

(entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL

Janvier 2022



52

P. 6-7 DOSSIER

COMMUNS D'IMMEUBLES : le plan d'action est sur les rails



➔ 8

REMISE AUX NORMES
LES RAMPES DE L'AVENUE DE
L'EUROPE, REMPLACÉES EN 2022



➔ 10

LOGEMENT
VOTRE LOYER, COMMENT
EST-IL CALCULÉ ?



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**
✓ Vendu en **1 mois**

✓ 98% de **clients satisfaits**
✓ 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

- ➔ **Rencontre avec une famille relogée** à Herstal
- ➔ **Révision des loyers** : ne vous endettez pas !
- ➔ 41 **ménages** sinistrés relogés

P. 6-7 DOSSIER

- ➔ **Communs d'immeubles** : le plan d'action est sur les rails

P. 8-9 DANS NOS MURS

- ➔ **Remise aux normes** : les rampes de l'avenue de l'Europe, remplacées en 2022
- ➔ Une **maison à vendre** à Vottem
- ➔ **L'entretien des extincteurs**, reporté en 2022

P. 10-11 EN PRATIQUE

- ➔ **Votre loyer**, comment est-il calculé ?
- ➔ Petits **conseils pour l'hiver**

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

EMBELLIR ET SÉCURISER

Chers locataires de la SRL Herstal,
Chers amies, chers amis,

Les derniers mois passés ne nous ont pas épargnés ! Outre la situation sanitaire qui perturbe encore et toujours notre quotidien, les inondations du mois de juillet qui ont laissé des traces et qui ont provoqué le déplacement de milliers de personnes. À la SRL Herstal, nous avons tout mis en œuvre pour en accueillir un maximum ! Aujourd'hui, nous avons pu aider 41 ménages sinistrés à retrouver un toit. L'un d'entre eux a accepté de partager son histoire (lire en page 5).

Ces imprévus ne nous empêchent néanmoins pas de poursuivre notre politique de sécurisation et d'embellissement de nos immeubles. Par le biais des enquêtes de satisfaction, vous avez exprimé l'importance que revêt votre cadre de vie. Nous avons entendu ce message et avons dressé un état des lieux de l'ensemble des communs. Nous avons identifié des points d'amélioration et établi un plan d'action de manière à y remédier. Vous en apprendrez plus en lisant notre dossier, en pages 6 et 7.

Je ne pourrais terminer cet éditorial sans vous promettre, une fois encore, de mettre tout en œuvre pour vous permettre de vivre le plus sereinement possible, dans un environnement qualitatif, sécurisant et, de vous souhaiter d'ores et déjà, au nom de la société toute entière et en mon nom personnel, un très joyeux Noël ainsi que nos meilleurs voeux à vous et à toute votre famille. En espérant de tout cœur que cette nouvelle année 2022 vous apporte bonheur, quiétude et surtout une toute bonne santé.

Philippe Bohet,
Président de la SRL Herstal

Rencontre avec une famille relogée à Herstal

“Soulagés d’avoir un toit pour l’hiver”

Les inondations de mi-juillet ont provoqué le déplacement de milliers de personnes. Des isolés, des familles se sont retrouvés sans toit pour s’abriter. Parmi elles, Maureen Boujemaa, son compagnon et leurs 3 enfants de 12, 9 et 3 ans. Leur maison rendue inhabitable par la montée des eaux, ils ont dû être relogés. Depuis quelques mois, ils occupent une maison à Herstal. Une maison mise à leur disposition par la SRL Herstal, dans le cadre des mesures prises pour venir en aide aux personnes sinistrées.

« C’est une maison de 3 chambres, plus petite que celle qu’on avait avant..., sourit-elle. Mais nous sommes bien mieux ici qu’à la rue ou dans une caravane ! Nous sommes vraiment soulagés d’avoir un toit pour l’hiver, et un loyer abordable... »

Mi-juillet, lorsque les trombes d’eau sont tombées sur la Wallonie, la famille Conzen-Boujemaa vivait à Trooz, dans une maison en location. Quand le niveau de l’eau a commencé à monter, parents et enfants se sont réfugiés à l’étage. Durant 38 heures. 38 longues heures durant lesquelles ils se sont demandés quand la pluie allait s’arrêter, quand ils pourraient enfin sortir de chez eux.

