



Sommaire

<i>Points administratifs</i>	2
<i>Édito du Comité de Direction</i>	3
<i>Résultats de l'enquête de satisfaction</i>	4-5
<i>Prévention: cambriolages: restez vigilants</i>	6-7
<i>Calcul du loyer 2018</i>	8-9
<i>Barbecue - CCLP «Fête des enfants» - Entretien du jardin</i>	10-11

Ont participé à ce magazine:

Imprimerie: Bietlot - Gilly

Points administratifs

Petit Rappel

**Vous avez besoin de nous signaler un problème ou une demande de réparation ?
Nous sommes à votre service durant nos heures d'ouverture !**



Par téléphone, tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, au 071/82.71.60 de 8h00 à 12h00 et de 12h30 à 16h00.



Durant nos permanences, les lundis et mardis de 9h00 à 12h00 et les jeudis de 12h45 à 15h30 !



Via notre adresse mail: info@montoit.be

Nous vous rappelons que le personnel de la société «Mon Toit Fleurusien», nos ouvriers, comme nos employés, ne peuvent pas vous aider en dehors des heures de travail. Merci de passer **exclusivement** par les moyens officiels mis à votre disposition pour nous contacter !

Merci de respecter leur vie privée.

Vous pouvez, également, trouver sur notre site internet:

WWW.MONTOIT.BE le livret édité par la Région wallonne sur les travaux et réparations qui sont à votre charge. Il est aussi disponible en nos bureaux.

N'hésitez pas non plus à venir nous demander toute information utile durant nos heures de permanence, nous nous ferons un plaisir de vous répondre !

Édito



du Comité de Direction

De prime abord, nous tenons à remercier l'ensemble des locataires qui ont répondu à l'enquête de satisfaction que vous avez reçue en mars. Les résultats obtenus montrent un indice de satisfaction important auprès des locataires.

L'enquête montre que plus de la moitié des locataires ont un accès à internet. N'hésitez donc pas à nous contacter via note adresse mail ou via le site Internet de la Société.

Vos réponses ont permis de mettre en évidence les points forts, mais aussi les points à améliorer. Ceux-ci feront l'objet d'un suivi attentif pour renforcer encore la satisfaction des locataires.

La Ville de Fleurus et Mon Toit Fleurusien se sont accordés pour démolir les deux stations d'épuration qui se trouvent l'une à la cité Crappe à Lambusart et l'autre à la cité Anciaux à Wanfercée-Baulet. Ces stations ne sont plus utilisées depuis de très nombreuses années. La volonté des deux institutions est de garantir la sécurité des riverains et de leur préserver le meilleur cadre de vie.

Les travaux de rénovation des deux immeubles à appartements du Vieux-Campinaire se poursuivent. Ils s'achèveront d'ici la fin de l'année et les 64 appartements remis à neufs avec d'excellentes performances énergétiques seront remis en location. Parallèlement, les travaux de construction de 12 nouveaux logements à la rue de Wangenies ont également débuté. Leur mise en location est prévue mi-2018. Après cette date, plus aucune rénovation / construction lourde n'est prévue afin que le quartier puisse retrouver toute sa tranquillité après plusieurs années de travaux.

Ce troisième magazine arrive en même temps que l'été. Cette saison est propice aux loisirs et aux jeux en plein air, elle implique aussi de prendre quelques précautions notamment avant de partir en vacances ou pendant les traditionnels barbecues. Vous trouverez quelques conseils à mettre en œuvre pour éviter des désagréments en parcourant cette publication.

Bon été à toutes et à tous !

Le Comité de Direction



Enquête de satisfaction

ENQUÊTE DE SATISFACTION: RÉSULTATS

Mon Toit Fleurusien a souhaité solliciter votre avis sur les différents services réalisés par la Société ainsi que sur votre logement.

