



BIENVENUE AU FOYER LAEKENOIS, BIENVENUE CHEZ VOUS !

Bienvenue !

Vous venez de signer votre contrat de bail. Vous faites maintenant partie de nos 8.000 locataires.

Nous en sommes très heureux et vous souhaitons une bonne installation dans votre nouveau logement.

Construire ensemble un environnement de qualité est un objectif que nous poursuivons au quotidien dans notre travail. Nous espérons aussi bâtir le futur, avec vous, les habitants de nos logements.

Nous souhaitons vous aider et vous accompagner dans votre parcours de locataire. Nous avons donc créé ce classeur pour que vous trouviez facilement les réponses à vos questions.

Nous vous invitons à y classer votre contrat de bail, les règlements d'ordre intérieur et d'instructions que vous avez reçus, vos contrats d'assurance, etc. Un espace est prévu à cet effet en fin de classeur.

Si après lecture, un doute subsiste ou que vous souhaitez un complément d'information, n'hésitez pas à nous contacter pour trouver ensemble une solution !



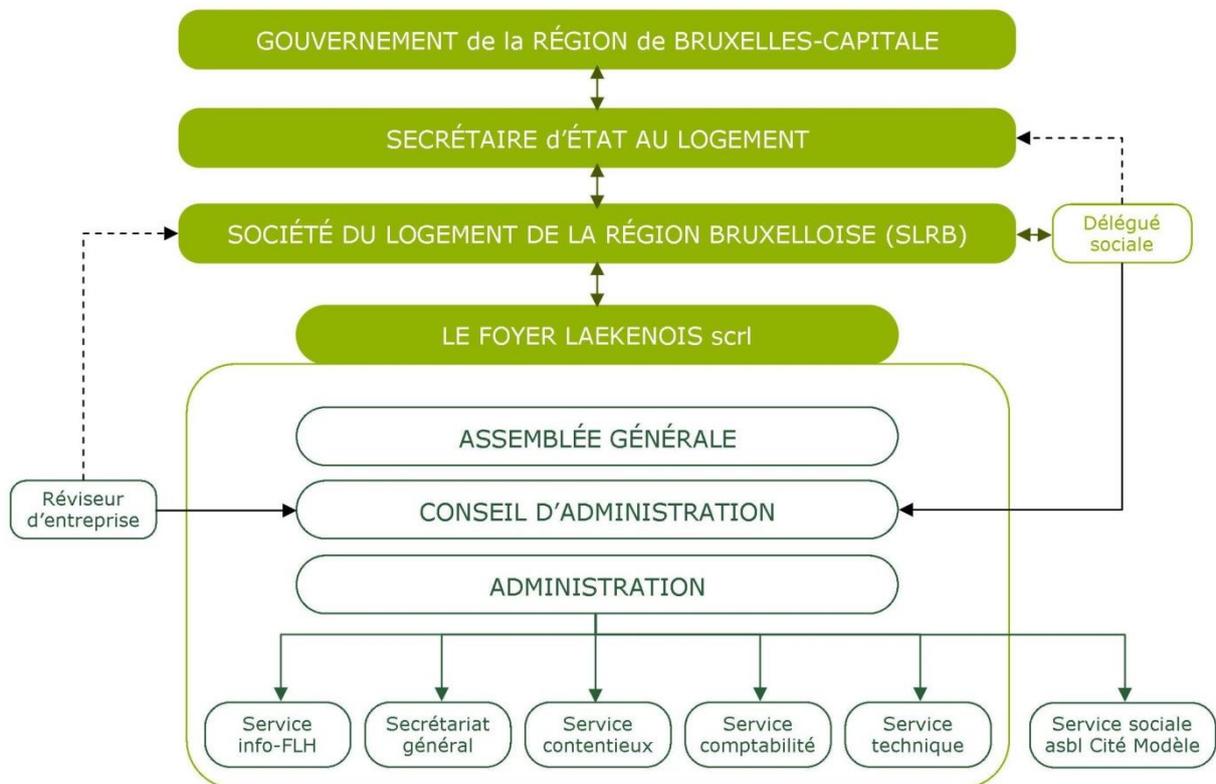


QUI SOMMES-NOUS ?

Le Foyer Laekenois, c'est plus de...

- 3776 logements répartis sur Laeken et le quartier Nord,
- 8000 habitants,
- 63 personnes dont des employés administratifs, des ingénieurs, des techniciens, des travailleurs sociaux, ainsi que des responsables de bâtiments, des plombiers, des chauffagistes, des électriciens, des menuisiers, etc.

Cette équipe s'occupe notamment de la gestion, de l'entretien et de la rénovation du parc immobilier, ainsi que de l'accompagnement social des locataires.



Le Foyer Laekenois est une Société Immobilière de Service Public (SISP) dont le capital est majoritairement détenu par les pouvoirs publics (essentiellement : la Ville de Bruxelles, son CPAS et la Région bruxelloise).

Le Conseil d'administration reflète la majorité communale en place. Les SISP sont coordonnées, contrôlées et subsidiées par la Société du Logement de la Région bruxelloise (SLRB). Cette dernière assure donc la tutelle des sociétés de logements sociaux à Bruxelles.

Le délégué social a pour tâche de veiller au respect par les SISP des règles en matière de gestion sociale.



LES LOGEMENTS DU FOYER LAEKENOIS

Les immeubles du Foyer Laekenois sont disséminés dans différents quartiers de Laeken et Bruxelles.

Le patrimoine actuel est constitué de **3776 logements** répartis en :

- 295 studios
- 1209 1 chambre à coucher
- 1537 2 chambres à coucher
- 670 3 chambres à coucher
- 65 4 chambres à coucher dont 64 maisons unifamiliales
- 23 magasins
- 6 conciergeries
- 47 emplacements de parking couverts dont 9 emplacements voitures
- 54 boîtes privés de garages
- 171 boîtes motos / vélos
- 3 locaux communautaires
- 1 restaurant social
- 1 pôle de proximité quartier Nord
- 1 siège social ASBL Cité Modèle





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il s'agit d'un **organe décisionnel** qui pilote les actions de la société et veille à leur mise en application dans le respect des réglementations en vigueur.
Les membres sont des représentants politiques. La répartition des mandats est à l'image des groupes de majorité au Conseil communal de la Ville de Bruxelles.





LE DÉLÉGUÉ SOCIAL UNE AIDE EN CAS DE LITIGE OU DE RECOURS

Le délégué social veille au **respect des règles** qui régissent les missions sociales des 18 Sociétés Immobilières de Service Public (SISP) de la Région de Bruxelles-capitale. On pourrait le surnommer « le gardien de la transparence ».

La fonction de délégué social existe depuis 1994. Elle est unique en Belgique. Le délégué social relève directement de la *Société du Logement de la Région bruxelloise (SLRB)*. Il lui sert d'yeux et d'oreilles au sein des SISP.

Au quotidien, le délégué social vérifie les conditions d'inscription et d'attribution des logements, il veille au respect du calcul des loyers et des charges. Il peut contraindre les organes de gestion de la SISP à traiter tous les points qui lèsent l'intérêt général. Il donne des avis et conseils en matière sociale et répond aux demandes d'informations.

Il traite également **les recours** introduits par les locataires et entend les parties. Toute plainte concernant le non-respect de la réglementation, peut être adressée par lettre recommandée au *Foyer Laekenois* à l'attention du délégué social. Celui-ci entend les parties et peut formuler une proposition de solution dans le cadre d'un avis.





LES SERVICES DU FOYER LAEKENOIS : QUI FAIT QUOI ?

Services Info – FLH

Chaque locataire a rencontré au moins une fois cette équipe au cours de son parcours dans notre société, car c'est auprès d'elle que l'on vient s'inscrire comme candidat, que l'on se renseigne sur sa place dans la liste d'attente, que l'on est convoqué pour se voir attribuer un logement, que l'on signe son bail, que l'on fait part d'une demande d'intervention, que l'on informe de son changement de composition de ménage, de son déménagement, de sa demande de mutation, ...

C'est donc cette équipe qui accompagne tout le parcours des personnes désirant habiter et habitant chez nous.

Secrétariat général – de direction et RH – Informatique - Communication

Les secrétariats s'occupent respectivement du suivi administratif des documents que la société reçoit et établit, comme les rapports annuels, les documents relatifs aux assemblées générales, les agendas, les avis aux locataires, le courrier, les documents relatifs aux nombreux chantiers. C'est également ce service qui prend en charge l'ensemble des tâches administratives relatives à la gestion des ressources humaines de la société.

Le service informatique traite tous les aspects de cette fonction support essentielle. Nous veillons tout particulièrement au respect de vos données privées et à la confidentialité de leur traitement.

Le service communication gère les différents procédés d'information interne et externe du FLH ainsi que nos événements inauguraux.

Le service juridique

Il veille quant à lui à l'application correcte des nombreuses législations. Il intervient également en matière de recouvrement de créance. Dans ce cadre, il agit en bout de chaîne, lorsque les différentes démarches entreprises par le service comptabilité et les assistants sociaux de l'Asbl Cité Modèle sont demeurées infructueuses.

Service comptabilité

Le calcul de loyer ou encore la comptabilisation des charges et des frais de fourniture d'énergie sont excessivement complexes. Ils ne sont pas trop peu de 7 au service comptabilité pour effectuer ce travail rigoureux.

Ce service est aussi chargé du recouvrement des créances locatives auprès des locataires en difficulté financière. Enfin, ce service assume, dans de nombreux cas complexes, la gestion des fournitures d'eau froide et chaude, de gaz, de télédistribution et même d'électricité.



Service Technique

Gardiens du patrimoine, les tâches du service sont réparties au sein de deux départements.

