



P. 6-7 DOSSIER

UN SOUTIEN INDISPENSABLE LE BONHEUR DES UNS FAIT LE BONHEUR DES AUTRES

04

INCIVILITÉS
PLUS DE PROPRIÉTÉ À FERRER



08

RUE DES MIMOSAS
LES LOGEMENTS MODULAIRES
SONT TERMINÉS



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

be **GX**

Bureau de Géomètres-Experts

UMAN
architect

Votre publicité dans notre journal (entre-nous)

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SRL HERSTAL



batitec



Votre constructeur



Contact

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



www.srlherstal.be

P. 4-5 ENSEMBLE

- ➔ INCIVILITÉS
Plus de propreté à Ferrer
- ➔ **Le CAF**, qu'est-ce que c'est ?
- ➔ Vos **rendez-vous techniques** confirmés par SMS

P. 6-7 DOSSIER

- ➔ **UN SOUTIEN INDISPENSABLE**
Le bonheur des uns fait le bonheur des autres

P. 8-9 DANS NOS MURS

- ➔ **RUE DES MIMOSAS**
Les logements modulaires sont terminés
- ➔ **ASSAINIR LE TERRAIN**
Démolition de 24 appartements
- ➔ **AVENUE DE L'EUROPE**
6 rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite

P. 10-11 EN PRATIQUE

- ➔ **PETITS CONSEILS D'HIVER**
Neige et gel : que faire pour éviter la casse ?
- ➔ **DÉPANNAGE**
Pour appeler Bulex, un seul numéro !
- ➔ **Loyers 2023** : une indexation qui suit l'inflation

P. 11 AGENDA

- ➔ Les futurs **événements** de la ville de **Herstal**
- ➔ Les futurs **congrès** 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

CONTINUER, QUOI QU'IL ARRIVE...

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

Permettez-moi avant tout, en mon nom mais aussi en celui de la société, de vous souhaiter mes meilleurs vœux, à vous et à vos proches, pour 2023. En espérant de tout cœur que cette nouvelle année vous apporte beaucoup de bonheur et de joie, ainsi et surtout qu'une excellente santé !



Philippe Bohet

Pour ce premier « Entre-Nous » de l'année, nous avons choisi de mettre une partie de nos équipes à l'honneur... Ces équipes sont celles des travailleurs en insertion et réinsertion professionnelle. Des hommes et des femmes qui, durant une période limitée, agissent à nos côtés, le temps de se réinsérer sur le marché des travailleurs actifs. Des hommes et des femmes que nous voyons souvent nous quitter à regret... Nous tenions à saluer leur investissement à nos côtés dans le dossier de cette édition. Car sans eux, notre tâche serait beaucoup plus difficile à accomplir... et bien évidemment à l'honneur également nos équipes de travailleurs attirés sans qui la réinsertion professionnelle de ces femmes et hommes n'aurait pas d'aboutissement. Car nos techniciens ne sont jamais avares de prendre nos stagiaires sous leurs ailes avec de la patience, avec de la compréhension, avec de bons conseils techniques, etc. Merci à eux de contribuer ainsi à l'aspect social que je revendique, que nous revendiquons à la SRL de Herstal.

En 2022, comme tout un chacun, notre société a été pénalisée par la crise énergétique et la flambée des prix des matériaux. Nous avons dû lever le pied sur la réalisation de plusieurs de nos projets. Néanmoins, nous ne baissons pas les bras. Certains chantiers sont arrivés à leur terme, comme les rampes d'accès de l'avenue de l'Europe ou les 10 logements modulaires de la rue des Mimosas, et nous nous en félicitons ! Nous revenons sur ces projets dans les pages qui suivent.

Dans cette édition, nous évoquons aussi un nouveau moyen de communication que nous utiliserons de plus en plus : les SMS. Nous tenons en effet à réduire le nombre d'impressions et de courriers que nous vous envoyons, pour des raisons d'efficacité et d'économie, bien sûr, mais aussi et surtout d'écologie.

