

Au coeur du LSdL

Numéro 6



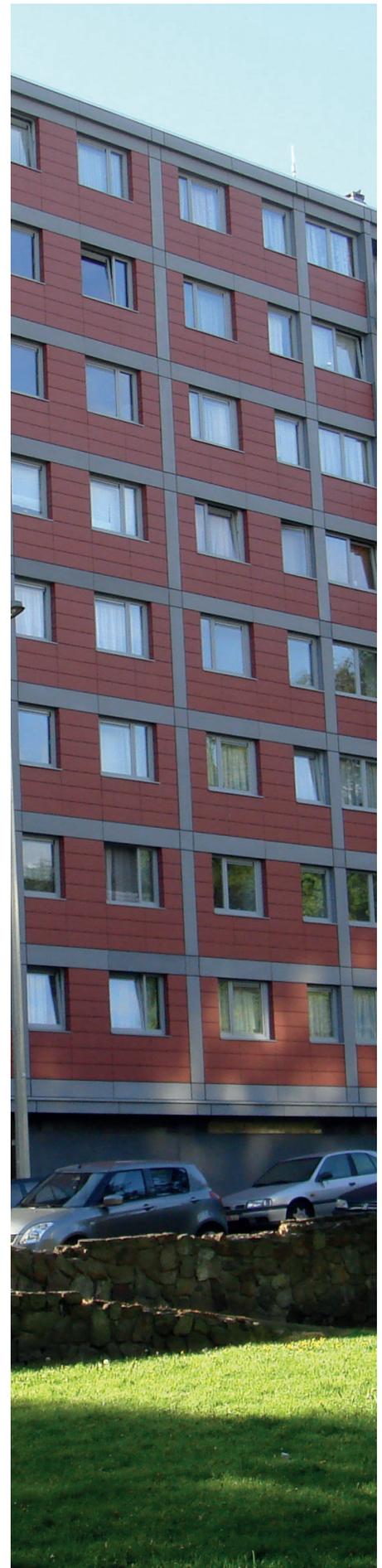
Un nouveau C.C.L.P.
p.5

Enquête de
satisfaction
p.6 et 7

Rénovation : à quoi
s'attendre ?
p.9

SOMMAIRE

| | |
|----|---|
| | Edito |
| | Nouveautés |
| 4 | Notre engagement RSE |
| 5 | Un nouveau C.C.L.P. |
| 6 | Enquête de satisfaction |
| | Social |
| 8 | Besoin d'aide ? |
| 9 | Rénovation : à quoi s'attendre ? |
| 10 | Pourquoi contacter notre assistante sociale ? |
| | Régie |
| 11 | L'automne arrive ! |
| | Contacts |



EDITO

Madame, Monsieur,

Chère locataire,

Cher locataire,

Votre quadrimestriel préféré est de retour dans vos boîtes aux lettres. C'est un numéro qui contient de précieuses informations pour vous et votre famille.

A la lecture de ce nouveau numéro, vous découvrirez tout d'abord les nouveaux membres du Conseil Consultatif des Locataires (CCLP). Je tiens à féliciter les locataires qui se sont engagés dans ce mandat de représentation. Nous veillerons à les informer et à débattre des sujets qui les intéressent au cours de réunions régulières avec la Direction.

Vous trouverez aussi dans cette édition une foule de renseignements concernant des ASBL partenaires du Logis Social qui peuvent vous apporter des solutions au quotidien, mais aussi une présentation du travail de nos assistantes sociales et de notre référente sociale collective.

Enfin, de précieux conseils vous sont donnés pour, en ce début d'automne, s'assurer du bon fonctionnement de vos radiateurs et de l'entretien de vos corniches.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Roland LEONARD

Président



NOTRE ENGAGEMENT RSE...

Depuis 2020, le LSdL s'est inscrit dans une politique RSE. Qu'est-ce que cela implique ?

Définition

Depuis début 2020, notre société s'engage à respecter davantage l'environnement en s'inscrivant dans une dynamique de type RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) ou comme l'a défini la Commission européenne : « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société ».

Qu'avons-nous mis en place concrètement ?

S'agissant d'un projet participatif, un appel à volontaires a été réalisé en interne pour créer un groupe de travail.

L'équipe, après s'être interrogée sur l'entreprise et son impact sur l'environnement, a identifié les différents axes sur lesquels nous pourrions nous engager, à notre échelle, pour diminuer notre impact écologique.

