

TOCTOK



Le trimestriel du Foyer Laekennois / Printemps 2026 / n°74

DOSSIER : Intervention technique





04 / DOSSIER

Entretien logement



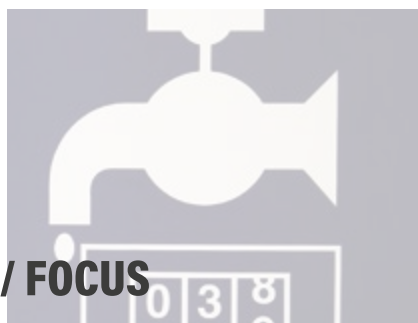
07 / PORTRAIT

Benoit



08 / RÉNOVATIONS

Rénovations en cours



10 / FOCUS

Energie



© Thomas Coucq

12 / MAISON DE LA CRÉATION

MC - Cité Modèle - Bockstael - Gare



14 / MICRO TOC-TOK

Je vois



15 / ÇA BOUGE DANS LES QUARTIERS

Appels à projets



16 / IDÉES DÉCOUVERTES

ce que tu ne vois pas

Edito

Chères, chers locataires,

Dans un contexte où les questions énergétiques occupent une place centrale dans notre quotidien, ce nouveau numéro de Toc Tok met en lumière un enjeu qui nous concerne toutes et tous : la consommation d'énergie et son coût.

Face à l'augmentation des prix et aux défis liés à la transition énergétique, il devient essentiel de mieux comprendre ce qui relève de chacun. C'est pourquoi notre dossier propose un éclairage sur la répartition des interventions entre le Foyer Laekenois et les locataires. Qui fait quoi dans le logement ? Quels sont les travaux pris en charge par le Foyer et ceux qui incombent aux occupants ? Autant de questions concrètes auxquelles nous tentons d'apporter des réponses claires, afin de mieux vous accompagner au quotidien.

Au-delà de ces aspects pratiques, ce numéro se veut également un espace d'information et de partage. Vous y retrouverez nos rubriques habituelles, dont le portrait qui met à l'honneur notre premier accompagnateur social de chantier.

Parce que bien s'informer, c'est aussi mieux agir, nous espérons que cette édition vous apportera des repères utiles et contribuera à une meilleure compréhension des enjeux énergétiques dans votre logement.

Bonne lecture à toutes et à tous.

Ahmed El Ktibi



Ahmed El Ktibi
Président du Foyer Laekenois

« mieux vous accompagner
au quotidien »

Toc-Tok 74 - PRINTEMPS 2026

Éditeur responsable :

Christophe Pourtois, Directeur général
Le Foyer Laekenois sc
Avenue de l'Arbre Ballon 5A • 1020 Bruxelles
tél. : 02 479 00 48 • fax : 02 478 49 36
www.foyerlaekenois.be
toctok@flh.brussels
Imprimé sur papier FSC

Copyright :

Sauf mention contraire : Le Foyer Laekenois / l'asbl Cité Modèle, p.12 Maison de la Création.

Comité de rédaction :

Président du Foyer Laekenois :
Ahmed El Ktibi / Asbl Cité Modèle : M-N.
Dumeunier / MC- Cité Culture : A. Aller

FLH

Indien u uw nieuwsbrief liever in het Nederlands

dan in het Frans ontvangt, stuur een mail naar toctok@flh.brussels of een brief naar "De Lakense Haard, Toc-Tok, Dikke Beuklaan, 5A, 1020 Brussel".

Entretien de votre logement et le Service Technique

Le Foyer Laekenois poursuit l'amélioration de ses services. Désormais, une nouvelle ligne téléphonique unique est disponible pour vos problèmes techniques.

Lorsque vous rencontrez un problème, selon sa nature, plusieurs options vous sont proposées :

Le Service aux Locataires

Il se charge de vos demandes concernant : le loyer, les charges et les consommations, les retards de paiement, les renseignements généraux, etc.

ATTENTION, depuis le 02/03/26, vos demandes d'interventions techniques sont prises en charge par le Service Technique par téléphone et par courriel uniquement.

Du lundi au jeudi, de 8h30 à 11h30, vous pouvez appeler le 02/474.05.70 pour vos demandes d'interventions techniques.

Le Service technique

Il est désormais accessible directement par téléphone. Il se chargera d'intervenir dans les logements, sous certaines conditions.