Même si nous manquons parfois de moyens, sachez que nous continuons à œuvrer pour améliorer vos conditions de vie le plus socialement possible et ce en 2023 plus que jamais ! Encore une fois, excellente année à toutes et tous et courage dans ces jours difficiles. Restons positifs.

Merci pour votre lecture.

Philippe Bohet,
Président de la SRL Herstal

INCIVILITÉS

Plus de propreté à Ferrer

Les habitants des immeubles Ferrer ont participé à une matinée propreté, le 14 novembre. En parallèle, les travaux de mise en peinture des communs ont démarré.



Les habitants des 3 immeubles de l'avenue Ferrer et de la rue des Sept Bonniers, à Herstal, ont participé à une matinée de rencontre, le 14 novembre. Objectif : débattre de la gestion du site et envisager des mesures pour y maintenir la propreté.

"Trente-trois ménages vivent dans ces immeubles, où nous connaissons des difficultés en matière de respect de l'environnement, indique Audrey Burette, Coordinatrice Clientèle. On y constate des dépôts d'encombrants et des incivilités telles qu'il était nécessaire de conscientiser les habitants et de prendre des mesures".

Durant cette matinée, les 12 ménages représentés ont eu l'occasion d'émettre leur point de vue, de soumettre des

remarques et des suggestions, ainsi que d'être entendus. Ils ont également participé collectivement au nettoyage des caves communes et des abords.

"Ils ont émis des suggestions, nous y donnerons suite autant que possible, ajoute Audrey Burette. Nous allons également continuer le processus et faire des réunions de suivi. C'est un travail qu'on tient à mener en collaboration avec les habitants. L'idée est de créer une spirale positive en rassemblant les habitants dans une dynamique constructive et un esprit de collaboration."

Tous les ménages du site ont reçu un compte-rendu de cette matinée et seront invités à la prochaine réunion.

En parallèle aux mesures mises en place pour lutter contre les incivilités et embellir le site, la SRL a entamé en novembre une collaboration avec la Régie des quartiers de Herstal pour la mise en peinture des communs.

Les travaux visent à réparer et peindre les murs et les plafonds des communs et à remplacer les interrupteurs défectueux ou abîmés. Dans l'immeuble de la rue des Sept Bonniers, l'accès à l'ancien monte-charge sera condamné pour des raisons de propreté (l'installation était déjà sécurisée). Les travaux devraient s'achever fin avril.



COMMUNICATION

Vos rendez-vous techniques confirmés par SMS

Moins de courriers, plus de technologie !
La SRL vous avertit désormais par SMS de la venue des techniciens procédant aux interventions sur demande.



Les outils de communication évoluent, à la SRL ! Depuis quelques semaines, nous mettons en place un système de confirmation des rendez-vous techniques par SMS. L'objectif est de diminuer le nombre de courriers et de faire des économies.

Concrètement, lorsque vous nous demandez une intervention concernant une réparation, une fuite, un faux contact,... rien ne change pour vous : vous devez toujours vous adresser à votre chargée de clientèle, qui transmettra l'information au service technique. Mais une fois l'intervention planifiée, nous vous confirmeront la date de notre venue par SMS plutôt que par courrier.

“Nous allons généraliser ce système dans le courant du premier semestre 2023, précise Christophe Fouillien, Coordinateur Cellule Travaux. Il y aura deux types de SMS : le premier le jour précédant la venue du technicien en vue de s'assurer de la présence des locataires, le second pour annoncer aux locataires que les travaux sont terminés.”

Ce système sera progressivement généralisé pour d'autres informations à vous transmettre. Il est donc très important de nous signaler tout changement de numéro de téléphone ! Si nous n'avons pas de numéro de téléphone pour certains locataires, nous continuerons à les informer par courrier.



GESTION

Le CAF, qu'est-ce que c'est ?

