

La farde du coopérateur



3 brochures :

1. Bienvenue
2. Votre logement
3. Là pour vous



Comensia
coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

cliquez sur le titre
de la brochure souhaitée





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Bienvenue



Sommaire



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Fiche logement	P.4
Un mot de la Direction	P.4
Les 6 points clés du contrat de bail	P.5
Les 6 points clés du Règlement d'Ordre Intérieur	P.6
Les contrats d'assurance auxquels souscrire	P.7
La charte de solidarité	P.7
Comensia est une coopérative, qu'est-ce que ça signifie ?	P.8
1. Quels sont les droits et devoirs des coopérateurs-locataires ?	P.8
2. Être administrateur locataire	P.9
Votre facturation mensuelle	P.10
1. Loyer	P.10
La révision annuelle des loyers	
Quand et comment payer le loyer	
Comment est calculé le loyer ?	
Votre loyer augmente et diminue, mais pourquoi ?	
Comment lire une note de calcul du loyer ?	
2. Les charges locatives	P.13
Le décompte des charges	
Trucs et astuces	

Fiche logement / fiche de contact

Numéro de dossier locataire :

Votre concierge/nettoyeur

Nom :

Coordonnées :

Horaires :

Votre pôle de proximité :

Horaires :

Votre assistant social :

Jour de ramassage des poubelles (si pas de conteneur commun)

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
-------	-------	----------	-------	----------

Mot de la Direction

Chère coopératrice-locataire, cher coopérateur-locataire,

Bienvenue au sein de **Comensia** ! Nous sommes ravis de vous accueillir dans votre nouveau logement et dans notre communauté coopérative.

Cette farde a été conçue pour vous accompagner dans votre installation et répondre à vos premières questions. Vous y trouverez trois livrets essentiels :

- **Bienvenue** - Tout ce qu'il faut savoir pour votre emménagement.
- **Votre logement** - Des conseils pour l'entretien de votre habitation et la gestion des encombrants.
- **Présentation des services** de Comensia mis à votre disposition.

Notre équipe reste à votre écoute pour toute question ou besoin d'accompagnement. Nous vous souhaitons beaucoup de bonheur dans votre nouveau chez-vous !

Directeur Général de Comensia



Les 6 points clés du contrat de bail

Le contrat de bail lie le propriétaire et le locataire et mentionne les droits et obligations de chacun. Le contenu du bail est défini par le code bruxellois du logement.



Occupation du logement

Le logement ne peut être occupé que par les personnes mentionnées dans le contrat de bail. Vous devez informer Comensia de tout changement dans la composition de votre ménage (naissance, départ d'un membre, décès, etc.) dans les plus brefs délais.



Jouissance paisible du logement

Ne perturbez pas la tranquillité des autres occupants et respectez la tranquillité des lieux. Il est essentiel de ne pas causer de nuisances pouvant gêner les voisins ou autres résidents.



Assurance du logement

Il est obligatoire de souscrire une assurance «dégât matériel» couvrant vos meubles et votre responsabilité en tant que locataire, et ce, pendant toute la durée de la location.



Transformations du logement

Vous n'êtes pas autorisé à effectuer des modifications dans le logement (par exemple, des travaux ou des aménagements) sans avoir préalablement obtenu l'accord écrit de Comensia.



Entretien et réparations

Signalez immédiatement tout dommage dont la réparation est à charge Comensia.



Mise à jour de votre situation

Vous devez informer Comensia par écrit en cas de changement dans votre situation personnelle, qu'il soit social, familial ou patrimonial.

! Veuillez ranger votre contrat de bail dans la farde du coopérateur ! Vous trouverez un espace prévu à cet effet à la fin du classeur.

Règlement d'Ordre Intérieur :

les 6 points clés du ROI

1 Occupation du logement

Votre logement doit être occupé uniquement par vous et les membres de votre ménage, comme déclaré et autorisé par Comensia.

2 Accès au logement

Le locataire doit permettre l'accès à son logement aux personnes mandatées par Comensia pour les relevés, entretiens et vérifications.

En cas de refus ou d'absence lors d'un rendez-vous, des frais, indemnités ou dommages vous seront facturés.

3 Dommages

Le locataire est responsable des dégâts causés par sa faute, sa négligence ou celle des personnes dont il est civilement responsable (enfants, invités, etc.).

Il doit assumer les réparations locatives, tandis que Comensia prend en charge celles liées à l'usure normale ou à la force majeure.

Tout dommage doit être signalé au concierge, et en cas de vol ou vandalisme, une plainte doit être déposée à la police dans les 48h.

4 Entretien des parties communes

Vous devez maintenir propres les paliers et escaliers menant à votre logement. Un nettoyage est nécessaire au moins une fois par semaine et aussi souvent que nécessaire. Merci de respecter les consignes données par le personnel responsable (art. 18)

5 Déchets et encombrants

Il est strictement interdit de déposer des objets ou déchets devant les façades, dans les jardins, les parties communes, les locaux techniques, sur les paliers ou devant les portes d'entrée. De manière générale, rien (pas de plante, de poussette, d'armoire à chaussure...) ne peut être déposé dans les espaces communs et ce pour des raisons de sécurité.

6 Non-respect du règlement

Le non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur peut entraîner la fin du bail.

Les contrats d'assurance auxquels souscrire

à renouveler chaque année



L'assurance habitation

Assurez votre logement !

OBLIGATOIRE : l'assurance habitation qui doit couvrir :

- La responsabilité locative des occupants pour le bris de vitres, les dégâts des eaux et le recours envers les tiers.
- Le contenu de votre logement en cas d'incendie.
- Le contenu de votre cave, si vous en avez une.

Notez que Comensia dispose d'une assurance pour ses bâtiments. Il n'est pas nécessaire que vous assuriez les murs, sols et plafonds de votre logement mais seulement son contenu. Mentionnez-le à votre compagnie d'assurance.



La RC familiale

Assurez-vous pour d'éventuels incidents !

FORTEMENT CONSEILLÉ : Assurance Police Responsabilité Civile familiale (RC familiale).

Lorsque vous ou un membre de votre famille est responsable d'un accident dans le cadre de la vie privée, la loi vous oblige à dédommager la ou les victimes. Avec une assurance familiale vous êtes toujours bien protégé !

Veuillez ranger vos documents concernant les assurances dans la farde du coopérateur. Vous trouverez à la fin du classeur un espace prévu à cet effet.



