

Au coeur du LSdL

Numéro 5



Une nouvelle identité
visuelle pour le
LSdL
p.4

Des difficultés à
nous joindre ?
p.5

Vivre dans un
environnement
propre
p.11

SOMMAIRE

	Edito
	Nouveautés
4	Une nouvelle identité visuelle pour le LSdL !
5	Des difficultés à nous joindre ?
	Régie
6	C'est bientôt l'été !
7	Vos charges sont arrivées !
7	Cette année, pas de mauvaise surprise !
	Patrimoine
8	Des rénovations en vue...
9	... et encore !
	Inspection
10	Des efforts restent à fournir...
11	Vivre dans un environnement propre
	Contact



EDITO

Madame, Monsieur,

Chère locataire,

Cher locataire,

Nous voici déjà à la parution du 5^{ème} numéro de notre quadrimestriel.

Comme à l'accoutumée, les sujets abordés sont divers et ont pour but de vous informer de l'avancement de nos projets mais aussi de vous délivrer des conseils utiles au quotidien.

Vous découvrirez dans ce numéro notre nouveau logo adopté par le Conseil d'Administration mais également des sujets aussi variés que la gestion de vos appels téléphoniques, l'entretien des espaces communs par les locataires ou encore la problématique des poubelles dans nos buildings.

En ce début de printemps, et malgré un temps froid et pluvieux, les chantiers de rénovation de nos logements ont repris sur les sites Bedennes/Vieux Puits mais aussi Place H. Pissard en bonne coordination avec les travaux que la Ville poursuit sur les places publiques voisines de nos logements.

En espérant que vous trouverez intérêt et plaisir à découvrir cette nouvelle édition, je tiens à remercier tous les rédacteurs de ces articles pour la qualité de leur travail.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Roland LEONARD

Président



UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE POUR LE LSdL !

Dans notre précédent numéro, nous vous annonçons que notre nouveau logo était en préparation. C'est avec joie que nous vous le présentons...

Notre souhait

L'ancien logo étant devenu désuet, nous souhaitons avant tout le moderniser mais aussi traduire de manière claire notre mission et nos valeurs tout en mettant en avant notre nouvel acronyme : LSdL.



Le sens du nouveau logo

Celui-ci s'articule autour de l'acronyme LSdL. La barre du «D» est prolongée vers le premier «L» de sorte à former le toit d'une maison, cela permet de comprendre directement que nous travaillons dans le domaine du logement.

Ensuite, dans le prolongement du dernier «L», nous retrouvons un homme symbolisant nos bénéficiaires et dès lors l'aspect «humain» de notre travail.

Enfin, vous aurez également remarqué que nous avons aussi modernisé nos couleurs.

Le changement de logo se fera progressivement, et ce, afin de nous permettre d'épuiser notre stock de papiers à en-tête et d'enveloppes pour éviter tout gaspillage et dépenses inutiles ; ainsi, vous recevrez encore pendant les prochains mois des courriers sur lesquels figure toujours l'ancien logo.

L'enseigne de notre siège social, le lettrage des camionnettes et véhicules de la société, notre site Internet, nos signatures e-mail, nos réseaux ont d'ores et déjà fait peau neuve.

Enfin, petit à petit, il apparaîtra sur nos imprimés, les vêtements de travail de nos agents, leurs badges et sur les affichages à l'intérieur de vos immeubles.

Site internet également relooké

Modernisé en 2020, notre site web a également subi un relooking pour intégrer ce nouveau logo.

L'occasion pour nous de vous rappeler son utilité et de vous inviter à le consulter plus régulièrement : la plupart des questions que vous vous posez y trouvent très certainement leur réponse.

Ainsi, au-delà des informations de type «contact» ou «horaires», vous y trouverez aussi des précisions sur le calcul des loyers et des charges, des conseils pratiques pour l'entretien de votre logement, des informations sur nos maisons à vendre, nos logements à louer d'équilibre, nos garages à louer, nos postes vacants et bien d'autres renseignements.

Alors n'attendez plus et allez le consulter : www.logissocialdeliege.be

DES DIFFICULTÉS À NOUS JOINDRE ?

Nous sommes régulièrement interpellés par des locataires sur les difficultés rencontrées pour nous joindre par téléphone. Sachez que nous en sommes conscients et nous tenons à vous donner quelques explications.

La situation actuelle

Il faut savoir que nous comptons près de 3000 ménages locataires et plus de 1100 ménages candidats-locataires, ceci explique aisément que, par moments, nous sommes confrontés à des engorgements téléphoniques.