Le département technico-administratif – étude de projet

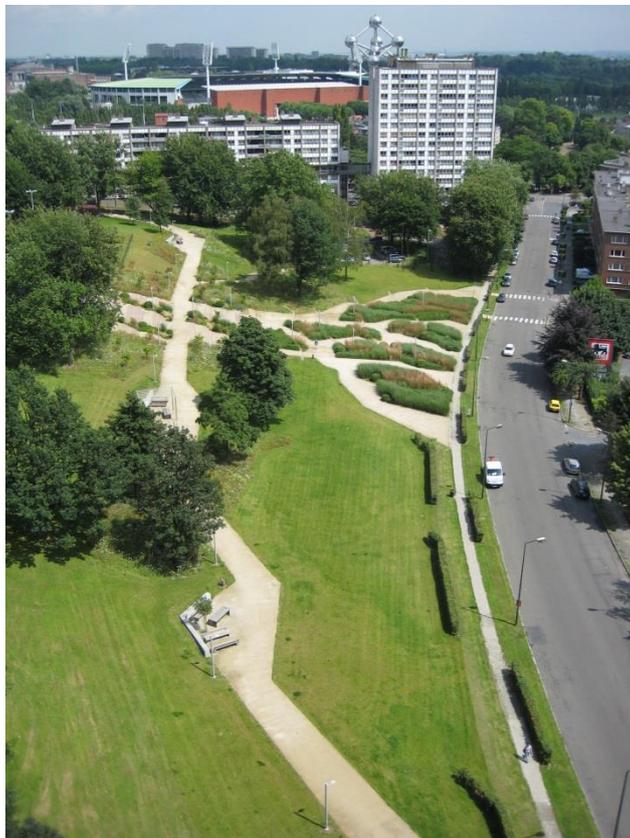
Intervenant de référence lorsqu'il s'agit du bâtiment, le « **responsable de site** » assume l'ensemble des tâches techniques et administratives relatives à la partie du patrimoine qui lui a été attribuée.

Il établit, entre autres, les **états des lieux** d'entrée et de sortie, suit du début à la fin les divers chantiers, veille à la propreté, ainsi qu'au maintien et à l'amélioration du patrimoine existant.

La cellule de maintenance

Ces techniciens, que les locataires croisent régulièrement, remettent les appartements en état entre deux locations et exécutent des réparations chez les habitants.

Différentes équipes de spécialistes effectuent des interventions multiples et variées touchant au domaine du bâtiment tel que : maintenir le parachevement, le chauffage, le sanitaire, l'électricité, la menuiserie.





ILS SONT DANS VOTRE QUARTIER : LES RESPONSABLES DE BATIMENT

Des responsables de bâtiments sont présents dans les immeubles des quartiers Hélicoptère-Anvers, Mellery et De Wand-Wannecouter. Représentants de la société, ils ont pour tâche l'entretien et la bonne tenue de l'immeuble. Ils assurent également une mission d'agent de contact et de convivialité.

Ils peuvent vous apporter des réponses aux nombreuses questions que vous vous posez au sujet de votre logement. N'hésitez pas à les contacter !

Les responsables de bâtiments assurent le nettoyage de certains espaces communs de l'immeuble. Complémentairement, chaque locataire a également en charge une partie de ce nettoyage.

Les responsables de bâtiments sont de service de **8 à 12h** et de **13h à 17h**. Sauf en cas d'urgence impérieuse, il y a lieu de respecter ces horaires.

• Chaussée d'Anvers 150 (hall d'entrée)	chaussée d'Anvers 150 avenue de l'Héliport 31
• Chaussée d'Anvers 152 (hall d'entrée)	chaussée d'Anvers 152 chaussée d'Anvers 154
• Avenue de l'Héliport 35 (hall d'entrée)	avenue de l'Héliport 35 avenue de l'Héliport 33
• Rue Mellery 11 (Rez-de-chaussée)	rue Mellery rue Mathieu Desmaré
• Rue De Wand 80	le quartier De Wand-Wannecouter
• Chaussée d'Anvers 61 (hall d'entrée)	le quartier Nord
• Antenne Proxi Nord	Chaussée d'Anvers 63 – quartier Nord



LE SERVICE SOCIAL : L'ASBL CITÉ MODÈLE



Créée par le Foyer Laekenois en 1998, l'asbl Cité Modèle se charge de l'accompagnement social des locataires et des candidats locataires de la SISP.

Elle s'occupe entre autres de :

- **informer** sur toutes les questions liées au logement (inscription, mutation, droits et devoirs des locataires, ADIL, etc.) ;
- **aider** dans les démarches administratives (chômage, mutuelle, etc.) ;
- **écouter et diriger** le locataire vers un service compétent en cas de conflits de voisinage ou de litige avec le bailleur ;
- **orienter** vers des services spécifiques (aide familiale, insertion socioprofessionnelle, médiation de dettes, gestion budgétaire, ...) ;
- **améliorer** la convivialité (fêtes de quartier, accueil des nouveaux locataires, etc) ;
- **sensibiliser** à des enjeux citoyens (propreté, environnement, sécurité, économie d'énergie, etc) ;
- **veiller à la propreté** dans les espaces communs.

Permanences sociales

Lundi, mardi et jeudi de 8h30 à 11h30.

En dehors des permanences, vous pouvez rencontrer les assistants sociaux sur rendez-vous.

Équipe d'entretien des parties communes

L'asbl Cité Modèle est également dotée d'une équipe composée d'ouvriers. L'équipe d'entretien veille à la **propreté des abords et des espaces communs** du patrimoine. Ils assurent aussi le suivi rapide des demandes d'intervention relevant de la collectivité.



LE SERVICE SOCIAL : L'ASBL CITÉ MODÈLE



QUATRE LIEUX D'ACCUEIL DANS VOTRE QUARTIER

Si vous habitez le quartier De Wand-Wannecouter ou la Cité Modèle et ses environs :

Antenne Cité Modèle

Cité Modèle 8 (entrée rue Couverte)

Tél : 02/479.98.73

Fax : 02/478.02.99

Si vous habitez les quartiers Schildknecht-Drootbeek, Briqueterie ou dans les environs du square Prince Léopold :

Antenne Laeken Centre (siège social)

Square Prince Léopold, 10

Tél : 02/477.19.90

Fax : 02/477.19.99

Si vous habitez les quartiers Nord ou Mellery

Antenne Mellery

Chaussée d'Anvers, 152/1L

(entrée jardin supérieur - socle)

Tél : 02/201.25.08

Antenne Proxi Nord

chaussée d'Anvers 63 - rez-de-chaussée

Tel :

Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse générale suivante :

info@cmw.brussels



COMMENT NOUS CONTACTER ?

Le Foyer Laekenois

Cité Modèle,
1020 Bruxelles.
02/479.00.48 ou 02/479.22.42
Fax : 02/478.49.36
info@flh.brussels
www.foyerlaekenois.be

➔ [Arbre ballon, 5A](#)

Vous pouvez nous joindre par téléphone du **lundi** au **vendredi** de **8h00** à **11h30** et de **13h30** à **16h30**

Vous pouvez nous rencontrer :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi de **8H00** à **11H30**
Mercredi : **FERMÉ**

Nos bureaux sont situés au bout du square Palfijn, à l'angle de l'avenue des Citronniers et de l'avenue de l'Arbre Ballon, à côté de la grande surface.

Antenne Proxi Nord

Mardi et jeudi de **8h00** à **11h30**



Accès transports en commun :

Métro **6** : arrêt Roi Baudouin
Bus **84** : arrêt Palfijn
Bus **88** : arrêt Palfijn
Bus **820** : arrêt Palfijn



EN CAS D'URGENCE (PERIL EN LA DEMEURE)

Pour tout **problème d'ascenseurs** du lundi au vendredi de 8h à 12h, appelez gratuitement le **0800/170.70**. Le numéro mentionné ici appartient à la société Shindler, mais certains immeubles sont gérés par Khône, Otis et Technilift).

En cas d'urgences techniques, de 8h à 12h, appelez le Foyer Laekenois au **02/479.00.48** ou **02/479.22.42**.

Pour les **cas de nécessité absolue**, notre société a mis sur pied un service de garde uniquement pour les cas de nécessité absolue. Le numéro d'appel est le **0800/230.27**.

Ce service a été instauré exclusivement pour répondre de façon efficace et rapide aux **problèmes graves**, tels que :

- pannes de chauffage en hiver,
- dégâts importants suite à une tempête,
- grosse infiltration lors d'orage,
- rupture de canalisation d'eau ou de chauffage,
- obstruction d'une colonne collective de décharge dans un bâtiment,
- absence d'électricité dans tout l'immeuble,
- dégâts suite à un incendie, etc.



Ce **service de garde n'intervient pas pour des demandes non urgentes** ou celles relevant de la responsabilité du locataire, telles que :

- oubli de clés,
- problème d'électricité dans l'appartement,
- évacuation d'évier ou de WC privé bouché, etc.

Toute intervention du service de garde relevant de la responsabilité de l'occupant sera facturée au locataire au tarif horaire minimum de 77,52€ (indice 2019) auquel s'ajoute un forfait de déplacement de minimum 31,50€ (indice 2019)

Numéros d'urgence

En cas de danger pour les personnes,
faites appel aux services d'urgence :

Ambulance ou Pompiers **100** ou **112**
Police **101**



LE CONTRAT DE BAIL

Le bail est le contrat qui nous lie. Il définit les droits et les devoirs du locataire et du propriétaire. En signant ce contrat, vous vous êtes engagés à le respecter.

Il n'est valable que pour les personnes ayant signé le document. **Il n'est pas héréditaire et ne peut être cédé !**

Prenez le temps de le lire attentivement et n'hésitez pas à nous poser des questions.

Le bail à durée déterminée

Depuis le 1er janvier 2013, le bail à durée déterminée de neuf ans est d'application. Au terme de la 8ème année de location, votre dossier est examiné à nouveau.

Vos revenus, ainsi que la composition de votre ménage sont analysés afin de vérifier s'ils correspondent toujours à votre logement. Si les critères sont remplis, le bail peut être prolongé par périodes de trois ans. Une nouvelle vérification de l'évolution des revenus et de la composition familiale est néanmoins réalisée un an avant la fin du nouveau bail de trois ans.

La réglementation prévoit cependant quelques exceptions. Il s'agit des ménages comprenant :

- Une personne reconnue handicapée à minimum 66%
- Une personne ayant atteint l'âge de 65 ans au moment de la prise d'effet du bail initial.

Dans ces cas-là seulement, le bail sera à durée indéterminée.

N'hésitez pas à contacter la SLRB pour toutes questions sur ce nouveau bail.