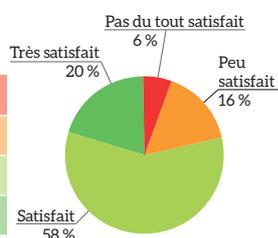
Tous les locataires ont reçu un courrier dans le courant du mois de mars 2017 les invitant à participer à l'enquête et à renvoyer les réponses à la société Newcom qui s'est chargée d'analyser les réponses.

Actuellement, Mon Toit Fleurusien loue 895 logements dont 739 maisons et 156 appartements. 297 locataires ont répondu à l'enquête et en voici les résultats. Nous tenons à remercier vivement toutes les personnes qui ont permis de mieux cerner leurs attentes et leurs besoins.

Satisfaction générale

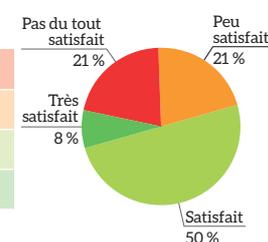
78 % des locataires qui se prononcent en sont satisfaits à très satisfaits

Pas du tout satisfait	17	6,1%
Peu satisfait	44	15,7%
Satisfait	163	58,2%
Très satisfait	56	20,0%
Total des réponses	280	



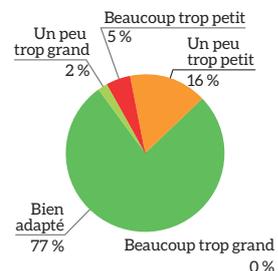
Entretien des espaces verts

Pas du tout satisfait	53
Peu satisfait	53
Satisfait	130
Très satisfait	21
Total des réponses	257



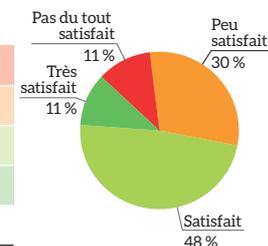
Le logement

Beaucoup trop petit	14
Un peu trop petit	46
Bien adapté	222
Un peu trop grand	4
Beaucoup trop grand	1
Total des réponses	287



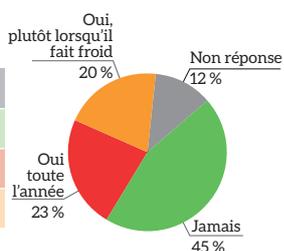
Nettoyage des parties communes dans les immeubles à appartements

Pas du tout satisfait	3
Peu satisfait	8
Satisfait	13
Très satisfait	3
Total des réponses	27



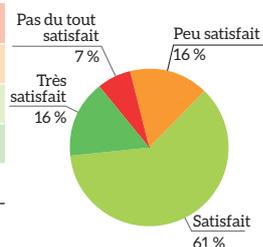
Humidité

Non réponse	36
Jamais	134
Oui, toute l'année	68
Oui, plutôt lorsqu'il fait froid	59
Total des réponses	297



Cadre de vie et parties communes

Pas du tout satisfait	19
Peu satisfait	43
Satisfait	161
Très satisfait	42
Total des réponses	265



Locataires concernés par des rénovations au cours des 5 dernières années

Les locataires sont majoritairement satisfaits avec par ordre croissant:

- Contact avec les ouvriers: 84 % de (très) satisfaits
- Respect des délais: 74 % de (très) satisfaits
- Qualité et finition des travaux: 61 % de (très) satisfaits
- Protection du logement: 59 % de (très) satisfaits

Entretiens, réparations, dépannages réalisés par les ouvriers de Mon Toit Fleurusien

Les locataires sont majoritairement satisfaits avec par ordre croissant:

- Contact avec les ouvriers: 90 % de (très) satisfaits
- Délai d'intervention: 79 % de (très) satisfaits
- Qualité de la réparation: 71 % de (très) satisfaits