Rappel des interventions et des entretiens qui sont pris en charge par le locataire :

Cuisine, salle de bain et toilettes

- Remplacer les joints des robinets ;
- entretenir les joints de silicone (évier, lavabo, baignoire, douche) ;
- détartrer, déboucher et nettoyer avec les produits adéquats les canalisations, wc, évier, lavabo, douche et baignoire ;
- entretenir le 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.

Urgences

Le Foyer Laekenois 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.

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

- 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).
- tout travail de petit entretien et réparation à effectuer dans votre logement.

Prévention et Entretien

En qualité de locataires, vous devez prendre soin de votre logement. La propreté permet de garder votre logement en bon état.

Humidité

En hiver, il est aussi important de ventiler son logement. Aérer 15 minutes par jour, permet d'évacuer l'humidité de l'appartement. L'humidité est produite par les vapeurs de la cuisine, les douches, du linge qui sèche mais aussi les habitants du logement.

En plus d'aérer, il est important de garder son logement à plus de 16 C°. Ces petits gestes permettent de diminuer la condensation et donc l'apparition des moisissures.

Usage des balcons

Il est interdit de mettre des encombrants sur les espaces extérieurs. Pour des raisons de sécurité car ces objets peuvent prendre feu. De plus, tout

objet peut bloquer l'accès aux pompiers pour une intervention rapide.

Les parties communes.

Il est impératif de laisser les couloirs, les halls et les escaliers libres. Pour des raisons de sécurité toutes les parties communes doivent être libres de tout obstacle en cas d'évacuation. Merci de ne rien abandonner dans les communs. Vélos, poussettes, engins motorisés ou meubles doivent être stockés dans les lieux prévus à cet effet.

Les ascenseurs

Le dépannage des ascenseurs est à charge de la société inscrite dans la cabine. De nombreuses incivilités et actes de vandalisme des cabines sont constatées. Cela entraîne de nombreux coûts financiers et des dommages pour les locataires.

Encombrants

Le locataire est responsable de l'évacuation des encombrants. En cas de dépôt illégal, les frais d'évacuation seront facturés. Il existe plusieurs solutions gratuites pour vous aider. La Ville de Bruxelles organisent des collectes gratuites, et Bruxelles-Propreté met à disposition gratuitement les Recypark.

Info

Ville de Bruxelles :

En ligne, sur www.bruxelles.be, via MyBXL.

Par e-mail à info@brucity.be avec une copie recto/verso de votre carte d'identité.

Par téléphone au 02/279.22.11.

Bruxelles-propreté :

www.arp-gan.be



Le Foyer Laekenois est accessible par téléphone **du lundi au jeudi, de 9:30 à 11:30.**

Le **Service Technique** du Foyer Laekenois est accessible par téléphone au **02/474.05.70.**

Le **Service aux Locataires** du Foyer Laekenois est accessible :
par téléphone : **02/479.00.48**
par email, à l'adresse **locataire@flh.brussels.**

N'oubliez pas d'indiquer **vos coordonnées** ou **votre numéro de locataire** pour que nous puissions vous répondre.

Benoit Fockede

Accompagnateur social de chantier

Benoit, psychologue de formation, a entamé son parcours professionnel dans le domaine social en travaillant pour la Croix-Rouge, où il était chargé de l'accueil des demandeurs d'asile. Souhaitant approfondir ses compétences, il a ensuite suivi une formation en médiation, obtenant un certificat universitaire de médiateur agréé en justice, équivalent à un deuxième master.

« En mars 2021, j'ai rejoint l'équipe de Bravvo en tant que médiateur social sur la zone Cité Modèle. En parallèle j'ai aussi occupé pendant six mois la fonction de coordinateur d'un espace de rencontre parents-enfants, un dispositif mis en place en collaboration avec Solidaris. Cette expérience, riche sur le plan humain – notamment au regard du droit supérieur de l'enfant avec ses deux parents – s'est révélée complexe en raison de contraintes organisationnelles importantes, notamment la gestion d'équipes aux horaires très fragmentés.

À l'issue de ce contrat que j'ai choisi de ne pas prolonger, je suis retourné chez Bravvo, cette fois en tant que médiateur social dans le quartier des Marolles. Cette opportunité m'a permis de relever un nouveau défi, dans un environnement plus proche de mon lieu de vie. J'y suis resté jusqu'en avril de l'année suivante.