L'enregistrement

Le secteur du logement social est très réglementé. Le contenu du bail ainsi que le calcul du loyer et des charges sont définis par la législation de la région bruxelloise.

Le contrat de bail doit être enregistré auprès du Bureau d'enregistrement. Cette formalité obligatoire s'effectue gratuitement par nos soins.

Il officialise ce contrat et permet ainsi de protéger le propriétaire et le locataire en cas de litige.

Les assistants sociaux du service social (asbl Cité Modèle) viendront vous remettre votre exemplaire enregistré lors d'une visite à votre domicile.



La garantie locative

Le montant de la garantie correspond à **2 mois de loyer** réel (sans les charges). Elle est éventuellement complétée d'une garantie pour les badges d'accès, ainsi que de la caution du décodeur de télédistribution.

Elle assure le paiement des dégâts causés par le locataire à son appartement, ses badges ou son décodeur.

Cette somme est placée par notre société sur un compte bloqué ouvert à votre nom et au nom du bailleur. Vous bénéficierez des intérêts lors de sa restitution.

La garantie ne peut en aucun cas servir au paiement des loyers pendant l'occupation du logement.

Besoin d'aide pour constituer votre garantie ?

Il n'est pas toujours facile de réunir une telle somme.

Les **banques** proposent souvent des garanties bancaires permettant d'étaler le paiement sur plusieurs mois. Renseignez-vous auprès de votre banquier pour les conditions. Il vous remettra alors une lettre de garantie que vous nous transmettez.

Si vous êtes déjà habitant de la Ville de Bruxelles et bénéficiez d'une aide du **Centre public d'action sociale** (CPAS), vous pouvez leur demander une lettre de garantie. Renseignez-vous auprès de votre assistant social au CPAS pour connaître les modalités d'octroi.



FAIRE SON CHANGEMENT D'ADRESSE

Après la signature du contrat de bail, le paiement de la garantie et du premier mois de loyer, vous recevrez de notre société un **document bleu** «Changement d'adresse».

Vous en avez besoin pour effectuer votre changement d'adresse auprès de la commune.

Muni de ce **formulaire** et des **cartes d'identité des personnes faisant partie du ménage**, vous devez vous présenter au service population de la *Ville de Bruxelles* dans les 8 jours.



entrée rue Finaut 27



L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Quand est-il effectué ?

Après le paiement de la garantie locative et du premier loyer, un rendez-vous sera fixé pour établir un état des lieux d'entrée du logement en votre présence. La date de cet état des lieux est déterminée par le service location. Les clefs vous sont remises à cette occasion.

À quoi sert un état des lieux ?

Il doit nous permettre d'examiner ensemble l'état du logement et de relever les manquements ou désordres éventuels. Lorsque vous quitterez l'appartement, l'état des lieux d'entrée sera comparé à l'état des lieux de sortie. Ainsi, seuls les dégâts apparus après votre entrée dans le logement vous seront facturés.

Qui doit être présent ?

Vous devez être présent **personnellement** à l'état des lieux. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire représenter par un expert immobilier de votre choix, mais vous devrez en supporter le coût. Si vous êtes dans l'incapacité d'être présent, vous pouvez vous faire représenter par la personne de votre choix moyennant une procuration écrite.

Outre diverses informations pratiques, le responsable de site du Foyer Laekenois vous transmettra un règlement d'instructions, spécifique à votre nouveau logement, qui reprend tous les conseils essentiels relatifs à son occupation.

Vous pouvez nous faire parvenir **par écrit endéans le mois** toute **remarque éventuelle** qui ne serait pas mentionnée dans l'état des lieux. Ces informations seront examinées et annexées à l'état des lieux d'entrée.





LES BADGES MAGNÉTIQUES

Certaines portes d'entrée d'immeubles sont commandées à l'aide de badges magnétiques.

À l'état des lieux d'entrée, lors de la remise des clés de votre logement, vous recevrez, en fonction de votre composition de ménage, un ou plusieurs badges.

Il vous est possible d'obtenir un badge supplémentaire dès que votre enfant a plus de 9 ans.

Une **garantie** spécifique de 12,39€ (indice 2019) par badge vous est demandée. Celle-ci est placée avec la garantie locative de votre logement, sur le compte bloqué, producteur d'intérêts, individualisé à votre nom.

Cette garantie vous est restituée, lors de votre sortie des lieux, contre la remise du badge en bon état.

Toute demande de badge supplémentaire doit se faire par écrit.

Badge à remplacer ?

Si votre badge est **défectueux**, passez au bureau avec celui-ci pour procéder à son échange. S'il a été **volé**, apportez également une déclaration de perte ou de vol établie par la *police*.

Nous aurons besoin de tous les autres badges en votre possession, ou à tout le moins de leur numéro, afin d'identifier le badge endommagé ou volé.

Les badges volés ou perdus vous seront facturés.



LE TRANSFERT ET L'OUVERTURE DES COMPTEURS

Compteurs d'eau

Deux cas de figure peuvent se présenter :

1. Le compteur appartient à Vivaqua.
Nous leur transmettons vos coordonnées avec le relevé d'index effectué lors de l'état des lieux d'entrée. Vivaqua se chargera de vous facturer votre consommation d'eau.
2. Le Foyer Laekenois est propriétaire du compteur d'eau : nous facturons votre consommation via les charges reprises dans votre bulletin de loyer.



Compteurs d'électricité

La distribution et la facturation sont établies par un prestataire de service privé que vous pouvez choisir.

1. Soit, vous informez votre fournisseur actuel de votre changement d'adresse pour qu'il continue à vous fournir en électricité.
2. Soit, vous souhaitez changer de société. Dans ce cas, clôturez votre contrat en prévenant le fournisseur minimum 1 mois à l'avance. Vous devez alors conclure un nouveau contrat avec une société de votre choix.

Dans les deux cas, vous devez leur transmettre au plus vite les **codes EAN** des compteurs de l'ancien et du nouveau logement, ainsi que les index.



Compteurs de gaz

Ici également, **deux scénarios** sont possibles :

1. Si vous habitez Cité Modèle, chaussée d'Anvers, avenue de l'Héliport, rue du Mellery, rue Mathieu Desmaré, rue Émile Delva (uniquement les n°75 à 87 et 154 à 160), rue Fransman, rue Victor Mabille, rue Fineau, Tivoli ou rue Stevens Delannoy : le Foyer Laekenois s'occupe de la distribution et de la facturation. Vous n'avez dès lors aucune démarche à effectuer.
2. Pour les autres habitants : les démarches à effectuer sont identiques à celles pour le compteur d'électricité. Vous devez donc signer un contrat avec un fournisseur privé.

Pour toute **information supplémentaire**, ou si vous n'êtes pas certain d'entreprendre les bonnes démarches, n'hésitez pas à contacter *nos services* !

Un code EAN ? Qu'est-ce que c'est ?

Un code EAN identifie un **point de fourniture** (un compteur), soit en gaz, soit en électricité, situé à une adresse déterminée.

À Bruxelles, tous les codes EAN se composent de 18 chiffres et commencent par 5414489.

Vous trouverez ce numéro **sur votre facture** ou en téléphonant à *Sibelga*.

Ce code est indispensable lors de tous vos contacts avec votre fournisseur ou pour toute demande d'intervention sur vos raccordements ou vos compteurs.

Besoin d'aide pour trouver un fournisseur ?

Infor Gaz Elec  vous informe et vous conseille gratuitement lors de vos démarches. Il s'agit d'un centre d'information non commercial créé à l'initiative du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl et financé grâce au soutien de la Région bruxelloise.



L'ASSURANCE INCENDIE

Le **Foyer Laekenois** a souscrit une police d'assurance du type « intégrale - incendie » couvrant **le bâtiment**. Cette assurance prévoit un abandon de recours au profit du locataire pour les dégâts à l'immeuble.

Cependant, le **locataire** doit souscrire une police d'assurance incendie couvrant ses **meubles** ainsi que le **recours des voisins**.

- **Votre police « incendie »** vous permettra de bénéficier d'une intervention pour vos biens (meubles et autres objets présents dans le logement) lorsque ceux-ci sont abîmés lors d'un incendie dont vous êtes responsable.
- **Votre police « recours des voisins »** garantit votre défense si vous avez causé des dégradations suite à un incendie ou un dégât des eaux. Par exemple, si votre machine à laver est mal raccordée et provoque une inondation chez le voisin du dessous.

Que faire en cas de sinistre ?

- Suivant son ampleur, prévenir immédiatement les services de secours afin d'empêcher la propagation du sinistre ;
- Prévenir le Foyer Laekenois ;
- Informer votre assureur et lui transmettre votre déclaration de sinistre ;
- Envoyer par courrier une copie de celle-ci à nos services en mentionnant :
 - votre nom,
 - votre adresse,
 - la date du sinistre,
 - le nom et le numéro de téléphone de votre compagnie ainsi que le numéro de votre police d'assurance ;
- Laisser les experts de la société d'assurance constater les éventuels dégâts et faire des photos, faute de quoi, aucune indemnisation ne sera possible.





L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET FAMILIALE

Cette assurance non obligatoire ne concerne pas votre logement. Elle est néanmoins vivement conseillée, car elle couvre, pour un coût relativement faible, tout dommage que l'assuré occasionnerait directement ou indirectement à une tierce personne au cas où sa responsabilité serait engagée.

Exemple : si votre enfant ou si votre animal de compagnie occasionne un dommage à un tiers ou encore si votre pot de fleurs tombe sur la tête d'un passant, etc.

Être correctement assuré vous évite des dépenses importantes si vous êtes responsable des dégradations causées. Elle vous aide également à faire valoir vos droits comme victime, c'est-à-dire être remboursé des dégâts subis.





LA TÉLÉVISION, INTERNET ET LE TÉLÉPHONE

L'abonnement de base

Tous les logements sont raccordés au signal de télédistribution par le câble et disposent d'un décodeur de la société **Telenet**.

Par conséquent, tout locataire du Foyer Laekenois souscrit automatiquement à un abonnement de base de télévision numérique auprès de cette entreprise.

Les coûts

Le coût de l'abonnement de base est moins élevé que le tarif grand public pratiqué par le distributeur. Ce montant est indiqué, chaque mois, sur votre bulletin de loyer.

