

(entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

Octobre 2021



51



P. 6-7 DOSSIER

INONDATIONS
**La solidarité
au cœur de nos
préoccupations**

➔ 8

DÉMOLITION DES
GARAGES À VOTTEM
QUATRE LOGEMENTS PRÉFABRIQUÉS



➔ 10

AMÉNAGEMENTS LOCATIFS :
ATTENTION,
PAS SANS AUTORISATION !



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

demir
Le coin immobilier sprl



**VOUS
VENDEZ
VOTRE
MAISON ?**

CONTACTEZ-NOUS !
04 370 20 20
NOTRE PRIORITÉ
VOTRE SATISFACTION !

- ✓ Estimation **gratuite**
- ✓ 98% de **clients satisfaits**
- ✓ Vendu en **1 mois**
- ✓ Prix annoncé = **prix vendu**

www.demir-immo.be

Pierre Maes & Associés
BUREAU D'ÉTUDES & ARCHITECTES



batitec

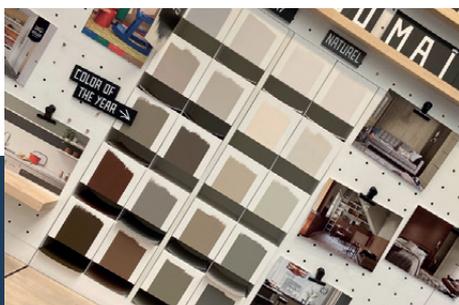


Votre constructeur

LA CENTRALE

lacentrale.be

PEINTURES - REVÊTEMENTS DE SOL ET DE MUR - OUTILLAGE - STORES - TISSUS



PEINTURES ET DÉCO

LA QUALITÉ **AU CŒUR** DE NOS PRÉOCCUPATIONS

-15% SUR LA PLUPART DES PEINTURES POUR SRL HERSTAL

Rue Laguessé 19 - 4460 **GRÂCE-HOLLOGNE** - 04/367.82.82
Rue de la Digue 4/A - 4400 **FLÉMALLE** - 04/252 11 62



www.srlherstal.be

P. 4-5 ENSEMBLE

- **Aviva Jallali**, votre nouvelle coach clientèle
- **Loyer impayé ?** Votre chargée de clientèle peut vous aider !

P. 6-7 DOSSIER

- **INONDATIONS**
La solidarité au cœur de nos préoccupations

P. 8-9 DANS NOS MURS

- **Chauffage central et sanitaires** : on reprend les rénovations
- **Démolition des garages à Vottem**
Quatre logements préfabriqués

P. 10-11 EN PRATIQUE

- **Aménagements locatifs** : attention, pas sans autorisation !
- **Précompte immobilier** : les réductions arrivent !
- Envoyez-nous vos documents
Nous attendons les justificatifs de vos revenus...

P. 11 AGENDA

- Les futurs **congés** à la **SRL Herstal**

Éditeur responsable :
Frédéric Sevrin,
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



Philippe Bohet

UNE SOLIDARITE EXEMPLAIRE

Chers locataires de la SRL Herstal,
Chers amis,

Avant toute chose, nous espérons que vous et vos proches vous portez bien ! Les inondations du mois de juillet ont laissé des traces. Dans les rues, dans les habitations, mais aussi dans les âmes... Difficile de ne pas penser à toutes ces personnes touchées de près ou de loin par ces événements dramatiques.

Si notre société n'a pas été directement impactée par les torrents d'eau qui ont ravagé la région, elle n'en est pas moins concernée par ses conséquences. Un principe de solidarité entre sociétés de logement public a été mis en place par le Gouvernement wallon, légalisé par un arrêté, afin de mettre nos logements disponibles à disposition des personnes sinistrées en priorité.

Cette dérogation nous permet aujourd'hui d'accueillir près d'une trentaine de familles qui cherchaient à se reloger.