Les services recevant le plus grand nombre d'appels sont les services Location et Régie. Au service Location, 5 agents sont chargés de répondre au téléphone, et au service Régie, 3 agents sont dédiés à cette tâche. Ceci sauf absences ou congés, et hormis les périodes d'ouverture des guichets.

Sachez que nous rencontrons aussi, plusieurs fois par an, des périodes de plus grosses affluences. En effet, en janvier et en mai, nous lançons le renouvellement des candidatures et l'enquête des revenus, ce qui engendre une augmentation des appels. La période du décompte des charges est aussi plus intense, de même que les périodes qui suivent les rappels liés à l'enquête. En effet, beaucoup de personnes nous contactent pour nous poser différentes questions ou s'assurer que le dossier qu'ils nous ont adressé est bien complet.

Quelques conseils

Moins d'appels certains jours

Si vous ne parvenez pas à nous joindre, sachez que certains jours sont moins encombrés, il s'agit du **mercredi** et du **vendredi**.

Nous vous recommandons, par conséquent, si votre emploi du temps vous le permet, de nous contacter ces jours-là.

Choisir la bonne option

Nous insistons également sur l'importance de sélectionner la bonne option afin de tomber directement dans le service adéquat. En effet,

lorsque vous ne parvenez pas à joindre un service, il est inutile de passer par un autre service car si c'est occupé pour vous, ça l'est également pour nous en interne, et qui plus est, cela occupe les lignes inutilement et ne fait qu'encombrer davantage le système.

Privilégiez le mail

Si, malgré cela, vous ne parvenez pas à nous joindre par téléphone, nous vous rappelons :

- que les réponses à la plupart des questions sont disponibles dans notre Guide du Locataire et sur notre site web : www.logissocialdeliege.be
- qu'il vous est toujours possible de nous contacter par e-mail (cf. les adresses mail au dos de ce quadrimestriel) ou de venir poser vos questions pendant les heures d'ouverture de nos guichets.

Un nouveau système ?

Actuellement, notre système ne permet pas de vous informer de votre position dans la file d'attente. Notre but étant de constamment nous améliorer, c'est une amélioration à laquelle nous réfléchissons dans le futur.

Horaires de téléphonie

Nous sommes joignables par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 15h.

Astuce :

Il est plus facile de nous joindre le mercredi ou le vendredi !



C'EST BIENTÔT L'ÉTÉ !

L'été approche à grands pas et, avec lui, une série de conseils et de règles de sécurité à suivre.

Les barbecues

Les beaux jours arrivent et, comme tous les étés, les barbecues sont des moments de partage conviviaux. Pour qu'ils le restent, nous vous invitons à suivre ces quelques conseils et vous rappelons d'être toujours prudents !

- ☒ Assurez-vous de la stabilité du barbecue ;
- ☒ Vérifiez, avant l'achat, sa conformité aux normes ;
- ☒ Créez un périmètre de sécurité d'au moins 2 m (y compris en hauteur) autour de votre zone de barbecue et éloignez-le de toute source inflammable ou tout combustible (haies, arbres...);
- ☒ Ne vous servez pas de votre barbecue en cas de vent trop fort ;
- ☒ Eloignez systématiquement les enfants et les animaux de compagnie lors de l'utilisation d'un barbecue ;
- ☒ Utilisez des gants de cuisine lors de toute manipulation.

Les nids de guêpes ?

En été, il est également possible que vous soyez confrontés à la présence de nids de guêpes. N'essayez pas de les éradiquer par vous-même. Faites appel aux pompiers ou à un exterminateur professionnel qui peut arriver rapidement. **Attention! Même si vous faites appel aux pompiers, cette intervention sera généralement payante.**

Si le nid se situe dans les parties communes d'un immeuble collectif, prévenez le LSdL qui fera intervenir un professionnel et répartira le coût de l'intervention sur l'ensemble des habitants de l'immeuble.

!/ \ Rappel :

Il est strictement interdit de faire des barbecues sur les balcons ! Il en va de votre sécurité !

VOS CHARGES SONT ARRIVÉES !

Vous êtes nombreux à nous questionner sur les postes « entretien et réparation des parties communes » et « environnement », nous avons donc décidé de revenir sur ces deux postes.

Entretien et réparation des parties communes

Les «parties communes» comprennent le hall, les caves, l'entrée et les abords.

Lorsque nos équipes y interviennent, par exemple, pour réparer l'éclairage, régler la porte d'entrée, refixer la rampe ou encore évacuer des déchets et/ou encombrants, le coût de l'intervention est réparti entre les locataires et est repris sous ce poste.