Les suppléments

Contactez Telenet, si vous souhaitez :

- des chaînes supplémentaires,
- une connexion internet,
- une ligne téléphonique,
- résoudre un problème technique.

Ce fournisseur vous facturera directement ces services supplémentaires, en plus de votre abonnement de télévision numérique de base.

Paraboles

L'installation, même temporaire, d'une parabole visible de l'extérieur, est **interdite**. Le Foyer souhaite préserver l'esthétique de ses bâtiments et éviter pour ce faire la prolifération d'éléments sur les façades.

La fixation de tout objet sur le toit, sur les murs extérieurs ou sur toute autre partie extérieure du logement nécessite un **accord préalable et écrit** de la société.



Le Décodeur

Si le décodeur numérique ne se trouvait pas dans le logement, signalez-le-nous au plus vite. Il fait partie intégrante de l'appartement. Vous veillerez également à ce qu'il soit toujours présent lors de l'état des lieux de sortie.

Autre fournisseur

Si vous ne souhaitez pas bénéficier de la télévision via la société Telenet, il vous est possible de choisir un autre fournisseur de votre choix. Envoyez-nous votre demande de fin de contrat par écrit, et ce, au moins 7 jours avant la fin du mois pour éviter tout frais supplémentaire. Le décodeur devra néanmoins rester dans le logement.





LE LOYER

Votre loyer est calculé conformément à une **réglementation régionale** qui est de stricte application. Il tient compte :

1. de votre situation familiale et financière,
2. du type de logement que vous occupez.

Au début du mois, vous recevrez un décompte détaillé des sommes dues accompagné d'un bulletin de virement. Les montants indiqués sur ce décompte doivent nous **être payés avant le 10 du mois**.

Il vous est possible d'effectuer une **domiciliation bancaire**.

Votre loyer et les charges reprises sur le bulletin de loyer sont susceptibles d'être modifié en cours d'année, nous vous conseillons d'opter pour une **domiciliation bancaire**. Elle est **préférable à un ordre permanent**, car elle donne ordre à la banque de payer les sommes que nous vous réclamons, et non une somme fixe.

La demande de domiciliation se fait au sein du Foyer Laekenois au service Info-FLH. Vous devez remplir le document « mandat de domiciliation européenne SEPA ». Si vous souhaitez payer votre loyer par virement bancaire, il est **impératif** de mentionner la communication structurée telle que reprise sur le décompte envoyé.

Chaque année, au 1er janvier, **votre loyer est indexé et recalculé**.

Afin de l'adapter, nous avons besoin tous les ans, de vos preuves de revenus.

Il existe un loyer différent par locataire, car il est basé sur vos revenus et votre situation familiale.



Un changement en cours d'année ?

Vous devez nous signaler toute modification de votre situation familiale ou de votre situation financière.

L'adaptation du nouveau loyer ne sera effective que le 2ème mois à dater de la réception des documents.

1. Lorsque la **composition de votre ménage** change, vous devez nous transmettre :
 - la nouvelle composition de ménage
 - pour un nouvel enfant : l'acte de naissance
 - pour un nouvel adulte : l'attestation de revenus ou de fréquentation scolaire
 - en cas de décès : l'acte de décès et les revenus actuels du conjoint survivant ou du cohabitant déclaré (chômage, mutuelle, pension ou CPAS).
2. Lors d'une modification de votre **situation financière**, vous devez nous transmettre les preuves de revenus, à savoir :
 - une photocopie de l'extrait de rôle (contributions)
 - une attestation des revenus de remplacement (CPAS, mutuelle chômage, Vierge noire, pension, ...) ;
 - une attestation de fréquentation scolaire pour les plus de 18 ans.



LES CHARGES

Tout comme le loyer, les charges sont calculées suivant **une réglementation régionale** de stricte application.

Elles peuvent varier d'un immeuble à l'autre, suivant les équipements mis à disposition. D'une manière générale, **deux types de charges** apparaissent sur votre bulletin de loyer :

Les charges générales

Elles dépendent du service offert dans l'immeuble que vous occupez (ascenseur, responsable de bâtiments, éclairage, nettoyage, etc.) ainsi que d'autres frais (assurance, service de garde, etc.). Le décompte de ces charges est repris chaque année sur l'avis de paiement du mois de juillet.

Les provisions de chauffage, de gaz et d'eau

Si notre société se charge de ces fournitures dans l'immeuble que vous occupez, une société spécialisée relève vos compteurs une fois par an pour calculer vos frais d'eau, de gaz et de chauffage. Pour vous éviter de payer la totalité de la facture en une fois, le Foyer Laekenois vous compte des provisions (avances) tous les mois sur votre bulletin de loyer.

En mars, une fois le relevé effectué, nous évaluons votre consommation pour l'année « de chauffe » écoulée (du 1er avril au 31 mars). Les provisions que vous avez payées chaque mois sont alors déduites de votre facture totale de consommation. La différence vous sera réclamée ou remboursée, selon que vos avances auront été suffisantes ou non. Cet ajustement est réalisé au mois de juillet.





LE BULLETIN DE LOYER

Vous recevez tous les mois votre avis de paiement. Mais à quoi font référence toutes ces lignes ?

Il y a deux parties à votre bulletin de loyer. La première reprend les éléments revenant mensuellement. La deuxième reprend en général les frais exceptionnels comme les décomptes annuels, factures, arriérés de loyer ou plans de paiement éventuels.

Dans la première partie, vous retrouvez principalement :

Loyer
Avances charges générales
Avances chauffage
Télédistribution
Provision eau
Garantie carte d'accès
Décompte charges générales

Foyer Leekensis		Lohain-Hazard c/cha	
Bulletin loyer : 08183	00183	00183	00183
Prénom : R.2009		00183	00183
Communication : 200/9593/8194		00183	00183
ZELLEBORG_0183_00000011_A C/cha Mobile 9 hse 118			
Loyer		281,97	
Avances charges générales		25,74	
Télédistribution		8,00	
Garantie carte d'accès		12,79	
		Total période :	428,50
Bilan de l'année en cours			
000000/	000001 30/06/2009	NETTOYAGE CHAUFFAGE 2008	-87,40
000000/	000004 01/04/2009	DÉCOMPTÉ CHAUF 2008 / 2009	-74,13
		Total à payer :	366,97

- **Loyer** = redevance mensuelle réclamée pour la location de l'appartement à payer chaque mois.
- **Avances charges générales** = estimation du coût des « services » dans votre immeuble, réparti en mensualité, en prévision du calcul annuel des charges générales. Le décompte final apparaît sur le bulletin de loyer du mois de juillet (sous l'intitulé : Échu à payer - décompte charge générale).
- **Avances chauffage** = estimation du montant de votre consommation, réparti en mensualité, en prévision de votre décompte annuel pour le chauffage. Le décompte réel apparaît sur le bulletin de loyer du mois de juillet (sous l'intitulé : Échu à payer - décompte chauffage).
- **Télédistribution** = abonnement de base de télévision numérique auprès de Telenet.
- **Provision eau** = estimation du montant de vos consommations d'eau, réparti en mensualité, en prévision du décompte général annuel pour l'eau. Le décompte réel apparaît sur le bulletin de loyer du mois de juillet (sous l'intitulé : Échu à payer - décompte conso).



- **Garantie carte d'accès** = garantie à payer lors de la mise à disposition d'un badge. Cette garantie, placée sur votre compte garantie, vous sera restituée lors de votre déménagement.

Dans la deuxième partie, sous le titre Échu [À payer ce mois-ci], vous trouvez :

Différentes lignes, commençant toutes par deux chiffres, qui sont des références internes, suivi de la date à partir de laquelle le montant est dû. Enfin, se retrouve la description du montant.

Par exemple :

4000000/ 999999 01/06/2010 Décompte charges 2012
4000000/ 999999 01/06/2010 Décompte Chauff 2012/2013
4000000/ 999999 01/06/2010 Décompte conso 2012/2013
4000000/ 300000 01/05/2010 Facture 1099999
4000000/ 200020 01/04/2010 Loyer 2013/4
4000000/ 100002 01/04/2010 Plan de Paiement/ Loyer 01/13
4000000/ 100002 01/05/2010 Plan de Paiement/ Loyer 01/13



Où :

- **Décompte charges** = décompte effectué chaque année au mois de juillet pour les charges générales.
- **Décompte chauffage** = décompte chauffage effectué chaque année au mois de juillet suivant votre consommation annuelle de chauffage.
- **Décompte conso** = décompte des consommations autres que le chauffage et les charges générales (par exemple l'eau, l'électricité, le gaz pour la cuisinière)
- **Facture** = montant à payer suite à une intervention ou réparation du Foyer Laekenois dans votre logement. Le détail de la facture est envoyé séparément du bulletin de loyer.

Loyer = loyer réclamé non encore payé. Les chiffres qui suivent l'explication correspondent d'abord à l'année et ensuite au mois non payé.

- **Plan de Paiement** = mensualité à payer pour apurer votre plan de paiement. Les chiffres indiqués correspondent au mois et l'année où le plan a été accordé (exemple : 01/17 = janvier 2017).





LE RÈGLEMENT D'INSTRUCTIONS ET LE RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Le règlement d'instructions vous est remis lors de l'état des lieux d'entrée. Il représente, en quelque sorte, le mode d'emploi de votre nouvel appartement.

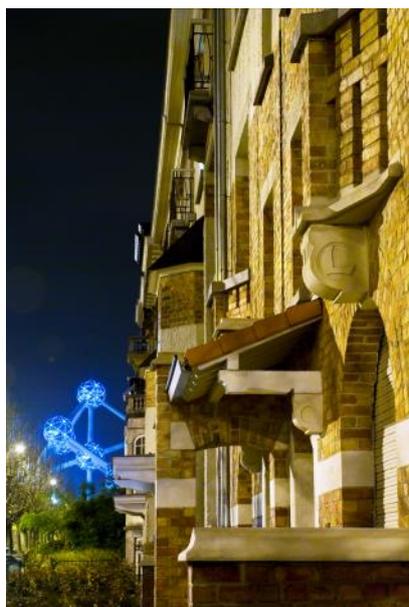
Le règlement d'ordre intérieur est annexé au bail. C'est un document que vous avez signé et donc approuvé. Il est également imposé par la législation en vigueur au sein du secteur du logement social.