La charte de solidarité

Lorsqu'un logement vous est attribué, vous êtes invité à signer une charte de solidarité. En la signant, vous reconnaissez avoir été informé que vous devrez libérer le logement lorsque vos enfants partiront, afin de permettre à une autre famille avec enfant(s) d'occuper un logement adapté à ses besoins.



Des questions ? Contactez le Service Location ou le Service Social par téléphone au **02 511 18 14** ou par email : **info@comensia.be**

Comensia est une coopérative, qu'est-ce que ça signifie ?

Comensia est une société de logements sociaux organisée sous forme de coopérative de locataires. Cela signifie que les locataires à qui Comensia a donné à bail un logement de son patrimoine deviennent actionnaires de la société.

Cette qualité d'actionnaire n'est toutefois acquise qu'après la souscription du nombre requis d'actions et le versement immédiat d'un quart de leur valeur lors de la signature du contrat de bail. La somme ainsi libérée est conservée par la société en tant que capitaux propres. Ces capitaux ne sont en aucun cas utilisés dans la gestion financière courante de la coopérative.

Voici 2 points essentiels :

1 À la signature du contrat de bail

Lorsque vous signez votre contrat de bail chez Comensia, vous devez acheter au moins 4 parts sociales. Chaque part vaut 25 €, mais vous les payez à hauteur de $\frac{1}{4}$ de leur valeur, soit 6,25 € par part. Ces parts sont attribuées au titulaire principal du bail.

2 À la fin du contrat de bail

Lorsque vous quittez le logement, la part sociale vous est remboursée à hauteur de ce que vous avez libéré. Votre livret de coopérateur est alors clôturé.

Attention : Les actions ne sont pas cotées en bourse et leur valeur reste identique, elle ne varie pas en fonction de l'offre et de la demande.



Quels sont les droits et devoirs des coopérateurs-locataires ?



Vous êtes invité à participer à une Assemblée Générale qui réunit l'ensemble des coopérateurs de la société. Cette Assemblée Générale se déroule une fois par an (le dernier jeudi du mois de mai selon les statuts de Comensia).

Lors de cette assemblée, vous êtes invités à :

- Valider le rapport de gestion de la société de l'année écoulée.
- Approuver le bilan et le compte de résultats.
- Donner décharge aux administrateurs et au commissaire-réviseur pour toute la responsabilité découlant de l'exercice de leur mandat

L'objectif est de permettre à chaque coopérateur-locataire de participer activement à la gestion de la société et de contribuer à sa stratégie.

Être administrateur-locataire

Qui peut devenir administrateur-locataire ?

Vous êtes locataire et titulaire de l'action ? Alors vous avez toutes les cartes en main pour devenir administrateur-locataire !

Chaque titulaire de l'action peut se porter candidat lors des élections du Conseil d'Administration. C'est une occasion unique de prendre part aux décisions importantes et de donner une voix forte aux locataires.

Quels sont les droits et devoirs des administrateurs-locataires ?

Devenir administrateur-locataire, c'est bien plus qu'un rôle : c'est une opportunité d'agir concrètement pour améliorer la vie de votre communauté.

En tant qu'administrateur, vous :

- Représenter exclusivement l'intérêt collectif des locataires, jamais un intérêt personnel.
- Participez aux grandes décisions de gestion qui façonnent l'avenir de la société.
- Contribuez à des projets qui ont un impact réel sur le quotidien des locataires.

Ce rôle implique aussi :

- Une responsabilité importante dans les décisions prises et les actes posés dans l'exercice de votre mandat.
- L'engagement de respecter une confidentialité stricte, notamment en ce qui concerne les informations liées au personnel et aux locataires.

! Des questions ? Contactez-nous par email : participation@comensia.be

Votre facturation mensuelle : loyer, révision des loyers et charges locatives

1 Loyer

Comment est calculé le loyer ?



Plusieurs facteurs définissent le montant de votre loyer réel. Il est calculé principalement en fonction:

- **des revenus du ménage**

Si vous avez des revenus de remplacement, c'est-à-dire, le chômage, la mutuelle, CPAS, l'allocation de handicap, etc, nous prenons en compte vos revenus actuels pour calculer votre loyer.

Si vous travaillez ou si vous êtes pensionné, nous prenons en compte le revenu net imposable de l'année de référence, c'est-à-dire, les revenus repris sur votre « avertissement-extrait de rôle », ce document est appelé parfois « fiche des impôts », ou vos fiches de salaire, dans le cas où votre situation a récemment changé.

- **de votre situation familiale**

La composition de votre ménage, le nombre d'enfants à charge, la présence d'une personne reconnue handicapée, etc. sont des facteurs qui peuvent définir le montant de votre loyer.

- **du bien occupé**

La société définit un loyer de base correspondant à la valeur locative théorique.



**Pour comprendre comment votre loyer est calculé,
scannez le QR code**

Quand et comment payer le loyer ?

Le loyer doit être payé **entre le 1er et le 10 de chaque mois** sur le compte bancaire de Comensia : BE11 0011 7314 2248.

En **communication structurée**, vous devez indiquer les 12 chiffres que vous retrouverez en bas de page de votre note de loyer. (+++ _ _ _ / _ _ _ _ / _ _ _ _ _ +++)

La révision annuelle des loyers

Pour les logements sociaux, le loyer est recalculé tous les ans au 1er janvier, c'est ce qu'on appelle « la révision annuelle des loyers ».

Durant l'été, le Service Location de Comensia vous envoie un courrier postal reprenant la liste des documents à fournir. Ces documents sont indispensables et obligatoires afin de procéder au nouveau calcul de votre loyer.

Vers le mois de septembre vous devez avoir déposé ou envoyé à Comensia les documents demandés (la date limite est toujours indiquée dans les courriers). Attention, si vous n'envoyez pas les documents dans les délais impartis, votre loyer sera porté à la valeur locative normale (VLN), augmenté de la cotisation de solidarité maximale.

Pour le 30 novembre au plus tard, Comensia vous notifie par courrier le nouveau montant de votre loyer. Ce montant est applicable au 1er janvier de l'année suivante.

Votre loyer augmente et diminue, mais pourquoi ?

Les diminutions (adaptations) du loyer

Le montant de votre loyer peut diminuer en fonction de plusieurs modifications :

- La composition du ménage
- Le nombre d'enfants à charge
- La présence d'une personne reconnue handicapée
- Les réductions ou compléments de loyer
- Etc.

