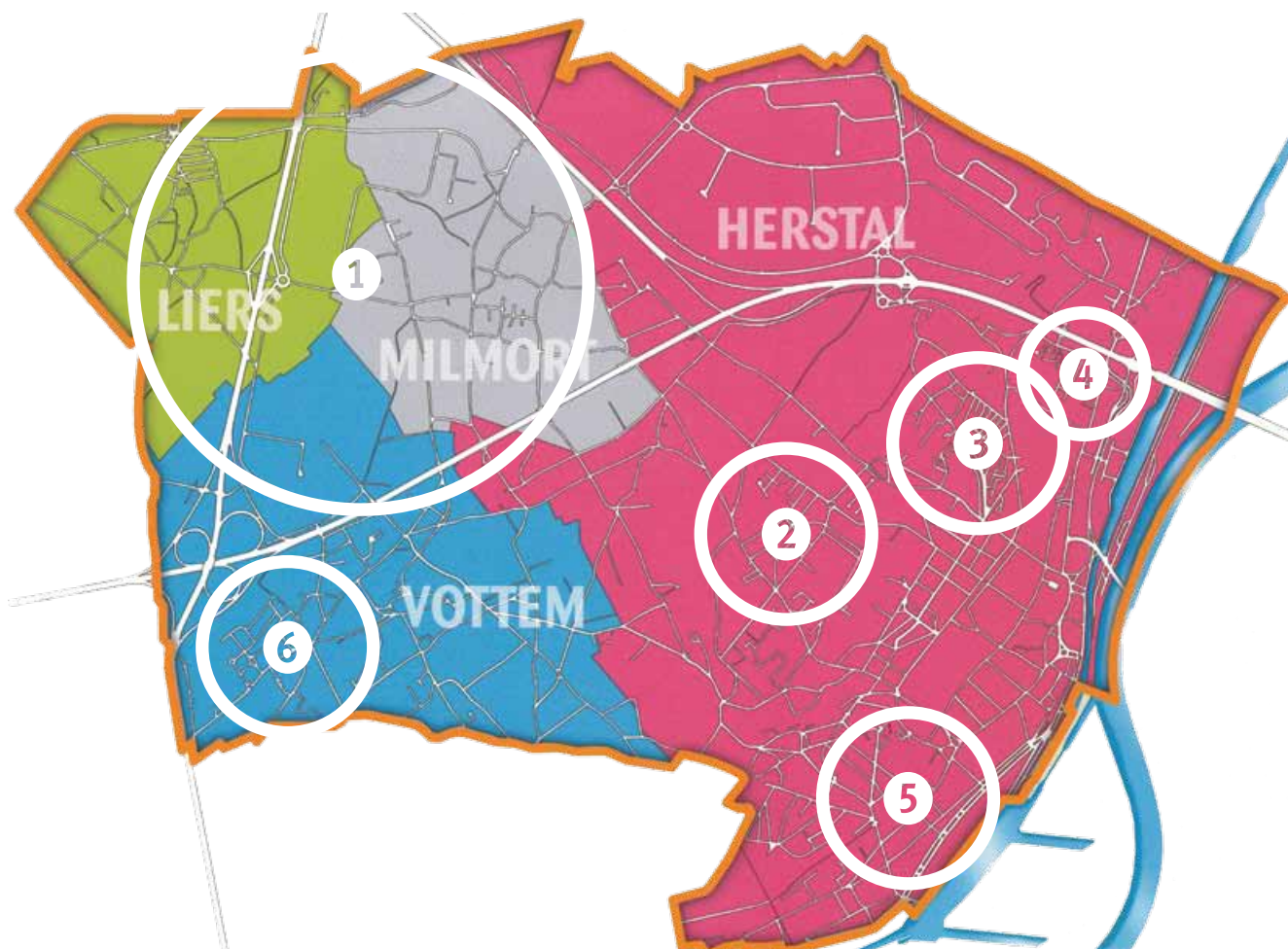
par les équipes d'intervention, tâches d'enquêtes de nature judiciaire,... : les missions de ces inspecteurs de quartier sont, on le voit, assez larges. « Et dans leur travail quotidien, nos 13 inspecteurs de quartier sont également soutenus par 6 agents spécifiquement chargés des infractions environnementales (partie intégrante de la politique des sanctions administratives communales, ou "SAC") ainsi que de 7 "enquêteurs de quartier" (en charge des auditions et des rédactions de procès-verbaux lors d'enquêtes judiciaires) », conclut l'inspecteur principal Jean-Luc Schoumaker, à la tête d'un service réellement primordial pour le sacro-saint "sentiment de sécurité" et la saine convivialité qui doivent régner dans tout espace de vie.

