COMPTE-RENDU - RÉUNION GÉNÉRALE DE LOCATAIRES -13/06/2024

167, avenue de la Fauconnerie

CONTEXTE DE LA REUNION :

La participation des locataires est au cœur du fonctionnement de notre coopérative et, tous les ans, plusieurs réunions thématiques sont organisées : Assemblée Générale, réunions de locataires dans les immeubles, petits-déjeuners, ... En l'absence de COCOLO (Conseil Consultatif de Locataires), le Logis-Floréal doit organiser des réunions générales de locataires. Cette réunion du 13 juin est la première réunion organisée sous ce format.

Plusieurs "tables de discussion" ont été organisées :

- Création d'une nouvelle asbl pour dynamiser les espaces communs et présentation du nouvel espace coopératif
- La propreté dans la cité et aux abords des logements
- L'entretien des jardins : trucs & astuces de notre chef-jardinier
- Autres thèmes, vos questions !

Environ 75 personnes ont participé à cette rencontre. Nous vous remercions pour votre nombreuse participation !

SYNTHESE DES TABLES RONDES :

Constitution de l'asbl « les Espaces à tisser » (animation : Delphine JACQUES)

Le Logis-Floréal est en train de constituer une asbl pour dynamiser la vie coopérative et favoriser l'implication des habitants dans cette dynamique participative. Le but de l'asbl est aussi de gérer les différents espaces coopératifs :

- La salle de spectacle et le bar du Studio Logis (située rue des Trois Tilleuls 139)
- La Maison de Tous (située Square des Archiducs 1-3)
- Le 167 (nouvel espace coopératif, situé au 167 avenue de la Fauconnerie – où a eu lieu la réunion)
- L'espace de la Place Wauters 2-4 (qui accueille le « Visitor Center », projet des Compagnons de quartier Floréal)

Cette asbl sera gérée par Le Logis-Floréal et constituée d'habitants et de collectifs du quartier. L'asbl peut accompagner les habitants qui souhaitent proposer des projets pour les habitants de la cité-jardin, via des appels à projets par exemple. L'asbl travaillera en complément du réseau de partenaires du quartier afin de répondre aux besoins des habitants.

Voici quelques suggestions proposées pendant l'atelier :

- Gérer et mettre en place des espaces barbecue (par exemple sur la place Messine)
- Proposer des tables de conversation en français
- Avoir un espace pour se rencontrer, lire le journal, prendre un café, ...
- Espace pour les personnes âgées : pour se promener, changer d'air, avoir un contact social
- Espace pour les jeunes : créer un groupe de parole avec les jeunes, créer une charte avec eux pour cadrer l'organisation des activités, proposer des activités l'après-midi 1 ou 2 h le week-end, le mercredi, …

Propreté dans le quartier (animation : Géraldine THOMAS & Mamadou SARR)

Nous utilisons une carte du territoire qui pointe les difficultés en matière de propreté et de gestion des déchets dans la cité-jardin (un premier diagnostic a été effectué par l'équipe du Logis-Floréal et les partenaires). L'objectif de l'atelier est de vérifier avec les locataires présents, qui sont des "experts" de leur habitat, si tous les points noirs et toutes les problématiques identifiées ont bien été recensées sur cette carte.

Propreté dans et autour des immeubles : Nous constatons qu'il y a plus de difficultés dans et aux abords des immeubles, dépôts sauvages autour des conteneurs (par ex à Vander Swaelmen 7-9).
Au sein des immeubles (par exemple Fauconnerie) : les caves et couloirs sont souvent remplis de détritus. Ils sont régulièrement enlevés et nettoyés par Le Logis-Floréal mais ensuite l'enlèvement est refacturé à tous les locataires. Les locataires qui ne commettent pas ces dépôts en ont marre de payer pour les autres. Au cas où le/la responsable est identifié, la facture lui sera directement adressée.