Un changement de revenus en cours d'année

Si les revenus de votre ménage diminuent de plus de 20 % en cours d'année vous pouvez demander l'adaptation de votre loyer. Votre loyer sera recalculé à partir du 1er jour du 2ème mois qui suit l'envoi au Service Location de vos nouveaux revenus. Par contre, si vos revenus augmentent, le loyer ne sera pas recalculé en cours d'année.

Augmentation du loyer

Si vous occupez un logement suradapté et que vous n'avez pas introduit une demande de mutation, une éventuelle cotisation de solidarité ou un supplément sera ajouté à votre loyer. Pour rappel, un logement suradapté est un logement comportant au moins deux chambres excédentaires par rapport à la composition actuelle du ménage.

Si vous n'avez pas signalé un changement dans votre composition de ménage (exemple : l'ajout d'une personne majeure avec des revenus). Le montant de votre loyer peut changer et passer à la valeur locative normale, c'est-à-dire que votre loyer sera porté à la valeur maximale et non plus sociale.



Comment lire une note de calcul du loyer ?

Adresse de Comensia

Comensia
Rue Jules Besme 124
1081 Koekelberg

Date d'application du loyer

Date de l'envoi du courrier

Bruxelles -- / -- / --

Nom et prénom du titulaire
Adresse
Code postal

CALCUL DE LOYER au -- / -- / --
Sauf erreur ou omission

Les informations concernant le MÉNAGE :

Réf **Le numéro de locataire** → -----
Date d'entrée -----
Revenus du ménage indexés -----
Revenus d'admission -----
Revenu du fond du logement -----
Revenus de référence -----
Nb chambres légales/ajustement -----
Demande de mutation -----
Enfants à charge -----
Handicapés adultes à charge -----
Locataire + de 70 ans -----
Coefficient des revenus -----

Les informations concernant le LOGEMENT :

Réf SLRB -----
Réf interne -----
Type de logement -----
Prix revient actualisé -----
Valeur régionale moyenne -----
Zone dégradée -----
Niveau de confort -----
Nombre de chambres -----
Logement adapté -----
Logement suradapté chb -----
Loyer de base -----
½ Loyer de base – calculé -----
Loyer minimum -----
Minimum régional -----
Valeur locative normale -----

LE CALCUL DU LOYER en prenant compte des éventuelles conditions de réductions en fonction de la situation familiale :

Loyer de base -----	Réduction sociale -----
Adaptation / Revenu +/- -----	Taxe logement sur adapté -----
Loyer base x coeff. Rev. -----	Annulation Taxe logement sur adapté -----
Réd. Enf. A Ch. région -----	Complètement énergétique -----
Réd. Enf. A ch. Société -----	Réduction à 120% du loyer -----
Réd Adultes Hand. -----	Cotisation Solidarité théorique -----
Sous Total 1 -----	Réduction sur cotisation solidarité -----
Limitation 20% -----	Relèvement cotisation solidarité -----
Limitation 22% -----	Cotisation solidarité total -----
Adaptation 50% LB -----	Montant de la location du logement -----
Adaptation loyer min. -----	Réduction à 24% des revenus -----
Limitation VLN -----	Loyer réel hors charges -----
	Total des charges et redevances + -----
	Loyer garage/cave/... + -----

Sous total 2 -----

Loyer à payer : ----- €
Montant total à payer tous les mois

Récapitulatif Revenus :					
Nom Membre	Lien parenté	Date naissance	Année revenus	Revenus	Rev. indexé
-----	-----	--- / --- / ---	-----	-----	-----
-----	-----	--- / --- / ---	-----	-----	-----
-----	-----	--- / --- / ---	-----	-----	-----
-----	-----	--- / --- / ---	-----	-----	-----

Informations concernant les revenus des membre du ménage

Pour rappel : veuillez verser votre loyer entre le 1^{er} et le 10 de chaque mois sur le compte :

BE11 0011 7314 2248 avec la communication structurée suivante : -- / -- / --

Numéro de compte de Comensia

Numéro de la communication structurée

! Besoin d'explications sur le calcul de votre loyer ? Contactez le service location par mail à info@comensia.be

Le décompte des charges

Le décompte des charges

Le Code bruxellois du logement impose certaines règles quant à la récupération des frais relatifs aux immeubles occupés par des locataires sociaux. Voici ce qui peut être repris par Comensia dans son décompte des charges selon le site où réside le locataire :

1

Les fournitures, frais de personnel et de fonctionnement relatifs aux menus travaux d'entretien, aux menues réparations et au nettoyage des parties communes.

2

Les fournitures, frais de personnel et de fonctionnement relatifs à l'entretien des espaces verts.

3

Les rémunérations et cotisations sociales du concierge ou surveillant, payées par la société, à l'exclusion du salaire en nature, étant entendu que ces frais ne peuvent être cumulés avec ceux visés au point 1 s'ils se rapportent au travail de la même personne.

4

Les frais relatifs aux menus travaux d'entretien et au contrôle des ascenseurs, de l'installation de chauffage central, y compris le ramonage des cheminées et du système de ventilation.

5

Les frais relatifs à l'enlèvement des immondices et des objets encombrants.

6

Les frais résultants des contrats conclus par la société au profit des locataires.

7

Les frais relatifs à la location, au relevé et à l'entretien des compteurs de passage (de consommation d'eau et d'énergie).

8

Les frais relatifs à la consommation d'eau, de gaz, d'électricité, de mazout ayant trait au logement, pour autant qu'ils soient payés par la société, ainsi que ceux ayant trait aux parties communes.

9

Les frais relatifs aux travaux de réparation effectués par la société qui, conformément aux dispositions du contrat de bail, sont à charge du locataire.

Pourquoi le montant mensuel des provisions à payer change-t-il après le décompte des charges annuel ?

Suite au décompte des charges, Comensia calcule et ajuste les nouvelles provisions en fonction des facteurs suivants :

- vos consommations réelles de l'année précédente,
- les prévisions d'augmentation des coûts (énergie, conciergerie, charges exceptionnelles, etc.).

Le nouveau montant (loyer inchangé + nouvelles provisions) est à payer à partir du mois suivant l'envoi du décompte des charges. Vous trouverez la nouvelle note de calcul en annexe du décompte des charges.

Le Service Comptabilité effectue une permanence spéciale « décompte des charges » durant le mois qui suit l'envoi du décompte des charges. Cette permanence a été créée spécialement afin de vous fournir toutes les informations utiles à ce sujet.