« Attention, précise-t-on à la SRL Herstal, ne jamais avoir eu à faire à votre agent de quartier (c'est sans doute le cas de la plupart de nos lecteurs) n'est pas un mal en soi mais plutôt la preuve d'une vie locale qui ne nécessite pas (trop) d'interventions de la police locale. »

## LES 7 MISSIONS DE LA POLICE LOCALE

C'est donc un arrêté royal qui fixe les missions de base de la police locale, qu'il reprend dans cet ordre :

1. le travail de quartier,
2. l'accueil zonal,
3. l'intervention,
4. l'assistance policière aux victimes,
5. la recherche locale,
6. le maintien de l'ordre public,
7. la circulation.



Les inspecteurs de quartier qui s'occupent tout particulièrement des lieux de vie où sont concentrés les logements de la SRL Herstal :



**1 Michaël DEMAZY**

VILLAGES :  
Liers  
et Milmort



**4 Alain MARCHAL**

QUARTIER :  
Pontisse



**2 Eric GILLES**

QUARTIER :  
La Préalle



**5 David BASTIN**

QUARTIER :  
En Faurieux –  
rue E. Dumonceau



**3 Ivan DEWARD**

QUARTIER :  
Cité Wauters –  
rue A. Delsupexhe



**6 Jessica LORELLI**

VILLAGE :  
Vottem

UNE ORGANISATION REVUE ET AMÉLIORÉE

# Une cellule Travaux encore plus efficace !

L'événement est assez rare pour être souligné : deux nouvelles fonctions viennent d'être créées au sein de la SRL Herstal. Deux fonctions essentielles qui, en fait, en remplace une, qui l'était d'ailleurs tout autant...

Lors de notre précédent "Entre-Nous", nous avons dressé le portrait de l'un des plus fidèles serveurs de notre société : notre chef de chantier José Moermans, actif au sein de la SRL Herstal depuis plus de 40 ans !

## Roger Raedts à la Commande des travaux, Jean-Louis Hackin à leur Exécution

« Inutile de préciser que remplacer un tel personnage exige un minimum de réflexion, ne peut s'empêcher de remarquer notre directeur-gérant François Vergnolle. Une réflexion qui nous a poussés à repenser totalement la structure même de notre cellule Travaux. »

Ainsi, la fonction de chef de chantier en tant que telle disparaît, et deux nouvelles fonctions, plus spécifiques, sont créées, pour remplir les nombreuses missions autrefois remplies par ce seul et même professionnel aguerri :

- la fonction de responsable Commande des travaux ("RCT", en abrégé), qui sera désormais assurée par l'ancien chef de chantier Roger Raedts, bien connu de nos bénéficiaires ;
- et celle de responsable Exécution des travaux, confiée à Jean-Louis Hackin, jusqu'alors l'un de nos techniciens chauffagistes.

## Un nouveau chauffagiste... et un nouveau magasinier à mi-temps

Effet domino oblige, vu le changement d'affectation de Jean-Louis Hackin, la cellule Travaux a procédé au recrutement d'un nouveau chauffagiste. Celui-ci sera opérationnel début août et que nous ne manquerons pas de vous présenter dans notre prochain n°.

« Par ailleurs, intervient Christophe Fouillien, coordinateur de la cellule Travaux, au fil du temps, notre société avait vu le rôle de son magasinier, assuré par Nicole Aerts, réduit à un temps partiel. »

Soucieux de la meilleure marche possible pour le service qu'il coordonne, Christophe Fouillien tient à préciser : « L'approvisionnement optimal en marchandises de nos divers chantiers, d'une part, et l'ambition de réduire au mieux le temps d'attente pour les interventions techniques

chez nos locataires, de l'autre, nous ont poussés à engager un second magasinier à mi-temps, en la personne de Philippe Pierrot. »

Nul doute que cette nouvelle équipe satisfera pleinement les locataires de la SRL Herstal tout comme leur hiérarchie...

