

# Le magazine des locataires n° 2

OCTOBRE 2020



**Les Jardins de Wallonie** S.C.R.L.

agrée par la S.W.L. pour les communes de  
Les Bons Villers  
Pont-à-Celles  
Seneffe



## Résultats de l'enquête de satisfaction





# Sommaire

Sommaire.....	2
Édito.....	3
Une enquête de satisfaction pour quels résultats.....	4-8
Le CCLP.....	9
5 gestes à réaliser avant de nous appeler.....	10-11
Contacts.....	12

## COMITE DE REDACTION

Olivier DEVAUX  
 Eric LENELLE  
 Florence LUTTERI  
 Dominique SACREZ

## EDITEUR RESPONSABLE

Olivier DEVAUX, Directeur-Gérant  
 Rue du Cheval Blanc, 55 – 6238 Luttre

La reproduction intégrale ou partielle de textes ou illustrations n'est autorisée qu'avec l'accord écrit de la société Les Jardins de Wallonie SCRL





# Édito

Mesdames, Messieurs, Chers locataires, Chers lecteurs & lectrices,

Voici déjà venu le temps de vous présenter le deuxième exemplaire de notre magazine qui vous est destiné.

Celui-ci est très largement consacré aux résultats de l'enquête de satisfaction qui s'est déroulée en ce début d'année 2020.

Vous vous souviendrez ainsi qu'en février dernier, il vous a été demandé de répondre de manière anonyme à une enquête menée par la société Perfecteam à la demande des Jardins de Wallonie. Après dépouillement des 272 formulaires reçus, il est à constater que plus de 25% des locataires des Jardins de Wallonie ont répondu à cette enquête.

Ce taux de réponse qui montre l'implication des locataires peut être considéré comme bon pour une enquête sur base volontaire. Si l'enquête se voulait anonyme, par l'usage d'un code, la société Perfecteam pouvait déterminer le profil des répondants.

L'analyse des différents profils montre qu'ils sont représentatifs de la population des locataires de la SLSP; tous les quartiers et tranches d'âge sont représentés avec une proportion de répondants un peu plus importante des plus de 70 ans et un peu moins importante des moins de 50 ans. Avec une marge d'erreur inférieure à 5%, cette étude est donc crédible et représentative.

Il en ressort que vous, locataires, êtes en grande partie satisfaits de votre logement, des relations avec la société et des contacts que vous avez avec nous. Certes, il y a des éléments sur lesquels nous pouvons nous améliorer afin de répondre encore plus à vos attentes. Nous mettrons tout en œuvre afin d'y arriver dans les mois et années à venir.

Certains quartiers se plaignent un peu plus de l'état général de leur logement. Nous en sommes bien conscients ainsi que nos autorités de tutelle, la Société Wallonne du Logement et le Gouvernement Wallon.

Même si un article plus complet y fera la part belle dans notre prochain magazine, nous pouvons déjà vous informer que la Région Wallonne a débloqué des financements importants, près de 15 millions d'euros, afin de nous permettre de rénover énergétiquement parlant plus de 320 logements. Ce plan de rénovation qui s'étalera sur les années 2021 à 2026 est à l'étude en nos services et devrait être validé par les autorités régionales d'ici le printemps 2021. Il fera la part belle aux cités les plus anciennes et celles qui n'ont jusqu'à présent pas bénéficié de travaux récents. Les locataires concernés seront contactés en temps utile d'une part par le biais d'une réunion d'information collective et d'autre part par des rencontres individuelles avec un agent technico-social.

Sans tarder, nous vous invitons à parcourir ce deuxième magazine, qui j'en suis certain, retiendra toute votre attention. Vos retours et commentaires sont les bienvenus.

Olivier Devaux  
Directeur-Gérant



# Enquête de satisfaction

## UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR QUELS RÉSULTATS?

### INTRODUCTION

**Ce rapport présente les résultats de l'enquête menée par PERFECTEAM auprès des locataires des Jardins de Wallonie.**

**Cette enquête mesure la satisfaction des locataires des Jardins de Wallonie selon une méthodologie en 3 phases.**

### PHASE 1 ELABORATION ET VALIDATION DU QUESTIONNAIRE

Il comprend les parties suivantes:

- L'accueil et les contacts avec les Jardins de Wallonie
- L'entrée dans le logement
- Le service locatif et social
- Le service technique
- Le logement
- Les entretiens, réparations et travaux
- Le loyer
- Le cadre de vie
- La communication et l'information
- Le CCLP.