Trucs et astuces

Il est possible de réduire vos charges en adoptant quelques gestes simples pour diminuer votre consommation d'eau, d'électricité et de chauffage. Une consommation plus raisonnable contribue non seulement à alléger vos factures, mais aussi à préserver l'environnement. Pour vous aider, nous avons inclus des conseils pratiques et faciles à appliquer dans le livret « Votre logement ».





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve



Des questions ?

Contactez-nous

par téléphone au **02 511 18 14**

ou par email : **info@comensia.be**



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve



Votre logement



Sommaire



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Réparations et travaux aux frais du locataire	P.4
Comment entretenir son logement, les bonnes pratiques	P.11
Comment économiser sur sa facture ?	P.13
Gestion des déchets et encombrants : comment vous débarrasser de vos déchets ?	P.14
1. Si vous habitez sur un site avec un local poubelle ou un conteneur	
2. Si vous habitez sur un site sans local poubelle ou conteneur	
3. Quelques règles à respecter	

Réparations et travaux aux frais du locataire

1 Les devoirs du locataire

En tant que locataire, vous occupez le logement loué de manière responsable, c'est-à-dire que vous devez le gérer consciencieusement comme s'il s'agissait de votre propre logement en le maintenant en bon état locatif et en l'entretenant correctement. Le Code civil prévoit, en matière de location, que « les petites et menues réparations » sont à charge du locataire.

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

- Tous les travaux de petit entretien et de réparation à effectuer dans le logement et qui sont le résultat d'un usage locatif normal. Une liste non limitative de travaux à charge du locataire est exposée à la [page 11](#) à titre d'exemple ;
- Tous les dégâts causés par votre faute.

En tant que propriétaire, Comensia est responsable et doit supporter les frais d'intervention en cas de :

- Réparation consécutive à l'usure normale, à la vétusté ou à la force majeure.
- Réparation ou remplacement des éléments en panne ou défectueux.
- Réparation des dégâts causés lors des tentatives d'effraction ou à l'occasion d'actes de vandalisme, en l'absence de faute du locataire, et moyennant un procès-verbal dressé par la police.





Les interventions dans votre logement

Si vous constatez un dommage dans votre logement, signalez-le en priorité à votre concierge. Dans les immeubles où il n'y a pas de concierge, vous pouvez faire appel au Helpdesk, via le formulaire de contact (www.comensia.be), qui vous informera dans la mesure du possible :

- à qui incombent les travaux ;
- si vous pouvez faire appel à une entreprise de votre choix.

ATTENTION ! Comensia gère près de 3.400 logements et traite les demandes en fonction du degré d'urgence et de l'agenda de la régie technique. Il faut donc être patient lorsqu'une demande de travaux est introduite et tenir compte de délais variables.

Le ou la concierge est à votre disposition suivant les horaires affichés dans les valves de votre immeuble.



Le Helpdesk est accessible par téléphone au 02 500 18 76 durant les heures de permanences du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30. En dehors de ces heures, vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact, que vous trouverez sur notre site www.comensia.be ou via le code QR ci-contre.

En cas d'urgence, laissez un message vocal sur notre répondeur. Nous analyserons votre demande et vous recontacterons dans les plus brefs délais, en fonction du degré d'urgence.





Le respect des techniciens durant les interventions

Le personnel habilité à intervenir dans votre logement a reçu des directives strictes de bon comportement et de courtoisie de la part de Comensia. Lorsqu'un technicien intervient chez vous, voici quelques points importants à garder à l'esprit pour garantir le bon déroulement de l'intervention et permettre au personnel de travailler dans de bonnes conditions :

- **Soyez présent au moment de l'intervention.** Si vous avez un empêchement et ne pouvez pas être là au moment du rendez-vous, prévenez-nous. Veuillez noter qu'en cas d'absence non signalée, une facture pour déplacement inutile vous sera envoyée.
- **Accueillez le technicien de manière courtoise, polie et respectueuse.**
- **Assurez-vous que les zones où le technicien doit travailler soient accessibles** et dégagées de tout objet pouvant gêner l'intervention.
- **Le technicien viendra uniquement pour effectuer les travaux indiqués sur le bon de travail.** Si vous avez des demandes ou des problèmes supplémentaires qui n'ont pas été précisés au préalable, vous devrez recontacter votre concierge ou le Helpdesk pour introduire une nouvelle demande d'intervention.
- **Pour des raisons de sécurité, le technicien ne peut en aucun cas se déchausser pendant l'intervention,** même à l'intérieur du logement. Cela permet de prévenir tout risque de blessure.
- **Accueillez le technicien dans un environnement propre et sécurisé.** Si vous avez des animaux de compagnie, il est préférable de les mettre à l'écart pour éviter tout accident ou perturbation durant l'intervention.
- **Le technicien ne pourra pas vous fournir de devis ou d'estimation concernant le coût des travaux** ni vous indiquer si les travaux sont à la charge du locataire. Toute question relative à la facturation doit être adressée au Helpdesk.



La facturation des prestations

Lorsque vous faites appel à nos services pour une intervention qui relève de votre responsabilité locative, une facture sera établie par Comensia. Elle sera ensuite comptabilisée dans votre compte locataire. Notez bien que le personnel ouvrier n'est 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 d'intervention à signer le bon de travail qui vous est présenté par l'ouvrier et à y indiquer vos éventuelles remarques. Votre signature atteste que les travaux mentionnés sur le document ont bien été exécutés. Vous trouverez ci-dessous une liste des interventions dont la responsabilité incombe aux locataires. Toute contestation doit être formulée par écrit dans le mois qui suit la réception de la facture.

Facturation des prestations réalisées par Comensia

- **L'intervention pour des travaux** de menuiserie, plomberie et électricité vous sera facturée 40€/heure*.
- **L'intervention pour d'autres travaux** vous sera facturée 35€/heure*.
- **La 1ère heure sera facturée entièrement** et ensuite, pour chaque 1/4 heure entamé.
- **Un forfait de 25€*** pour les frais de déplacements vous sera automatiquement facturé quelle que soit la localisation de votre logement. Si vous n'êtes pas présent lors d'un rendez-vous et que vous ne l'avez pas annulé au moins 48 heures à l'avance, ce forfait vous sera également facturé.
- **Le matériel vous sera facturé au prix coûtant**, c'est-à-dire, au prix auquel Comensia a acheté ce matériel.