## Les deux nouveaux responsables et leurs fonctions

### Commande des travaux



Roger Raedts

### Exécution des travaux



Jean-Louis Hackin

- programmation et réalisation des visites techniques (tous corps de métiers confondus)
- planification de l'approvisionnement des marchandises nécessaires
- passation des commandes

- planification de la liste des travaux à réaliser
- supervision du bon déroulement des travaux, de leur qualité ainsi que de la supervision des ouvriers



EN 2017, PLUS DE 1,5 MILLION € DE CHANTIERS !

## Notre cellule Travaux en quelques chiffres...

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.

Ainsi en 2017, la cellule Travaux de la SRL Herstal et ses 25 techniciens, ce furent :

	MONTANTS ENGAGÉS
➔ 2 249 interventions d' <b>entretien</b> et de <b>dépannage</b>	771 636 €
➔ de nombreux travaux d'amélioration du <b>confort dans les logements</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• dont le placement d'unités de <b>chauffage central</b></li></ul>	667 984 € 270 618 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 439 620 €</b>

Et ce, sans oublier la gestion et la supervision de travaux confiés à des entités extérieures, soit :

- ➔ l'**entretien de jardins** et quelques **chantiers de rafraîchissement**, des tâches confiées à la Régie des quartiers de Herstal ;
- ➔ des **rénovations de sol en tapis de pierre**, réalisés par une entreprise privée.

## ... et de nombreux autres projets dans ses cartons !

On le voit, notre cellule Travaux ne chôme pas vraiment sur le terrain. Et à ce bilan 2017, fort éloquent, il s'agit aussi de citer nombre de chantiers actuellement déjà en cours, et d'autres à réaliser dans les tout prochains mois.

Christophe Fouillien, coordinateur de la cellule Travaux de la SRL Herstal, tente pour nous d'en faire le point : « Sans pouvoir nous montrer exhaustifs (les besoins et demandes évoluent évidemment en permanence), voici quelques-uns des projets qui nous occupent actuellement et nous occuperont dans un avenir proche :

- ➔ en matière de sécurité, le développement et la généralisation, à terme, de **contrôles d'accès sans clé** et de **parlophonie sans fil dans les immeubles collectifs** ;
- ➔ des **rénovations sanitaires** alliant confort et robustesse, notamment par :

- l'utilisation de produits d'étanchéité spéciaux  
- ou la création de cloisons pour les douches ;

- ➔ lors de la **remise en état au départ d'un locataire**, une qualité encore accrue des interventions et travaux ;
- ➔ des **pièces de vie** bénéficiant, si nécessaire, d'un **nouveau revêtement de sol** ;
- ➔ la poursuite de l'équipement en **chauffage central**. »

Par ces exemples, la SRL Herstal démontre une fois de plus sa volonté de faire bénéficier les infrastructures dont elle a la charge d'interventions alliant qualité et durabilité. Avec pour objectif majeur la satisfaction de ses "clients locataires"...

AVEC DEUX NOUVEAUX VÉHICULES

## Ça roulera encore mieux pour notre cellule Travaux !

C'est après... 19 ans de bons et loyaux services que les "vieilles Mazda" de la cellule Travaux de la SRL Herstal ont pris une retraite bien méritée. C'est qu'elles en ont assuré, des interventions, avec leurs "hommes en blanc", soit nos peintres, plafonneurs et autres spécialistes de l'enduisage ! Qu'on se rassure cependant, leurs remplaçantes, deux Ford blanches dûment estampillées du logo de la SRL Herstal, ont déjà pris le relais. Avec un autre record de longévité à la clef ?



## ACCUEIL ET RESPECT DES TRAVAILLEURS DE LA SRL HERSTAL

**Un immense merci à (presque) tous nos bénéficiaires !**

Chaque année, les locataires des appartements et maisons de la SRL Herstal font appel pas loin de 2 500 fois à nos plombiers, couvreurs, électriciens, maçons, peintres,... sans compter les contacts quotidiens à l'accueil et avec les chargées de clientèle ou les travailleurs sociaux. Des interventions où le respect mutuel entre les deux parties est de mise. Et ce, même si, quelques rares fois, certains locataires ou candidats locataires ont malheureusement tendance à s'impatienter et à manquer de la plus élémentaire des corrections envers des travailleurs qui leur sont, pourtant, entièrement dévoués...