Heureusement, à quelques centimètres du premier étage, le niveau a commencé à baisser. Plusieurs heures plus tard, la famille a été évacuée par la Protection civile française, puis a trouvé refuge chez un ami. La cohabitation a duré 6



semaines, faute de trouver une autre solution. « Puis j’ai appris par la Commune de Trooz que la SRL Herstal proposait aux sinistrés d’occuper certaines de leurs maisons, se rappelle Maureen Boujemaa. À l’époque, il y en avait seulement 15 disponibles. Nous avons un revenu, nous n’étions pas prioritaires, donc j’ai répondu sans trop y croire... Mais le jour-même on nous rappelait, et la réponse était positive ! »

L’emménagement n’a pas tardé... La famille s’est rachetée des meubles avec les indemnités versées par l’assurance. Le minimum. « Mais cela nous suffit pour le moment. Ici, on sait que c’est temporaire... Nous avons signé une convention de 6 mois, renouvelable une fois. Nous espérons pouvoir retourner dans notre maison à Trooz une fois que les travaux seront terminés. Mais en attendant, on se plaît bien dans la commune ! Ici, à Herstal, il y a tout sur place. Le marché, les commerces, les hôpitaux,... On peut tout faire à pied. C’est convivial, les gens sont agréables. Et puis, on a été bien accueillis par le voisinage. On ne risque pas de l’oublier ! »

Révision des loyers : ne vous endettez pas !

Nous le répétons souvent, mais c’est important : avertissez-nous dès qu’une modification de votre ménage est susceptible d’impacter le calcul de votre loyer !

C’est impératif, cela nous permet de le régulariser au plus vite et d’éviter de vous endetter. Car si nous pouvons parfois vous proposer des échelonnements de paiement, vous finissez toujours par devoir payer ce que vous devez...

Suite à des révisions de loyer tardives, sur les 11 premiers mois de 2021, 110 familles ont accumulé, ensemble, un retard de paiement de 53.000 euros ! D’une part, ces arriérés impactent le contentieux de la société. Et d’autre part, ils vous mettent en difficulté.

Sachez que ne pas signaler les modifications de votre composition de ménage ou de vos revenus peut mener à la résiliation du contrat de bail, et ainsi vous causer encore plus de problèmes !

41 ménages sinistrés relogés

Bienvenue aux nouveaux locataires !

Nous tenons à souhaiter la bienvenue à nos nouveaux locataires ! Cette fois, ce sont 84 ménages, soit 213 personnes, qui nous ont rejoints durant le second semestre de l'année. La majorité, 61 familles, ont emménagé à Herstal. Liers et Vottem en accueillent 7 chacune, tandis que 9 ménages sont logés à Milmort.

Particularité de ce trimestre : près de la moitié de nos nouveaux locataires, 41 ménages, sont des personnes victimes des inondations du mois de juillet. Leur habitation



ayant été sinistrée, ils ont été relogés par la SRL Herstal par une convention d'occupation précaire.

Nous vous en parlons dans la précédente édition de l'“Entre-Nous” : le gouvernement wallon ayant adopté un arrêté dérogeant aux règles ordinaires d'attribution des logements d'utilités publiques, nous avons pris des mesures exceptionnelles pour venir en aide à un maximum de personnes et leur permettre de retrouver un toit.

*Le Conseil d'administration,
la Direction et le
Personnel de la SRL Herstal
vous souhaitent
une bonne année 2022 !*

UN RELEVÉ DES LOCAUX ET ÉLÉMENTS TECHNIQUES A ÉTÉ RÉALISÉ

Communs d'immeubles : le plan d'action est sur les rails



La grande enquête de satisfaction menée auprès de nos locataires en 2017 avait révélé un certain mécontentement vis-à-vis des communs d'immeubles. Dégradation, nettoyage, manque d'éclairage,... avaient parfois été pointés du doigt.

Face à ce constat, nous avons décidé d'agir : nous avons mis en place un atelier de travail de manière à répondre aux besoins et aux souhaits des clients-locataires quant à la qualité des communs dans les immeubles.

