

# Le Logis Social de Liège

Numéro 2

N'oubliez pas de  
répondre à notre  
enquête des  
revenus  
p.5

Notre nouveau  
système de forfaits  
p.6

Le printemps est là...  
pensez à entretenir  
votre jardin  
p.8

# SOMMAIRE

-  **Edito**
-  **Locataires**
  - 4 **Comment se passe une demande de mutation ?**
  - 5 **N'oubliez pas de répondre à notre enquête des revenus**
-  **Régie**
  - 6 **Notre nouveau système de forfaits**
  - 7 **Nos techniciennes de surface : résultats de l'enquête de satisfaction**
-  **Inspection**
  - 8 **Le printemps est là... Pensez à entretenir votre jardin**
  - 9 **Méfiez-vous des mauvaises odeurs : attention à vos poubelles**
-  **Patrimoine**
  - 10 **Construction de 10 maisons Cité des Thiers**
  - 11 **Construction de 8 appartements rue Nesto Michel**
-  **Contact**



Madame, Monsieur,  
Chers locataires,

C'est avec beaucoup de plaisir que je vous adresse ces quelques mots en ouverture de ce nouveau numéro de notre périodique d'information.

En effet, dès 2019, j'avais proposé à notre Direction de développer un journal d'information de notre Société à l'attention de ses locataires.

C'est aujourd'hui chose faite et bien faite!

Il est important de pouvoir vous informer régulièrement de divers règlements ou procédures en rapport avec la vie quotidienne au sein de nos logements. Ce numéro évoque notamment les règles d'entretien des jardins ou encore la gestion des déchets.

Vous y trouverez également les résultats de notre enquête de satisfaction relative aux «techniciennes de surface», une mission essentielle pour assurer le «bien-vivre ensemble» dans nos immeubles.

Enfin, le Logis Social développe de nombreux projets de rénovation de ses logements mais aussi de construction de logements neufs.

Dans ce numéro, vous trouverez ainsi des informations sur deux chantiers de construction en voie d'achèvement rue Nesto Michel, dans le quartier Molinvaux, et Cité des Thiers à Chênée.

C'est donc avec optimisme que nous entamons ce printemps 2023. La sécurité et le bien-être de tous nos locataires demeurent autant de priorités pour nous et motivent nos actions au quotidien.

Bonne lecture!

Roland LEONARD  
Président du Logis Social de Liège

# COMMENT SE PASSE UNE DEMANDE DE MUTATION ?

**Lorsque votre logement ne vous convient plus (localisation, nombre de chambres, accès...), il vous est possible d'introduire une demande de mutation afin de déménager. Voici comment cela fonctionne...**

## **Quelles sont les conditions pour pouvoir introduire une demande de mutation ?**

La seule condition pour pouvoir introduire une demande de mutation est d'habiter dans le logement actuel depuis au moins trois ans.

Il est toutefois possible d'introduire une demande avant 3 ans d'habitation dans le logement :

- s'il y a une modification dans la composition de ménage (une personne est partie, un enfant est né...)
- pour cause de problèmes médicaux. Dans ce cas, il faut une attestation d'un médecin spécialiste.

## **Comment introduire sa demande ?**

La première étape est de prendre contact (par téléphone ou par e-mail) avec notre service social ou notre service location et de demander le formulaire à remplir.

Ensuite, vous complétez ce document en y renseignant vos coordonnées, les communes qui vous intéressent et, si votre demande de mutation est liée à un problème médical, vous joignez l'attestation du médecin spécialiste puis, vous envoyez ou déposez le tout au LSdL.

Après réception de votre demande, notre

inspecteur se rendra chez vous afin de vérifier l'état de votre logement actuel. Si ce dernier n'a pas été bien entretenu, votre demande de mutation sera mise en attente jusqu'à ce que vous ayez remis votre logement en état.

Votre demande de mutation peut aussi être mise en attente si vous avez un retard de loyer de plus de 2 mois et ce, jusqu'à ce que votre dette soit entièrement remboursée.

Lorsque tout est en ordre, votre demande de mutation est mise sur liste d'attente. Votre place dans cette liste dépend de la date à laquelle vous nous avez renvoyé le document de demande. Lorsque vous êtes en ordre utile (1<sup>er</sup> de la liste), vous recevez par courrier une proposition de visite d'un logement répondant à votre besoin (nombre de chambres, localité...).

