

# COM<sup>o</sup>ensia

Magazine n° 4 • Printemps 2023

Le magazine d'information de Comensia - coopérative de locataires



Rue de la Ciboulette - 1020 Bruxelles



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

Les résultats de l'enquête de satisfaction • Notre Régie des travaux • Les appels à projets 2023 • Les séances d'information • Les fêtes de quartier • Conseils pour entretenir vos fenêtres • Les nouveaux dépliants « coordonnées et horaires » • Les formulaires disponibles sur notre site internet • L'équipe des APS de Comensia

## **03 Édito : un mot de la Direction**

## **04 Coup d'œil sur l'actualité**

04 Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des coopérateurs-locataires de Comensia

## **06 Info Patrimoine**

06 La Régie des travaux de Comensia

## **08 L'action sociale et proximité**

08 Des rencontres autour d'un drink

08 Les appels à projets 2023 de Comensia

09 Les séances d'information

09 Les fêtes de quartier

## **10 Conseils et bonnes pratiques**

10 Nettoyage de printemps : conseils et astuces pour entretenir vos fenêtres

## **12 À la rencontre de...**

12 Les Agents de Prévention et de Sécurité de Comensia

## **14 À vos agendas**

## **15 Brièvement**

15 Le nouveau dépliant « coordonnées et horaires »

15 Les formulaires disponibles sur notre site internet

COM'ensia est le magazine trimestriel de Comensia SC.

Pour plus d'informations : [info@comensia.be](mailto:info@comensia.be)

Version digitale : [www.comensia.be](http://www.comensia.be)

Rédaction : Comité de rédaction de Comensia

Photos et illustrations : Comensia SC.

Éditeur responsable : Cédric Mahieu, Directeur Général

Suivez nos activités sur LinkedIn – Facebook – YouTube



# Édito

*Chères coopératrices-locataires,  
Chers coopérateurs-locataires,*

*Un grand merci à celles et ceux d'entre vous qui ont répondu aux enquêteurs téléphoniques de SONECOM pour l'enquête de satisfaction. Plus de 600 enquêtes ont été menées à bien, ce qui a pour conséquence que l'échantillon de l'enquête est de très grande qualité.*

*Nous avons pris connaissance de ses résultats et nous vous présentons un résumé des principaux enseignements dans ce numéro.*

*De manière globale, la cote donnée par les coopérateurs-locataires aux services de Comensia est de 6,14/10. Une note très honorable que nous souhaitons améliorer dans les prochaines années.*

*Plusieurs points d'attention sont identifiés et seront intégrés dans notre Plan Stratégique 2023-2028.*

*Dans ce numéro, nous vous présentons également la régie des ouvriers qui agit au quotidien afin de répondre aux demandes d'interventions techniques dans les logements. En 2022, ils ont réalisé 1921 interventions techniques dans les logements, bravo et merci à eux !*

*Nous vous présentons également l'équipe des Agents de Prévention et de Sécurité (APS) qui sont présents au quotidien dans nos quartiers afin d'améliorer le cadre de vie et les relations interpersonnelles. Merci à eux pour cette présence qui permet souvent d'agir directement sur des situations problématiques avant qu'elles ne dégénèrent.*

*Le printemps arrive à nos portes, l'occasion de réaliser le fameux nettoyage de printemps ! Nous vous donnons quelques conseils afin de réaliser à cette occasion un nettoyage et un entretien de vos châssis.*

*Nous vous souhaitons un très beau printemps !*



**Cédric MAHIEU**  
Directeur Général



**Vincent DOUMIER**  
Président



# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES COOPERATEURS-LOCATAIRES DE COMENSIA

### LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Dans le cadre de l'élaboration de notre stratégie future mais surtout dans un souci d'amélioration continue de nos services, Comensia avait mandaté la société « SONECOM » pour réaliser une enquête de satisfaction auprès des coopérateurs-locataires.

### LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

Plus de 600 locataires ont répondu à l'enquête téléphonique et plus de 40 locataires ont participé aux groupes de discussions organisés à Evere et à Anderlecht. Pour que le sondage soit vraiment efficace, le type de coopérateurs-locataires interrogés était varié (des salariés, des chômeurs, des retraités, des personnes qui habitent en appartement et des personnes qui habitent dans des maisons, des francophones et néerlandophones, etc.)

### LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

#### La connaissance et participation aux réunions et projets de comensia



#### Le CoCoLo :

Notoriété : 58 %  
Taux de participation : 15 %  
Taux de satisfaction : **5,87/10**



#### Le CoGeLo :

Notoriété : 39 %  
Taux de participation : 9 %  
Taux de satisfaction : **5,80/10**



#### L'Assemblée Générale :

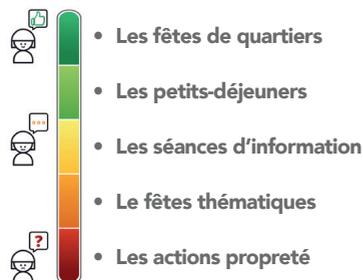
Notoriété : 50 %  
Taux de participation : 10 %  
Taux de satisfaction : **6,24/10**



#### Les Appels à Projets :

Notoriété : 10 %  
Taux de participation : 8 %  
Taux de satisfaction : **6,25/10**

#### Le classement du taux de participation aux activités et fêtes de quartiers



**Quels sont les principaux motifs de non-participation ?** Le manque d'information, le manque de temps, le manque d'intérêt, les horaires inadaptés, des problèmes de santé, des problèmes de mobilité ou bien des problèmes linguistiques.

## La satisfaction de la qualité de nos services

### Les interventions techniques



#### Les points plus appréciés et les points à améliorer

- : ( Le suivi après l'intervention
- : | Le délai d'attente pour une intervention
- : ) La qualité du travail effectué
- : ) Relation avec l'ouvrier / l'entrepreneur

### Les contacts au bureau central



#### Les points plus appréciés et les points à améliorer

- : ( Le délai d'attente
- : | La correspondance question/réponse
- : ) La clarté des informations reçues
- : ) Les échanges avec les accueillants

### Les contacts téléphoniques



#### Les points plus appréciés et les points à améliorer

- : ( Le délai d'attente
- : | Le système d'aiguillage vers les services
- : ) La qualité des échanges téléphoniques
- : ) La clarté des informations reçues

### Les contacts aux pôles de proximité



#### Les points plus appréciés et les points à améliorer

- : ( La fréquence d'ouverture
- : | Le délai d'attente pour une réponse
- : ) La clarté des informations reçues
- : ) La distance du domicile

### Les contacts écrits : courrier et emails



#### Les points plus appréciés et les points à améliorer

- : ( Le délai d'attente pour un retour
- : ) La clarté des informations reçues

### Globalement : Les services de Comensia



## Les conclusions

Dans l'ensemble, les résultats généraux sont honorables. Le sondage a permis de comprendre les attentes des coopérateurs-locataires et qu'il existe toujours une marge de progression dans certains domaines. **Les défis et objectifs pour le futur sont de continuer à améliorer la qualité de nos services en prenant en considération les éléments de l'enquête et d'augmenter le pourcentage du taux de satisfaction lors de la prochaine enquête dans 4 ou 5 ans.** Les détails de l'enquête sont disponibles dans l'onglet « documents » dans la partie « publications » de notre site internet, la version néerlandophone est disponible sur demande.



### LA REGIE DES TRAVAUX DE COMENSIA



**Voici les ouvriers de notre Régie des travaux !** Vous les avez peut-être croisés lors d'une intervention technique chez vous ou bien chez vos voisins. Plombiers, électriciens, peintres, menuisiers et ouvriers polyvalents, ils effectuent principalement des réparations et des travaux dans les logements des coopérateurs-locataires. **L'année dernière notre Régie des travaux a géré 1921 demandes d'interventions techniques !**

Outre la mission spécifique liée aux réparations, il y a aussi l'aspect logistique, donc sans un gestionnaire du stock, un secrétaire et des responsables de service, il serait difficile d'organiser les plannings de toutes les demandes d'interventions.