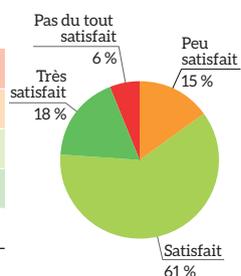
Enquête de satisfaction



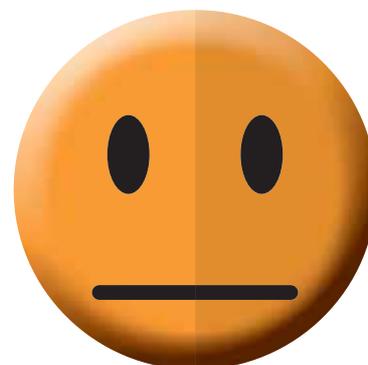
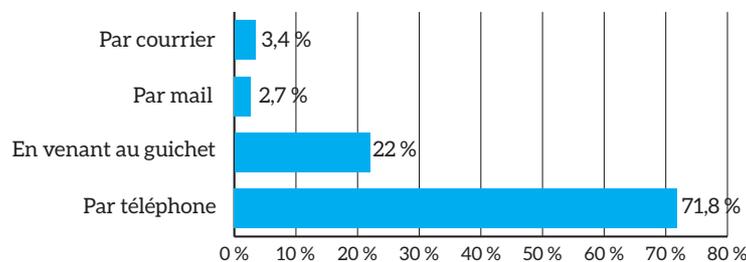
Accueil et contact avec Mon Toit Fleurusien

Satisfaction globale

Pas du tout satisfait	17
Peu satisfait	40
Satisfait	167
Très satisfait	48
Total des réponses	272



Mode de contact privilégié



Accueil au guichet

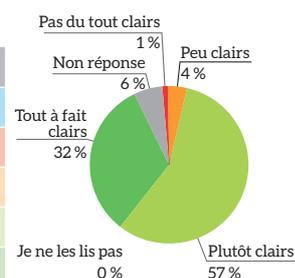
Les locataires sont majoritairement satisfaits avec par ordre croissant:

- Accueil au guichet: 88,9 % de (très) satisfaits
- Accueil au téléphone: 87,7 % de (très) satisfaits
- Efficacité/qualité des informations qui sont fournies: 82,2 % de (très) satisfaits

Communication

Courriers personnalisés

Non réponse	16
Je ne les lis pas	1
Pas du tout clairs	4
Peu clairs	12
Plutôt clairs	168
Tout à fait clairs	96
Total des réponses	297



Le site internet

56 % des locataires ayant répondu déclarent avoir accès à internet.

Parmi les locataires qui ont une liaison internet, 39 % consultent le site internet de Mon Toit Fleurusien (www.montoit.be).

22 % des locataires se déclarent intéressés à recevoir davantage d'informations par mail.

Les locataires sont majoritairement satisfaits des SMS confirmant ou annonçant des interventions techniques.





Prévention

VOTRE HABITATION EST UN BIEN PRÉCIEUX: EN ASSURER LA PROTECTION EST PRIMORDIAL !

Renseignements pris auprès du Service prévention vols de la zone Brunau

- La première chose à faire est de souscrire une assurance pour le contenu de votre maison/appartement auprès d'une compagnie d'assurances de votre choix.
- La deuxième chose à faire est de relever les numéros de série de chaque appareil (PC, tablette, smartphone, appareil photo, PlayStation, etc...) Enregistrez-les dans un cloud ou sur votre boîte mail ou encore sur un papier car en cas de vol vous posséderez toujours une copie quelque part (ce numéro se trouve toujours près du code barre de l'appareil).

10 conseils que vous pouvez appliquer, sans dépense, au quotidien:

1. Fermez la porte à clé, même si vous ne quittez votre domicile que pour une courte durée (ne jamais laisser la clé sur la porte même si vous êtes dans la maison!)
2. Fermez fenêtres et portes dès que vous quittez la pièce
3. Si vous perdez vos clés, remplacez le barillet
4. Ne laissez pas d'objet de valeur à vue de l'extérieur (ordinateur, GSM, tablette, etc...)
5. Evitez les mots d'absence sur la porte
6. Les haies de plus de 1,50 m empêchent une bonne visibilité et facilitent le «travail» du cambrioleur
7. N'indiquez jamais votre nom et adresse sur vos clés et évitez les cachettes classiques (en-dessous du paillason, du pot de fleur...)
8. Au jardin, rangez les objets qui pourraient faciliter l'intrusion des voleurs comme des échelles...
9. Evitez d'exposer ce que vous avez chez vous via les réseaux sociaux, dans la rue, ...
10. Evitez d'indiquer vos déplacements sur les réseaux sociaux