Avec le contrat de bail, il reprend les règles de base que le propriétaire et le locataire doivent respecter et définit les droits et devoirs de chacun.

Par exemple :

- Le locataire occupe et utilise les lieux loués en bon père de famille. Ce qui veut dire qu'il reste attentif et soucieux du bien qui lui est confié comme s'il s'agissait de sa propre habitation.
- Le logement ne peut être occupé que par des personnes faisant partie du ménage du locataire.
- Le locataire est tenu de signaler immédiatement à la société tout dommage dont la réparation est à charge de celle-ci.
- Ni la société bailleuse, ni la Société du Logement de la Région bruxelloise (SLRB) ne sont compétentes pour arbitrer les litiges entre voisins. Ces sociétés n'ont donc aucun pouvoir, ni aucun devoir en matière de conflits de voisinage.

Vous y retrouverez également tous les détails concernant le paiement du loyer et des charges, de l'entretien et de l'utilisation des équipements.





LE NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES : QUI DOIT FAIRE QUOI ?

Suivant le contrat qui nous lie, il appartient au locataire de prendre en charge l'entretien des parties communes, soit :

- halls,
- paliers,
- escaliers,
- couloirs,
- locaux divers,
- caves,
- ...

Les lieux communs doivent être libres de tout objet et de tout déchet !

Chaque locataire est donc responsable de son cadre de vie !

Votre palier, votre couloir, ainsi que les escaliers doivent demeurer propres en permanence. Chaque semaine, un locataire est responsable du palier.

La répartition des semaines de nettoyage par appartement est affichée aux valves de votre immeuble. Si tel n'est pas le cas, les informations sont reprises dans le règlement d'instructions qui vous a été remis lors de l'état des lieux.

Il en va de même pour votre logement qu'il vous appartient d'entretenir.



Nous vous rappelons que vous êtes également responsable de votre animal de compagnie, ainsi que des personnes que vous laissez entrer dans votre appartement.

Veillez à laisser les couloirs et lieux de passage libres. Merci de ne rien abandonner dans les communs. Vélos, poussettes, engins motorisés ou meubles doivent être stockés dans les lieux prévus à cet effet.

Attention ! Nos services contrôlent la propreté des communs.

En cas de manque d'entretien, nos équipes procèdent au nettoyage. Une facture d'un montant horaire de 40€ minimum est alors envoyée au locataire négligent



LE TRI DES DÉCHETS MÉNAGERS

Depuis le 1er janvier 2010, trier ses déchets est **obligatoire** en Région bruxelloise. En Belgique, chaque habitant produit près de 500kg de déchets par an. Recycler ses déchets permet de réutiliser certains matériaux et de diminuer le taux de CO2 rejeté. Par de simples petits gestes quotidiens, vous pouvez contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air que vous respirez.

Sac jaune ou bleu ?

Concrètement, les **sacs jaunes** sont destinés aux **papiers** et **cartons propres** comme :

- journaux et magazines ;
- livres et cahiers ;
- boîtes et emballages en carton.

Les **sacs bleus** sont réservés à vos **plastiques, métaux** et **cartons à boissons** (PMC) vidés de leur contenu :

- emballages métalliques comme les canettes, ravers et bacs en aluminium propre, les boîtes de conserve ou les aérosols alimentaires ;
- bouteilles et flacons en plastique ;
- cartons à boisson du type brique de lait.



Où mettre vos poubelles ?

1. Dans les **bâtiments pourvus d'un local poubelles** : ces locaux poubelles sont aménagés pour accueillir des containers gris, jaune et bleu. Des affiches vous aident à trier correctement vos déchets.
2. Dans les **immeubles qui n'ont pas de containers**, utilisez les sacs blancs, bleus et jaunes pour trier vos déchets. Pour connaître les jours de récolte, vous pouvez vous informer auprès de vos voisins ou contacter *Bruxelles-Propreté*.



Autres déchets

Rapportez vos **médicaments périmés** chez votre pharmacien.

Déposez le **verre** dans les bulles à verre, blanches pour le verre incolore et vertes pour le verre coloré.

Les **déchets chimiques** sont à remettre à la camionnette de Bruxelles-Propreté appelé « **Coin vert mobile** ». Ces déchets peuvent contenir des éléments potentiellement dangereux pour l'environnement. Il s'agit entre autres de reste de détergents, de peinture, d'huiles, des piles, tubes néon, détachants, nettoie-four, aérosols, engrais ou thermomètres.

Pour connaître les jours et heures de passage dans votre quartier du « Coin vert mobile », renseignez-vous auprès de *Bruxelles-propreté*.

Déposez les **piles usagées et accumulateurs** dans les collecteurs « Bebat » qui se trouvent dans les grandes surfaces, les déchetteries, les « Coins verts mobiles » et autres points agréés.

Encombrants

Les objets tels que carpettes, tapis, matelas, porte-serviettes, meubles, frigos, vélos,... - sont considérés comme encombrants. Ces objets ne peuvent pas être abandonnés n'importe où !

Différentes solutions s'offrent à vous pour vous en débarrasser :

1. *Le Service Propreté de la Ville de Bruxelles* organise une collecte spéciale 3 fois par an.
2. *Bruxelles – Propreté* enlève gratuitement, sur rendez-vous, vos encombrants à votre domicile, à raison de 2m³ tous les 6 mois.
Certains immeubles collectifs de notre patrimoine sont équipés de lieux permettant leur stockage avant leur enlèvement par Bruxelles- Propreté. Renseignez-vous!
3. Enfin, vous pouvez également amener vos déchets à la *déchetterie régionale*.

Attention! Si des encombrants sont abandonnés dans les couloirs, nos services les enlèveront aux frais du locataire concerné. Si celui-ci n'est pas identifié, étant donné que l'entretien des parties communes est une charge locative, l'enlèvement sera facturé à l'ensemble des locataires du couloir concerné. À titre indicatif, la facture s'élève à 40€ minimum et peut être plus élevé selon l'ampleur de l'évacuation.



Un conseil ...

Prenez rendez-vous avec Bruxelles – Propreté 15 jours à l'avance minimum.



UNE INTERVENTION DANS VOTRE LOGEMENT

Lorsque vous constatez un dommage dans votre logement qui nécessite une **réparation**, vous pouvez faire appel à la cellule maintenance du *Foyer Laekenois*. Celle-ci intervient d'office pour toute remise en état à charge du propriétaire. Pour les interventions qui relèvent de la responsabilité du locataire, vous pouvez également confier les travaux à une entreprise extérieure, en vous assurant que celle-ci réalise ces derniers dans les règles de l'art.

Les responsabilités

Il est du devoir de chacun d'être attentif et respectueux du logement qui lui est confié. Vous devez prendre soin du bien en « bon père de famille », ce qui signifie que vous devez l'entretenir régulièrement.

Le Code civil prévoit, en matière de location que les **petites et menues réparations** sont à charge du **locataire**.

En d'autres termes, vous êtes **responsable** et devez supporter les frais d'intervention pour :

1. tout dégât que vous avez causé et qui n'est pas lié à une usure locative normale (celle-ci est en effet à charge du Foyer Laekenois).
2. tout travail de petit entretien et réparation à effectuer dans votre logement. Une liste non limitative de travaux à votre charge vous est exposée ci-après à titre d'exemple.

Entretien à charge du locataire

Cuisine, salle de bain et toilettes

- Remplacer les joints des robinets ;
- Entretien des joints de silicone (évier, lavabo, baignoire, douche) ;
- Dégrossir, déboucher et nettoyer avec les produits adéquats les canalisations, wc, évier, lavabo, douche et baignoire ;
- Entretien du mécanisme de la chasse ;
- Renouveler les manchettes de raccordement du wc ;
- Remplacer les bouchons et chaînettes défectueux ;
- Remplacer la lunette du wc si nécessaire ;
- Nettoyer les traces de rouille, de calcaire, etc, de vos installations ;
- Nettoyer la hotte et remplacer l'ampoule ;
- Nettoyer les grilles de ventilation ;
- Faire remplacer le flexible de raccordement de la cuisinière sur l'installation de gaz (voir date de péremption sur le flexible) ;
- ...

Toutes les pièces de votre logement

- Peindre ou tapisser les murs ;
- Peindre les plafonds ;
- Remplacer les ampoules ;
- Purger régulièrement vos radiateurs ;
- Manipuler régulièrement les vannes des radiateurs et ne pas les fermer en cas de gel ;



- Ne pas mettre de peinture sur les prises électriques, les interrupteurs ou les plinthes ;
- Nettoyer les châssis et fenêtres ;
- Graisser les charnières, serrures et poignées des portes et des fenêtres. Etc.

Autres conseils divers

- Faire entretenir votre appareil (boilers et chauffe-eau) une fois par an afin de vérifier le réglage éventuel, de le détartrer et de vous assurer de la qualité des conduites d'évacuation des gaz brûlés.
- Prévenir nos services en cas de présence de cafards. Nous pourrions alors contacter le service de la Ville de Bruxelles qui vient gratuitement faire un traitement spécifique ;
- Nettoyer à l'eau de javel les traces de condensation ;
- Entretien et nettoyage des terrasses et balcons ;
- Entretien des jardins privatifs (tonte de la pelouse, taille des haies, etc...) ;
- Aérer, matin et soir votre appartement en ouvrant vos fenêtres 5 à 10 minutes en hiver et 10 à 20 minutes en été. Etc.

Facturation

Lorsque vous faites appel à nos services pour une intervention relevant de votre responsabilité locative, une facture est établie. Celle-ci vous sera **comptabilisée** sur votre **avis de loyer**. Vous pouvez toujours demander un **devis** avant les travaux. Une réponse vous est alors envoyée par courrier.

Le montant de la facture est établi par le responsable de la maintenance sur base de règles strictes. Le technicien n'est pas habilité ni à vous garantir la gratuité des travaux ni à vous donner une indication sur le montant des interventions.

Vous êtes invité, en fin de travaux, à signer le bon d travail qui vous est présentée par notre technicien. Votre signature ne signifie pas que vous êtes d'accord sur un paiement éventuel. Elle atteste simplement que les travaux mentionnés sur le document ont bien été exécutés.