Avant toute chose, la SRL Herstal avait besoin d'un état des lieux précis des locaux et éléments techniques situés dans les communs de chaque immeuble pour pouvoir agir concrètement et de manière ciblée. Pour cela, une fiche d'évaluation a été établie, avec l'objectif de pouvoir vérifier chaque élément, de manière systématique, sur place.

« Nous n'avions jamais réellement fait d'état des lieux complet des communs, indique Christophe Fouillien, coordinateur de la Cellule Travaux. Donc pour une première fois, il fallait le faire de façon rigoureuse et probante, pour pouvoir nous baser sur un relevé complet et fiable. »

Sur cette fiche, on retrouve des éléments soulevés par les locataires lors de l'enquête de satisfaction. mais aussi des éléments plus techniques, ajoutés par notre cellule travaux.

« Nos locataires ne vont pas nécessairement nous faire remarquer que l'éclairage de secours est défectueux, par exemple, explique Christophe Fouillien. Or c'est le genre de situations que nous avons tenus à vérifier également. Cet outil pourra être réutilisé à l'avenir, pour répéter l'opération, intégralement ou ponctuellement. »

Tout a été passé au crible : chemins d'accès, rampes, parkings, abords, façades, halls d'entrées, cages d'escaliers, caves, locaux poubelles, ascenseurs,... Les dégradations, vitres cassées, absence de signalétique, éclairages dysfonctionnels,... ont été soigneusement relevés.

Un long travail de plusieurs mois, au terme duquel nous pouvons aujourd'hui affirmer que la situation est globalement très bonne !

« Ce relevé a permis d'établir un tableau qui reprend les éléments en bon état et les éléments qui nécessiteraient

Nous avons effectué un état des lieux de tous les communs d'immeubles, ces derniers mois. La situation est globalement très bonne ! Les quelques points négatifs relevés seront prochainement améliorés.



d'être révisés, rénovés, améliorés, ajoute Christophe Fouillien. Le relevé a permis de constater que la situation est bien meilleure que ce qu'on aurait pu imaginer ! Très majoritairement, les communs sont en très bon état et aucune situation urgente n'a dû être traitée. Les points négatifs sont plutôt ponctuels. »

Améliorer la signalétique en priorité

Néanmoins, l'objectif étant d'améliorer la qualité des communs, un plan d'action a été établi pour pallier les quelques situations problématiques.

- ① La planification de ce plan d'action s'étend sur 18 mois et sera pris en charge par notre personnel technique avec le renfort éventuel d'étudiants.
- ② C'est principalement dans l'identification et la localisation des locaux et éléments communs qu'il faut agir. « *Nous avons constaté que les caves et locaux techniques étaient régulièrement mal identifiés, précise le coordinateur de la Cellule Travaux. Or cette signalétique est importante, tant pour les locataires*

que pour les services de secours. En cas d'incendie, les pompiers doivent savoir rapidement où se trouvent les compteurs électriques. »

Le rafraîchissement des peintures est par ailleurs prévu dans une planification pluriannuelle. Quant au remplacement du recouvrement de sol des ascenseurs, il devrait avoir lieu début 2022.

En ce qui concerne les incivilités, telles que dépôts, tags,... c'est la cellule Clientèle qui, par l'intermédiaire du technicien chargé du contrôle des communs, prend en charge le contrôle régulier et la communication vers les locataires. Nous mènerons, à ce sujet, des actions de sensibilisation auprès de notre clientèle.

Nous comptons sur les locataires des immeubles collectifs pour continuer à rapporter à leur chargée de clientèle les souhaits de rafraîchissement ou de réparation dans les communs de leur bâtiment.

Nous sommes tous convaincus que cette analyse et le plan d'action qui en découle permettra d'encore accroître le niveau de satisfaction de votre cadre de vie.



REMISE AUX NORMES

Les rampes de l'avenue de l'Europe, remplacées en 2022

Six bâtiments seront équipés de rampes métalliques, accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le temps a fait son œuvre : les rampes d'accès aux immeubles de l'avenue de l'Europe sont délabrées, abîmées. Et elles ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite, qui plus est !