Les ouvriers de la Régie des travaux se chargent également de remettre en état certaines habitations entre deux locations. Des rénovations com-

plètes sont effectuées dans certains logements pour accueillir les nouveaux locataires.

Par exemple à Berchem-Sainte-Agathe sur notre site Hundereveld, la Régie des travaux a complètement rénové le logement en suivant des standards définis en interne et conformes aux exigences du code du logement bruxellois.

Nous sommes fiers d'aller au-delà des exigences de base en effectuant notamment la pose de revêtement de sol recyclable, la pose de nouveaux interrupteurs et prises. Nous repeignons systématiquement les murs, les plafonds. Nous nous orientons progressivement vers une économie circulaire en maintenant et rénovant les éléments dans un état correct. **Tous les logements sont contrôlés par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale. Nous obtenons le certificat CREL (Contrôle de Remise en État avant Location) pour tous nos logements avec une côte de 10/10.**



Chez Comensia, nous mettons un point d'honneur à proposer un logement rénové et décent. De cette manière, nous pensons que les nouveaux coopérateurs-locataires se sentiront accueillis et seront motivés et encouragés à entretenir leur logement correctement. Il s'agit d'une forme d'engagement moral mutuel entre le bailleur et les locataires afin de créer une relation saine et respectueuse.



## L'ACTION SOCIALE ET PROXIMITÉ

### DES RENCONTRES AUTOUR D'UN DRINK

Début de l'année 2023, le service proximité a organisé des « drinks » pour fêter la nouvelle année mais surtout pour créer des rencontres entre coopérateurs-locataires, les travailleurs du Service de proximité de Comensia, les PCS et les partenaires locaux désireux d'élaborer main dans la main un programme d'activités annuel.

### LES APPELS A PROJET 2023 DE COMENSIA

Comensia met en place chaque année un budget de 30.000 € pour promouvoir les projets collectifs des coopérateurs-locataires qui souhaitent améliorer leur cadre de vie. L'appel à projets de 2023 a été lancé ce 10 janvier et s'est clôturé ce 17 mars. **Si vous aussi vous souhaitez mener un**

**projet mais que vous n'avez pas participé, n'hésitez pas à nous contacter via notre email : [participation@comensia.be](mailto:participation@comensia.be) Nous essayerons de trouver le moyen de vous accompagner à réaliser votre action !**



## LES SEANCES D'INFORMATION

**Grande nouveauté au service proximité ! Nous sommes en train de construire des séances d'information spécifiques aux questions qui vous préoccupent concernant le logement social.** Donc suivez attentivement vos boîtes aux lettres, vous y trouverez courant des mois futurs des invitations aux diverses séances d'information que nous allons mettre en place.

Vous vous posez des questions sur des sujets bien précis ? Vous avez des idées de thématiques à aborder ? N'hésitez pas à nous contacter par email à [participation@comensia.be](mailto:participation@comensia.be) ou bien par courrier postale à notre adresse : Comensia, rue de Koninck 40/ 24 à 1080 Bruxelles.



## LES FETES DE QUARTIER

Qui dit l'arrivée du printemps, dit le commencement de la saison des fêtes de quartier ! Château gonflable, pop-corn, barbecue, musique et grande table à partager avec les voisins seront au programme ! **Soyez donc attentifs à vos boîtes aux lettres et aux affiches dans les entrées des bâtiments. Plus d'info dans la partie « agenda » à la page 14 du magazine.**



## CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

### NETTOYAGE DE PRINTEMPS : CONSEILS ET ASTUCES POUR ENTREtenir VOS FENETRES

Le châssis est le cadre rigide (en bois, en pvc, en aluminium, ...) qui supporte le vitrage d'une fenêtre. Outre le cadre et la vitre d'autres éléments composent vos châssis, ce sont l'ensemble des éléments permettant la fixation, l'ouverture et la fermeture du châssis.