Par ailleurs, notre personnel a également fait preuve d'une solidarité exemplaire, et nous l'en remercions chaleureusement ! Nombreux sont nos collaborateurs qui ont tenu à marquer leur soutien au travers de dons récoltés ou de travaux exécutés en marge de leur travail. Ils n'ont pas compté leurs heures pour se mobiliser et ainsi aider les personnes dans le besoin. Bravo à eux !

Nous espérons désormais que les prochains mois apporteront plus de sérénité à chacun. Prenez soin de vous, prenez soin de vos proches !

Philippe Bohet,
Président de la SRL Herstal

REMPLACEMENT DE MADAME AGNELLO

Aviva Jallali, votre nouvelle coach clientèle

Cyntia Agnello est en indisponibilité et provisoirement remplacée par Aviva Jallali. Celle-ci se charge donc désormais des visites d'accueil, du coaching des locataires, de la gestion des troubles de voisinage et de l'accompagnement social, en collaboration avec notre référent social, dans le cadre du futur programme de rénovation des logements.

Certains d'entre vous l'ont déjà rencontrée : depuis le mois de juillet, Aviva Jallali remplace Cyntia Agnello, en indisponibilité pour une durée indéterminée, en tant que coach clientèle. Un poste qu'elle connaît bien, puisque dans le cadre de sa formation de technicienne en bureautique, elle a effectué un stage, avec Mme Agnello, qui l'a elle-même formée à la fonction.

« Elle est très pédagogue, très organisée. Elle m'a appris son métier en un mois de stage ! Elle m'a formée à tout ce qui touche à la fonction : le coaching, l'accueil, le suivi des locataires qui rencontrent des difficultés au quotidien. J'ai de suite adhéré... J'ai un bon contact avec les locataires, je trouve enrichissant d'aller à la rencontre des gens et de leur apporter une aide, quelle qu'elle soit. »

Aviva Jallali s'occupe ainsi des visites d'accueil des nouveaux locataires. Elle coache les ménages qui ont besoin de soutien par rapport à leurs obligations locatives, au niveau de l'entretien du logement et du jardin, mais aussi en matière de gestion administrative. Elle leur vient en aide, leur donne des astuces afin de mettre en place une organisation efficace, en se basant sur des objectifs et les moyens de les atteindre.

« Je suis aussi une oreille attentive. Parfois, les gens ne savent même pas quels sont réellement leurs besoins, c'est mon rôle de les orienter. Je fais également un suivi post-coaching : je maintiens un lien avec les locataires. »

Elle intervient aussi dans le cadre de troubles de voisinage, en menant des petites médiations dans les limites de ses compétences.

Enfin, la coach clientèle participe activement à l'accompagnement social dans le cadre du plan de



rénovation, en partenariat avec Michaël Gonzalez, référent social. Le plan de rénovation démarre début 2022.

Des démarches d'informations auprès des locataires concernés ont déjà été réalisées, mais de nombreux courriers, contacts téléphoniques et séances d'informations doivent encore être réalisés pour anticiper la préparation des travaux.

Mme Jallali a repris le numéro de téléphone de Mme Agnello, elle est joignable au **0497 43 29 34**.

Vous pouvez également lui envoyer un mail à l'adresse a-jallali@srlherstal.be

A noter qu'elle reçoit aussi tous les mails envoyés à Mme Agnello, qui sont directement transférés sur sa boîte mails.



N'ATTENDEZ PAS LE PREMIER RAPPEL

Loyer impayé ?

Votre chargée de clientèle peut vous aider !

Votre chargée de clientèle est à votre service pour entendre vos difficultés et tenter de trouver la meilleure solution.

La fin du mois est difficile, vous ne pouvez plus payer le prochain loyer ? Un accident de parcours ou une difficulté passagère peuvent toujours arriver. Dans ce cas, un seul mot d'ordre : prévenez-nous ! Des solutions existent. Nos chargées de clientèle sont à votre service, elles sont là pour entendre vos difficultés et trouver le meilleur moyen de régler la situation.