Propreté publique :

- Certaines personnes trouvent le quartier plus propre. D'autres pensent qu'il y a beaucoup de déchets jetés dans la rue. La Commune manque de moyens, et il n'y a plus de balayeur de rue dans la cité-jardin. Les petits déchets dans les espaces verts et sur les trottoirs sont donc ramassés par l'équipe de jardiniers, au dépend de l'entretien des espaces verts, ou par les « Ambassadeurs propreté », un groupe d'habitants. Merci à elles/eux ! Important de rappeler que la propreté publique est une grande responsabilité citoyenne et l'affaire de toutes et tous.
- Certaines corbeilles publiques débordent à Dryades et Berensheide. Qui a la charge de les vidanger ?
- Problématique des déchets et de l'insécurité dans certains parkings.
- Avenue du Ramier: problématique de déchets sauvages liés à des entretiens de voitures réalisés au bout de la venelle ? Mamadou indique qu'il n'a pas connaissance du problème, si aucune plainte n'est formulée au Logis-Floréal, il ne peut pas intervenir.

Collecte des déchets :

- Il y a encore trop de sacs poubelles dans les rues qui ne sont pas placés dans des poubelles rigides. Elles sont obligatoires.
- Rappel : les poubelles doivent être rentrées après la collecte de Bruxelles-Propreté.
- Lorsqu'il y a un oubli de collecte, il est nécessaire de s'adresser à Bruxelles propreté (0800/981 81), cela n'est pas du ressort du Logis-Floréal.
- Des locataires suggèrent d'organiser 3x par an une collecte d'encombrants au pied de certains immeubles problématiques (recypark mobile)

Mamadou Sarr explique son rôle : en tant **qu'agent de convivialité**, il va à la rencontre des habitants, écoute et identifie les problèmes de vivre-ensemble (dont les problèmes de gestion des déchets font partie) et tente de les résoudre à l'amiable avec les locataires. Il rappelle régulièrement les règles fixées dans le Règlement d'Ordre Intérieur.

Le service propreté de la Commune de Watermael-Boitsfort fait un travail de **prévention** et de **sanction** : lorsqu'il y a des immondices ou des encombrants, ils sont habilités à sanctionner les personnes responsables (si elles sont identifiées). Le montant des taxes est disponible sur le site de la Commune (par ex. 500€ pour 1m³ d'encombrants ménagers).

Quelles actions possibles?

- Vous souhaitez prêter main forte à la propreté publique dans un climat positif ? Rejoignez le groupe des « **Ambassadeurs propreté** », afin de participer à des actions de ramassage ponctuel : https://www.ap1170.org/ (il s'agit d'une initiative citoyenne).
- Rappel : l'utilisation des poubelles rigides (noires et oranges) est obligatoire ! Elles sont disponibles gratuitement à la Commune de WB tous les vendredis de 8h à 10h.
- Contacter **Bruxelles propreté** pour l'enlèvement d'encombrants: 0800/981.81. – enlèvement de 3m³ gratuits / personne / an – ou aller au **recypark d'Auderghem** – 1860 ch. De Wavre

Entretien des jardins (animation : Daniel VAN HASSEL)

Outre des félicitations et remerciements pour le travail des jardiniers, les interventions principales font part de nuisances diverses :

- **Manque d'entretien des jardins avoisinants** : une procédure a été mise en place par Le Logis-Floréal : après une tentative de prise de contact direct par les responsables jardiniers, une carte d'avertissement est mise dans les boites aux lettres des habitants concernés ; sans action de leur part, une lettre de mise en demeure est envoyée par le service locatif.

- **Nuisances causées par des arbres trop hauts** : régulièrement ceux situés trop proches des maisons sont abattus et remplacés plus loin dans la parcelle ; rappel a été fait que nous sommes dans un site arboré d'un haut intérêt naturel et climatique, les arbres assez loin des habitations doivent être préservés, même s'ils perdent leurs feuilles en hiver, que leurs fruits tombent dans les jardins ou les terrasses ou qu'ils provoquent des allergies. Le cas échéant, Le Logis-Floréal assure l'élagage et l'abattage des arbres à haute tige situés sur sa propriété. Les buissons et arbustes dans les parties privatives sont de la responsabilité des habitants. Comment les en (ré)informer?