Après cette expérience, j'ai pris le temps de voyager autour de la Méditerranée, avant de revenir en Belgique et de rejoindre le Foyer Laekenois.

Depuis décembre, j'y occupe une fonction nouvellement créée : celle d'accompagnateur social de chantier. À ce titre, je suis le premier à exercer



ce rôle au sein de l'organisation. Ma mission principale consiste à rencontrer l'ensemble des habitants afin de me présenter, d'identifier d'éventuelles situations de vulnérabilité et d'anticiper les besoins spécifiques liés aux travaux en cours.

J'agis également comme un interlocuteur privilégié et je suis un relais entre les habitants et les différents intervenants du chantier (entrepreneurs, équipes techniques, etc.). Dans cette optique, je veille à être accessible et disponible : lors de chaque rencontre, je remets aux habitants un document explicatif contenant mes coordonnées et je les informe que je suis leur point de contact principal pour toute question ou difficulté. Mon objectif est de garantir que chacun puisse obtenir des réponses claires, même lorsque celles-ci ne correspondent pas toujours aux attentes initiales. »

Projets en cours

Laeken Nord

Travaux d'installation de panneaux photovoltaïques. Proposition faite pour 55 maisons, soit 700 panneaux solaires.

Le Quartier Nord

Chaussée d'Anvers 61-63 :

Travaux en cours, concernant :

- La rénovation et isolation de l'enveloppe avec remplacement des menuiseries extérieures.
- L'installation d'un nouveau système de ventilation hygiénique centralisé.
- L'ajout d'une nouvelle structure métallique en façade supportant de nouveaux balcons terrasses. Intégration des loggias existantes des cuisines au volume chauffé.
- Transformation complète du rez-de-chaussée du n°61 en espaces partagés pour les habitants avec un parking pour vélos.
- Aménagement des toitures plates en toiture végétalisée.

6 immeubles de la chaussée d'Anvers et avenue de l'Héliport :

Isolations des façades sud, l'auteur de projet a été désigné, démarrage de l'avant-projet.

Cité Modèle

Poursuite de la rénovation globale des immeubles 03 et 08.

Pour l'immeuble 01, le processus de désignation de l'entrepreneur est en cours.

Certification PEB

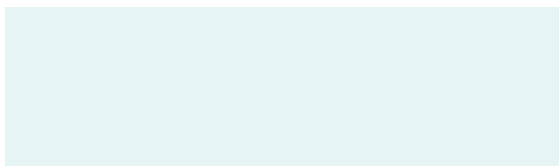
Le Foyer Laekenois démarre le processus de certification PEB de son patrimoine. Tous les logements recevront une certification qui indiquera la Performance Energetique des Bâtiments.

Ce certificat se base sur plusieurs indicateurs tels que la consommation théorique et les pertes d'énergie du logement, ou encore les émissions de CO2 du bâtiment.

Cette mission débutera en avril 2026, avec comme objectif la certification de 150 logements par mois. Ce travail sera effectué par une société agréée, Certinergie.

Vous recevrez un courrier du Foyer Laekenois, dans lequel vous serez prévenu des démarches à suivre. Une fois le rendez-vous pris, l'agent certifieur effectuera une visite technique d'une quinzaine de minutes dans votre logement.

Nous vous rappelons que **vous recevrez obligatoirement un courrier du FLH, suivi d'une confirmation du jour de visite par Certinergie.** En cas de doute un numéro de téléphone vous sera communiqué dans le courrier. (Voir l'article en page 11 du Toc Tok).



Augmentation du coût de l'énergie

2026 sera marquée par l'augmentation du prix de l'énergie. Que ce soit l'eau, le gaz ou l'électricité, nous serons tous affectés par des montants de factures en hausse. La consommation des énergies devra être analysée pour permettre des économies. Etat des lieux en région bruxelloise.

Eau.

Le gestionnaire de distribution de l'eau, Vivaqua, a augmenté le prix de l'eau de 12,5 %. Ce qui représente en moyenne une augmentation de 1,70€ par mois et par personne. Veillez à surveiller votre consommation. En cas de nécessité, des solutions existent, contactez Vivaqua pour plus d'informations.

Gaz

Depuis 2026, le prix du gaz est en forte augmentation. Cela pourrait avoir un impact sur vos charges, tout dépendra du type de contrat que vous avez.

Electricité

Une hausse de 6% du prix de l'électricité est à prévoir.