Si vous refusez, vous êtes radié de la liste d'attente et vous devez attendre 6 mois avant de pouvoir introduire une nouvelle demande de mutation.

Pour rappel, la demande de mutation est à renouveler annuellement et il n'est pas possible de muter vers un logement d'une autre société de logement. Si tel est votre souhait, c'est une nouvelle candidature qu'il faut introduire.

# N'oubliez pas de répondre à notre enquête des revenus

**Comme chaque année dans le courant du mois de mai, vous allez recevoir un courrier vous invitant à nous renvoyer les documents obligatoires pour l'enquête des revenus. Ces derniers nous permettront de calculer votre loyer pour l'année 2024.**

## **L'envoi de vos documents pour l'enquête des revenus fait partie de vos obligations.**

Entant que locataires au LSdL, vous êtes tenus par certaines obligations. L'envoi de vos documents lors de l'enquête des revenus annuelle en fait partie.

Cet envoi de documents nous permet de calculer votre loyer pour l'année prochaine de la manière la plus juste en fonction de votre situation et de vos revenus.

Cet envoi faisant partie de vos obligations, des sanctions sont prévues en cas de non-respect. En effet, si les documents ne nous sont pas envoyés (ou que votre envoi n'est pas complet), un loyer dit « sanction » vous sera appliqué. En cas de récidive (deux ans de loyer sanction), un renon vous sera alors envoyé.

## **Comment éviter cette situation ?**

Le courrier vous invitant à répondre à notre enquête des revenus vous sera envoyé le 26 mai. Pour être en ordre, vos documents doivent nous être renvoyés, de préférence en un seul envoi, pour le 30 juin 2023 au plus tard.

Attention : il est important que vous notiez votre numéro de locataire sur les documents afin que nous puissions directement les relier à votre dossier.

## **Quelques outils pour rendre la tâche plus simple**

Ces dernières années, nous avons mis en place plusieurs outils afin de vous aider à répondre de manière correcte et complète à notre enquête des revenus.

Nous avons d'abord simplifié l'enquête en personnalisant le courrier. Vous y trouverez le détail des documents à envoyer pour chacun des membres du foyer, et ce en fonction de votre situation.

Afin de mieux comprendre à quoi correspondent ces documents et savoir où vous les procurer, nous avons réalisé des courtes vidéos qui sont disponibles sur notre site internet.

Enfin, afin de vous aider à nous envoyer vos documents en un seul envoi comme demandé, un tuto est joint au courrier. Ce dernier vous invite à télécharger une application permettant de prendre en photo l'ensemble des documents et les fusionner en un seul document au format PDF.

# NOTRE NOUVEAU SYSTÈME DE FORFAITS

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, nous avons mis en place un système de forfaits pour la facturation des interventions de notre régie ouvrière chez nos locataires. Ces derniers paient donc dorénavant le même montant pour un même travail.**

## Quels sont les objectifs de ce forfait ?

Dans un premier temps, le but était de permettre aux locataires sortants de connaître le montant qui leur serait réclamé lors de leur état des lieux de sortie si les dégâts relevés lors du pré-constat n'étaient pas réparés et ainsi, les motiver à se remettre en ordre par eux-mêmes pour éviter des frais.

Nous avons ensuite souhaité élargir son usage à nos interventions facturées aux locataires.

Pourquoi ?

- afin d'établir une facturation identique quelles que soient les difficultés rencontrées par nos ouvriers lors de l'intervention
- afin de pouvoir annoncer le coût aux locataires lorsqu'ils contactent le secrétariat et leur éviter des « surprises » lors de la facturation
- mais surtout pour les inciter à économiser en réalisant les interventions par eux-mêmes (voir liens utiles page 71 du guide du locataire).

## Comment a-t-il été calculé ?

Grâce à l'expérience des agents de terrain ! Concrètement, nous avons établi les forfaits par intervention en nous basant sur la durée théorique du dépannage (hors déplacement) et

en y ajoutant le matériel nécessaire.

Pour le déplacement, dans un souci d'équité, et donc pour ne plus pénaliser les locataires qui vivent loin du siège social, nous avons défini un forfait de 25 € (soit plus ou moins ½ heure). Ce montant sera ajouté au coût de l'intervention. Il sera aussi réclamé en cas de déplacement inutile. Ces forfaits seront recalculés chaque année en fonction de l'évolution du prix des marchés.