- **Plusieurs jardins ou haies sont envahis de bambous :** à qui incombe le travail de les enlever quand ils viennent d'un jardin voisin ? Nous avons peu de moyen de pression.

- **Nuisance par l'utilisation de machines le dimanche** : renvoi vers la police et la commune.

- Des soucis sont relevés dans les **plaines de jeux** pour petits : des ados s'y rassembleraient de manière bruyante : renvoi vers la police.

- **Concernant la taille règlementaire des haies**, certains se plaignent que celles des voisins sont trop hautes, d'autres que les voisins taillent trop bas ! Il n'y a pas de restriction légale concernant la période de taille des haies. En période de nidification, les seules restrictions concernent l'élagage et l'abattage des arbres. Il est conseillé de vérifier dans les haies qu'il n'y a pas d'éventuelle nidification avant d'entamer le travail. Selon le règlement de police, il est obligatoire d'ailleurs de tailler tous les végétaux qui obstrueraient les passages publics (dont les venelles).

Autres questions / questions techniques (animation : Frédéric FRANCUCQ / Laurent HACHOUCHE / Daphné GODFIRNON / Ingrid PLANCQUEEL):

- **« J'ai appelé/envoyé une demande d'intervention au service technique pour mes châssis et je n'ai aucune nouvelle »**
  Réponse : les demandes sont traitées en fonction du niveau d'urgence, les problèmes aux châssis sont moins urgents que les problèmes d'inondation ou de wc bouché ou de vitre/porte fracturée.

Ils sont également tributaires d'une procédure plus longue liée au classement. Le délai d'intervention peut-être de plusieurs semaines/mois.
Nous encodons toutes les demandes d'interventions. Si vous souhaitez savoir si votre demande est bien reprise dans les interventions à effectuer, vous pouvez appeler le service technique (02/672.33.59).

- **Est-ce que l'installation artistique sur le square en face de l'immeuble Fauconnerie est bien nécessaire et est-ce que cela ne va pas attirer du bruit et de la criminalité ?**
  Les espaces verts sont des lieux de rencontres et d'échanges. La présence des habitants du quartier permettra d'initier une dynamique d'ouverture et d'appropriation des espaces par tout le monde.

- **Le menuisier m'a expliqué qu'une intervention était nécessaire (installation de vinyle) mais je n'ai plus aucune nouvelle depuis des mois. Que dois-je faire ?**
  Nous encodons toutes les demandes d'interventions. Si vous souhaitez savoir si votre demande est bien reprise dans les interventions à effectuer, vous pouvez appeler le service technique : 02/672.33.59.

- **Les entreprises/sous-traitants que vous envoyez ne font pas toujours bien leur boulot. Certaines réparations n'ont pas été effectuées convenablement. Que faire ?**
  Le Logis-Floréal ne peut pas être partout, tout le temps, il est important de nous faire remonter les difficultés/problèmes que vous voyez. Lorsque ce constat est établi, nous prenons les dispositions vis-à-vis de l'entrepreneur.

- **Corniches bouchées** : **Quelle est la procédure en cas de corniches bouchées ?**
  Nous récoltons les demandes et puis nous réalisons une commande groupée à un couvreur.

- **Humidité et moisissures dans les logements :** nous réalisons des visites domiciliaires afin d'identifier la source de l'infiltration et d'aider les locataires à solutionner les problèmes.

- **Problème de voisinage** : le Logis-Floréal n'est pas compétent en matière de conflit de voisinage. En cas de conflit de voisinage, il existe un service de médiation communal, gratuit pour les habitants d'Auderghem et de Watermael-Boitsfort. (Contact : mediation@auderghem.brussels / Tél : 02.662.08.71 - GSM : 0494.577.920)

- **Fissures dans les terrasses immeuble** (Arums 10)
  Lorsque des fissures sont constatées, nous réalisons une visite sur place afin d'évaluer la problématique.