Environnement

Nous imputons ici principalement les interventions de notre équipe « environnement » qui parcourt les cités pour vérifier l'ensemble des communs, chaque trimestre, après le passage des équipes de la Ville de Liège pour le ramassage des

encombrants. Ils sont chargés d'évacuer ce qui reste dans les caves et qui n'a malheureusement pas été sorti par les habitants. Ils profitent de leur passage pour vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'immeuble tels qu'ampoules, détecteurs incendie, extincteurs...

Ces agents sont également chargés de désherber ou déneiger les abords des bâtiments.

Enfin, ce poste reprend aussi le coût des enlèvements des containers « tout venant » dans lesquels nous versons tout ce qui a été enlevé dans les cités. Pour exemple, ce sont 28 containers qui ont été évacués en 2023 !

CETTE ANNÉE, PAS DE MAUVAISE SURPRISE !

Suite à la flambée des prix de l'énergie en 2022, les factures d'électricité étaient 2 à 3 fois supérieures à celles de 2021.

Les locataires concernés avaient reçu un décompte des charges 2022 nettement supérieur aux autres années et beaucoup avaient dû repayer.

Pour éviter pareille surprise lors du décompte 2023, le montant de la provision pour l'électricité des communs avait été augmenté en tenant compte de l'évolution des prix du marché.

Aujourd'hui, grâce à la régularisation des prix de l'énergie et aux précautions prises par le LSdL, plutôt que devoir repayer, tous les locataires seront remboursés du trop payé.

Cette année, pas de mauvaise surprise !!!



DES RÉNOVATIONS EN VUE...

Depuis octobre 2023, le LSdL a lancé des travaux de rénovation énergétique dans la rue des Bedennes et Place du Vieux Puits à Chênée.

Le chantier a été confié au bureau d'architecture Uman et à la société de construction générale Diderickx.

Les travaux de rénovation ont débuté en octobre 2023 rue des Bedennes et Place du Vieux Puits à Chênée.

Il s'agit de 24 appartements répartis en 4 blocs (Place du Vieux Puits) et de 8 appartements de type duplex (rue des Bedennes).

Les travaux ont lieu en trois phases :

- ✦ La phase 1 qui a débuté en octobre 2023 et s'est terminée fin janvier 2024 (il ne reste plus que quelques finitions).
- ✦ La phase 2 qui a débuté en février 2024 et devrait se terminer en juillet 2024.
- ✦ La phase 3 qui débutera en août et devrait être terminée début 2025.

Quelles rénovations ?

Les travaux concernent l'isolation des bâtiments. Un nouveau bardage extérieur gris/blanc avec des touches de vert et de terracotta va être installé. Cela donnera un air de fraîcheur et un coup de peps au quartier. Lors de la commande de ce bardage, nous avons prêté une attention particulière à l'utilisation d'une structure métallique, certes plus coûteuse mais bien plus

durable.

La toiture va également être rénovée et isolée, le système de ventilation va être amélioré (dans les salles de bain et les cuisines) et un système de chauffage central sera installé (à la place d'un foyer à gaz dans le salon). De faux plafonds résistants au feu (RF) vont également être placés aux derniers étages afin de répondre aux normes incendie.

Nous avons également réagencé les salles de bain de 4 logements rue des Bedennes afin que leur porte ne donne plus directement sur la cuisine mais bien dans le hall de nuit et, que ces dernières soient ainsi conformes aux normes en vigueur.

Nous avons décidé de ne pas changer les châssis mais veillerons à assurer une bonne continuité du nouvel isolant avec ceux-ci.

Les difficultés de ce chantier

Les travaux sont réalisés sur site occupé, c'est-à-dire que les locataires restent dans leur logement tout au long de la période de rénovation. La plupart de nos locataires se montrent très compréhensifs, et de notre côté, nous mettons tout en oeuvre afin de tenir compte au mieux de leurs besoins.

... ET ENCORE !

Des travaux de rénovation sont également prévus Place Hubert Pissard à Chênée.

Un peu de retard...

Le bureau d'Architecture est Uman et la société de construction générale en charge des travaux est la société Batitec.

Initialement, ce chantier devait débuter en même temps que celui de la rue des Bedennes et de la Place du Vieux Puits, en octobre 2023.

Toutefois, les travaux ont dû être retardés car la Ville de Liège avait entrepris une réfection de la voirie qui rendait l'accès impossible pour la livraison de marchandises. Les travaux de rénovation débuteront vers la mi-mai 2024.

Il s'agit de 12 appartements répartis en 2 immeubles, 7 maisons unifamiliales et 24 duplex.

La fin des travaux est estimée pour juillet 2025 sauf imprévu.

Quelles rénovations ?

Les rénovations planifiées sont assez similaires à celles du chantier voisin.

En effet, nous allons améliorer l'isolation du bâtiment et ce, notamment, grâce à un bardage extérieur dans les mêmes tons que ceux des rénovations précitées et toujours sur structure métallique afin de nous assurer de sa pérennité.