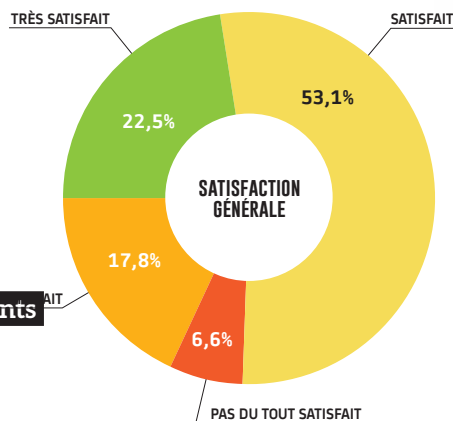
### PHASE 2 ENVOI DU QUESTIONNAIRE PAPIER ET RÉALISATION DES ENQUÊTES

- Les questionnaires ont été adressés par courrier postal à l'ensemble des locataires des Jardins de Wallonie à partir du 15 février 2020.
- Les locataires ont eu la possibilité de répondre par courrier, en complétant le questionnaire reçu et en le retournant gratuitement à PERFECTEAM pour le 15 mars 2020.

- Le nombre de réponses reçues par PERFECTEAM est de 272, soit un taux de 26%.
- L'ensemble des réponses reçues par courrier ont été encodées par PERFECTEAM. Aucun doublon n'a été identifié.

### PHASE 3 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

- Les questionnaires ont été traités en respectant l'anonymat des répondants.
- Chaque question fermée a fait l'objet d'un premier traitement statistique à plat.
- Pour les questions portant sur la satisfaction, les résultats sont répartis sur les répondants qui ont donné un avis.
- Des croisements statistiques ont été réalisés afin d'analyser les réponses selon l'âge, le quartier, les catégories socio-professionnelles, l'année d'arrivée dans le logement.
- Les croisements qui se sont révélés statistiquement significatifs ont fait l'objet d'une analyse afin de faire ressortir les éléments statistiquement pertinents.
- Les questions ouvertes ont fait l'objet d'une analyse de contenu et d'un regroupement en catégories.



### Typologie des répondants

### TYPE DE LOGEMENT

	Nb de répondants	% de répondants	Nb de locataires	% de locataires
Appartement	63	23%	217	20.4%
Duplex	3	1%	15	1.4%
Maison	206	76%	826	77.6%
Studio	0	0%	7	0.7%
TOTAL		100%	1065	100%

### LOCALITÉ

	Nb de répondants	% de répondants	Nb de locataires	% de locataires
Arquennes	35	12.9%	111	10.4%
Familleureux	21	7.7%	121	11.4%
Feluy	2	0.7%	8	0.8%
Frasnes-lez-Gosselies	13	4.8%	57	2.0%
Liberchies	4	1.5%	9	0.8%
Luttre	5	1.8%	21	2.0%
Mellet	32	11.8%	122	11.5%
Pont-à-Celles	56	20.6%	239	22.4%
Seneffe	57	24.6%	246	23.1%
Thiméon	20	7.4%	70	6.6%
Viesville	17	6.3%	61	5.7%
TOTAL		100%	1065	100%

### TRANCHE D'ÂGE

	Nb de répondants	% de répondants	Nb de locataires	% de locataires
Moins de 30 ans	3	1.1%	25	2.3%
Entre 30 et 40 ans	21	7.7%	135	12.7%
Entre 40 et 50 ans	34	12.5%	184	17.3%
Entre 50 et 60 ans	55	20.2%	237	22.3%
Entre 60 et 70 ans	76	27.9%	245	23.0%
Plus de 70 ans	83	30.5%	239	22.4%
TOTAL		100%	1065	100%

# RÉSULTATS

## SATISFACTION GÉNÉRALE

La satisfaction des locataires par rapport à leur logement est bonne: 75.5% des locataires qui se prononcent en sont satisfaits à très satisfaits.

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
22.5%	53.1%	17.8%	6.6%	258

Les croisements réalisés montrent que

- Les locataires d'appartement sont proportionnellement plus nombreux à être satisfaits (90%) que ceux qui habitent une maison (70%).
- La satisfaction est plus importante chez les plus âgés et les pensionnés.
- La satisfaction ne varie pas de manière significative en fonction des quartiers.

## EQUIPEMENT DU LOGEMENT

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Chauffage	19.1%	54.9%	12.8%	4.7%	235
Menuiseries extérieures	19.8%	37.2%	24.0%	19.0%	258
Toiture	21.3%	46.3%	18.9%	13.5%	244
Installations électriques	19.2%	43.8%	25.8%	11.2%	260
Installations sanitaires	13.7%	48.5%	24.4%	13.4%	262
Isolation	14.3%	30.2%	26.2%	29.4%	252

Par regroupement, on constate que les locataires de Familleureux et de Pont-à-Celles sont ceux qui sont le plus mécontents des performances énergétiques de leur logement. La Société ne les oublie pas et dans un prochain magazine, de bonnes nouvelles les concernant devraient être annoncées.

## CADRE DE VIE – RELATIONS AVEC LE VOISINAGE

Les locataires sont satisfaits de leur cadre de vie! 85% d'entre eux s'en disent satisfaits à très satisfaits. 76.5% des répondants sont satisfaits de leurs relations avec leur voisinage

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Cadre de vie	22.2%	63.1%	11.1%	3.6%	252
Voisinage	27.6%	49.0%	15.3%	8.0%	261



# Enquête de satisfaction

## SERVICES AUX CITOYENS

81% des locataires qui donnent un avis sont satisfaits de la proximité des transports en commun.