**Mais pourquoi est-il important d'entretenir correctement et régulièrement vos châssis ? Car ils participent à l'isolation thermique, à l'isolation acoustique, ils contribuent à la ventilation et à la sécurisation de votre logement ! Si vos châssis sont endommagés à cause d'un manque de soins cela peut réduire leur efficacité, de plus, Comensia pourrait vous facturer la réparation du matériel endommagé.**

**Le cadre des châssis (les faces intérieures et extérieures) :** dépoussiérer et nettoyer régulièrement avec une éponge douce à l'eau claire avec éventuellement l'ajout d'un peu de détergent ménager neutre. Attention : si le cadre est en bois, ne pas effectuer de retouches ou de remise en peinture !



**Le vitrage (intérieure et extérieure) :** nettoyer régulièrement les vitres à l'éponge douce avec un détergent pour vitres ou un produit naturel non corrosif, ensuite rincer à l'eau claire avant de sécher avec du papier. Dans le cas où un film opaque autocollant est apposé sur le vitrage, il est demandé que toute la surface du vitrage soit couverte afin d'éviter un risque de fissuration du vitrage.

**Les percements cylindriques ou gorge d'évacuation de la condensation** : ils sont situés au pied des châssis afin de permettre l'écoulement de la condensation. Il faut nettoyer et déboucher régulièrement les percements (dépoussiérer et enlever les éventuels insectes).



**La ventilation** : il est essentiel de ventiler pour évacuer la vapeur d'eau contenue dans l'air afin d'éviter la condensation sur les vitres mais également sur les murs ! Donc pensez à ouvrir vos fenêtres dans chaque pièce durant une dizaine de minutes plusieurs fois par jour.

**Les quincailleries, les parties mobiles** : contrôler régulièrement le bon fonctionnement de toutes les parties mobiles des châssis. Il faut lubrifier les parties mobiles et quincailleries à l'aide d'un chiffon doux et d'un produit lubrifiant contre la corrosion, exemple : WD 40. Idéalement il faudrait le faire au moins 1 fois par an et 2 à 3 fois par an dans les pièces d'eau comme la salle de bain et la cuisine.





## À LA RENCONTRE DE...

---

**Chez Comensia, tous les collaborateurs sont considérés comme des piliers indispensables au bon fonctionnement de notre société. C'est pour cela que dans cette 4ème édition nous souhaitons mettre en lumière le travail quotidien de nos Agents de Prévention et de Sécurité.**

**Vous les avez sûrement déjà vus aux pôles de proximité, lors de séances d'information, aux fêtes de quartier, aux entrées de vos immeubles, etc. Mais en quoi consiste leur travail ?**



**Ça veut dire quoi Agents de Prévention et de Sécurité ? Quelles sont vos principales fonctions ?**

Tout d'abord la prévention c'est un travail de terrain. Nous parcourons et surveillons au quotidien les quartiers, les immeubles, les espaces communs de tout le patrimoine de Comensia. Ce que nous faisons consiste principalement à empêcher que d'éventuels problèmes s'instaurent sur nos sites d'habitations. Si, lors de nos rondes, nous constatons des soucis qui se rapportent à la sécurité et au cadre de vie des coopérateurs-locataires, nous devons agir !

Selon les cas, nous nous adressons aux coopérateurs-locataires et attirons l'attention sur le problème ou bien nous établissons directement des constats. Si le souci n'est pas de notre compétence, nous suivons la procédure et nous faisons remonter l'information aux autres services de Comensia.

**Quel genre de problèmes peuvent survenir sur nos sites et quelles sont les actions que vous entreprenez pour améliorer la situation ?**

Cela peut concerner énormément de choses : une mauvaise utilisation des ascenseurs et des installations, des comportements dangereux, des actes de vandalisme, des effractions, des dépôts d'encombrants, le non-respect du règlement d'ordre intérieur, etc.