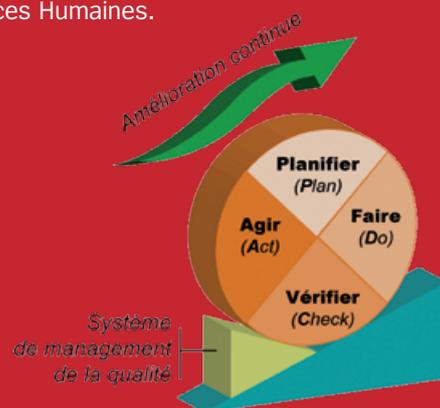
Qu'est-ce que cela peut bien signifier, le CAF ? C'est le Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction publique. Il s'agit simplement d'un outil de management par la Qualité Totale.

Comment cela fonctionne-t-il ? Un groupe d'évaluateurs est constitué au sein de la SRL Herstal sur base volontaire. Ces évaluateurs, en suivant la méthodologie imposée par le CAF, se penchent sur tous les aspects du fonctionnement de l'entreprise : ses finances, sa stratégie et sa planification, son leadership, son personnel et ses processus, et déterminent les points forts et les axes d'amélioration. Les évaluateurs suggèrent également des pistes de développement.

Depuis 2007, la SRL Herstal s'inscrit dans cette démarche. Depuis, elle procède, tous les 3 ans, à son auto-évaluation.

C'est ainsi qu'une cinquième auto-évaluation vient de se clôturer par l'adoption d'un plan d'action qui se concrétisera au cours des prochaines années.

“Ce que nous recherchons, c'est le dialogue avec et entre le personnel qui est amené à s'investir dans la détermination de l'avenir de la SRL Herstal, dans le sens où le futur nous concerne tous ! Par cette approche qualité, nous visons à toujours améliorer le service que nous offrons à nos clients-locataires en acceptant de nous remettre en question” déclare Pascale LEONARD, Directrice des Ressources Humaines.





UN SOUTIEN INDISPENSABLE

Le bonheur des uns fait le bonheur des autres

Cela fait près de 20 ans que la SRL Herstal fait le pari de renforcer ses équipes, toujours trop peu nombreuses, par des travailleuses et des travailleurs en insertion ou réinsertion socio-professionnelle.



Au fil des années, la charge de travail n'a fait que croître, et l'envie incessante de la SRL Herstal de mener de nouveaux projets a encore accentué cette charge.

Les équipes en place étaient insuffisantes mais les moyens d'engager de nouveaux profils l'étaient tout autant. Alors nous avons ouvert notre porte à toutes celles et ceux qui, en insertion ou en réinsertion socio-professionnelle, voulaient s'engager à nos côtés. Certains de nos travailleurs sont devenus tuteurs et ensemble, ils ont repoussé les limites.

Elle en a vu défiler, des visages, la SRL Herstal... En 20 ans, pas loin de 150 hommes et femmes qui ont développé leurs compétences et leurs connaissances, mais qui nous ont aussi beaucoup appris.

Cette chance de pouvoir être un tremplin professionnel, nous la devons à tous nos partenaires : le CPAS d'Herstal, l'Atelier 4040, la Régie des Quartiers, l'Agence Locale pour l'Emploi, les entreprises de formation par le travail, le Plope, les différentes écoles de la région.

Ces collègues, qui ne font souvent que passer et auxquels on souhaite "bonne route" le cœur serré, méritent d'être mis à l'honneur. Certains d'entre eux ont accepté de témoigner pour notre journal.



Maxence :
stagiaire en soutien
de nos équipes depuis cet été

Maxence suit actuellement une formation en armurerie mais dispose également d'une formation de menuisier. A la SRL, il a rejoint l'équipe des maçons. *"La SRL m'a permis de découvrir d'autres métiers manuels en lien avec le bâtiment. J'ai beaucoup apprécié l'accueil chaleureux que chacun m'a réservé, tant les collègues que les locataires".*



Ishak :
à la SRL depuis 3 mois

Ishak a rejoint l'équipe des plombiers. Il avait suivi une formation en peinture au sein de l'atelier 4040. *“La SRL me donne l'occasion d'apprendre beaucoup de nouvelles choses dans un corps de métier que je ne connaissais pas. Mon goût pour la plomberie est une révélation”.*