Voici, à titre indicatif, les prix forfaitaires 2019 main d'œuvre comprise pratiqué pour le remplacement de certains éléments.

Sachez que même s'ils vous paraissent importants, ils demeurent, à qualité équivalente, souvent bien inférieurs au marché privé:

▪ Tête de robinet	30,25€
▪ Flotteur de chasse WC	59,31€
▪ Vase WC (pot)	235,30€
▪ Flexible douche	33,02€
▪ Pommeaux de douche	33,19€
▪ Siphon sous évier ou lavabo	38,60€
▪ Ouverture d'une porte (si perte/vol) de clés	35,47€
▪ Serrure boîte aux lettres	37,15€
▪ Fusible 16A	31,52€
▪ Disjoncteur 20A	31,52€
▪ Vitre	49,58€



Précaution

Lorsque vous faites appel à notre cellule de maintenance, par respect pour le personnel d'exécution, vous devez le recevoir dans de bonnes conditions et lui faciliter la tâche.

Les lieux de l'intervention devront être dégagés et propres pour assurer l'accès aisé aux équipements nécessitant réparation.

Enfin, le logement doit être correctement entretenu, nos équipes ayant comme instruction de refuser toute intervention au sein d'appartements sales ou mal tenus et de signaler immédiatement ceux-ci à leurs responsables.





CONSOMMATION D'ÉNERGIE (eau, gaz, électricité)

Le budget moyen des charges d'un ménage en Belgique comprenant électricité, chauffage, eau, gaz et autres combustibles peut représenter entre 15% et 38% des dépenses. Ce n'est pas rien !

Tarif social ?

Votre loyer est calculé proportionnellement à vos revenus. Il n'en va malheureusement pas de même pour l'énergie.

Comme locataire d'un logement social, vous bénéficiez d'un **tarif préférentiel pour le gaz alimentant les chaufferies** (chauffage et eau chaude sanitaire).

La S.L.R.B. a également négocié des contrats spécifiques pour la fourniture d'électricité approvisionnant les communs et les chaufferies.

Mais l'énergie est chère et il vaut mieux gérer ses consommations en ayant, au quotidien, les bons gestes pour éviter tout gaspillage.



Quelques conseils...

Dans la cuisine : mettez un couvercle sur les casseroles. N'oubliez pas le bouchon avant de faire la vaisselle. Tous les 3 mois, dégivrez votre frigo et votre congélateur.

Dans le salon : dégagez vos radiateurs et convecteurs pour qu'ils diffusent correctement la chaleur. Éteignez les veilleuses de vos appareils électriques.

Dans la salle de bain : préférez une douche à un bain et n'y restez pas trop longtemps. Utilisez des pommeaux de douche qui réduisent les débits. Pour la lessive, privilégiez des programmes courts à basse température : 30°C suffisent la plupart du temps. Le séchage naturel plutôt que le séchoir permet également de grandes économies. C'est gratuit et meilleur pour le linge.

Soyez attentif à votre consommation. L'énergie la plus économique est celle que l'on ne consomme pas !

Dans votre appartement : En hiver, fermez les rideaux et les volets lorsque le soleil est couché. Purgez les radiateurs et enlevez la poussière des convecteurs. Pour économiser du combustible et garantir votre sécurité, faites procéder à un entretien annuel de votre chaudière individuelle.

Tous les jours, ventilez bien en ouvrant grand les fenêtres pendant 2x15 minutes. Veillez alors à couper le chauffage.

Éteignez les lampes en quittant une pièce. N'hésitez pas à remplacer les ampoules cassées par des lampes économiques. Diminuez la température ambiante de 1 degré. Baissez-la à 16° pour la nuit et lorsque vous quittez votre logement toute la journée.



À titre indicatif, quelques exemples de consommation d'appareils électroménagers.

Type d'appareil	Fréquence d'utilisation	Consommations annuelles moyennes	Coût en euros par an
Réfrigérateur	En continu	350 kWh	76,57 €
TV couleur en service	4h/jour	121 kWh	29,04 €
TV couleur en mode veille	En continu	59 kWh	12,90 €
Ordinateur	4h/jour	105 kWh	25,45 €
Ordinateur en mode veille	En continu	400 kWh	87,50 €
Machine à laver 60°	1 fois/semaine	77 kWh	16,85 €
Machine à laver 90°	2 fois/semaine	250 kWh	54,70 €
Lampe halogène	5h/jour	503 kWh	110,03 €
Lampe économique	5h/jour	34 kWh	7,44 €
Cuisinière taques classiques	35min./jour	928 kWh	222,73 €
Cafetière	10min./jour	42 kWh	10,08 €
Aquarium	En continu	876 kWh	191,63 €

(source : Energieguide - Sibelga)

Ces chiffres annuels sont établis sur des consommations moyennes évaluées sur la base de puissances moyennes réelles des appareils. Les coûts sont basés sur les tarifs 2009 de 0,24 €/kWh et 0,13 €/kWh la nuit en compteur bihoraire.

Les logements rénovés par le Foyer Laekenois

Dans les logements récents, une attention particulière a été portée à la conception. Les matériaux et techniques utilisés sont choisis pour assurer la meilleure isolation thermique et acoustique possible. Les installations de chauffage des immeubles concernés sont performantes.

Pour vous aider...

Un fascicule destiné à aider les habitants emménageant dans les bâtiments rénovés ou neufs de la Cité Modèle a été élaboré. Il explique comment régler au mieux votre installation et suivre de près vos consommations.

Intitulé « **Mon Guide Énergie** », vous le trouverez à la fin de ce classeur. Si vous souhaitez de l'aide afin de compléter régulièrement les tableaux, n'hésitez pas à contacter *l'asbl Cité Modèle*, le service social du Foyer Laekenois.



CERTIFICAT DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (PEB)

Depuis 2011, lorsqu'un bien est mis en location, un certificat PEB doit être délivré par le propriétaire. Celui-ci est établi par un certificateur indépendant. Il vous donne une estimation des performances énergétiques du logement que vous allez occuper.

Deux valeurs importantes

La classe énergétique

Lorsque vous achetez un appareil électroménager, la classe énergétique est indiquée sur l'étiquette. Cette échelle vous informe si votre nouvel appareil est économique ou énergivore.

Comme pour les appareils électroménagers, les logements ont également une échelle de consommation. Celle-ci est calculée sur base de caractéristiques techniques propres au bâtiment (isolation, orientation, système de chauffage, ...).

Sur le certificat qui vous est remis, l'échelle de consommation de votre nouveau logement est représentée. La colonne de droite reprend la lettre de la classe énergétique à laquelle appartient votre logement. L'échelle varie de A (vert foncé) à G (rouge foncé). « A » indique une performance très haute et « G » une performance très basse. La moyenne bruxelloise est également indiquée en pointillés.



Le montant de la consommation par m² est une approximation faite sur base des caractéristiques visibles du bâtiment. Votre consommation personnelle peut donc être différente.

L'unité de mesure est le kilowattheure d'énergie primaire par m² par an (KWhEP/m²/an), c'est-à-dire, le nombre de KWh qu'il faut de gaz pour chauffer 1m² du logement sur une année. 10 KWh correspondent à la consommation de 1m³ de gaz. Donc, si le logement est estimé à 311KWh/m²/an, il faudra 31,1 m³ de gaz/m²/an.

Les émissions de CO₂

Plus on utilise de combustible, plus on produit de dioxyde de carbone. Or, le CO₂ est le principal gaz à effet de serre, responsable des changements climatiques. Le nombre indiqué sur le certificat est une estimation du nombre de kilos de CO₂ rejetés dans l'air lorsqu'on chauffe 1m² du logement par an.

Les autres informations du certificat

En plus d'informations détaillées sur la performance énergétique du bâtiment ainsi que sur les émissions de CO₂, la dernière page apporte des **conseils** pour une utilisation rationnelle de l'énergie applicable directement par l'occupant.



RELEVÉ DES COMPTEURS ET DES CALORIMÈTRES

Pour calculer vos frais d'eau, d'électricité, de gaz et de chauffage, un relevé des compteurs et/ou des calorimètres est effectué **annuellement**.

Suite à ce relevé, nous établissons votre consommation pour l'année écoulée. Les avances mensuelles que vous avez payées chaque mois sont alors déduites. La différence vous sera réclamée ou remboursée selon que vos provisions auront été suffisantes ou non.

Compteurs d'eau

1. **Si la fourniture est assurée par le Foyer Laekenois** : le relevé s'effectue une fois par an par une société externe : *Ista*. Le décompte est établi annuellement, au mois de juin, et vous est communiqué via votre bulletin de loyer.
2. **Si la fourniture est assurée par la compagnie distributrice** : Vivaqua s'occupe du relevé et de la facturation.
3. Dans certains cas, **l'eau chaude est fournie par le Foyer Laekenois et l'eau froide par Vivaqua**.
Si vous êtes concernés, vous recevez chaque année :
 - le relevé annuel pour l'eau chaude effectué par la firme *Ista* ainsi que le décompte annuel établi par le Foyer Laekenois. La facture finale est comptabilisée en juin sur votre bulletin de loyer.
 - le relevé et la facturation par Vivaqua pour l'eau froide.

Compteurs d'électricité

Le relevé et la facturation se font par le fournisseur avec lequel vous avez signé un contrat.

Compteurs de gaz pour la cuisine et/ou le chauffage individuel

1. **Si la fourniture est assurée par le Foyer Laekenois** :
 - A la Cité Modèle : le relevé se fait par la firme *Ista*. La facturation est établie par le Foyer Laekenois et les charges sont reprises sur le bulletin de loyer du mois de juin.
 - Au Mellery et à l'Héliport-Anvers : la fourniture fait l'objet d'un forfait inclus dans les charges reprises sur votre bulletin de loyer.
2. **Si la fourniture est assurée par la compagnie distributrice** : le fournisseur avec lequel vous avez signé un contrat effectue le relevé et la facturation.



Calorimètre ou compteur intégrateur pour le chauffage collectif

Le relevé est effectué une fois par an par une société externe, *Ista*. Le décompte chauffage est établi annuellement et est comptabilisé sur votre bulletin de loyer de juin.





ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES, DES CHAUFFE-EAU ET DES BOILERS

Ces informations ne concernent que les habitants disposant dans leur logement :

- d'une chaudière individuelle au gaz produisant chauffage et eau chaude ;
- d'un chauffe-eau au gaz fournissant l'eau chaude ;
- d'un boiler stockant et distribuant l'eau chaude.

L'entretien de ces appareils est **à charge du locataire**, mais cet entretien s'organise de manière différente, suivant le type d'appareil.

Chaudière individuelle

Les locataires disposant d'une chaudière individuelle dans leur logement n'en sont pas propriétaires. Ils paient un supplément d'environ 15€/mois dans leurs charges pour bénéficier d'un **contrat d'entretien et de dépannage**.

Ce contrat comprend :

- une visite annuelle de contrôle et d'entretien de la chaudière ;
- l'intervention d'un technicien en cas de problème. Il suffit pour cela d'appeler la société chargée de l'entretien pendant les jours ouvrables.

Pour prendre **rendez-vous** en vue d'une visite de contrôle ou d'une intervention, contactez en fonction de votre chaudière :

- *Ariston - Chauffoteaux (02/333.48.88)*, si vous habitez l'avenue des Citronniers 39-57-61, rue du Rubis 15, rue Jean Heymans 1 ou chaussée Romaine 707, 709, 731A, 731B
- *Dispatching OCTOPUS (0800 23027)*, si vous habitez rue Pierre Strauwen 21B.
- *Bulex Service* pour les adresses non reprises ci-dessus.

Chauffe-eau et boiler

Le locataire est propriétaire de son chauffe-eau et/ou du boiler. Il doit faire appel **au minimum une fois par** an à la société de son choix pour entretenir l'installation.

Si l'appareil doit être remplacé :

- soit, le locataire fait appel à la société de son choix ;
- soit, le locataire fait appel aux services du Foyer Laekenois pour l'achat et le placement. Il lui est alors possible de solliciter un paiement étalé via le bulletin de loyer.



LE CO : UN GAZ TOXIQUE

Gaz incolore et inodore, le CO ou monoxyde de carbone peut être dangereux. L'intoxication au CO reste la première cause de mort toxique accidentelle en Belgique.

Si vous utilisez dans votre appartement un des appareils suivants :

- un convecteur au gaz pour vous chauffer ;
- un chauffe-bain pour produire de l'eau chaude ;
- une chaudière mixte raccordée sur une cheminée, pour le chauffage et l'eau chaude,

il est utile de connaître **quelques règles de sécurité** pour éviter les accidents !

Explications...

Ces appareils brûlent du gaz naturel pour fournir de la chaleur, mais ils dégagent aussi des fumées toxiques normalement évacuées par votre cheminée.

Lors d'une mauvaise combustion, ces fumées peuvent contenir du CO. C'est ce gaz qui est particulièrement dangereux pour la santé.

Ce dégagement nocif peut arriver, notamment si :

- votre appareil de chauffe est défectueux ;
- la ventilation du local n'est pas suffisante ou a été obturée ;
- il y a un problème à la cheminée.

Que faire pour éviter les risques d'intoxication :

- Faire entretenir les appareils au gaz chaque année ainsi que le conduit de cheminée.
- Veiller à ce que les pièces où se trouvent ces appareils soient bien aérées.
- Ne pas fermer la porte d'une salle de bain dans laquelle se trouve un chauffe-bain en fonctionnement.
- Ne jamais boucher une grille de ventilation (salle de bain, cuisine, débarras, local chaudière).
- Éteindre le chauffage pendant la nuit (dans votre chambre) ou si vous êtes absent.
- Aérer (en ouvrant la fenêtre) les différentes pièces de votre appartement au moins une fois par jour.
- Appeler un médecin en cas de malaises inexplicables, vertiges ou perte de connaissance.

En respectant ces quelques règles simples, vous limiterez fortement le risque d'une intoxication au CO !

Numéros d'urgence

En cas de danger faites appel aux services d'urgence :

Ambulance / pompiers 100 ou 112
Police 101



LA VIE ASSOCIATIVE

Conseil consultatif des locataires (Cocolo)

Le Conseil consultatif des locataires, plus connu sous le nom de *Cocolo*, a vu le jour en 2004 suite à une ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est constitué de 15 personnes élues tous les 3 ans par les locataires du Foyer Laekenois.

Ces **représentants des locataires** défendent l'intérêt collectif auprès des instances de notre société. Ils examinent avec les administrateurs du Foyer tous les **aspects collectifs** liés à la gestion de la société. Ils font part de leurs remarques, suggestions et éventuellement de leurs oppositions par rapport aux sujets abordés, à savoir :

- la méthode de calcul des loyers et des charges ;
- les comptes annuels ;
- les marchés d'entretien ou de rénovation du patrimoine immobilier ;
- les projets de réaménagement des abords des immeubles ;
- bien d'autres matières encore.

Le Cocolo dispose de deux représentants qui siègent au Conseil d'administration de sa société. Ces deux représentants ont depuis 2013 une voix délibérative (et non plus seulement consultative), ce qui signifie qu'ils peuvent prendre part aux votes éventuels.





Associations de locataires

Depuis de nombreuses années, plusieurs associations de locataires sont actives sur différents sites du Foyer Laekenois. Au fil des années, un véritable **partenariat** s'est créé entre ces associations et le Foyer.

Les membres de ces associations sont, bien souvent, locataires au Foyer Laekenois depuis plusieurs années. Bénévoles au service des habitants, ils se sont donné pour mission d'informer, d'aider et de distraire les locataires du Foyer Laekenois. Ils travaillent à créer un **dialogue constructif** avec la société et les pouvoirs publics, en vue d'améliorer la qualité de vie des habitants.

Depuis l'apparition du Cocolo, ces locataires actifs concentrent leurs efforts sur la convivialité entre voisins et l'organisation de fêtes de quartier sur les différents sites :

- **L'association des locataires de la Cité Modèle asbl** (ALCM),
- **L'Hélipan** (quartier Hélicopter-Anvers),
- **Bowawa** (Jean de Bologne, De Wand et Wannecouter),
- **Comité Ilot** (zone Bockstael),
- **Comité Mellery**.

Si vous souhaitez les contacter ou les rejoindre, la *Fédération des locataires* vous fournira toutes les coordonnées et renseignements utiles.

Fédération des locataires du Foyer Laekenois

Les associations de locataires actives sur nos différents sites d'implantation se sont regroupées en *Fédération*. Celle-ci coordonne les actions des associations locales et les aide dans leurs projets.



UNE DEMANDE DE MUTATION

Qu'est-ce que c'est ?

Si votre logement n'est pas conforme à votre composition de ménage, c'est-à-dire qu'il y a trop ou trop peu de chambres par rapport aux personnes habitant sous votre toit, vous pouvez faire une demande pour déménager vers un appartement adapté.

Quelles sont les conditions ?

Votre demande de mutation est examinée uniquement si :

- votre composition de ménage, prouvée à l'appui, a changé ;
- vous habitez depuis 2 ans au moins dans le même logement ;
- vous êtes en ordre de paiement de votre loyer et de vos charges ;
- vous avez rempli toutes vos obligations de locataire et respecté les lieux loués.

Quels sont les délais ?

Même si nous tentons de répondre rapidement aux demandes, l'attente peut être longue. Il faut en effet que des logements correspondant à votre composition de ménage se libèrent.





RÉSILIATION DU BAIL (RENON)

Deux cas de figure peuvent se présenter : soit vous souhaitez mettre fin à votre contrat, soit la société met fin au bail.

Vous désirez mettre fin à votre contrat de bail

Vous pouvez à tout moment mettre fin au bail en envoyant obligatoirement votre renon par **lettre recommandée**. Suite à votre courrier, vous recevrez la confirmation avec les instructions pratiques de fin de bail.

Le loyer doit continuer à être payé pendant la période de préavis.

Le préavis a une durée de **trois mois**, prenant cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel il a été envoyé à la société.

Exemple :

Vous envoyez votre renon le 20 janvier, le délai de trois mois commence le 1er février, votre logement doit être libéré

pour le 30 avril.

La société peut mettre fin à votre contrat de bail sous certaines conditions

Lorsque vous devenez propriétaire ou titulaire d'un droit réel (usufruit ou emphytéose) sur un bien immobilier en Belgique ou à l'étranger, vous ne pouvez plus bénéficier d'un logement social. Soit vous notifiez à la société votre souhait de mettre fin au bail avec un préavis de trois mois, soit la société vous notifiera la rupture de votre bail moyennant un préavis de six mois.

Lors du **décès** du signataire du bail, le bail est rompu. Les ayants droit (héritiers) doivent libérer le logement dans les trois mois au plus tard.

Même si vous ne renoncez pas à votre logement, **le propriétaire peut donner un renon** et le contrat peut prendre fin dans les cas suivants :

- si une rénovation lourde de votre logement est programmée ;
- si vous avez du retard dans le paiement du loyer ou d'autres montants dus ;
- si vous vous êtes rendu coupable de vandalisme, de désordres, de troubles de jouissance ou d'un acte jugé immoral, indigne ou préjudiciable par la société bailleuse ;
- si vous vous êtes rendu coupable de fraudes ;
- si vous refusez l'accès de votre appartement à la société ;
- sur décision de justice.

Le bail à durée déterminée arrive à terme

Un an avant la fin de votre bail à durée déterminée, votre situation est réexaminée. Vous serez invité à fournir les preuves de vos revenus et de votre composition de ménage.



- Si vous entrez toujours dans les critères, un nouveau bail est signé pour une durée de 3 ans.
- Si votre logement est suradapté, c'est-à-dire qu'il y a au moins 2 chambres excédentaires par rapport à votre composition de ménage, vous recevrez un renon pour votre logement actuel et une proposition de logement adapté (de confort identique et situé dans un rayon de 5 km). Un nouveau bail est alors signé pour une durée de 3 ans.
- Si vos revenus sont supérieurs à 150% du revenu d'admission, vous recevrez un renon définitif. Dans ce cas et si votre revenu est inférieur à 200% du revenu d'admission, vous pourrez présenter votre candidature à un logement moyen.