Si on voit, par exemple, des objets qui bloquent les sorties de secours nous interpellons les coopérateurs-locataires. Les membres de notre Service ont tous été formés, donc on en profite pour donner aussi des petits conseils de sécurité et nous expliquons aux coopérateurs-locataires l'importance de dégager le passage en cas d'incendie.

Parfois des jeunes « trainent » dans les espaces communs, caves et parking. Cela peut créer des nuisances aux autres coopérateurs-locataires, de ce fait on va entamer le dialogue avec les jeunes et leur proposer d'aller voir des ASBL pour participer à des activités de type culturel, récréatif ou sportif.

Dans certains cas plus délicats, nous devons parfois faire appel à la police. Par exemple, lorsque nous remarquons des personnes qui squattent un bâtiment ou un appartement. Nous essayons d'abord de faire comprendre aux squatteurs que si les lieux sont inoccupés c'est parce qu'ils sont insalubres et que des travaux de rénovation doivent être effectués. Souvent les squatteurs improvisent et utilisent du matériel dangereux pour se chauffer donc nous intervenons immédiatement pour sécuriser les lieux en condamnant les accès. Nous devons penser au bien être des personnes et des coopérateurs-locataires avant tout !

### **Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez ?**

Il faut parfois travailler dans l'urgence, gérer l'agressivité des personnes, être présent sur les sites de Comensia répandus sur tout Bruxelles, agir sur le terrain mais en même temps continuer notre travail administratif, c'est-à-dire, lire et répondre aux emails, participer à des réunions et formations, être toujours au courant des nombreux projets en cours, ce n'est pas toujours évident.

### **Vous ne vous occupez pas uniquement de prévention et de sécurité, pouvez-vous nous parler brièvement de vos autres tâches ?**

Nous aidons et collaborons quotidiennement avec nos collègues afin d'assurer le bon déroulement des activités. Nous sommes présents lors des permanences au bureau ou aux pôles de proximité, lors des nombreuses fêtes de quartier et événements orga-



nisés par Comensia comme l'Assemblée générale, les CoGeLo, etc.

### **Est-il important pour vous de créer des liens et de discuter avec les habitants ?**

Oui, c'est même essentiel, nous sommes convaincus qu'une bonne prévention commence avec le dialogue. Nous avons plus de chance de désamorcer et résoudre les éventuels problèmes en parlant directement avec les habitants en bas de leur immeuble, devant leur porte d'entrée ou même dans les salles d'attentes. Comme mentionné précédemment, nous sommes aussi un service de contact, des intermédiaires entre les coopérateurs-locataires et Comensia. Vu qu'on est sur le terrain on fait de la « communication directe », on informe, on aiguille et on sensibilise les coopérateurs-locataires sur plusieurs sujets.





## À VOS AGENDAS

### • Avril 2023



**Quoi ?** Fête de quartier du Verregat à Laeken

**Quand ?** Courant du mois d'avril, surveillez votre boîte aux lettres pour l'invitation !

### • Mai 2023



**Quoi ?** Fête de quartier du Tornooveld à Evere

**Quand ?** Courant du mois de mai, surveillez votre boîte aux lettres pour l'invitation !



**Quoi ?** Fête de quartier du Val-Marie à Neder-Over-Hembeek

**Quand ?** Courant du mois de mai, surveillez votre boîte aux lettres pour l'invitation !



**Quoi ?** Obligation de l'utilisation du sac orange pour vos déchets alimentaires

**Quand ?** À partir du lundi 15 mai 2023

**Vous souhaitez plus d'info ?**  
Consultez le site [www.arp-gan.be](http://www.arp-gan.be)



**Quoi ?** L'Assemblée Générale de Comensia

**Quand ?** Le mardi 30 mai 2023

**Comment participer ?**

Vous allez recevoir une invitation et les informations utiles par courrier.