Pour rappel, le locataire est tenu de maintenir son logement en bon état en l'entretenant, en réparant ce qui a été détérioré par lui-même ou un de ses invités ou ce qui est usé par l'utilisation (joints, réglage...) (voir page 14 du guide du locataire)

Pour information

## 4.800

interventions en 2022

## 2 %

seulement sont facturées  
aux locataires

# NOS TECHNICIENNES DE SURFACE : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

**Fin 2022, nous avons fait parvenir aux locataires dont l'immeuble est entretenu par une de nos techniciennes de surface une enquête afin de mesurer leur satisfaction et identifier les axes d'amélioration possibles.**

## **L'entretien des espaces communs**

Pour rappel, maintenir la propreté dans les espaces communs fait partie des obligations des locataires du LSdL. Dans certains buildings, le nettoyage des parties communes est effectué par une technicienne de surface du LSdL et les frais liés à ces prestations sont comptabilisés dans les charges. Dans les buildings ne bénéficiant pas des services de nos techniciennes de surface, l'entretien doit être réalisé par les locataires (à tour de rôle).

## **Résultats de notre enquête de satisfaction**

Avant d'analyser les résultats de cette enquête, soulignons que cette dernière a obtenu environ 30 % de réponses, ce qui est probant.

80 % des répondants sont satisfaits du travail de nos techniciennes de surface ! Ils les trouvent polies et aimables et estiment que les parties entretenues sont propres après leur passage.

Cependant, peu de locataires du LSdL connaissent les horaires et les différentes tâches des techniciennes de surface. Afin d'y remédier, un affichage sera réalisé.

Enfin, le point le plus alarmant concerne le manque de respect de leur travail. Parmi les actes d'incivilité auxquels elles sont régulièrement confrontées, sont cités : jet de papiers, de nourriture, cendres, mégots, crachats, urine et excréments d'animaux tant dans les communs que dans les ascenseurs, des traces de doigts sur les miroirs de ces derniers, les poubelles sont placées sur les paliers ou à côté du container, des poussettes et des vélos sont entreposés sur les

paliers, ... Il semblerait même que certains locataires jettent des déchets par les fenêtres !

## **Quelles sont les sanctions à craindre en cas de non-respect de l'entretien des parties communes ?**

Dans le cas de buildings non entretenus par nos techniciennes de surface, l'inspecteur ainsi que l'accompagnatrice technico-sociale organisent des visites des parties communes tous les mois afin de vérifier leur propreté. Dans le cas de buildings entretenus par nos techniciennes de surface, ces dernières font remonter l'information à notre inspecteur si la propreté n'est pas respectée.

Dans les deux cas, après vérification, ce dernier envoie d'abord un premier courrier d'avertissement à tous les locataires du bâtiment.

Si le problème n'est pas réglé, une technicienne de surface (dans le cas où l'entretien est géré par les locataires) ou notre équipe « environnement » (dans le cas où l'entretien est déjà géré par nos techniciennes de surface) est alors envoyée sur place et les frais engendrés sont facturés à l'ensemble des locataires du bâtiment.

## **Comment obtenir les services d'une de nos techniciennes de surface ?**

Dans les bâtiments ne bénéficiant pas des services d'une de nos techniciennes de surface pour l'entretien des parties communes, il est possible d'en faire la demande écrite en regroupant la signature de la majorité, soit la moitié des locataires + 1.

# LE PRINTEMPS EST LÀ... PENSEZ À ENTREtenir VOTRE JARDIN

**Au printemps, la nature renaît et la flore se développe. Ne vous faites pas surprendre, entretenez vos extérieurs régulièrement.**

## **Les jardins**

Afin d'entretenir vos jardins, pensez à tondre vos pelouses environ 2 fois par mois et, si vous constatez une zone sans herbe dans la pelouse, comblez ces trous en y semant de nouvelles graines. Taillez vos haies dès qu'elles dépassent la hauteur autorisée (1m40 ou 1m80 s'il s'agit de haies de contour). Si un des côtés de votre haie donne sur une venelle, il est également de votre devoir de l'entretenir afin de libérer le passage.

Les arbustes doivent être taillés une fois par an minimum et les arbres une fois tous les 3 à 5 ans.