L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

L'état des lieux de sortie est un constat établi en votre présence par le responsable de site, pour déterminer les responsabilités de chacun. Ce constat est comparé systématiquement avec l'état des lieux d'entrée en tenant compte, s'il y a des dégâts, du nombre d'années de location.

Vous devez être présent **personnellement** à l'état des lieux. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire représenter par un expert immobilier de votre choix, mais vous devrez en supporter le coût. Si vous êtes dans l'incapacité d'être présent, vous pouvez vous faire représenter par la personne de votre choix moyennant une procuration écrite.

Le jour où s'effectue l'état des lieux, vous devez remettre l'ensemble des clés et badges en votre possession. Vous n'aurez donc plus accès au logement que vous quittez.

Important

Assurez-vous que vous avez effectué les **démarches** suivantes avant le jour de l'état des lieux de sortie :

1. l'appartement (ainsi que les caves et greniers éventuels) doit être entièrement vide et propre ;
2. les dégradations relevant de votre responsabilité comme locataire sont réparées ;
3. vous remettez l'ensemble des clés et badges en votre possession ;
4. le décodeur et les câbles pour la télédistribution sont présents dans le logement ;
5. vous avez transféré tous vos compteurs à votre nouvelle adresse. L'index est relevé lors de l'état des lieux par le délégué de la société ;
6. vous avez fait le nécessaire auprès des services postaux pour faire suivre votre courrier ;

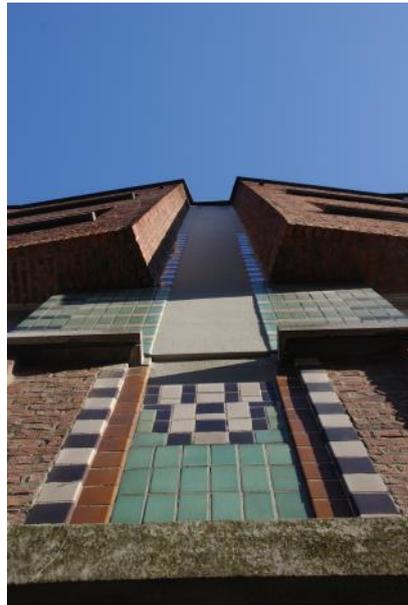
Que se passe-t-il avec la garantie ?

Dans les deux mois qui suivent la date de fin de bail, le Foyer Laekenois vous rembourse votre garantie avec ses intérêts, déduction faite de frais dus (dégâts locatifs, arriérés,..).

Vous recevrez les détails du décompte



7. la compagnie de téléphone et/ou de télédistribution est prévenue de votre déménagement.





L'ALLOCATION DE DEMENAGEMENT - INTERVENTION DANS LE LOYER (ADIL)

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'une allocation qui a pour but de permettre aux locataires ayant de faibles revenus de quitter un logement insalubre pour un logement adapté en leur offrant une **intervention** destinée à couvrir partiellement la **hausse du loyer** et les **frais de déménagement**.

Conditions pour introduire une demande :

- être locataire depuis un an au moins d'un logement insalubre ;
- le logement insalubre doit se situer dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- emménager dans un logement adapté dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- ne pas dépasser le plafond de référence des revenus imposables ;
- introduire une demande dans les 6 mois qui suivent la prise en location du nouveau logement ;
- avoir 18 ans au moins (ou être mineur émancipé) ;
- ne pas avoir déjà bénéficié de l'allocation de déménagement-installation et d'intervention dans le loyer (Adil) dans le passé ;
- ne pas être propriétaire d'un bien immobilier ou titulaire d'un droit réel (usufruit, emphytéose)
- l'ancien et le nouveau logement doivent être accessibles aux enquêteurs de l'administration.

Aides accordées

L'**allocation de déménagement-installation** peut vous aider à assumer vos frais de déménagement. Elle n'est accordée qu'une seule fois, au moment de l'introduction de votre demande initiale.

L'**intervention dans le loyer** peut vous être octroyée lorsque le montant entre le loyer de votre nouveau logement est supérieur à celui de votre ancien logement. Le montant de l'intervention est limité et n'est octroyé que pour une durée de 5 ans. Elle peut être renouvelée sous certaines conditions.

Où introduire votre dossier ?

Par **lettre recommandée** ou déposée contre accusé de réception au ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Administration de l'aménagement du territoire et du logement ⁽ⁱ⁾.

Pour tout renseignement complémentaire et/ou pour vous aider à introduire un dossier, contactez l'asbl Cité Modèle ⁽ⁱ⁾, service social du Foyer Laekenois.



NUMÉROS UTILES

Le Foyer Laekenois

Cité Modèle,
1020 Bruxelles
02/479.00.48
02/479.22.42
www.foyerlaekenois.be
info@flh.brussels

Asbl Cité Modèle (siège social)

Antenne Laeken Centre
Square Prince Léopold, 49/2,
1020 Bruxelles
02/477.19.90
asblcmv@flh.brussels
Antenne Cité Modèle
02/479.98.73
Antenne Quartier Nord
02/201.25.08

A **ABEA – Le Centre Urbain (Agence Bruxelloise de l'Énergie)**
Halles Saint-Géry, place Saint-Géry 1, 1000 Bruxelles
02/512.86.19 – www.curbain.be - info@curbain.be

B **Bruxelles Propreté**
0800/981.81 (numéro gratuit) - www.bruxelles-proprete.be

Bulex Service
Chaussée de Mons 1425, 1070 Bruxelles
02/555 13 33 - www.bulex.be - info@bulex.be

C **Chaffoteaux & Maury – MTS Group**
Avenue Mozart 1a, 1620 Drogenbos
02/333 48 88- www.chaffoteaux.be –
service.be@aristonthermo.com

CoCoLo – Conseil Consultatif des Locataires
Allée du Rubis, 1020 Bruxelles
cocolo.flh@gmail.com

CPAS (Centre public d'action sociale)
Antenne Bollen, rue Jan Bollen 33b, 1020 Bruxelles 02/421.47.10
Antenne Saint-Roch, chaussée d'Anvers 35, 1000 Bruxelles 02/274.02.50
Antenne NOH, Avenue de Versailles 144, 1120 Bruxelles 02/563.00.80
www.cpasbru.irisnet.be

D **Déchetterie régionale (Nord)**
Rue du Rupel 6, 1000 Bruxelles (près du Pont Van Praet, le long du canal)
0800/981.81 (numéro gratuit) - www.bruxelles-proprete.be



F **Fédération des locataires du Foyer Laekenois**
Rue Champ de la Couronne 46-48, 1020 Laeken.
02/478.98.77 - 0473/715.154
Permanence : tous les mardis de 15h à 18h ou sur rendez-vous.

I **Infor Gaz Elec**
Chaussée d'Haecht 51, 1210 Bruxelles
02/209.21.90 - www.inforgazelec.be - info@gazelec.info

ISTA
Square Marie Curie 50, 1070 Bruxelles
02/523.40.60 - www.ista.be - info@ista.be

M **Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale**
Service public régional de Bruxelles Logement
Rue du Progrès, 80 boîte 1, 1035 Bruxelles
Guichets (dépôt de dossiers et de documents) : du lundi au vendredi de 9h00 à 11h45
02/204.14.01 suivi des dossiers ADIL déjà introduits (le lundi et jeudi de 9h00 à 12h00) - www.logement.brussels.be - logement@srpb.brussels

P **Police** - Bureaux dans votre quartier :

- Boulevard Émile Bockstael 244, 1020 Bruxelles 02/279.88.10
- Avenue Houba de Strooper 141, 1020 Bruxelles 02/279.82.10
- Rue du Houblon 6, 1000 Bruxelles 02/279.73.10

www.polbru.be

Proximus
Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles 02/202.41.11

S **Sibelga**
02/549.41.00 Pour obtenir son (ses) code(s) EAN.
www.sibelga.be

S.L.R.B. (Société du Logement de la Région bruxelloise)
Rue Jourdan 45-55, 1060 Bruxelles
Tél. : 0800/84.055 (numéro gratuit) - slrb@slrb.irisnet.be - www.slrb.irisnet.be

T **Telenet**
Bruul 70, 2800 Mechelen
015/66.66.66



U Urgences

- Ambulance et pompiers 100
- Police 101
- Urgences (n° européen) 112

Pour un problème relatif aux ascenseurs : 0800/170.70
attention que tous les immeubles ne sont pas gérés par la même société
d'ascenseurs)

Pour les autres problèmes, service de garde 0800/230.27

V Ville de Bruxelles - Service population

- Centre administratif

Boulevard Anspach 6, 1000 Bruxelles
02/279.22.11

- Bureau de liaison à Laeken

Rue Tielemans 21, 1020 Laeken
02/279.37.00

Ville de Bruxelles - Service propreté

0800/901.07 (numéro gratuit) - www.bruxelles.be

Vivaqua

02/518.81.11 - 02/739.52.11 (urgence 24h/24, 7 jours/7) - www.vivaqua.be



La présente version est la mise à jour de l'édition de 2010.

Rédaction : Patricia Appeljan, Christophe Pourtois

Comité d'accompagnement : Patricia Appeljan, Vincent Renier, Krist Vandervorst

Coordination et recherches iconographiques : Patricia Appeljan

Correction : Christophe Pourtois

Relecture : Marie-Noëlle Dumeunier, Tom Lenaerts, Patricia Appeljan, Krist Vandervorst

Remerciements : L'ensemble du personnel du Foyer Laekenois et de l'asbl Cité Modèle qui a participé de près ou de loin à la réalisation de ce classeur

Illustrations : ©Le Foyer Laekenois scrl

©Médiane sprl : illustrations – photos

©Jac Peten : Illustrations

©Mgpix sprl : photo

©Willy Damoiseau : photo

Création graphique et mise en page : Kramik / adaptation Yacine Saïdi

Traduction : BD&D Translations sprl

Impression : Print Agency

Assemblage : Print Agency

Éditeur responsable : Christophe Pourtois, Directeur général, Le Foyer Laekenois scrl, Cité Modèle, 1020

La reproduction des textes et illustrations n'est autorisée qu'après accord écrits préalables de l'éditeur responsable et moyennant citation de la source.