Dans le cadre du plan d'embellissement et de sécurisation des espaces communs des logements publics, elles seront prochainement remplacées. Il y a un an, la SRL Herstal a introduit un dossier de demande de subsides auprès de son autorité de tutelle, la Société Wallonne du Logement (SWL).

« *Le béton est délabré, et les rampes ne répondent pas aux normes pour les personnes à mobilité réduite*, indique Vincent Lejeune, coordinateur Patrimoine à la SRL Herstal. *Nous allons les remplacer par des rampes métalliques, semblables à celles posées rue En-Bois 151. Elles seront moins pentues que les actuelles, pour permettre aux personnes à mobilité réduite de les emprunter, le bas de*

la rampe ne sera donc pas tout-à-fait positionné au même endroit qu'aujourd'hui. »

La SRL Herstal a analysé les offres remises par les entrepreneurs, et est en attente d'une réponse de la tutelle pour approuver l'attribution du marché. « *Nous espérons l'obtenir en janvier, pour pouvoir commander les travaux à l'entrepreneur dans le courant du 1^{er} trimestre 2022* », précise Vincent Lejeune.

Une information sera diffusée en temps voulu aux locataires concernant l'accès aux bâtiments durant le chantier.

Les travaux seront réalisés bâtiment par bâtiment, et dureront maximum un mois par immeuble. Le montant est estimé à 370.000 euros, dont 215.000 euros subsidiés par la Région Wallonne.

RUE VISÉ-VOIE

Une société de nettoyage dans nos locaux

Moins d'un an après son ouverture, l'enseigne Festicadeau quitte notre commerce de la rue Visé-Voie. En cette période particulière, le magasin de décorations festives et de confiserie en vrac n'a pas su trouver son public.

Des candidats locataires se sont déjà faits connaître. Le commerce pourrait prochainement accueillir les bureaux d'une société de nettoyage.

RUE DES CASCOGNIERS

Une maison à vendre à Vottem

La SRL Herstal vend l'un de ses biens !



Une maison de la rue des Cascogniers, à Vottem, est désormais sur le marché immobilier...

Composée de deux anciennes maisons mitoyennes qui avaient été jointes, elle a été réaménagée par le passé en deux parties distinctes.

Les locaux du rez-de-chaussée étaient mis à disposition de services de la Ville de Herstal, la dernière occupation étant un centre d'accueil des pensionnés.

À l'étage, un appartement était mis en location. Les uns et les autres ayant quitté les lieux, votre société de logement public souhaite désormais vendre cet immeuble de 4 façades avec jardin.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Les informations seront disponibles dans le courant du mois de janvier. Consultez le site www.srlherstal.be et notre page **facebook**, nous y publierons les conditions de la vente.



EN RAISON DE LA
SITUATION SANITAIRE

L'entretien des extincteurs, reporté en 2022

Certains locataires l'ont remarqué : l'entretien des extincteurs n'a pas été réalisé en 2021, comme il était prévu de le faire...

En raison de la situation sanitaire, la société en charge de cette mission n'a pas pu venir les contrôler avant le mois d'août 2021, date de l'échéance de son contrat.

Pour éviter d'attendre l'échéance annuelle suivante, soit août 2022, il a été décidé que les nouveaux contrats seraient passés en janvier prochain. Les entretiens seront donc planifiés tout début 2022.

Soyez rassurés : avec seulement quelques mois de décalage, il n'y a aucun souci à se faire quant à l'état des extincteurs.

Notez également qu'au moment du décompte annuel des charges (prévu en avril 2022), les locataires seront remboursés de la provision qu'ils ont versée en 2021 en vue de cet entretien annuel.



CE QUE VOUS COÛTE VOTRE LOGEMENT

Votre loyer, comment est-il calculé ?

Vous avez reçu le calcul de votre loyer pour 2022. C'est un peu plus qu'en 2021. Ou en peu moins, si vos revenus ou la composition de votre ménage ont changé, par exemple...

Mais comment le calcule-t-on, ce loyer ?