Mohammed :
à la SRL depuis 7 mois

Engagé au départ comme peintre, Mohammed s'est rapidement diversifié et met en œuvre ses compétences dans divers métiers du bâtiment. *“La SRL m'a permis de retrouver le chemin du travail. C'est une magnifique occasion de continuer à me former. J'apprends, chaque jour de nouvelles choses.”*



Eli :
à la SRL depuis 9 mois

Eli occupe au sein de nos équipes la fonction de plombier. Il dispose d'une formation de carreleur, ce qui lui est bien utile lors de la rénovation des salles de bain et cuisines. *“J'aime beaucoup l'esprit d'équipe et d'entraide qui règne à la SRL. Très vite, la SRL m'a fait confiance, ce qui me permet de me développer rapidement”.*



Afrim :
à la SRL depuis 7 mois

Afrim a suivi, à son arrivée en Belgique, une formation d'une année comme peintre en bâtiment. C'est dans ce corps de métier qu'il a été engagé au sein de la SRL. *“La SRL me permet d'améliorer ma connaissance du français et ma pratique de la peinture, en particulier au niveau des finitions. J'aime beaucoup l'ambiance de travail avec les collègues”.*



Sandra :
à la SRL depuis 3 mois

Titulaire d'une formation d'éducatrice, Sandra a travaillé en tant qu'animatrice dans une structure extra-scolaire. *“J'ai reçu un accueil chaleureux de tous lors de mon arrivée, ce qui facilite les rapports entre collègues. L'encadrement et la Direction sont toujours à l'écoute parce qu'ils veillent à ce que tout fonctionne au mieux dans une bonne ambiance de travail”.*



Basel :
à la SRL depuis 9 mois

Basel a étudié la comptabilité avant de se former en électricité lors de son arrivée en Belgique. *“Pour moi, la SRL est une opportunité d'acquérir de l'expérience en dépannage car ma formation n'abordait que la partie installation électrique. Ce qui me motive, c'est la satisfaction des locataires lorsque je solutionne le problème technique qu'ils rencontrent”.*

RUE DES MIMOSAS

Les logements modulaires sont presque terminés

Dix logements modulaires ont pris place sur le site de l'ancienne école primaire de la rue Trixhe Maille. Ils seront inaugurés fin janvier.



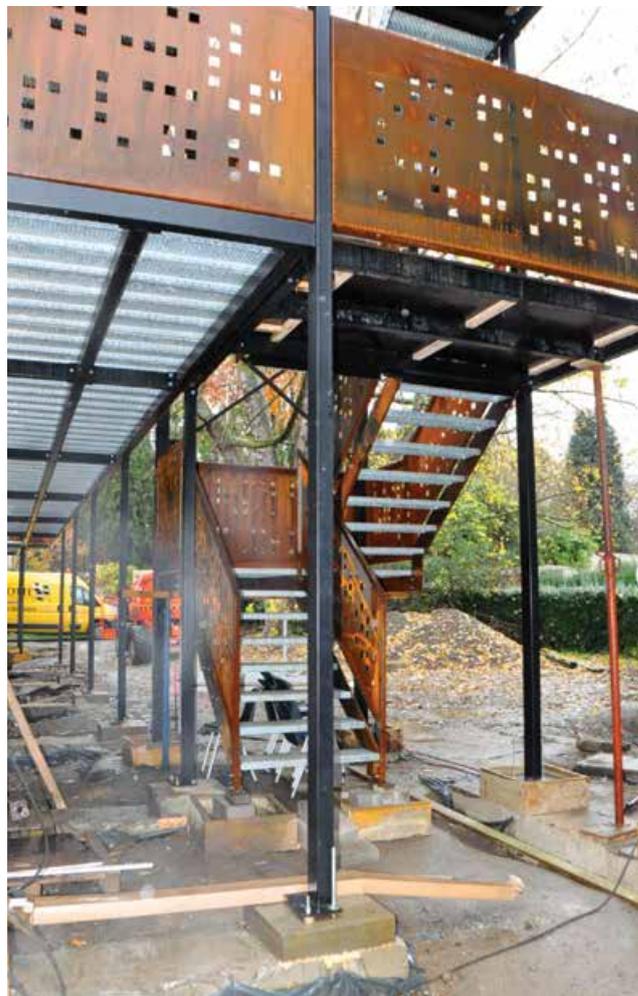
Le projet est pratiquement terminé ! À Herstal, la rue Trixhe Maille accueille désormais 10 nouveaux logements aménagés dans des modules préfabriqués, sur le site de l'ancienne école primaire.