Pour vos départs en vacances

- Faites relever votre boîte aux lettres par un voisin ou quelqu'un de votre famille
- Ne communiquez pas votre départ en vacances ou absences sur les réseaux sociaux
- Faites entretenir la végétation et pelouse visibles de la rue
- Branchez des lampes sur une minuterie aléatoire
- Prévenez vos voisins de confiance de vos absences
- Il faut toujours qu'il y ait un effet de présence

Qui sonne à la porte?? Attention aux voleurs rusés!!

- Méfiez-vous des inconnus qui demandent à boire, à manger ou autre...
- Un policier ou un agent Ores ou SWDE se présente, exigez une carte d'accréditation
- Attention aux faux policiers ! Si vous avez un doute, appelez votre agent de quartier. Vous trouverez votre agent de quartier sur Internet via le lien: http://www.policebrunau.be/recherche_des_agents_de_quartier
- Avant d'ouvrir, regardez par la fenêtre
- Ne gardez pas une grosse somme d'argent chez vous
- Affichez les numéros d'urgence à un endroit visible en cas de problème (ambulance, police, centre anti-poison, un membre de la famille, un ami, un voisin)
- Soyez discret quand vous retirez de l'argent à la banque

Prévention



Services proposés gratuitement

- La police peut surveiller votre habitation (consulter le site www.police-on-web.be ou adressez-vous directement à votre commissariat de police). Ce service est gratuit.
- Le service «Prévention vols» peut vous aider à sécuriser votre habitation avec des actions préventives.
N° de contact: 071/85.82.42 – e-mail: technoprevention@policebrunau.be
- Si plusieurs personnes sont intéressées (minimum 10 personnes) Mon Toit Fleurusien peut organiser un atelier de prévention afin que les services de Police viennent y exposer des conseils.
- Vous pouvez aussi avoir des conseils sur <http://www.1joursans.be/> et suivre cette page sur Facebook.

Les possibilités payantes

Toutes les possibilités citées ci-dessous devront d'abord faire l'objet d'une demande écrite auprès de la société Mon Toit Fleurusien et être approuvées par celle-ci avant la réalisation des travaux.

Nous vous rappelons également que vous ne pouvez rien fixer ou forer dans les châssis ou la porte d'entrée.

- Placement d'une alarme
--> Attention, le matériel doit être certifié INCERT.
Méfiez-vous des offres d'installation bon marché car souvent l'installation est moins chère mais le matériel n'est pas certifié INCERT et, de plus vous payez un abonnement assez cher, chaque mois.
- Il existe des détecteurs magnétiques dans le commerce à moindre coût, ceux-ci sont fournis avec du double face, ils peuvent être collés sur le châssis à condition que lors de votre départ ceux-ci soient enlevés avec le produit adéquat pour ne pas abimer le châssis, sans quoi nous vous facturerons le remplacement de celui-ci.





Infos pratiques

CALCUL DU LOYER

au 1^{er} janvier 2018* pour les logements sociaux

La réglementation applicable au calcul du loyer pour un logement social prend en compte 2 composantes, celle du «Logement» et celle des «Revenus».

La part logement est déterminée par la société de logement en application des règles édictées par la législation et qui concernent le prix de revient du logement concerné, tandis que la part relative aux revenus du ménage nécessite la collaboration du locataire.

Chaque locataire recevra un courrier lui réclamant les documents nécessaires au calcul de son loyer de l'année prochaine.

Comment le locataire peut-il transmettre les documents adéquats?