Mais surtout, ne laissez pas la situation se dégrader. N'attendez pas le premier rappel pour nous contacter ! Pour éviter qu'un dossier soit ouvert par notre service contentieux, il est impératif que vous nous contactiez au plus vite. De cette manière, vous pourrez négocier un plan d'apurement pour le loyer impayé et passer une convention à l'amiable.

En pratique, le plan d'apurement s'étale sur une durée fixée de commun accord afin de permettre aux locataires d'étaler le remboursement de leur dette vis-à-vis de la SRL Herstal.

Pour contacter votre chargée de clientèle :

➔ **Madame Caroline D'AMICO**

04 256 95 52

c-damico@srlherstal.be

➔ **Madame Dominique DOYEN**

04 256 95 54

d-doyen@srlherstal.be



INONDATIONS

La solidarité au cœur de nos préoccupations

A la suite des dramatiques inondations de juillet dernier, la SRL Herstal a pris des mesures pour venir en aide aux personnes sinistrées et accueillir un maximum de ménages en quête d'un nouveau logement. Notre personnel s'est également mobilisé par solidarité, via une récolte de dons et du travail volontaire.

De terribles inondations ont touché la région, en juillet dernier. Des milliers de maisons ont été endommagées et rendues inhabitables, provoquant le relogement forcé de leurs occupants. Notre commune, notre patrimoine et, fort heureusement, nos locataires n'ont pas été touchés directement. Mais ces dramatiques inondations ne sont tout de même pas restées sans conséquence...

En effet, dès le 19 juillet 2021, le Gouvernement de la Wallonie a adopté un arrêté dérogeant aux règles ordinaires d'attribution des logements d'utilité publique par les sociétés de logement telles que la nôtre.

Concrètement, les personnes sinistrées locataires d'une Société de Logement de Service Public (SLSP) et devant être relogées sont désormais prioritaires pour obtenir un autre logement public auprès des SLSP voisins.

Les personnes sinistrées non locataires d'un logement public mais entrant dans les conditions pour en bénéficier les suivent dans l'ordre de priorité.

« Tous les logements disponibles sont ainsi proposés pour l'hébergement temporaire de personnes sinistrées sur base d'une convention d'occupation, de 6 mois renouvelable une fois, précise Audrey Burette coordinatrice de la cellule Clientèle. Mais il ne s'agit pas d'un contrat de bail, le logement leur est attribué pour une durée limitée ».

Ce système de dérogation a été adopté pour une période se terminant le 30 septembre. Il pourrait être prolongé...

Récolte de dons et mobilisation volontaire

Le 20 juillet, la SRL Herstal a tenu un Comité d'attribution de logements : 13 logements ont été mobilisés et attribués aux locataires sinistrés du Foyer de Fléron.

Afin de pouvoir aider davantage de personnes, la société a réfléchi à des pistes pour augmenter le nombre de logements à attribuer. Comment ? En suspendant la vente de certains biens et la location de logements à loyer d'équilibre.

À la date du 16 septembre, 28 conventions ont été signées et 6 attributions sont en cours. Parmi les 28 logements attribués, 11 sont désormais occupés par des sinistrés issus d'autres sociétés de logement (priorité 1) et 17 par des personnes non issues de SLSP (priorité 2).

Au-delà de cette réaction, que nous avons voulue rapide et la plus importante possible, nous avons mené d'autres actions, avec nos travailleurs et collaborateurs, qui ont manifesté leur solidarité de manière bénévole. Une récolte de dons de différents collaborateurs de la SRL Herstal a été organisée par l'Amicale du personnel.



➤ Ci-dessus : les photos des travailleurs, ouvriers et employés, qui se sont mobilisés pour remettre en état deux logements à Liers.

Par ailleurs, des travailleurs, ouvriers et employés, se sont mobilisés volontairement et gracieusement en-dehors des heures de travail pour remettre en état deux logements initialement destinés à la vente. Cette rénovation, qui a pris plusieurs dizaines d'heures, a permis de reloger deux familles sinistrées complémentaires à Liers.