Ces modules ont été assemblés en atelier par les entreprises Degotte. Ils sont arrivés sur le chantier parachevés, équipés de châssis, de l'électricité, des sanitaires, des revêtements de sol,... Les bardages extérieurs ont quant à eux été ajoutés sur place.

L'objectif de la formule : construire des logements rapidement avec un bon rapport qualité-prix en comparaison avec un système de construction traditionnel.

Comme tous les projets menés cette année, le budget a néanmoins été fortement impacté par l'inflation. *“Les prix ont augmenté de 30% par rapport à ce qui était prévu, c'est énorme !, s'exclame Vincent Lejeune, Coordinateur Cellule Patrimoine. Je n'ai jamais vu cela en 20 ans de carrière... Mais malgré cela, le projet arrive à son terme, et nous nous en réjouissons”.*

L'ensemble est constitué de 2 logements d'1 chambre, de 6 logements de 2 chambres et de 2 logements de 3 chambres. Ces sont les premiers biens de la SRL Herstal équipés d'une borne électrique permettant de charger des véhicules.



ASSAINIR LE TERRAIN

Démolition de 24 appartements

L'objectif est de construire 20 nouveaux logements à haute qualité environnementale sur le terrain, rue de la Cité à Vottem.



Rue de la Cité, c'est un chantier de démolition, qui va commencer... L'entreprise Eloy va procéder aux travaux à partir du 9 janvier, ils devraient durer 30 jours. Il s'agit de démolir 24 appartements vétustes pour assainir le terrain et, à terme, faire place à 20 nouveaux logements.

"Le montant de la démolition s'élève à 39.000 euros HTVA, explique Vincent Lejeune, Coordinateur Cellule Patrimoine. Le site est inoccupé depuis plus d'un an. Les anciens locataires ont été relogés. Ces logements étaient devenus insalubres, on préfère démolir les bâtiments pour repartir sur quelque chose de plus sain".

Pour concrétiser les 20 nouveaux logements et obtenir des aides financières, un dossier a été introduit en réponse à un appel à projets. *"On envisage de construire 20 logements modulaires dans le cadre d'un marché lancé par la Société Wallonne du Logement. L'idée est de développer un projet de logements à haute qualité environnementale (HQE)",* précise Vincent Lejeune.

Au moment de boucler notre journal, nous avons appris la bonne nouvelle : le Gouvernement Wallon a retenu notre projet !



AVENUE DE L'EUROPE

6 rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite

Des rampes métalliques remplacent désormais les anciennes rampes en béton, trop raides et abîmées par le temps.

Les travaux ont duré plusieurs mois. Un mal pour un bien... Les six immeubles de l'avenue de l'Europe sont désormais équipés de rampes métalliques accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Précisons que les anciennes rampes d'accès, en béton, étaient particulièrement abîmées. Trop raides, elles ne pouvaient pas être empruntées par les personnes ayant des difficultés pour se déplacer et ne répondaient plus aux normes en la matière.

Ce remplacement a été réalisé dans le cadre du plan d'embellissement et de sécurisation des espaces communs des logements publics, grâce à un subside obtenu auprès la Région Wallonne. Moins pentues que les précédentes, ces nouvelles rampes sont également plus longues. Comme l'imposent les normes d'accès aux personnes à mobilité réduite, elles sont inclinées de 5%. Et vu leur longueur de plus de 10 mètres, elles sont interrompues par un palier horizontal d'1,5 mètre ponctuant le cheminement.