- **Les jardins à l'arrêt des Dryades** : Les avaloirs seraient bouchés. Il y aurait une accumulation d'eau en cas de pluie. Nous allons envoyer un technicien vérifier l'état des égouts et exécuter un curage si nécessaire.

- **Garennes 125** : Il y a de l'humidité dans les ascenseurs et des inondations dans les caves. Madame signale que la porte extérieure est en très mauvais état. C'est un problème connu, une commande de travaux a été effectuée à un couvreur pour réparer la toiture qui fuitait.

- **Contact téléphonique** : Difficultés à joindre le service technique par téléphone.
  Le problème d'accessibilité téléphonique des services est dû à la centrale téléphonique qui va être remplacée quatrième trimestre 2024. Des adaptations ont été mises en œuvre pour améliorer le service entre temps.

- **Rénovation logements** : Avant, il n'y avait presque pas de travaux réalisés avant l'arrivée de nouveaux locataires. Actuellement, les logements sont complètements rénovés. Les sociétés de logement prennent en effet beaucoup plus de travaux en charge actuellement par rapport à avant. Ces changements ont eu lieu progressivement afin de mettre à disposition des logements sans que le locataire ne doive réaliser certains travaux par lui-même (ex : mise en peinture). Ces travaux ont un impact sur le loyer. Un ancien locataire chez qui presque aucuns travaux n'ont été réalisés par Le Logis-Floréal a bénéficié d'un loyer plus bas depuis son entrée dans le logement. A l'inverse, un locataire chez qui beaucoup de travaux ont été réalisés paye un loyer plus élevé depuis son entrée dans le logement. Les loyers restent toutefois liés aux revenus des locataires. On ne peut pas les comparer.

- **Travaux en site occupé** : **Quel est le rôle de la facilitatrice des chantiers en site occupé? Est-ce que les locataires peuvent contacter en direct l'entreprise lorsque des problèmes sont constatés?**
  La mission de la « facilitatrice de chantiers en site occupé » consiste à assurer la liaison entre les locataires du Logis-Floréal, les entreprises de travaux et les gestionnaires de projet et autres collègues du Logis-Floréal lors des chantiers de rénovation de patrimoine immobilier de la société. La facilitatrice aide à faciliter/fluidifier les interactions. Cela peut concerner plusieurs types de problèmes (incompréhension de l'entreprise par rapport aux besoins des locataires, aide des locataires pour s'organiser en prévision des travaux, ...). La facilitatrice ne s'interpose pas entre les locataires et les entreprises. Les locataires peuvent contacter l'entreprise en direct pour régler les problèmes qu'ils rencontrent (attention à toujours bien informer la facilitatrice des problèmes rencontrés).

- **Travaux le dimanche** : Des propriétaires privés font des travaux le dimanche.
  Le règlement communal interdit la réalisation de travaux le dimanche. En ce qui concerne les travaux réalisés par Le Logis-Floréal, nous essayons de veiller au maximum au respect de cette réglementation par les entreprises. Si malgré tout, vous constatez que des travaux ont lieu le week-end, nous vous invitons à nous prévenir.

- **Sécher le linge** : Est-ce que tendre le linge est interdit ? Le Règlement d'Ordre Intérieur n'interdit pas de tendre le linge dans les jardins ou sur le balcon, à condition que le locataire utilise un séchoir de petite taille amovible sur pied.

Il n'est pas possible de rédiger ici la liste entière des questions posées, elles seront intégrées progressivement sur notre site web : www.lelogisfloreal.be/locataire/technique).

Comment contacter le service technique ?

D'une manière générale pour une demande d'intervention technique, le locataire a 3 possibilités :

1. Par un appel téléphonique le matin entre 8 :00 et 12 :00 au 02/672 33 59
2. Par mail à info@lelogisfloreal.be
3. Venir aux permanences physiques le mardi et jeudi de 9 :00 à 11 :00

La prochaine « réunion générale de locataires » aura lieu en novembre (date à confirmer).

Tables de discussion (sujets à confirmer) :

- Humidité
- Entretien du logement
- Travaux à charge du locataire et du propriétaire
- Table libre / autres questions