Facturation des prestations réalisées par une société externe

Les frais relatifs aux prestations réalisées par une entreprise externe sont facturés au locataire par Comensia au tarif fixé par l'entrepreneur.



Les délais

- **Le helpdesk de Comensia n'est pas en mesure de préciser une date d'intervention**, surtout lorsqu'une société externe est responsable des travaux.
- **Une fois la demande d'intervention formulée et enregistrée**, il convient de ne pas utiliser d'autres canaux pour soumettre une nouvelle demande identique.
- **Certaines interventions**, en fonction de leur urgence, sont prioritaires par rapport à d'autres.
- **Les travaux à charge du locataire effectués par Comensia**, ne sont pas prioritaires pour Comensia.

* Notez que ces montants peuvent être indexés.



Liste des interventions aux frais du locataire

ATTENTION ! Toute demande de réparation sera analysée par le service technique au regard de cette liste. Pour savoir si une intervention est effectivement à votre charge ou non, nous vous invitons à contacter le service technique de Comensia.



indique que le locataire doit faire appel à la régie de Comensia



indique que les travaux doivent être réalisés par le locataire



Le chauffage

Type de travaux à vos frais			Tutoriels
Purge des radiateurs		●	
Déblocage des vannes thermostatiques		●	
Programmation et remplacement des piles du thermostat		●	
Détartrage des chauffe bains, chauffe-eau et chaudières individuelles	●		
Mise sous pression de l'installation chaudière individuelle		●	
Entretien de la chaudière <i>Le coût (négocié au meilleur tarif) est imputé dans le décompte de charges</i>	●		
Remplacement de la tête de la vanne		●	



La plomberie et les sanitaires

Type de travaux à vos frais			Tutoriels
Prévention de la tuyauterie extérieure contre le gel		●	
Remplacement et détartrage des joints et silicones (baignoire, éviers)		●	
Remplacement des robinets d'arrêt bloqués par manque de manipulation	●	●	
Réparations des fuites aux parties accessibles de la tuyauterie (siphon, raccords)	●	●	
Débouchage des évacuations d'eau des maisons individuelles		●	
Remplacement des flexibles et pommeaux de douche		●	
Remplacement des filtres et mousseurs			

La ventilation

Type de travaux à vos frais		
Nettoyage et remplacement des filtres des hottes		●
Dépoussiérage des grilles de ventilation		●
Remplacement des filtres pour les doubles flux individuels		●

Les toilettes

Type de travaux à vos frais		
Débouchage des toilettes dans un appartement	●	
Débouchage des toilettes dans une maison individuelle		●
Remplacement des joints, manchon de raccord, chaînette, poignée, flotteur...		●
Remplacement de la lunette des toilettes		●

L'électricité

Type de travaux à vos frais		
Remplacement des prises, interrupteurs, fusibles, disjoncteurs et soquets	●	
Remplacement des ampoules dans le logement		●
Remplacement des luminaires dans les pièces d'eau	●	
Test du différentiel une fois par an		●
Remise en état des dégâts suite au placement de luminaires (reboucher les trous, isoler les fils...) *	●	

* Le locataire est tenu de laisser aux points lumineux des fils en attente d'une longueur de +/- 10 cm. Si le locataire coupe les fils au ras du plafond ou du mur, il est tenu au remplacement des fils dans les gaines.

Vitrage et menuiseries

Type de travaux à vos frais		
Remplacement du vitrage intérieur		●
Remplacement ou réparation des charnières, poignées et tringleries en raison du manque d'entretien de la part du locataire	●	●
Réglage et remplacement des quinquetteries	●	●
Remplacement des sangles des volets	●	●

Murs et plafonds

Type de travaux à vos frais		
Remplacement du revêtement au sol (dégâts causés par le locataire)		●
Rafranchissement des murs/plafonds /radiateurs pendant l'occupation des lieux		●

Sécurité / détection incendie

Type de travaux à vos frais		
Nettoyage et test des détecteurs		●
Remplacement des flexibles de gaz de la cuisinière : vérifier la date sur le flexible		●

Serrures

Type de travaux à vos frais		
Déblocage et réparation des serrures et poignées de porte	●	
Remplacement du cylindre des portes intérieures et paliers		●
Remplacement ou réparation des serrures, paumelles et gonds en raison du manque d'entretien de la part du locataire	●	
Remplacement des badges d'accès, des clés des portes d'entrée des immeubles et des clés de boîtes aux lettres (perte, vol ou dégradation)	●	

Désinfection

Type de travaux à vos frais		
Élimination des nuisibles (comme les punaises de lit, les cafards ou les rongeurs) des parties communes d'un immeuble.	●	
Élimination des nuisibles (comme les punaises de lit, les cafards ou les rongeurs) des parties privative d'un immeuble ou dans une maison individuelle.		●

Jardins privatifs (hors sites classés)

Type de travaux à vos frais		
Tonte de la pelouse, entretien, scarification, débroussaillage		●
Arrachage des mauvaises herbes, ramassage des feuilles mortes		●
Entretien des parterres, des plates-bandes et des plantes		●
Taille, élagages périodiques des arbustes et des haies selon la réglementation		●
Protection des arbres contre les chenilles, mousse ou lichens		●



indique que le locataire doit faire appel à la régie de Comensia



indique que les travaux doivent être réalisés par le locataire

Comment entretenir son logement : les bonnes pratiques

L'entretien courant et les réparations locatives sont à la charge du coopérateur-locataire pendant toute la durée de la location.

Pour garder en bon état votre logement, choisissez les produits d'entretien adaptés au revêtement et aux matériaux (carrelage, parquet, aluminium, bois, vitres, PVC, etc.). Tout dégât causé par l'utilisation de produits non-adéquats vous sera facturé.



Fenêtre et portes

Graissez régulièrement les pièces mobiles.



Canalisations d'alimentation ou d'évacuation

Pour éviter les bouchons, nettoyez les siphons régulièrement et utilisez une crépine ou une grille d'évier.

Il est strictement interdit de verser de l'huile usagée dans les canalisations: récoltez-la dans des bouteilles et déposez-la dans une OlioBox !



Les sanitaires

Nous vous recommandons d'entretenir régulièrement les éviers, la douche et la baignoire en utilisant des produits adaptés pour éviter l'accumulation de calcaire.

Pensez à bien nettoyer les joints autour de la douche et de la baignoire.

Afin de préserver la surface, l'utilisation de bandes antidérapantes adhésives est interdite.

Pour éviter toute infiltration d'eau à l'extérieur de la douche ou de la baignoire, vérifiez que votre rideau de douche est adapté.