- au guichet pendant les heures de permanences reprises ci-dessous
- en les déposant dans la boîte aux lettres à rue
- en les envoyant par la Poste
- par mail: info@montoit.be
- par fax au 071/800.760

Quand le locataire doit-il communiquer les documents adéquats?

Les dates de réception souhaitées sont organisées suivant la localisation du logement concerné.

Pendant cette période, les guichets de Mon Toit Fleurusien sont également ouverts, du lundi au jeudi, de 9h à 11h et de 13h à 15h:

Lambusart: du mercredi 16 août au jeudi 25 août 2017

Wanfercée-Baulet: du lundi 21 août au jeudi 31 août 2017

Fleurus: du lundi 28 août au jeudi 7 septembre 2017

Veuillez également nous communiquer vos numéros de téléphone, GSM et adresse mail.

* Arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007

Si vous avez égaré votre avertissement extrait de rôle, vous pouvez en obtenir un copie ...

- en téléphonant au Contact Center du SPF Finances au 0257 / 257.57
- via internet: <https://finances.belgium.be/fr/Contact>

Loyer 2018

La fiche de calcul expliquant le montant du loyer à payer au 1^{er} janvier 2018 sera transmise aux locataires pour le 15 décembre 2017 au plus tard.

Si le dossier locataire est incomplet, le loyer pourra être porté au montant maximum, conformément à la législation en vigueur.*

Aussi, si le locataire ne transmet pas ses documents en 2017 mais seulement en 2018, la diminution de loyer qui en découlerait ne sera appliquée qu'à partir du 1^{er} jour du mois qui suit la réception des documents concernés.

Par exemple: en cas de documents transmis le 15 février 2018, le loyer sera maintenu au maximum pour janvier et février 2018 et revu, s'il y a lieu, à partir du 1^{er} mars 2018.

Le loyer doit être versé, sur le compte bancaire BE06 0012 7086 7122, au plus tard pour le 10 du mois concerné, en reprenant uniquement la communication structurée mentionnée.

Quels sont les documents que le locataire doit transmettre?

Si un changement de situation familiale est intervenu: le locataire doit transmettre le document officiel de la composition de ménage actuelle délivré par l'Administration communale, datant de moins de 3 mois.

1 pour tous les titulaires du bail et/ou membres du ménage âgés de 18 ans et plus,

a) l'avertissement extrait de rôle des Contributions revenus 2015 - ex. d'imposition 2016 (toutes les pages: 1^{re} mentionnant le(s) nom(s) + détail de calcul, la déclaration simplifiée ne sera pas acceptée)

OU, pour les personnes non domiciliées en Belgique en 2015, un historique de domiciliation délivré par l'Administration communale



Infos pratiques



b) la preuve des **revenus actuels** d'après la situation personnelle (datant de maximum 3 mois):

Revenus issus ...	Document à nous transmettre
du chômage / de la mutuelle	attestation mentionnant le taux journalier perçu + historique depuis 01/01/2017
du Min. de Prévoyance sociale	attestation ou extrait de compte bancaire mentionnant le revenu perçu
revenu d'intégration sociale	attestation mentionnant le revenu octroyé par le CPAS + historique depuis 01/01/2017
d'un contrat de travail	dernière fiche de salaire (avec mention du début de l'occupation ou + contrat de travail), si temps partiel: + attestation d'octroi de complément chômage ou non pour le même mois
d'un organisme de pension	fiche <u>mensuelle</u> de pension ou extrait de compte mentionnant le revenu mensuel, si pension depuis 2017, attestation mentionnant la date de commencement
d'un contrat de travail et du chômage en cas de prépension	attestations* du revenu mensuel versé par employeur et du taux journalier de chômage perçu (pour le même mois)
d'un contrat d'intérim	récapitulatif des prestations intérimaires depuis 01/01/2017 + récapitulatif des compléments chômage ou non compléments depuis 01/01/2017, s'il y a lieu
d'une activité d'indépendant	dernière situation comptable (minimum semestrielle) ou déclaration* TVA
d'autres organismes	preuve des revenus perçus
AUCUN REVENU	preuves qu'aucun revenu n'est perçu (simultanément: attestation chômage + CPAS + mutuelle)