Enfin, la solidarité entre sociétés de logement de service public s'est également manifestée par la mise à disposition de notre électricien Gérard Martin au profit du Foyer de Fléron. Durant deux semaines, Gérard Martin a participé à la vérification de l'état des installations électriques de plusieurs ensembles de logements sinistrés, et donnant ainsi la possibilité pour les occupants de ces logements d'y résider à nouveaux. Cette mise à disposition a fait l'objet d'une convention validée par l'inspection des Lois sociales prévoyant la refacturation au Foyer de Fléron du travail presté ainsi que du matériel mis en œuvre.



➤ Gérard Martin (électricien)

Des dérogations dans l'attribution des logements

Comme le prévoit le Code wallon de l'Habitation Durable, c'est le Comité d'attribution des logements institué au sein de chaque société de logement public qui désigne les candidats locataires en droit de bénéficier de logements libres. D'ordinaire, une liste de priorités est fournie par un programme informatique, et pas question d'y déroger ! Un Commissaire désigné par la Société wallonne du Logement y veille.

Dans les faits, le comité d'attribution des logements se réunit une fois par mois pour désigner les candidats locataires, sur base de listes informatisées. En fonction du type de logement qui se libère, l'ordinateur fournit une liste de candidats par priorités. Le premier ménage mentionné sur la liste est alors contacté. Les suivants sont des candidats réserves. A noter que les personnes contactées peuvent refuser un logement une seule fois. En cas de refus d'un logement, le comité en analyse les raisons. Un second refus provoque une radiation de la liste de candidatures.

« Tout est automatisé et informatisé, insiste Audrey Burette, coordinatrice de la cellule Clientèle. Nous n'avons aucun moyen de modifier la liste fournie par l'ordinateur. Mais il y a parfois des cas exceptionnels de dérogations, extrêmement limités et contrôlés. »

À l'image des inondations de juillet, à la suite desquelles le Gouvernement wallon a approuvé un arrêté modifiant de manière provisoire le fonctionnement habituel des attributions de logements pour pouvoir reloger prioritairement les ménages sinistrés.

NOUVEAU PLANNING DE TRAVAUX DE RÉNOVATION

Chauffage central et sanitaires : on reprend les rénovations

Le plan de rénovation du chauffage central et des sanitaires redémarre. Au tour des immeubles Delsupexhe et Ferrer, ainsi que des cités de Vottem et Milmort de recevoir de nouveaux équipements.

La Covid-19 et les confinements successifs avaient mis l'opération sur pause : interdiction de pénétrer et d'intervenir dans les logements occupés pour des raisons sanitaires. Nous sommes en phase de déconfinement, le plan de rénovation du chauffage et des sanitaires, sur les rails depuis plusieurs années, a pu reprendre début septembre !

« En parallèle au plan de rénovation 2020-2024 financé par la Région wallonne et réalisé par des entreprises extérieures, certains travaux sont réalisés par nos équipes en interne, précise Christophe Fouillien, coordinateur de la cellule Travaux. Les rénovations du chauffage et des sanitaires en font partie. Le remplacement des installations sanitaires est assuré par nos propres soins, en vue de l'amélioration permanente de nos logements ».



Concrètement, il s'agit, pour notre Cellule Travaux, de placer le chauffage central et un système de ventilation dans les immeubles Delsupexhe et Ferrer. Les travaux, qui ont commencé début septembre à Delsupexhe, devraient s'achever en novembre 2022. Les chauffagistes se rendront ensuite à Ferrer à partir du 1^{er} semestre 2023.

Les locataires concernés ont été ou seront informés de la venue des chauffagistes par courrier environ un mois avant

l'intervention. Les techniciens passeront alors sur place pour préparer la commande du matériel et informer les locataires du déroulement du chantier et des mesures qu'ils doivent entreprendre pour faciliter le travail (déplacer du mobilier, libérer le passage,...). Une semaine avant les travaux, qui durent 3 à 5 jours, les locataires seront avertis de la date précise de début d'intervention.