Le WC

En cas de fuite, réparez la chasse d'eau et remplacez les éléments défectueux (robinet, flotteur, joints, chaîne, bouton poussoir, etc.).

Protégez le WC du gel et détartrez la cuvette régulièrement avec des produits adaptés. Ne jetez ni huile usagée ni lingettes dans les WC, pour éviter que les sanitaires ne se bouchent.



Robinets d'arrêt

Pour éviter qu'il ne se bloque avec le temps à cause du calcaire ou d'un manque d'utilisation, il est recommandé de le manipuler de temps en temps. Tournez le robinet d'un quart de tour dans chaque sens permet de s'assurer qu'il fonctionne correctement en cas de besoin. Il est généralement situé à côté des WC, près du compteur d'eau, sous l'évier ou dans une gaine technique.



Purger les radiateurs

Il s'agit de vider l'air qui se trouve dans les tuyaux, cet excès d'air est souvent la cause de bruits désagréables, de fuites à répétition ou d'un chauffage plus faible. Pour purger, il vous suffit d'ouvrir le purgeur à l'aide d'une clé carrée, quelques secondes suffisent à évacuer tout l'air contenu dans le radiateur.

Attention, une petite quantité d'eau chaude aura tendance à s'échapper du purgeur, il est donc nécessaire de s'équiper d'un récipient à glisser sous le robinet. Une fois l'opération terminée, revissez bien le purgeur.



Les radiateurs

Nettoyez toute la surface et les creux avec un chiffon antistatique humidifié à l'eau chaude. Cette technique fonctionne sur les radiateurs en fonte, en aluminium, en acier ou en céramique.

Vous pouvez également peindre les tuyaux et les radiateurs avec une peinture adéquate, pour prévenir la formation de rouille.



Électricité

Nous vous demandons de remplacer les prises de courant et les interrupteurs abîmés, les ampoules et les tubes d'éclairage. Il est interdit de modifier le coffret électrique. Surtout, ne coupez pas les fils permettant de raccorder les points lumineux.



Humidité et moisissures

Il est recommandé d'ouvrir les fenêtres et de renouveler l'air tous les jours, pendant 15 minutes. Chauffez convenablement votre logement.

Aérez si possible la cuisine pendant la cuisson, sinon, allumez la hotte.

Ne faites pas sécher le linge sur les radiateurs et ne bouchez pas les grilles d'aération.



Vannes thermostatiques

Maintenez les vannes ouvertes en été pour éviter qu'elles ne se bloquent.

Bonnes pratiques : comment économiser sur sa facture ?

- Diminuer la température du chauffage de 1°C permet d'économiser jusqu'à 7% d'énergie consommée pour le chauffage. N'oubliez pas de diminuer le chauffage pendant la nuit et lors de vos absences pour réduire la consommation d'énergie.
- Des boudins de portes et des tentures épaisses aident à garder la chaleur à l'intérieur du logement.
- Attention, les tentures ne doivent pas couvrir les radiateurs, sinon beaucoup de chaleur sera perdue au travers de la fenêtre.
- Pensez à aérer 15 minutes par jour pour évacuer l'humidité et renouveler l'air. Chauffer de l'air trop humide demande plus d'énergie. Pensez à couper le chauffage pendant que vous aérez.
- Gardez votre frigo ouvert le moins longtemps possible. Pensez à dégivrer votre congélateur régulièrement. Une couche de 3 mm de givre augmente la consommation de votre congélateur de 30% ! Évitez d'y placer des plats chauds, attendez que ceux-ci soient revenu à température ambiante.

Si vous devez remplacer votre frigo, préférez un frigo de classe énergétique A++.

- En journée, profitez de l'éclairage naturel pour vous éclairer. Éteignez la lumière en quittant les lieux. Lorsque vous remplacez vos ampoules, choisissez des ampoules qui consomment peu d'énergie (exprimé en Watts ou W) pour une même quantité de lumière (exprimé en Lumens ou Lm) et qui ont une longue durée de vie (exprimé en heures de fonctionnement).
- De nombreux appareils électriques consomment de l'énergie lorsqu'ils sont en veille, certains en consomment même lorsqu'ils sont éteints. Pour éviter ces consommations cachées, vous pouvez placer une multiprise avec interrupteur. De cette manière, en coupant l'interrupteur la nuit, vous évitez les consommations cachées.
- Préférez une courte douche plutôt qu'un bain. Un bain consomme environ 120L d'eau chaude, alors qu'une douche de 5 minutes avec un pommeau classique (12 L/minute) ne consomme que 60 L. Avec un pommeau de douche économique (6-7 L/minute) vous pouvez encore réduire votre consommation d'eau chaude.
- Une fuite d'eau peut vous coûter cher. Il faut faire réparer la fuite d'eau sans attendre. En un an, un robinet qui fuit (4L/h) peut vous coûter 160 €. Une chasse d'eau qui coule (25L/h) peut augmenter votre facture d'eau de près de 1.000 € en un an.
- L'énergie coûte cher, c'est pourquoi il est aussi important de choisir un contrat de fourniture qui correspond à vos besoins. Si vous ne bénéficiez pas du tarif social, il pourrait être intéressant de changer de fournisseur. L'asbl Infor GazElec peut vous aider gratuitement à trouver le fournisseur et le contrat qui correspond à vos besoins.

Gestion des déchets et encombrants :

Comment vous débarrasser de vos déchets ?

Le tri des déchets est obligatoire à Bruxelles. Vous êtes donc tenu d'effectuer le tri sélectif de vos déchets (papiers-cartons, verres, vêtements, etc.) et de les déposer dans les sacs ou conteneurs appropriés disposés à cet effet. Bruxelles-Propreté organise des collectes en conteneurs ou bien à domicile avec les sacs.

Avec
un local poubelles
ou un conteneur



Vous devez trier vos déchets ménagers et les déposer dans les conteneurs prévus à cet effet. Merci de respecter les règles du local poubelle :

- Les déchets autres que ménagers sont totalement interdits ! Défense de déposer des meubles, électroménagers, bibelots, outils, bois, métaux, huiles, piles, etc.
- Il est interdit d'abandonner les sacs devant le local poubelles ! Les occupants sont tenus de déposer les sacs exclusivement dans les conteneurs.
- Les enfants de moins de 10 ans ne peuvent pas avoir accès au local poubelles s'ils ne sont pas accompagnés d'un adulte.
- Fermer la porte derrière soi, pour éviter les intrusions
- Veillez à bien respecter la couleur des sacs

Sans
un local poubelles
ou un conteneur



Vous êtes tenu de trier vos déchets ménagers et d'utiliser les sacs de « Bruxelles-Propreté » pour éliminer vos déchets. Respectez les heures de sortie et les jours de collecte. Il est interdit de laisser ses sacs poubelles et autres déchets dans la rue les autres jours.