- Une partie dépend de la **valeur du logement**. Un loyer de base est calculé pour chaque logement, selon sa situation, son ancienneté, sa superficie,... Il représente 40% de votre loyer.
- Une autre partie dépend de **vos revenus**. Les revenus imposables de tous les membres de la famille de plus de 18 ans sont pris en compte (certains ne le sont qu'à moitié, comme ceux des enfants célibataires de moins de 25 ans, ou ceux des grands-parents pensionnés).
- Vous risquez de payer un surloyer si vous profitez d'une ou plusieurs chambre(s) en trop. En effet, vous avez droit à un certain nombre de pièces en fonction de la composition de votre ménage. Si un membre de la famille quitte le logement et que vous disposez donc d'une chambre en trop, vous devrez payer un supplément tous les mois.
- Les charges locatives, qui couvrent les dépenses propres à votre logement ainsi que les charges communes (pour l'entretien des communs et des

abords, par exemple), sont ajoutées. Une régularisation est faite chaque année, pour que chacun paie ce qu'il a réellement consommé.

- La garantie locative (ou caution) devra être payée durant les 10 premiers mois de location
- Le loyer de votre garage, si vous en louez un, sera également pris en compte.
- Des réductions peuvent être appliquées, en fonction du nombre d'enfants à charge ou de personnes reconnues handicapées.

Ces montants additionnés constituent votre loyer, qui ne peut dépasser un montant maximal fixé pour chaque logement.

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à 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



RAPPEL

Petits conseils pour l'hiver

L'hiver est là... Voici quelques conseils pratiques pour éviter des désagréments et des frais inutiles.

Le gel et le froid

- ➔ Vérifiez la protection de votre compteur d'eau s'il est exposé au froid et aux courants d'air. Vous pouvez l'emballer dans une couverture.
- ➔ N'obturez pas complètement les soupiraux. Vous devez maintenir la ventilation des caves, notamment au niveau de la chaudière et du compteur à gaz.
- ➔ Continuez à aérer les locaux pour éviter les problèmes de condensation. Sachez que l'air sec, même s'il est froid, nécessite moins de calories pour être chauffé que l'air humide !

La neige

Il est de la responsabilité des occupants de l'immeuble de déneiger le trottoir et l'accès au logement. Si un locataire relai se charge du nettoyage de votre immeuble, il dispersera du sel sur le chemin d'accès à votre immeuble quand il est présent.

Nous vous rappelons que du sel est mis à disposition dans les immeubles collectifs ! Ce sel est inclus dans les charges locatives annuelles des immeubles collectifs. Il est donc à utiliser avec parcimonie. Le remplacement de sacs disparus ou une consommation excessive a donc un impact important sur les charges annuelles. Vous devez savoir que la consommation par immeuble est contrôlée en fonction des épisodes neigeux et de la taille du bâtiment.

Garde du weekend

Attention : comme indiqué sur le répondeur téléphonique mis en route le week end et jours fériés, vous pouvez appeler un service de garde le week-end uniquement en cas de situation d'urgence qui ne peut attendre le jour ouvrable suivant !

Si ce n'est pas le cas, et que vous sollicitez l'intervention d'une entreprise de garde pour une situation non urgente, les frais d'intervention seront à votre charge (au tarif week-end).

Dans tous les cas, l'entreprise de garde n'interviendra que pour sécuriser les lieux, les réparations définitives sont analysées et prises en charge si nécessaire dès le jour ouvrable suivant.

Les futurs congés à la SRL Herstal

DÉCEMBRE

Lundi 27 décembre

→ Récupération de Noël

JANVIER

Lundi 03 janvier

→ Récupération du jour de l'An



Suite aux conditions sanitaires, aucune manifestation ponctuelle n'est prévue au 1^{er} trimestre, mais les ateliers et la solderie restent accessibles :

- ➔ **ATELIER VÉLO**, chaque mardi et mercredi de 12h30 à 16h30, Place Jean Jaurès 1 (sous-sols) à Herstal
- ➔ **REPAIR CAFÉ**, chaque jeudi de 10h à 16h30, sur rdv (04 240 19 67), Rue de la Mutualité 79 à Herstal.
- ➔ **ATELIER LOCATION D'OUTILS**, du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h, Rue de la Mutualité 79 à Herstal.
- ➔ **SOLDERIE DE QUARTIER**, du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h30, Avenue Louis de Brouckère 15 à Herstal.

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