A l'époque de la construction de ces bâtiments, un même architecte avait été choisi, ce qui explique que leur structure soit assez similaire. Nous avons décidé de garder cet esprit en installant un bardage similaire sur les trois sites.

La toiture ayant été récemment rénovée, il faut juste isoler les plafonds des combles. Nous allons également placer des faux plafonds résistants au feu (RF) dans les appartements des derniers étages et dans les maisons afin de répondre aux normes incendie.

Ici, nous avons décidé de changer les châssis.

Contrairement aux logements de la Place du Vieux Puits et de la rue des Bedennes, le chauffage central est déjà installé dans ces logements mais nous allons en réaliser la mise en conformité et y placer une nouvelle ventilation.

Les difficultés de ce chantier

La première difficulté à laquelle nous avons été confrontés est, bien évidemment, les travaux de voirie réalisés par la Ville.

Ensuite, tout comme pour le chantier d'à côté, les travaux seront réalisés en site occupé, et donc les locataires seront donc toujours dans leur logement pendant les travaux.





DES EFFORTS RESTENT À FOURNIR...

Nous avons constaté que, malgré de nombreux rappels des règles, l'entretien des espaces communs laisse encore à désirer... gare aux conséquences !

L'entretien des espaces communs par les locataires

Dans les immeubles ne bénéficiant pas des services d'une technicienne de surface, la règle est simple : **chaque locataire est tenu de nettoyer son palier ainsi que l'escalier qui descend à l'étage inférieur.**



Si plusieurs locataires partagent le même palier, le nettoyage se fait à tour de rôle selon un accord trouvé entre eux.

Pour rappel, en plus d'être nettoyés, les espaces communs doivent être dégagés : **RIEN** ne peut y être entreposé (ni chaussures, ni poubelles, ni vélo, ni plante, ni meuble, ...).

Il s'agit d'une question de **sécurité** ! En effet, un palier encombré ralentirait l'accès des pompiers ou ambulanciers en cas de problème, sans compter le risque de chute pour les personnes empruntant ces passages.

Quelle procédure appliquons-nous en cas de non-respect de cet aspect du règlement ?

Afin de s'assurer que les espaces communs sont entretenus et dégagés, notre inspecteur, ainsi que notre accompagnatrice technico-sociale réalisent des visites régulières de ces lieux.

Si ils constatent des manquements, ils peuvent interpeller les locataires concernés en direct. Dans la plupart des cas, un courrier rappelant le règlement est envoyé. Une visite de contrôle a lieu dans les semaines qui suivent et, si la situation n'a toujours pas changé, le LSdL envoie une technicienne de surface sur les lieux aux frais de l'ensemble des locataires de l'immeuble.

Si le problème persiste, nous proposons alors d'affecter définitivement une technicienne sur le site. Ses heures de travail viennent alors s'ajouter dans les provisions pour charges de l'ensemble des locataires de l'immeuble.

VIVRE DANS UN ENVIRONNEMENT PROPRE

Ca passe également par les abords ! Malheureusement, force est de constater que, malgré de nombreux courriers et une campagne de sensibilisation «Plus Belle ma Résidence», les poubelles s'accumulent toujours au pied de nos immeubles...

STOP : nous ne voulons plus de ce genre de comportements !



Nous vous rappelons aussi que les poubelles ne peuvent pas être stockées sur les balcons et ne peuvent être descendues que la veille du ramassage des poubelles !

Si vous constatez qu'un dépôt clandestin a eu lieu devant chez vous, vous pouvez le déclarer à

la Ville de Liège, soit via leur application « Liège en poche », soit sur le site internet en scannant ce QR Code :



CONTACT



04/344.89.28

Location -> option 1
Technique -> option 2
Contentieux -> option 3
Service social -> option 4
Service inspection -> option 5
Service état des lieux -> option 6
Accueil -> option 9



Rue des Alisiers, 12
4032 Chênée



www.logissocialdeliege.be



service.location@logissoc.be
service.technique@logissoc.be
service.social@logissoc.be
service.inspection@logissoc.be
info@logissoc.be

Nos prochaines fermetures

19 juin 2024

15 août 2024

HORAIRE D'ÉTÉ

Du 01^{er} juillet au 24 août,
nous serons en horaire d'été.

Nous serons toujours joignables par téléphone
de 9h à 12h et de 13h30 à 15h.

Nos guichets seront ouverts le
mardi de 12h30 à 14h30
et le jeudi de 9h à 11h30.

La permanence sociale se tiendra
(sur rendez-vous) le mardi
de 12h30 à 14h30.