Quelques projets ont déjà vu le jour

Depuis la création de la team, plusieurs décisions ont été prises, suivies d'actions concrètes :

- ☐ Ainsi, pour réduire notre consommation électrique :
 - * Nous avons remplacé les éclairages néons des bureaux par des LED...
 - * Nous avons installé des détecteurs de
- ☐ mouvement dans nos sanitaires pour que la lumière s'éteigne automatiquement après un certain temps.
 - * Nos ordinateurs se mettent automatiquement en mode « veille » après un certain laps de temps sans utilisation.
- ☐ Afin de réduire notre consommation d'eau, nous avons également installé des robinets à détection de mouvement dans nos toilettes.
- ☐ Concernant la gestion des déchets :
 - * Dans les WC, nous n'utilisons plus, depuis quelques années déjà, des serviettes jetables mais des essuies en éponge pour nous sécher les mains.
 - * Nous avons également souhaité diminuer notre production de déchets. Nous avons alors sauvé des poules de l'abattoir et leur avons offert une nouvelle vie dans notre jardin. Ainsi, nous les nourrissons (en partie) grâce à nos déchets organiques.
- ☐ Nous avons investi dans un vélo électrique pour permettre à nos agents se rendant chez nos locataires de réduire leur impact carbone.
- ☐ Enfin, notre Rapport annuel est désormais imprimé sur du papier recyclé.

UN NOUVEAU CCLP

Tous les 6 ans, les C.C.L.P. sont renouvelés. Pour notre société, ce sont 15 hommes et femmes qui se sont portés candidats et siègeront au sein du comité.

Qu'est-ce que le C.C.L.P. ?

Le C.C.L.P. (Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires) est composé de représentants bénévoles des locataires et des propriétaires de notre société.

Le comité rencontre régulièrement des représentants du LSdL dans le but de donner son avis sur certains points et de nous transmettre les attentes et les problèmes d'autres locataires, sur la base d'une dynamique collective.

Quel est le rôle du C.C.L.P. ?

- ☒ Il est un relais entre le LSdL et ses locataires.
- ☒ Il rend un avis préalable sur les projets de rénovation et de construction de la société.
- ☒ Il contrôle et approuve le décompte des charges.
- ☒ Il accueille les nouveaux locataires en collaboration avec la société (présence d'un membre lors de nos séances d'accueil collectives).
- ☒ Il organise des rencontres de quartier (fête des voisins, brocantes...).
- ☒ Il peut aider les locataires dans des démarches.
- ☒ Il peut recevoir les locataires lors de permanences qu'il organise.

Quels sont les nouveaux membres du C.C.L.P. ?

Ci-dessous, les nouveaux membres du C.C.L.P.

vers qui vous pouvez vous tourner pour toute question, suggestion ou pour toute information d'ordre collectif que vous souhaiteriez nous faire remonter.

- ☒ Bressoux → Madame Maria TRAVAGLINI
- ☒ Chênée → Madame Daniela SIMIONESCU
- ☒ Glain → Monsieur El Mostafa SAMIDA
- ☒ Grivegnée → Madame Danièle FONTAINE
- ☒ Grivegnée → Madame Francine GUILLAUME
- ☒ Grivegnée → Madame Rose-Marie LISMONDE
- ☒ Grivegnée → Monsieur Alexis NDAYISHIMIYE
- ☒ Grivegnée → Madame Jeannine SKULECZ
- ☒ Grivegnée → Madame Marie WIRTZ
- ☒ Liège (Molinviaux-Nesto Michel) → Monsieur André LISMONDE
- ☒ Sclessin → Monsieur Jean GOLDYN
- ☒ Sclessin → Monsieur Giuseppe ROSSI
- ☒ Wandre → Monsieur Koffi AMOUSSOU-KPAKPA
- ☒ Wandre → Madame Josiane CALLEMIN
- ☒ Wandre → Monsieur Papito PELAP KAMGA

Comment les contacter ?

Le C.C.L.P. est joignable au : 0455/14.46.78 ou via leur adresse mail : cclp.lsdsl@gmail.com.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Comme mentionné dans le numéro précédent de notre quadrimestriel, certains de nos locataires nous rapportent qu'il est parfois difficile de nous joindre. Nous vous y avons également mentionné notre volonté d'améliorer notre système de téléphonie. Ainsi, dans un but d'amélioration continue, nous aurions souhaité récolter votre avis plus général sur la communication avec notre société.