Dans le cadre des travaux de rénovation sous traités aux entreprises à Milmort et à Vottem, il est prévu, en plus d'équiper l'ensemble des logements de chauffage central et, pour notre Cellule Travaux, de placer de nouveaux radiateurs, de remplacer les alimentations en eau chaude et froide, les décharges (salles de bain, cuisines, WC), d'installer de nouveaux appareils (WC, éviers de cuisine, lavabos, douches,...). *« Mais tout cela prend du temps, ajoute Christophe Fouillien. Le délai s'explique par la complexité technique des interventions et le fait que les locataires continuent à vivre sur place durant les travaux. »*

Les travaux de rénovation des sanitaires sont donc réalisés par notre Cellule Travaux et ont démarré début septembre à Milmort et sont prévus jusqu'au 1^{er} semestre 2022. Puis ce sera le tour de la cité de Vottem de voir ses sanitaires rénovés, du 2^e semestre 2022 jusqu'à fin 2023. Dans ces logements, le chauffage et la ventilation feront également l'objet de travaux, mais ils seront cette fois réalisés par des entreprises extérieures. A Vottem, ils auront lieu de début 2022 à fin 2023. A Milmort, d'août 2022 à août 2023.

A noter que nos services sociaux sont à disposition des locataires qui ont besoin d'aide en ce qui concerne la préparation des logements aux travaux à réaliser chez eux.

N'hésitez pas à nous contacter !

Notre référent social

➔ **Monsieur Michael GONZALEZ**

04 256 95 82 · m-gonzalez@srlherstal.be

DÉMOLITION DES GARAGES À VOTTEM

Quatre logements préfabriqués

À Vottem, on démolit 12 boxes de garage pour faire de la place à du logement : quatre appartements verront le jour rue Croix Jouette.



À Vottem, quatre nouveaux logements vont être construits. Mais avant, il a fallu démolir... Car ce terrain de la rue Croix Jouette était occupé par des garages. Une partie de ceux-ci avait déjà été déconstruite par le passé. En septembre dernier, la démolition de 12 boxes, inoccupés depuis les transferts de locations, a encore été réalisée.

« Le but de cette démolition est de dégager le terrain pour y concrétiser un dossier de construction, indique Vincent Lejeune, coordinateur Patrimoine à la SRL Herstal. Nous allons y installer quatre logements préfabriqués modulaires, ce qui nous permet de construire rapidement et à moindre coût tout en conservant un bon rapport qualité-prix par rapport au système traditionnel. Nous renouvelons l'expérience de la rue des Mimosas à Herstal, puisque là-bas nous en construisons 10. »

L'ensemble se composera de deux logements d'une chambre et de deux logements de quatre chambres. La moitié des biens sera adaptable pour les personnes à mobilité réduite.

L'ouverture des offres de prix a eu lieu fin septembre. Les travaux doivent être réalisés et terminés en 2022. C'est rapide, mais c'est l'avantage des constructions en préfabriqué : elles ne sont pas soumises aux éventuels retards liés aux intempéries





CONTACTEZ-NOUS

Aménagements locatifs : attention, pas sans autorisation !

Tout logement doit être restitué dans l'état dans lequel les locataires l'ont trouvé. Pas question, donc, de procéder à des aménagements sans avertir la SRL Herstal.

Votre logement, vous y êtes bien, mais vous souhaitez l'améliorer, le personnaliser, l'adapter à votre goût ? Sachez que vous ne pouvez pas y faire n'importe quoi. Pas question de le carreler, d'y installer une cuisine équipée, de repeindre les cloisons, de changer de revêtement de sol ou de poser une antenne parabolique sans en obtenir l'autorisation de la SRL Herstal !