Vous trouverez le calendrier des collectes sur le site de Bruxelles-Propreté : www.arp-gan.be/fr/calendrier.html

- Les déchets coupants (verre cassé) doivent être bien emballés pour vous éviter des coupures, ainsi qu'aux équipes de Bruxelles-Propreté.
- Rapportez vos médicaments à votre pharmacie.
- Déposez votre verre dans les bulles à verre.
- Pour éviter les nuisibles (rats, cafards, etc.), ne laissez pas traîner vos déchets, ne nourrissez pas les animaux, ne déposez pas vos poubelles sur les terrasses, balcons, etc.

Veillez noter que vos concierges et agents de nettoyage sont habilités à vérifier que le tri des déchets est correctement effectué.

Que faire de vos encombrants ?

Un encombrant ménager est un déchet qui ne peut être collecté en sacs en raison de sa nature, de son poids ou de sa dimension.



Gros appareils électroménagers

Lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge, four, frigo, congélateur, ...



Petits appareils électroménagers

Aspirateur, grille-pain, cafetière, sèche-cheveux, mixer, ...



Appareils multimédia

Ordinateur, tablette, écran, radio, GSM, ...



Luminaires

Lampes, lustres, lampadaires, ...



Mobiliers de décoration

Tables, chaises, lits, canapés, meubles de bureau, ...



Autres objets

Vélos, poussettes, jouets, articles de sport, ...

Stop au dépôt clandestin d'encombrants ! Déposer des objets dans la rue ou au pied de votre immeuble est interdit. Cela pourrait entraîner une augmentation de vos charges communes.

Où déposer vos encombrants ?



Dans un Recypark

Votre Recypark le plus proche :

.....



Service de collecte des encombrants à domicile

Vous bénéficiez d'un enlèvement de 3M² gratuit par an et par ménage.

0800/981.81



Collectes gratuites

Elles sont organisées par votre commune
Appelez le :
.....



Votre revendeur

En cas d'achat d'un appareil électrique ou électronique du même type



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Des questions ?

Contactez-nous

par téléphone au **02 511 18 14**

ou par email : **info@comensia.be**



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

A top-down photograph showing a group of about eight hands of different skin tones (white, light brown, dark brown) clasped together in a circle on a green lawn. The hands are positioned in a way that suggests unity and teamwork. The image is partially framed by a white geometric shape at the top and bottom.

Là pour vous



Sommaire



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Social	P.4
1. Vos concierges et nettoyeurs	P.4
2. Vos agents de prévention et de sécurité	P.4
3. Vos assistants sociaux	P.4
4. Votre service proximité	P.5
Comment vous impliquer dans votre quartier (COGELO + Appels à projets)	P.7
Technique	P.8
1. Problèmes techniques et dépannages	P.8
2. Que faire en cas d'urgence ?	P.9

Parce que votre bien-être et votre satisfaction sont au cœur de nos priorités, nous avons réuni ici toutes les ressources et solutions mises à votre disposition. Que ce soit pour vous accompagner dans vos démarches, vous conseiller ou simplement vous simplifier le quotidien, nos équipes sont là pour vous aider à chaque étape.

Vos concierges et nettoyeurs

Présents sur vos sites et toujours à votre écoute, les concierges et nettoyeurs sont vos premiers interlocuteurs au quotidien.

En plus de leur rôle dans l'entretien des parties communes, ils servent de lien direct entre vous, les responsables de sites, les travailleurs sociaux et le siège de Comensia. Ils vous transmettent les informations importantes et les circulaires en provenance du siège, et accueillent également les nouveaux locataires de votre résidence.

Polyvalents et attentifs à vos besoins, les concierges et nettoyeurs sont là pour garantir un service de qualité et rendre votre cadre de vie plus agréable.

Vos agents de prévention et de sécurité (APS)

Vous les apercevez régulièrement dans le quartier : nos APS veillent chaque jour à maintenir une ambiance calme et sereine, à favoriser une bonne communication entre les locataires et à faire respecter le Règlement d'Ordre Intérieur. N'hésitez pas à les saluer lorsque vous les croisez, ils sont là pour vous !

Et si vous remarquez quelque chose d'inhabituel ou de suspect, parlez-en avec eux en toute confiance : votre anonymat sera respecté. Leur présence est précieuse pour assurer un cadre de vie sécurisé et agréable pour tous.

Vos assistants sociaux

Votre assistant social vous guide pour vous aider à améliorer votre quotidien. Il vous accompagne également dans le développement et la compréhension de votre statut de coopérateur-locataire. Cet accompagnement se fait **en toute neutralité et confidentialité**.

Votre assistant social peut vous aider pour :

- **Problèmes de surendettement ou arriérés de loyer** : vous pouvez obtenir des explications sur votre compte loyer, demander un plan d'apurement ou être orienté vers notre service juridique en cas de dettes plus importantes.
- **Demande de mutation ou de transfert** : si votre logement devient inadapté ou inaccessible, les assistants sociaux sont là pour vous guider dans les démarches et vous fournir les formulaires nécessaires.
- **Besoin d'écoute et de soutien** : Si vous traversez des difficultés personnelles ou familiales, nos assistants sociaux peuvent vous accompagner ou vous réorienter.
- **Problèmes sociaux et familiaux** : Les assistants sociaux sont également disponibles pour répondre à des problèmes sociaux ou des conflits de voisinage, en vous orientant vers les services compétents comme la police ou la médiation communale.

Votre service proximité

Le Service Proximité est là pour vous, locataires, afin de créer une véritable dynamique de quartier et renforcer les liens entre voisins.

Son rôle est de vous accompagner dans l'amélioration de votre cadre de vie, de favoriser une ambiance conviviale et de vous offrir un espace où vous pouvez échanger et participer à des initiatives collectives.

Les travailleurs sociaux du Service Proximité sont à votre écoute pour comprendre vos besoins, organiser des rencontres et des activités qui vous concernent directement. Ils sont là pour vous aider à résoudre les problèmes que vous rencontrez au quotidien, que ce soit pour lutter contre les encombrants, faciliter l'organisation des espaces partagés ou améliorer la vie de quartier.