1. Comment entrez-vous en contact avec notre société la majorité du temps ?

- En venant directement au guichet
- Par téléphone
- Par mail
- Par courrier
- Via Facebook (Messenger)
- Via le formulaire de contact du site internet

1.1. A quelle fréquence ?

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Ponctuellement
- Jamais

1.2. Pour quelles raisons ?

- Pour des questions concernant votre dossier

- Pour l'enquête des revenus
- Pour nous signaler un changement de situation
- Pour des questions liées aux charges
- Pour une intervention de la part d'un de nos techniciens
- Autre :

1.3. Y arrivez-vous facilement ?

- Oui
- Non

1.4. A quel moment de la journée essayez-vous ?

- En matinée
- En après-midi

2. Que pensez-vous de l'horaire d'ouverture de nos guichets ?

- C'est suffisant
- Il faudrait ouvrir plus
- Il faudrait ouvrir moins
- Autre :

3. Rencontrez-vous des difficultés pour nous joindre par téléphone ?

- Oui
 Non

4. Globalement, comment trouvez-vous notre service de téléphonie ?

- Bon
 Neutre
 Mauvais

5. Pensez-vous que nous devrions augmenter nos heures de téléphonie ?

- Oui
 Non

6. Voudriez-vous connaître votre position dans la file d'attente lorsque vous essayez de nous joindre par téléphone ?

- Oui
 Non

7. Voudriez-vous que nous communiquions un temps d'attente estimé lorsque vous essayez de nous joindre par téléphone ?

- Oui
 Non

12. Avez-vous d'autres suggestions ?

- Oui
 Non

13. Si oui, lesquelles ?

.....
.....
.....

14. Savez-vous que nous avons un site internet ?

- Oui
 Non

15. Le consultez-vous ?

- Oui
 Non

Pour répondre à cette enquête, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- ✦ vous pouvez compléter le document directement dans ce quadrimestriel, le scanner ou prendre une photo et nous le renvoyer par e-mail à enquete-satisfaction@logissoc.be
- ✦ vous pouvez compléter le document directement dans ce quadrimestriel, détacher la page et nous la renvoyer par courrier au 12, rue des Alisiers 4032 Chênée
- ✦ vous pouvez la compléter en ligne en scannant ce QR code



BESOIN D'AIDE ?

Si vous avez besoin d'aide pour différentes tâches du quotidien, certaines ASBL pourraient vous faciliter la tâche.

Elis

Le service « Elis » est joignable pour des petits travaux de dépannage dans différents corps de métier comme la plomberie, la menuiserie, la peinture... ; pour l'entretien des jardins ; le transport social ou encore des aides ménagères. Le tarif de leurs services est calculé sur la base des revenus des demandeurs et est réservé aux personnes ayant des revenus modestes.

☎ 04/267.61.50

📍 Rue Pierreuse 113-117, 4000 Liège

Conciergerie sociale

Créée à l'initiative de la Régie de Quartier, cette organisation propose de réaliser des petits travaux de bricolage, du nettoyage ou les courses de personnes âgées.

✉ conciergeriesociale.rql@gmail.com

☎ 04/221.91.98

Les compagnons dépanneurs

Il s'agit d'une ASBL proposant de l'aide pour différents travaux de peinture/tapissage, des petits dépannages en plomberie et/ou électricité, des déménagements, de la distribution de meubles de première nécessité, de la revalorisation de meubles, du transport vers des déchetteries et de jardinage.

🌐 www.compagnonsdepanneurs.be

Liège-Energie

Liège-Energie vous aide à trouver des fournisseurs d'énergie et à réduire vos consommations.

🌐 www.liegeenergie.be

Fleur Service Social ASBL

Cette ASBL propose des services de vide-maison, de collecte à domicile ; un service de petit transport et de déménagement. Ils ont également plusieurs boutiques proposant des meubles, des vêtements, de la vaisselle, de la décoration... à petit prix.

☎ 04/227.47.98

📍 Rue Defrêcheux 36, 4000 Liège

Colibris

Il s'agit d'un atelier mécanique self et solidaire pour des entretiens et petites réparations par vous-même avec l'aide de mécaniciens sur votre véhicule et ce, à petit prix.

☎ 0479/57.05.01

📍 Rue Trou Louette 27, 4020 Bressoux.