Comme pour les autres projets, la SRL a dû combiner avec la flambée des prix des matériaux... Les travaux s'achèvent avec un surcoût près de 20% supérieur aux estimations.

DÉPANNAGE

Pour appeler Bulex, un seul numéro !



Votre système d'eau chaude ou de chauffage nécessite un dépannage ? Un seul numéro à retenir : le **02 800 49 15, de 8h à 17h en semaine et de 8h à 14h le samedi.**

En appelant ce numéro, vous aurez droit au service omnium de Bulex. Un service spécialisé, réservé à notre société de logements, qui garantit une rapidité d'intervention maximale.

Rien ne vous interdit d'appeler en-dehors de ces heures ou via un autre numéro d'appel de Bulex, mais vous risquez de tomber sur le service général de Bulex. La réponse que vous obtiendrez sera moins personnalisée, votre interlocuteur n'ayant pas connaissance des spécificités du contrat qui lie Bulex et la SRL Herstal. Et même si vous avez des chances de parler avec un opérateur plus rapidement qu'en formant le numéro spécial, l'intervention risque d'être moins rapide. Vous n'avez donc rien à y gagner. La firme Bulex travaille sur base des adresses des logements et pas de votre nom. Il est donc important en cas de contact avec Bulex de bien communiquer votre adresse.



PETITS CONSEILS D'HIVER

Neige et gel : que faire pour éviter la casse ?

L'hiver est de retour. Et comme toujours, il convient d'être prudent. Petits conseils pour éviter les désagréments...

Avant tout, rappelez-vous que le déneigement est à votre charge et ressort de votre responsabilité.

Votre société de logements met du sel à disposition des immeubles collectifs, et uniquement ceux-là. Si le travailleur ALE, chargé de l'entretien des communs, se trouve dans vos locaux lors d'un épisode neigeux, il procédera au déneigement. *"Mais nous faisons appel à votre civisme les jours où il n'est pas présent, indique Christophe Fouillien, Coordinateur Cellule Travaux. Il est indispensable que les plus jeunes et les plus dynamiques pensent aux plus âgés. Il en va de la responsabilité de chacun. Si, malgré la vérification que nous réalisons, vous manquez de sel dans votre immeuble, nous vous invitons à en informer votre chargée de clientèle."*

Sachez néanmoins que la consommation de sel par immeuble est contrôlée en fonction des chutes de neige et de la taille du bâtiment. Merci d'en user avec parcimonie !

Par ailleurs, vous devez également veiller à ce que vos compteurs d'eau ne gèlent pas, en les protégeant avec des couvertures ou un peu d'isolation. Il est également nécessaire de maintenir la ventilation des caves, notamment au niveau des chaudières et des compteurs à gaz. Évitez donc d'obturer complètement vos soupiroux !

Plus globalement, continuez à aérer les locaux pour éviter les problèmes de condensation. L'air sec, même froid, nécessite moins de calories pour être chauffé que l'air humide.



INDEXATION

Loyers 2023 : une indexation qui suit l'inflation

Les loyers sont calculés, notamment, sur base des revenus. Si votre revenu a été indexé, votre loyer suivra.

Comme chaque année, vous avez reçu un courrier vous informant du montant de votre loyer pour l'année 2023. Mais cette fois, vous avez peut-être été surpris par son augmentation... L'explication est simple : les loyers sont calculés, notamment sur base des revenus. Et compte tenu de l'inflation et de l'importante indexation de ces derniers, les loyers ont suivi. Si votre revenu a été indexé, il est donc normal que votre loyer l'ait été aussi...

Comme lors de chaque indexation, n'oubliez pas de mettre vos éventuels ordres permanents à jour, pour éviter de prendre du retard dans vos paiements. Si vous souhaitez procéder au paiement par domiciliation bancaire, vous pouvez vous adresser à votre chargée de clientèle, elle vous transmettra le formulaire à compléter. Il est donc nécessaire d'approvisionner votre compte bancaire afin que cette opération puisse être effectuée par notre Service Comptabilité.