Pôles de proximité - horaires et adresses

Rencontrez vos travailleurs sociaux collectif près de chez vous, lors des permanences des pôles de proximité. Lors de ces permanences, vous pouvez également rencontrer vos responsables de site et assistants sociaux. Pour connaître leurs horaires de présence, consultez l'affichage sur la porte du pôle ou contactez info@comensia.be

Il y a forcément un pôle de proximité près de chez vous :

Pôle Comensia	Lieu	Horaire
Neder-Over-Heembeek	Clos du Craetbos n°12	Lundi - 13:00-16:30 *
Peterbos	Rez-de-chaussée du bloc 17	Lundi - 13:00-16:30
Evere	Avenue du Destrier n°25	Mardi - 13:00-16:30
La cité Moderne (Berchem)	Rue de la Gérance n°8	Mercredi - 09:00-12:00 *
Hunderenveld (Berchem)	Rez-de-chaussée du bloc 3-4	Mercredi - 13:00-16:30
Laeken	Rue du Romarin n°16	Jeudi - 13:00-16:30 *
Cureghem	Square Albert 1er n°32	Jeudi - 09:00-12:00 *

* ces pôles sont ouverts une semaine sur deux !

 Si vous avez des questions, contactez le Service proximité par email : [**participation@comensia.be**](mailto:participation@comensia.be)



Comment vous impliquer dans votre quartier ?

Découvrez comment vous pouvez vous impliquer et contribuer à créer un environnement plus solidaire, convivial et dynamique pour tous !

COGELO

Les COGELO (Comités de Gestion Locale) sont des lieux de gestion participative où chaque coopérateur-locataire est invité à participer activement à la vie et à la gestion collective de son quartier.

Les COGELO sont composés de coopérateurs-locataires qui se réunissent régulièrement pour identifier les besoins de leur quartier et proposer des solutions pour améliorer leur cadre de vie.

- Vous impliquer activement dans la vie de votre quartier et participer aux décisions qui vous concernent.
- Jouer un rôle direct dans le fonctionnement de votre coopérative.
- Améliorer la communication avec vos voisins et avec les services de Comensia pour faciliter les échanges sur les thématiques de votre quartier.
- Donner votre avis sur des sujets comme : les travaux de rénovations ; les projets de votre quartier ; les thèmes clés comme la propreté, la sécurité et le vivre-ensemble.

Renseignez-vous sur le COGELO de votre quartier : participation@comensia.be

Appels à projet

Dans le but de favoriser les initiatives locales portées par nos coopérateurs-locataires, Comensia organise chaque année un appel à projets. Que vous ayez l'envie de créer un potager collectif, d'organiser une fête de quartier ou de lancer une brocante annuelle, le Service Proximité est là pour vous accompagner.

Nous vous guiderons dans la mise en oeuvre concrète de votre projet pour maximiser vos chances de séduire le jury, composé d'administrateurs et de membres de la direction de Comensia, afin d'obtenir un financement. Les candidatures sont généralement ouvertes au mois de mars.

Votre service technique

Le service technique assure votre confort en veillant aux réparations et à la sécurité de votre habitation. Toutefois, en tant que locataire, il est essentiel d'entretenir correctement votre logement pour garantir sa durabilité et votre bien-être (voir livret « votre logement »).

Une question, un souci technique ou un besoin d'intervention ? Notre équipe est là pour vous aider avec réactivité et professionnalisme. N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes à votre service !

1 Problèmes techniques et dépannages

Comment introduire une demande d'intervention technique (hors urgence) ?

Lorsque vous constatez dans votre logement un dommage qui nécessite une réparation, vous pouvez demander une intervention technique.

Avec
concierge



Vous pouvez introduire directement une demande d'intervention auprès des concierges. Ils sont à votre disposition selon leurs horaires affichés aux valves de votre immeuble. Cette procédure a été mise en place pour vous éviter des déplacements et vous faire gagner du temps.

Sans
concierge



Vous pouvez faire appel au Helpdesk qui répondra, dans la mesure du possible, aux questions suivantes :

- À qui incombent les travaux
- Ce qui peut être exécuté ou non par la Régie des travaux de Comensia
- Si Comensia fera appel à une société externe
- Si vous pouvez faire appel à une entreprise de votre choix

Le **Helpdesk** est joignable par téléphone au 02 500 18 76, du lundi au vendredi de 8:30 à 11:30. De 11h30 à 16h, vous pouvez laisser votre message sur le répondeur. Le helpdesk vous recontactera et peut être contacté via le formulaire en ligne, disponible sur notre site www.comensia.be.





Que faire en cas d'urgence ?

En cas d'urgence technique après 16h, le Helpdesk est joignable par téléphone au **02 500 18 76**. Le service de garde vous contactera uniquement si votre demande est urgente.

Le Service de garde n'intervient pas pour les demandes qui ne nécessitent pas une solution rapide ou même pour des problèmes relevant de la responsabilité du locataire, comme un oubli ou une perte de clé/badge, un évier ou un WC privé bouché, etc.

Ce service a été mis en place par Comensia afin de répondre efficacement aux urgences des coopérateurs-locataires tels que :

- panne de chauffage dans tout l'immeuble
- absence d'électricité dans tout l'immeuble, après avoir vérifié qu'il n'y a pas une panne générale dans le quartier
- bouchon dans les canalisations dans un immeuble
- grosse fuite ou rupture de canalisation d'eau
- dégâts importants suite à une tempête, un incendie, un orage, etc.
- panne de tous les ascenseurs

Toute intervention du Service de garde pour une urgence qui relève de la responsabilité de l'occupant sera facturée et comptabilisée sur le compte du locataire.

Pour éviter des réparations coûteuses, il est essentiel d'entretenir correctement votre logement. Consultez le livret *Votre logement*, page 4, pour plus de détails et plein de conseils.

Attention ! Comensia gère plus de 3 400 logements et traite les demandes en fonction du degré d'urgence et de l'agenda de la Régie des travaux. Il faut donc être patient lorsqu'une demande de travaux est introduite et tenir compte de délais variables.

- ! Des questions ? N'hésitez pas à contacter le Service Technique par téléphone au **02 500 18 76** ou via le formulaire sur www.comensia.be







Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Des questions ?

Contactez-nous

par téléphone au **02 511 18 14**

ou par email : **info@comensia.be**