Face à cette augmentation, notre consommation peut être facilement modifiée. Voici quelques astuces, qui combinées, peuvent diminuer le montant de vos charges :

- Éteindre le chauffage la nuit, et adapter la température des pièces (16°C étant le minimum recommandé)
- Fermer les portes permet de garder les pièces chauffées.



- Les radiateurs doivent être purgés et dégagés de tout meuble (éviter de mettre un sofa devant). Un réflecteur de chaleur disposé à l'arrière augmente l'effet de chaleur dans une pièce.
- Eviter les chauffages électriques, grand consommateur d'énergie.
- Penser à éteindre les lumières inutiles
- Utiliser des multiprises possédant un interrupteur, afin d'éteindre plus facilement les appareils en veille.
- Débrancher les chargeurs. Même sans être connectés à un appareil, ils consomment de l'électricité.
- Dans un congélateur, au-delà de 3mm de glace sur les parois, vous pouvez le dégivrer. Cela réduira la consommation d'électricité.
- Prendre des douches de maximum 5 minutes, et installer un pommeau de douche économique diminuera la consommation d'eau.
- En cuisinant, couvrir ses casseroles réduira le temps de cuisson et donc de consommation d'énergie.

Vol par ruse

Comment se protéger du vol par ruse : les conseils pratiques de votre conseiller prévention vol.

Les voleurs ne manquent pas d'imagination. Certains se font passer pour des policiers, des agents communaux ou même des employés d'entreprises de distribution de l'eau, de gaz, d'électricité ou de banque. Leur but ? Gagner votre confiance pour vous dérober de l'argent, des objets ou des informations personnelles. Cette forme de criminalité s'appelle le vol par ruse, et tout le monde peut en être victime. Nos conseils vous permettront de mieux vous protéger.

Qu'est-ce que le vol par ruse ?

Le vol par ruse peut se manifester de différentes façons :

À domicile : quelqu'un se présente chez vous sous un faux prétexte (contrôle, réparation, aide urgente...) et profite d'un moment d'inattention pour vous voler.

À distance : par téléphone, SMS, e-mail ou message, une personne peut se faire passer pour une banque, la police ou une entreprise afin d'obtenir vos données personnelles ou bancaires.

Combinaison des deux : par exemple, un faux employé de banque vous contacte par téléphone pour signaler une opération suspecte, puis propose de passer chez vous pour « vous aider ».

Nos conseils pour vous protéger du vol par ruse. Avant d'ouvrir la porte :

- Vous êtes chez vous : vous n'êtes jamais obligé d'ouvrir, même à un policier.
- Identifiez toujours le visiteur (judas, entrebâilleur, vidéophone, fenêtre).
- Si vous ne connaissez pas la personne, n'ouvrez pas.
- Donnez l'impression que vous n'êtes pas seul chez vous.
- En cas de doute, ne laissez pas entrer la personne et demandez-lui de revenir plus tard.

Demandez toujours son identité, la raison de sa visite et sa carte de légitimation. Vérifiez son identité en appelant directement la société concernée (numéro officiel). Vous pouvez aussi contacter votre policier de quartier.

Règles importantes à retenir :

- Ne laissez jamais un inconnu seul chez vous.
- Ne dévoilez jamais vos cachettes, même à un soi-disant policier.
- Aucun agent ne fait du porte-à-porte pour demander un paiement immédiat.
- Un policier ne demande jamais le paiement d'une amende en liquide.
- Exigez toujours une facture envoyée par courrier avant tout paiement.

Victime d'un vol par ruse ?

- Contactez immédiatement Card Stop pour bloquer vos cartes et comptes bancaires au 078 170 170.
- Déclarez les faits à la police (en ligne ou au commissariat).
- Transférez les messages suspects à : suspect@safeonweb.be.

Comment reconnaître un vrai policier ?

- Carte de légitimation : taille d'une carte bancaire, délivrée par une autorité officielle. C'est la seule preuve réelle.
- Plaques d'identification : à droite, plaque nominative (nom et zone de police) ; à gauche, plaque de grade.
- Autorisation d'entrer : un policier ne peut pénétrer chez vous qu'avec votre accord ou un mandat officiel.

Pour plus d'informations en matière de prévention du vol et de la cybercriminalité, contactez les conseillers en prévention vol de Bravvo via techno.bravvo@brucity.be ou [02/279.65.13](tel:022796513) / bravvo.be

AGENDA — MC - Cité Modèle

Rue du Rubis - 1020 Laeken

AVRIL

21/01 > 31/08 **Je vois, je vois ce que tu ne vois pas**
Exposition

MAI

02/05 **Fête des mères**
12:00 > 18:00
Repas - concert
| Sur réservat.