2 Si **enfant en hébergement**: jugement, acte notarié, convention devant médiateur familial agréé attestant de garde alternée avec notion de nuitée

3 S'il y a lieu, l'**attestation des allocations familiales** pour les enfants à charge et/ou pour les enfants «en hébergement» âgés de plus de 18 ans (document de max. 3 mois)

4 S'il y a lieu, l'**attestation d'invalidité «reconnaissance à plus de 66 %»** de la **mutuelle**
(document datant de 2017) et si personne de ≥ 65 ans: attestation unique

5 S'il y a lieu, l'**attestation de reconnaissance de handicap** émanant du **SPF Sécurité Sociale** (Direction Générale Personnes Handicapées) mentionnant, soit une «reconnaissance à plus de 66 %», soit une «réduction de capacité de gain à 1/3 ou moins», soit une «réduction d'autonomie d'au moins 9 points» et mentionnant, pour les enfants < 18 ans, le nombre de points au pilier 1

6 La **preuve du paiement de votre assurance incendie** (couverture de la période actuelle) (simultanément quittance de l'assurance + preuve paiement **ou** attestation de l'organisme assureur)

7 Afin d'effectuer la lecture électronique de leur **carte d'identité**, les signataires du bail, époux/se ou cohabitant(e), sont tenu(e)s de se présenter pendant les permanences avec leur carte d'identité électronique.



Barbecue

Un barbecue doit rester une fête!!

Plus de la moitié des brûlures sont dues à un contact avec le barbecue ou les braises. Des enfants qui se cognent contre le barbecue ou un barbecue qui se renverse.

Quelques conseils de sécurité générale:

- Installez le barbecue sur un endroit stable et solide;
- Installez le barbecue à l'abri du grand vent;
- Evitez de mettre le barbecue trop près des nappes, parasols, meubles de jardin, etc...;
- Une seule personne s'occupe et est responsable du barbecue;
- Éloignez les enfants (et les animaux domestiques) du barbecue brûlant;
- Portez un tablier en toile (JAMAIS EN SYNTHÉTIQUE) et des gants;
- Ne piquez pas dans la viande, les éclaboussures pourraient raviver les flammes;
- Evitez tous les produits inflammables à côté du barbecue y compris les boissons alcoolisées;
- Ne réactivez pas un barbecue qui brûle déjà en y ajoutant du combustible supplémentaire;
- Ne déplacez jamais un barbecue qui brûle ou qui est encore chaud;
- Le charbon de bois continue à brûler pendant des heures. Alors, veillez à bien l'éteindre !;
- Au besoin, utilisez du sable ou de l'eau;
- Attention: le sable n'élimine pas la chaleur; (Les braises restent brûlantes pendant des heures);
- N'enlevez la cendre que lorsque le barbecue est complètement froid !



Barbecue au charbon/bois

- N'utilisez jamais du méthanol, de l'essence, de la pâte à brûler ou du pétrole pour allumer un barbecue, combinés à un feu ouvert, ils peuvent provoquer un jet de flamme;
- Les allume-feux bruns sont écologiques, ils se conservent indéfiniment, sont inodores et non toxiques; pour une bonne circulation d'air, il faut les mettre au-dessus du charbon ou du bois et non en-dessous;
- Utilisez une grande allumette et un soufflet ou un éventail; pour que le barbecue soit prêt, il ne faut plus de flamme.