## **Les cours et trottoirs**

Ils doivent également être maintenus en bon état de propreté. Il est important de les désherber et démousser dès que cela est nécessaire.

## **Qu'en est-il du rangement ?**

Aucun encombrant ne peut être stocké dans votre jardin ou dans votre cour.

Il vous est également demandé de garder votre cour ou votre jardin en ordre et d'éviter d'y entreposer trop de jeux d'enfants ou autre.

## **Quelles peuvent être les sanctions en cas de non-respect de ces règles ?**

Notre inspecteur fait régulièrement le tour des différents jardins des locataires du LSdL afin de déterminer s'ils sont suffisamment entretenus ou non.

Si cela n'est pas le cas, il envoie un premier rappel par courrier en invitant le locataire à faire le nécessaire. Si, après un délai donné, le problème persiste, il prend alors rendez-vous avec le locataire pour discuter et convenir d'une solution. Malheureusement, si la situation n'est pas en ordre à son 3<sup>ème</sup> passage, nos jardiniers ou notre équipe « environnement » sont chargés de faire le nécessaire et les frais engendrés sont alors facturés au locataire.

# MÉFIEZ-VOUS DES MAUVAISES ODEURS : ATTENTION À VOS POUBELLES...

**Avec les températures qui augmentent, le risque de prolifération de mauvaises odeurs, de mouches et d'asticots s'accroît. Maintenant plus que jamais, il est important de trier, ranger et sortir ses poubelles en temps et en heure. Plusieurs gestes peuvent être mis en place.**

## Le choix de la poubelle et son entretien

Avant toute chose, pensez à choisir une poubelle avec un couvercle afin d'éviter que des insectes viennent y pondre leurs oeufs. Il est important de maintenir ce couvercle fermé (surtout en période de fortes chaleurs) et donc de ne pas trop remplir le sac poubelle.

Il est aussi très important de ne pas jeter ses déchets à même la poubelle mais bien de toujours utiliser un sac poubelle.

Lorsque la poubelle est pleine, le sac poubelle doit être bien fermé et la poubelle nettoyée.

## Le stockage

Les poubelles pleines doivent être stockées dans votre logement. Elles ne peuvent en aucun cas se retrouver sur les balcons ou dans les caves.

## Le tri sélectif

Afin de limiter les mauvaises odeurs (et d'aider la planète), il peut aussi être intéressant de penser au tri sélectif.

## Les jours de collecte

Les poubelles peuvent être sorties le jour (très tôt) de la collecte ou la veille au soir à partir de 20h.

## Les encombrants

Tout comme pour les sacs poubelles, les encombrants ne peuvent pas être stockés n'importe où. Ils doivent être conservés dans votre logement ou dans votre cave jusqu'au jour du ramassage trimestriel. Il vous est également possible de les faire collecter gratuitement (sur rendez-vous) par La Ressourcerie du Pays de Liège en les contactant au 04/220.20.00.

## Les sanctions

Des sanctions sont prévues pour tout dépôt clandestin. Notre inspecteur réalise des contrôles réguliers. Si un problème est constaté, il envoie un premier courrier au locataire concerné et s'il n'y a pas de réaction de la part de ce dernier, notre équipe « environnement » est alors envoyée sur place pour tout évacuer aux frais du locataire.

Dans certains cas, la police intervient et des amendes peuvent tomber.

Soyons respectueux... tant pour nos voisins que pour l'environnement.



Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Glain, Liège (Ans), Rocourt	Angleur bas et haut	Wandre bas et haut, Sclessin	Grivegnée bas et plateau, Chênée	Jupille bas et haut, Bressoux bas et haut, Grivegnée haut



# CONSTRUCTION DE 10 MAISONS CITÉ DES THIERS

**Il y a maintenant plus de 10 ans, nous avons démoli certaines de nos maisons Cité des Thiers car ces dernières n'étaient plus aux normes. Cette année, notre projet de reconstruction s'est enfin concrétisé.**

## **Un projet qui s'est étalé dans le temps**

Il y a maintenant 10 ans, nous avons décidé de démolir certaines de nos maisons se situant Cité des Thiers car ces dernières n'étaient plus aux normes. Les dernières maisons n'ayant pas été détruites ont été vendues à des anciens locataires qui y ont fait de nombreuses transformations (ajout d'étages, combinaison de 2 maisons en une seule...).