Sofie

Sofie est une société de collecte, de tri et de valorisation d'électroménagers de seconde main. Ainsi, vous pourrez y acheter des électros reconditionnés à petit prix mais aussi y faire réparer vos appareils à faible coût.

📍 Chaussée Verte 25/3, 4460 Grâce-Hollogne

La Ressourcerie du Pays de Liège

Elle propose un service de collecte d'encombrants sur rendez-vous, ainsi que plusieurs magasins de seconde main.

🌐 www.ressourcerieliege.be

RÉNOVATION : À QUOI S'ATTENDRE ?

De lourds travaux de rénovation sont prévus dans votre immeuble ? Pas de panique, nous vous en expliquons tout le déroulement...

Un long processus

Avant toute chose, il faut savoir que le temps entre la prise de décision et le début des travaux peut parfois être très long (cela se compte en mois et parfois même, en années). Cela nous laisse donc le temps de tout organiser sans rien laisser au hasard.

Comment cela se passe-t-il en amont ?

Lorsque nous décidons d'entreprendre des travaux de rénovation, une première visite du bâtiment est réalisée par l'architecte afin d'effectuer tous les relevés, déposer un dossier à l'urbanisme et ensuite rédiger un cahier des charges.

Ensuite, cela se compte en mois, différentes entreprises se rendent aussi sur les lieux pour pouvoir nous remettre leurs offres de prix.

Une fois que nous avons reçu les différentes offres de prix de la part des entreprises, c'est tout un travail administratif qui débute pour nous.

Lorsque toutes les décisions sont prises et validées, le travail d'accompagnement commence. Ainsi, les locataires concernés sont invités à une réunion d'information en présence de notre référente sociale collective (RSC), de l'architecte, des entrepreneurs et du service Patrimoine, notamment le conducteur qui effectuera le suivi du chantier pour le LSdL et sa responsable. Lors de cette réunion, une présentation du chantier est réalisée.

Ensuite, en fonction des travaux à réaliser, soit notre référente sociale collective vous rend visite individuellement, soit vous recevez une seconde visite de l'architecte, des entrepreneurs et du conducteur.

Que se passe-t-il concrètement pour vous lors de la réalisation des travaux ?

En fonction de la nature des travaux à réaliser,

deux cas de figure sont possibles :

- ✦ Si les travaux à réaliser sont de grande ampleur, deux possibilités s'offrent à vous en fonction de la situation :
 - * Notre RSC peut vous proposer de déménager définitivement (mutation) avant le début des travaux. Le travail de notre référente est alors de vous trouver un autre logement proportionné et correspondant à certains de vos desiderata et de vous aider pour que votre déménagement se déroule au mieux. Elle assure un suivi de la situation de A à Z afin de vous accompagner efficacement.
 - * Il vous est également possible de déménager temporairement. Dans ce cas, nous vous proposons un logement provisoire pour toute la durée des travaux. Ce dernier est toujours meublé. Si jamais vous souhaitez garder les meubles de votre ancien logement, une solution de garde-meuble vous est proposée, à nos frais. Dans ce cas, notre agent assure également un gros travail de suivi afin de vous accompagner au mieux lors de cette période transitoire.
- ✦ Si les travaux sont de plus petite ampleur, et qu'il n'est dès lors pas nécessaire de vous délocaliser pendant les travaux, vous restez dans votre logement. Dans ce cas, notre RSC se montrera aussi disponible que pour les travaux de grande ampleur.



Pour toute question sur le déroulement des travaux, contacter notre référente sociale collective

☎ 0497/47.47.18

✉ social.chantier@logissoc.be



POURQUOI CONTACTER NOTRE ASSISTANTE SOCIALE ?

Comme déjà évoqué dans de précédents numéros, notre assistante sociale est joignable pour toute difficulté de paiement ou vos demandes de mutation... Mais ce n'est pas tout !

Comme déjà expliqué dans un précédent numéro de notre quadrimestriel, notre assistante sociale peut être contactée pour tout retard de paiement de votre loyer afin d'établir un plan de paiement mais également pour vos demandes de mutation.

Notre assistante sociale se rend également chez nos nouveaux locataires. En effet, 4 à 6 mois après leur emménagement, notre assistante sociale ou notre assistante technico-sociale se rend chez nos locataires pour une **visite «Quoi de neuf ?»** pour s'assurer que ces derniers se sentent bien dans leur nouveau logement et leur nouveau quartier.