« Les locataires doivent garder en tête le fait que, lorsqu'ils quittent leur logement, ils doivent le restituer dans l'état dans lequel ils l'ont trouvé, précise Audrey Burette, coordinatrice de la cellule Clientèle. Ce qu'ils considèrent comme des améliorations ne sera peut-être pas au goût des locataires suivants, qui doivent emménager dans un logement en bon état ! Il est donc impératif de ne pas procéder à des aménagements sans avoir obtenu notre accord et nos recommandations... »

Par exemple, si vous souhaitez installer une cuisine équipée, vous n'avez pas le droit de modifier les circuits d'installation de gaz et d'électricité. Notre équipe technique vous conseillera au mieux pour adapter votre logement, dans le respect des normes à appliquer. Mais, nous insistons, n'oubliez jamais que tout doit être réversible ! Le carrelage que vous aurez posé au mur de votre salle de bains, lors de votre départ, devra être enlevé. La cuisine, vous devrez la démonter. Les murs, eux, devront être repeints dans leur teinte d'origine.

Mais si vous êtes convaincus de la nécessité de procéder à ces aménagements, contactez votre chargée de clientèle. C'est elle qui pourra vous orienter dans les démarches à suivre.

Précompte immobilier : les réductions arrivent !

Vous pouvez éventuellement bénéficier d'une réduction du précompte immobilier lié à votre logement.

- ➔ Vous avez au moins deux enfants, dont 1 à charge
- ➔ Votre ménage comporte une personne handicapée

Vous attendez sans doute impatientement le courrier vous informant de la réduction que vous obtenez dans le cadre du précompte immobilier. Pas de panique, il arrive !

Il y a effectivement du retard dans le traitement des dossiers, pour des raisons indépendantes de notre volonté : la compétence fiscale en matière de gestion du précompte immobilier est passée du niveau fédéral au niveau régional. C'est désormais la Wallonie qui est en charge de ce dossier.

Du retard a été pris par l'administration wallonne dans l'envoi des avertissements extraits de rôle. Or, nous en avons besoin pour déterminer les réductions à octroyer aux locataires. Néanmoins, tout devrait être en notre possession pour la fin du mois d'octobre.

Soyez donc rassurés : nous devrions donc pouvoir procéder au versement de la réduction due aux locataires concernés dans le courant du mois de novembre ou de décembre.



ENVOYEZ-NOUS VOS DOCUMENTS

Nous attendons les justificatifs de vos revenus...

La fin de l'année approche... Comme toujours, l'équipe de la SRL Herstal prépare le calcul des loyers de l'année suivante.

« Les personnes qui n'ont toujours pas rentré les documents que nous leur réclamons doivent le faire de toute urgence, insiste Audrey Burette, coordinatrice de la cellule Clientèle. Nous en avons besoin pour calculer un loyer correct et maintenir une situation administrative en ordre ! »

Les loyers sont en effet calculés selon les revenus du ménage et le type de logement occupé, d'où l'absolue nécessité pour notre société de connaître la situation exacte et précise de nos locataires.

Nous le répétons souvent mais c'est important : faute de documents remis dans les délais, vous recevrez une mise en demeure vous enjoignant de nous les transmettre très rapidement. Et si vous ne nous envoyez toujours pas les informations demandées, vous serez sanctionnés. Par quoi ? Par le loyer maximum ! Vous n'avez donc rien à y gagner...

Nous en profitons pour vous rappeler d'indiquer à votre chargée de clientèle tout changement de situation dès qu'il survient, en matière de composition de ménage et de revenus. Il s'agit en effet d'éviter de voir son loyer révisé avec effet rétroactif !

Les futurs congés à la SRL Herstal

NOVEMBRE

Lundi 01 et mardi 02 novembre

→ Toussaint

Jeudi 11/11

→ Armistice

DÉCEMBRE

Lundi 27 décembre

→ Récupération de Noël

JANVIER

Lundi 03 janvier

→ Récupération du jour de l'An



NOTRE N° D'APPEL RÉSERVÉ
AUX LOCATAIRES DE LA SRL HERSTAL :

02 800 49 15



Bulex®
Toujours à vos côtés

Pour toutes demandes de dépannages, veuillez svp bien préciser que vous êtes locataires de la SRL Herstal.



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