Nous en profitons pour vous rappeler de nous signaler toute modification de votre revenu ou de la composition de votre ménage dès que possible, pour éviter une révision de votre loyer avec un effet rétroactif et un montant important à payer. Les changements de situation finissent toujours par s'apprendre et par être régularisées.

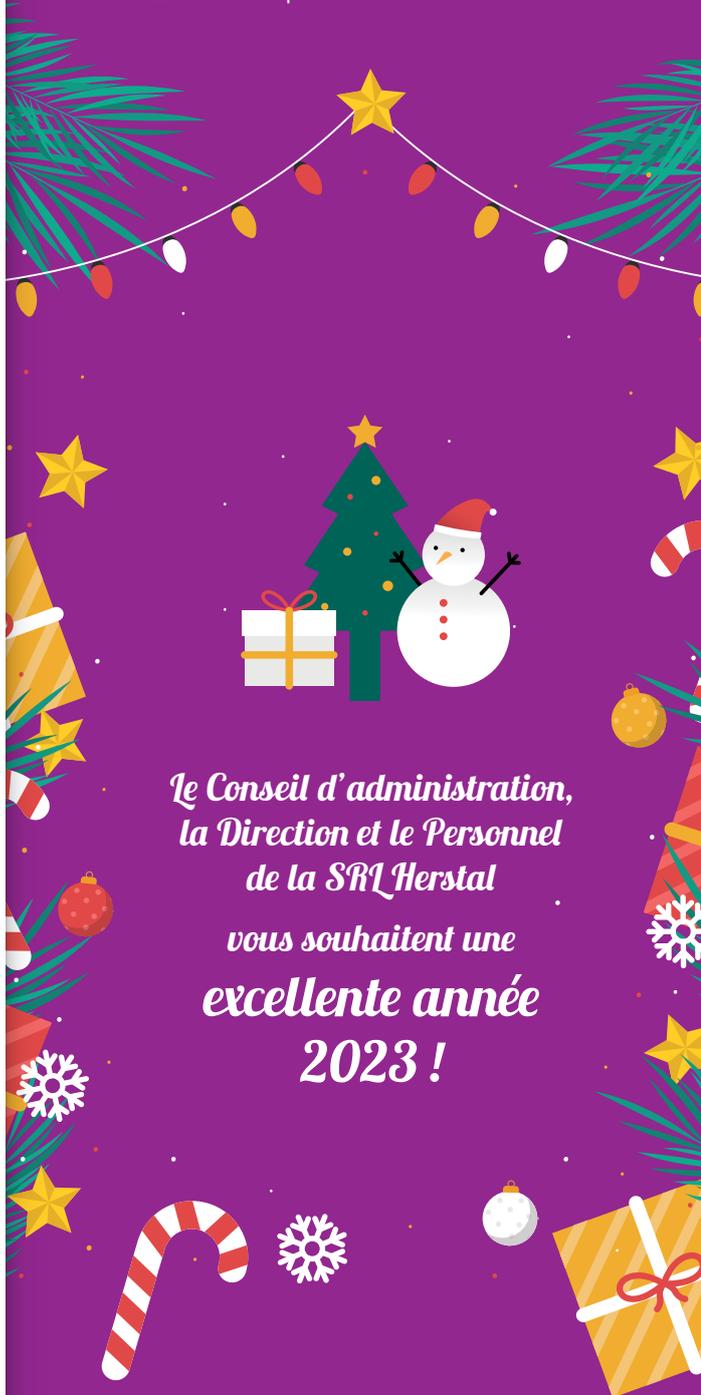
Les futurs congés à la SRL Herstal

JANVIER

Lundi 02 et mardi 03 janvier
→ Récupération du jour de l'An

AVRIL

Lundi 10 avril
→ Lundi de Pâques



*Le Conseil d'administration,
la Direction et le Personnel
de la SRL Herstal
vous souhaitent une
excellente année
2023 !*

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