Enfin, vous pouvez également la contacter pour toute question d'ordre **administratif**. Si vous éprouvez des difficultés à rédiger un courrier, à comprendre un courrier qui vous a été envoyé, si vous avez besoin d'aide pour compléter un formulaire, si vous avez des questions sur les documents que vous devez rendre lors de notre enquête des revenus annuelle ou que vous ne savez pas où trouver les documents qui vous sont demandés, notre assistante sociale est

présente pour vous aider. Vous pouvez aussi entrer en contact avec elle si vous souhaitez être mis en contact avec des aides familiales ou si vous souhaitez demander des aménagements de votre logement via l'AVIQ.

Comment la joindre ?

Notre assistante sociale est avant tout joignable par téléphone (**04/344.89.28 option 4**) ou par e-mail (**service.social@logissoc.be**). Nous vous encourageons vivement à privilégier ces canaux. En effet, de nombreuses difficultés peuvent être résolues sans avoir besoin de se déplacer.

Notre assistante sociale tient également des permanences sociales tous les mardis de 13h à 15h sur **rendez-vous**. Toutefois, nous insistons sur l'importance de s'y rendre ou de prévenir en cas d'empêchement. En effet, en ne vous présentant pas à votre rendez-vous, vous privez d'autres locataires de solutions à leur problème.

Enfin, si vous rencontrez des difficultés à vous déplacer, notre assistante sociale peut également convenir d'un rendez-vous avec vous afin de se rendre à votre domicile.

L'AUTOMNE ARRIVE !

L'arrivée de l'automne est souvent synonyme de chute des feuilles et des températures... et vous allez devoir réaliser quelques entretiens courants... Nous vous expliquons comment procéder.

Vider vos corniches

Avec la chute des feuilles, il peut arriver que les corniches se bouchent et provoquent des infiltrations d'eau.

Sachez que, vous êtes tenus d'entretenir votre corniche et de retirer les feuilles mortes (et autres) qui empêcheraient le bon écoulement de l'eau de pluie.

Pour ce faire, munissez vous d'une échelle, d'une paire de gants de jardinage et d'un seau ou directement d'un sac poubelle.



Purger les radiateurs

Il n'est pas nécessaire de purger ses radiateurs chaque année. Il est utile de le faire uniquement si la partie supérieure du radiateur est froide ou si vous entendez du bruit. Il est également possible que vous deviez le faire régulièrement si vous habitez dans les étages supérieurs d'un immeuble.

Voici comment purger vos radiateurs :

Etape 1 : Faire fonctionner la chaudière pendant au moins 15 minutes en position maximum. Ensuite, éteindre la chaudière.



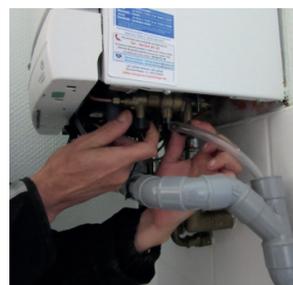
Etape 2 : 10 minutes plus tard, dévisser légèrement le robinet de purge d'un radiateur. Insérer une clé à purger prévue à cet effet et la tourner vers la gauche jusqu'à ce que de l'eau sorte puis fermer. Faire de même pour tous les radiateurs de la maison ou de l'appartement en commençant par le rez-de-chaussée.



Clé à purger



Etape 3 : une fois tous les radiateurs purgés, vérifier que l'aiguille du manomètre se situe entre 1 et 2 bars. Si non, ouvrir les vannes de remplissage jusqu'à ce que l'aiguille se situe entre 1 et 2 bars puis fermer les vannes.



CONTACTS



04/344.89.28

Location -> option 1

Technique -> option 2

Contentieux -> option 3

Service social -> option 4

Service inspection -> option 5 (permanence téléphonique le mercredi matin et jeudi après-midi)

Service état des lieux -> option 6



service.location@logissoc.be

service.technique@logissoc.be

service.social@logissoc.be

service.inspection@logissoc.be

info@logissoc.be



Rue des Alisiers, 12

4032 Chênée



www.logissocialdeliege.be



Nos prochaines fermetures

1^{er} novembre 2024

11 novembre 2024

17 décembre 2024 (après-midi)

24 décembre 2024 (après-midi)

25 décembre 2024

26 décembre 2024

31 décembre 2024 (après-midi)

1^{er} janvier 2025

2 janvier 2025