JUIN

12, 14/06 **viva la fiesta Junina**
12:00 > 18:00
Concert
| Sur réservat.

AGENDA — MC - Gare

Rue du Champ de l'Eglise 2 - 1020 Laeken

AVRIL

30/04 **The invisible voices**
09:30
Projection - docu
| Tout public

MAI

02/05 **Sina Kienou (Raconte)**
15:00
Concert
| Sur réservat.

06, 13, 20/05 **Carnaval de Laeken**
14:00 > 17:00
Ateliers et parade
| Tout public - Gratuit

13/05 **Chant pour tou.s.tes**
18:00 > 21:00
Atelier
| Tout public - Gratuit

13/05 **Repair café**
18:00 > 21:00
Atelier
| Tout public - Gratuit

23/05 **Carnaval de/van Laeken**
16:00
Parade
| Tout public - Gratuit

28/05 **Cuba & Alaska**
Projection - docu
| Tout public

JUIN

06/06 **Zouratié Koné (Raconte)**
15:00
Concert
| Sur réservat.

25/06 **La dernière rive**
Projection - docu
| Tout public

Infos et réservations
www.maisondelacreation.org



© Minh

AGENDA — MC - Bockstael

Place Emile Bockstael - 1020 Laeken

AVRIL

30/04 **Autour de Shakespeare**
18:00 Conférence - projection
| Tout public - Sur réservat.

MAI

17/05 **Ce qui pousse en nous**
14:30 > 18:00 Théâtre
| Dès 8 ans - Sur réservat.

JUIN

04>08/06 **Sans flancher**
20:30 Théâtre
| Dès 12 ans - Sur réservat.

28/06 **Déballage**
14:00 > 19:00 Atelier, concert
| Tout public



ASBL Cité Modèle

Les permanences changent d'horaires :

Nouveaux horaires :

Square Prince Léopold 10, 1020 Laeken

Lundi, mardi et jeudi : 9h – 12h

Cité Modèle 068 1^{er} étage, 1020 Laeken

Lundi, mardi et jeudi : 9h – 12h

Proxindord : Chaussée d'Anvers 63, 1000 Bruxelles

Mardi et jeudi : 9h – 12h

Mathieu Desmaré 10, 1020 Laeken

Mardi : 9h – 12h



Les ateliers deviennent des permanences informatiques !

Finis les cours collectifs, place aux permanences personnalisées : nous serons désormais disponibles pour vous aider directement dans vos démarches numériques.

Envoyer un document, payer une facture en ligne, prendre un rendez-vous... Nous répondons à toutes vos questions, pas à pas.

Cité Modèle : chaque premier lundi du mois, de 9:30 à 11:00 au local 15 (au pied des immeubles 9 et 15).

Mellery : chaque dernier lundi du mois, de 9:30 à 11:00 au local de l'antenne sociale de l'Asbl Cité Modèle.

Venez quand vous voulez avec vos questions, nous sommes là pour vous donner un coup de main concret, au moment où vous en avez besoin.

Projet « Four à Pain »

On cherche des repreneurs !

Le Four à Pain, lancé il y a quelque temps à la Cité Modèle, est un projet collectif animé par des habitants. Il s'agit d'un lieu de rencontre, de partage, de cuisson artisanale : pain, pizzas, moments conviviaux, etc., ouverts aux habitants du quartier.

Aujourd'hui, ceux qui l'ont fait naître aimeraient léguer ce projet à de nouvelles personnes intéressées pour le faire vivre, le développer ou tout simplement participer.

Si vous êtes motivé-e(s), que vous avez envie de vous investir ou simplement de découvrir comment ça marche, contactez-nous.

Tel. : +32 491/37.33.75 - Kichou Zakaria



Je vois, Je vois, ce que tu ne vois pas



Réalisé grâce à la complicité et à la générosité des habitants de la Cité Modèle, laissez vous porter dans ce village tout en hauteur. N'hésitez pas à lire notre article en page 14.

Exposition en Plein Air dans la Cité Modèle jusqu'au 31/08/2026. Des plans sont disponibles à la Maison de la création, allée du Rubis Annexe Bloc3, 1020 Laeken.