**Vous avez des questions ?**

Contactez-nous à [info@comensia.be](mailto:info@comensia.be)

### • Juin 2023



**Quoi ?** Fête de quartier sur le site Masoin à Jette

**Quand ?** Courant du mois de juin, surveillez votre boîte aux lettres pour l'invitation !



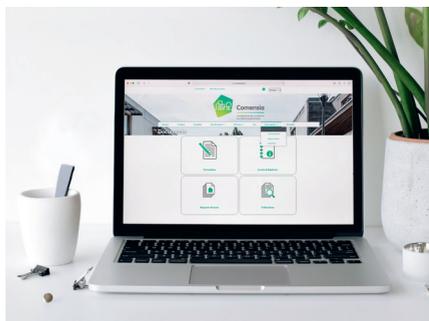
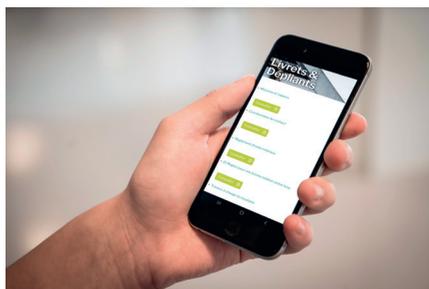
**Quoi ?** Fête de quartier sur le site Hunderenveld à Berchem

**Quand ?** Courant du mois de juin, surveillez votre boîte aux lettres pour l'invitation !

## NOTRE NOUVEAU DEPLIANT « COORDONNÉES ET HORAIRES » EST DISPONIBLE

Le nouveau dépliant « coordonnées et horaires » vous attend aux pôles de proximité, à l'accueil et sur notre site internet l'onglet « DOCUMENTS ».

**Vous y trouverez toutes les informations nécessaires : quels services contacter selon vos questions, quand nous contacter, les jours d'ouvertures du bureau, les adresses et horaires des pôles de proximité, le fonctionnement de l'aiguillage de nos perméances téléphoniques.**



## LE SAVIEZ-VOUS ? OUTRE NOS DEPLIANTS, TOUS NOS FORMULAIRES SONT ÉGA- LEMENT DISPONIBLES SUR NOTRE SITE INTERNET

Tous nos formulaires sont consultables et téléchargeables via notre site internet dans l'onglet « DOCUMENTS » : demande de badge ou de clé, une demande de mutation, une demande d'hébergement ou de cohabitation, demande de remboursement, le formulaire nouvelle adresse, etc.





**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

Rue de Koninck 40/24  
1080 Bruxelles



PB-PP | B-731  
BELGIE(N) - BELGIQUE

# Contacts

## • Contacts Comensia



### Comensia

[info@comensia.be](mailto:info@comensia.be)

Rue de Koninck 40/24 à 1080 Bruxelles



### Le Service Technique

02/500 18 76 / [Helpdesk@comensia.be](mailto:Helpdesk@comensia.be)



### Le Service Compatibilité – Location – Social - Juridique

02/511 18 14 / [info@comensia.be](mailto:info@comensia.be) / [social@comensia.be](mailto:social@comensia.be) / [juri@comensia.be](mailto:juri@comensia.be)



### Le Service Proximité - Cadre de vie et Environnement

[participation@comensia.be](mailto:participation@comensia.be) / [prop@comensia.be](mailto:prop@comensia.be)

## • Les numéros d'urgence



**112** à composer en cas d'incendie ou lorsqu'une ambulance est nécessaire.



**101** à composer si vous avez besoin d'une aide policière urgente.



**DOC-STOP au 0800 21232123** à composer si vous êtes victime d'un cambriolage ou d'un vol et que vos documents ont été dérobés



**CARD STOP au 078 170 170** à composer pour bloquer vos cartes bancaires et de crédit en cas de perte ou vol.



**116 000 Child Focus** à composer en cas de disparition, abus et enlèvement d'enfants.



**070 245 245 Centre Anti-Poisons** à composer en cas d'intoxication chimique ou médicamenteuse et en cas d'ingestion d'alcool chez un jeune enfant.