« Dans l'immense majorité des cas, ces travailleurs reçoivent un accueil chaleureux de la part des locataires, se réjouit Pascale Léonard, adjointe à la direction en charge, notamment, du Personnel. Nos équipes sont en effet composées de véritables professionnels. Outre leur volonté du travail bien fait, ils tiennent aussi tout particulièrement à entretenir, avec nos clients-locataires, des relations respectueuses et bienveillantes. »

**Un travail remarquable, mais aussi d'indécrottables râleurs...**

En général, tout se passe pour le mieux dans le meilleur des mondes lors de ces interventions techniques. « Mais (car il y a toujours un "mais"... ) certains cas conflictuels peuvent survenir ici et là, poursuit Pascale Léonard. Et c'est alors que des locataires particulièrement énervés ou en colère n'hésitent pas à s'emporter outre mesure, et même à invectiver notre personnel, alors que celui-ci fait de son mieux pour satisfaire le client tout en respectant le cadre légal. »

Et Pascale Léonard de conclure : « Répétons-le : les "dérapages" envers notre personnel sont très occasionnels ; mais par contre, ils sont aussi très frustrants pour les collaborateurs et finalement, des relations tendues ne sont jamais synonymes de solutions ... »



Parmi les travailleurs de la SRL herstal que vous connaissez certainement le mieux : nos chargées de clientèle...

## NOUVELLE OBLIGATION EUROPÉENNE

**Un "RGPD" sans réels bouleversements au quotidien**

Depuis le 25 mai dernier, le nouveau "règlement relatif à la protection des données" ("RGPD") est d'application dans l'Union européenne, et donc aussi en Belgique. Une décision qui touche également "notre" SRL Herstal mais qui, pour vous, les bénéficiaires de nos logements, ne changera guère votre quotidien...

Sans trop entrer dans les détails, ce RGPD est une directive européenne visant à protéger les personnes physiques quant aux traitements de leurs données personnelles (identité, adresse, situation socio-familiale,... ) en possession de divers organismes : ministères, communes, CPAS, intercommunales,... mais aussi sociétés de logement.

« A la SRL Herstal, nous avons de tout temps été particulièrement attentifs au caractère strictement personnel de telles données déjà en notre possession, jamais communiquées à des tiers et utilisées uniquement

à des fins strictement professionnelles (le calcul des loyers, p. ex.) », insiste Pascale Léonard, en charge de ce dossier au sein de notre société.

Se conformant une nouvelle fois rigoureusement à la législation en vigueur, la SRL Herstal a, comme la plupart des organismes concernés, immédiatement mis en place un plan d'actions répondant aux mesures de ce fameux RGPD, qui, entre autres exemples, désigne un "data protection officer" ("DPO", soit le responsable de la protection des données, indépendant de notre société).

RAPPEL UTILE... ET URGENT

# Merci aux "distraits" de nous retourner au plus vite leur fiche signalétique...

Fin mai, en tant que locataire d'un logement de la SRL Herstal, vous avez reçu de nos services une fiche signalétique qu'il vous était demandé de remplir et de rentrer auprès de votre chargée de clientèle.

Malheureusement, un certain nombre d'entre vous n'a pas encore réagi à ce courrier (qui reprend le décompte de vos charges locatives annuelles). Nos fichiers avec vos coordonnées (situation de famille, n° de GSM, adresse mail éventuelle,... ) doivent être parfaitement à jour, ce qui nous est notamment utile lorsque nous devons entrer en contact avec vous et répondre le plus efficacement possible à vos attentes.

En cas de perte ou de non-réception, une copie de cette fiche (telle que reproduite en photo) est disponible tant en français qu'en anglais, toujours auprès de votre chargée de clientèle.

## Les futurs congés à la SRL Herstal

### JUILLET

#### Lundi 23 juillet

→ Récupération de la Fête nationale du 21 juillet

### AOÛT

#### Mercredi 15 août

→ Assomption



### SEPTEMBRE

#### Jeudi 27 septembre

→ Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles

## Les congés annuels de vos chargées de clientèle

Comme chaque année, votre chargée de clientèle prendra elle aussi des congés annuels bien mérités.

Veillez en tenir compte pour vos différents contacts avec elle ; et, en cas de réelle urgence, il vous est toujours possible de vous adresser au guichet d'accueil de la SRL Herstal, qui tentera de trouver réponse à votre problème.

- **Caroline D'Amico**  
Du lundi 2 juillet au dimanche 15 juillet inclus
- **Dominique Doyen**  
Du lundi 16 juillet au lundi 6 août inclus



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](http://www.bulex.be/eau-chaude)



Thema CONDENS

Isotwin CONDENS

**Relax,**  
it's a Bulex