Barbecue au Gaz

- Vérifiez la date sur la bonbonne;
- Vérifiez régulièrement s'il n'y a pas de petits trous dans le tuyau à gaz (éventuellement avec un peu d'eau savonneuse). En effet, ce tuyau devient poreux avec le temps;
- Placez la bonbonne de gaz bien droite à côté du barbecue;
- Retirez le couvercle du barbecue avant de l'allumer;
- Allumez le barbecue dès que vous ouvrez le gaz;
- Fermez le robinet de gaz et coupez le thermostat lorsque le barbecue n'est plus utilisé.

Barbecue électrique

- Ne placez jamais un barbecue électrique près de l'eau/de la piscine;
- Veillez à ce que le fil gêne le moins possible et déroulez-le complètement sur le sol. (Débranchez la prise lorsque le barbecue n'est plus utilisé).



Comme chaque année le **CCLP** a organisé **LA CHASSE AUX ŒUFS** et **LA FETE DES ENFANTS**.

Le dimanche 9 avril dernier, la cité de Wanfercée-Baulet était à l'honneur sous un soleil splendide; plus de 120 enfants heureux dans une ambiance conviviale sous le thème du Cirque et pour terminer une belle chasse aux œufs.

Vivement l'année prochain.



A vos agendas

Prochaine date de nos activités

DIMANCHE

24

SEPTEMBRE

3^e BROCANTE de la cité de la Drève
à Wanfercée-baulet
dans toute la rue OP Gilbert
de 7h00 à 17h00.

Petit rappel

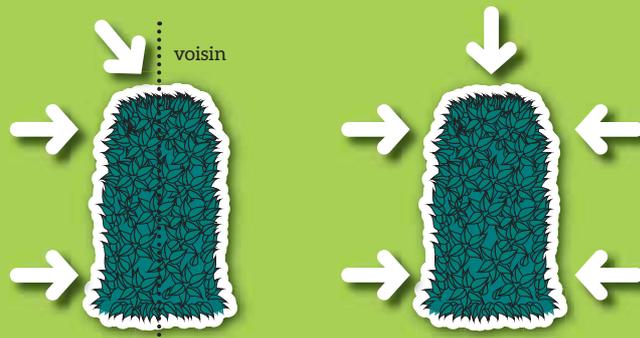
La haie est composée d'arbustes dont la croissance s'active deux fois dans l'année, **au printemps et à la fin de l'été.**

Taillez votre haie en:
avril - mai - juin
septembre - octobre



Si votre jardin touche celui de votre voisin, taillez votre côté et la moitié de son épaisseur

Si votre jardin ne touche aucun autre jardin, taillez les trois faces de la haie



Conformément au Code Rural de la Région Wallonne



Contacts

SCRL MON TOIT FLEURUSIEN

Adresse: rue Brennet, 36 – 6220 Fleurus

Numéro de téléphone: 071/82.71.60

Fax: 071/800.760

Site internet: www.montoit.be

Adresse mail: info@montoit.be

 [@montoitfleurusien](#)



Nos bureaux
seront fermés:
le vendredi 21 juillet
le mardi 15 août
le mercredi 27 septembre.



Permanences
téléphoniques:
tous les jours
de 8h00 à 12h00
et de 12h30 à 16h00.



Les jours
et heures
de permanence
au guichet sont:
les lundis et mardis
de 9h00 à 12h00
et les jeudis
de 12h45 à 15h30.

L'inscription
d'une candidature
se fait **uniquement**
sur rendez-vous

(le mercredi après-midi
ou le jeudi matin)

NUMÉROS D'URGENCE

- Urgences médicales et services d'incendie **112**
- Aide policière d'urgence en Belgique **101**
- Centre anti-poisons **070 245 245**
www.poissoncentre.be
- Child Focus **116 000**
www.childfocus.be
- Ecoute-Enfants **103**
www.103ecoute.be
- Tél-accueil (Quelqu'un à qui parler dans l'anonymat) **107**
www.tele-accueil.be
- Ligne de prévention suicide (gratuit, 24 h/24, dans l'anonymat) **0800 32 123**
www.preventionsuicide.be
- Ecoute violences conjugales **0800 30 030**
www.ecouteviolencesconjugales.be