Depuis lors, de nombreuses tentatives de projets ont vu le jour (structure en métal, en bois...) jusqu'à arriver au projet final qu'est celui d'aujourd'hui.

## **Le déroulement des travaux**

C'est en septembre 2018 que les travaux ont débuté mais, suite à de nombreux rebondissements, ils ont été retardés pour finalement s'achever cette année. Ils ont été partiellement financés par un subside de la Région Wallonne.

## **A quoi ressemblent-elles ?**

Ces maisons sont composées de 2 à 4 chambres. Il s'agit de maisons mitoyennes, semi-mitoyennes et 4 façades. Elles possèdent toutes une terrasse et un jardin et ont été construites en briques. Elles sont donc durables et demandent peu d'entretien.

Afin de dynamiser l'architecture de ces nouvelles constructions, certaines ont des formes peu répandues. En effet, une d'entre elle est en forme de triangle même si cela ne se ressent pas à l'intérieur. Une autre est rectangulaire, comme une maison classique, mais a un des coins coupé.

## **Enfin...**

Des travaux ont également été réalisés dans la rue. En effet, les impétrants en ont profité pour moderniser le réseau de gaz et d'eau mais ces modifications ont abîmé la rue. La Ville de Liège a donc décidé, en collaboration avec les impétrants et le LSDL, de réasphalter la route.

Le projet a été confié au bureau Olivier Fourneau. L'objectif était que les nouvelles constructions s'ajoutent harmonieusement aux maisons déjà présentes même si ces dernières ne sont composées que d'un rez-de-chaussée contrairement aux autres maisons de la rue.

# CONSTRUCTION DE 8 APPARTEMENTS RUE NESTO MICHEL

**Tout comme pour la Cité des Thiers, il y a maintenant plus de 10 ans, nous avons déconstruit plusieurs maisons rue Nesto Michel (Liège). Depuis, plusieurs projets y ont revu le jour.**

## Un projet en plusieurs étapes

Suite à la déconstruction de nos maisons rue Nesto Michel, nous avons mis en place un master plan pour l'élaboration de différents projets avec plusieurs architectes afin que chaque phase de projet ait son architecture propre.

Nous avons d'abord élaboré un projet de voirie avec de nouveaux impétrants, égouts et l'élaboration d'une rue pavée.

Ensuite, ce sont 4 phases de construction qui se sont succédées :

1. 2 blocs de 4 appartements
2. 1 bloc de 3 appartements
3. 8 maisons unifamiliales
4. 2 blocs de 4 appartements

Soit 27 logements au total.

## La 4<sup>ème</sup> phase du projet

Les travaux de cette 4<sup>ème</sup> phase du projet ont débuté en août 2019 et sont à présent terminés.

L'entreprise de construction à laquelle nous avons confié notre projet est Général Construction.

L'architecte, Emmanuel Grandmaison, a dû composer avec un terrain compliqué, composé de talus, raison pour laquelle, il a opté pour une structure de tour.

Il a également conçu un projet dynamique en créant un relief avec les briques (certains bandeaux de briques ressortent de la façade) ; les fenêtres sont aussi différentes d'un appartement à l'autre.

Ces appartements sont déjà tous loués.

## A quoi ressemblent ces appartements ?

Il s'agit avant tout d'un immeuble composé de 2 tours reliées par une seule et même cage d'escaliers métallique verte. Chacune est composée de 4 appartements. La première comporte des appartements 2 et 3 chambres tandis que dans la seconde, ce sont des 2 et 4 chambres.

Un local compteurs ainsi qu'un local vélos/poussettes sont disponibles au rez-de-chaussée. Ces appartements s'inscrivent dans un environnement plutôt verdoyant et la vue sur la ville de Liège depuis les 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étages est imprenable.



# CONTACT

Nos prochaines fermetures

19 juin 2023

21 juillet 2023

15 août 2023



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



[service.location@logissoc.be](mailto:service.location@logissoc.be)

[service.technique@logissoc.be](mailto:service.technique@logissoc.be)

[service.social@logissoc.be](mailto:service.social@logissoc.be)

[service.inspection@logissoc.be](mailto:service.inspection@logissoc.be)



Rue des Alisiers, 12

4032 Chênée



[www.logissocialdeliege.be](http://www.logissocialdeliege.be)