Ce sont les locataires d'Arquennes qui sont proportionnellement les plus nombreux à ne pas en être satisfaits.

Vous êtes:

- 88% à vous montrer satisfaits du service de ramassage de déchets.
- 65% à être satisfaits de la sécurité dans votre quartier tandis que les autres ne le sont pas.
- 54% à ne pas vous montrer satisfaits de l'entretien des espaces verts sans que cela ne se marque plus pour une commune plutôt qu'une autre.

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Transport en commun	32.9%	48.0%	13.0%	6.1%	246
Ramassage des déchets	34.7%	53.0%	8.2%	4.1%	268
Sécurité	16.0%	49.0%	22.8%	12.2%	263
Espaces verts	14.3%	31.8%	33.7%	20.2%	258

## ENTRETIENS, RÉPARATIONS, DÉPANNAGES ET TRAVAUX

### Interventions de notre régie:

Vous êtes:

- 91% à être (très) satisfaits du contact avec les ouvriers de la régie;
- 64% à être (très) satisfaits de la qualité de la réparation;
- 65% à être (très) satisfaits des délais d'intervention.

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Contact ouvriers	40.2%	50.5%	8.2%	1.0%	194
Qualité	20.4%	43.9%	21.9%	13.8%	196
Délai	13.3%	51.5%	19.9%	15.3%	196

### Rénovation par firme extérieure:

Vous êtes:

- 72% à être (très) satisfaits des informations reçues;
- 66% à être (très) satisfaits de la qualité des travaux;
- 69% à être (très) satisfaits du respect des délais.

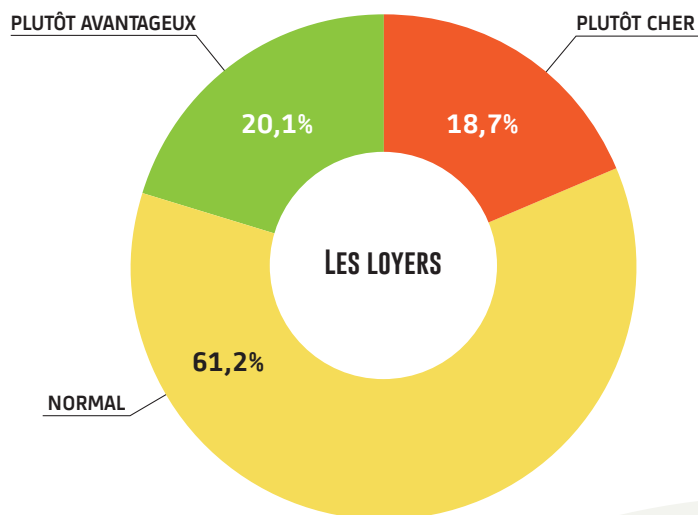
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Informations reçues	12.0%	60.0%	17.3%	10.7%	150
Qualité des travaux	14.2%	52.3%	22.6%	11.0%	155
Respect des délais	12.9%	55.8%	14.3%	17.0%	147

## LOYERS

81% des locataires estiment que le loyer qu'ils paient est normal ou même avantageux (pour 20%).

Ils ne sont que 19% à trouver que leur loyer est plutôt cher.

	Plutôt avantageux	Normal	Plutôt cher	Nb de réponses
Loyer	20.1%	61.2%	18.7%	268





## RELATIONS AVEC LES SERVICES DES JARDINS DE WALLONIE

Les relations avec Les Jardins de Wallonie sont globalement bonnes: 78% des locataires qui se prononcent sont satisfaits à très satisfaits de leurs relations avec leur société de logement.

Les répondants sont largement majoritaires à considérer que:

- Les services sont faciles à joindre (88%)
- L'accueil téléphonique est satisfaisant voire très satisfaisant (89%)
- L'accueil au siège l'est également (91%) ainsi que les heures d'ouverture (77%)

Relevons néanmoins que 23% des répondants ne sont que peu ou pas satisfaits des heures d'ouverture.

A noter que les croisements réalisés montrent que la satisfaction vis-à-vis des heures d'ouverture croît avec l'âge et que ce sont donc les plus jeunes qui sont proportionnellement plus nombreux à ne pas en être satisfaits (37% de peu ou pas satisfaits parmi les 30-50 ans).

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Contact	20.2%	57.9%	16.3%	5.6%
Facilité de joindre les services	25.6%	62.8%	9.6%	2.0%
Accueil téléphonique	37.9%	51.5%	9.5%	1.1%
Accueil au siège de la société	33.5%	57.5%	8.6%	0.5%
Heures d'ouverture	20.7%	56.0%	20.3%	3.0%

## Service locatif & social:

Les répondants sont également largement majoritaires à considérer que:

- Le service locatif et social est facile à joindre (90%)
- L'accueil est de qualité (91%)
- Les informations fournies sont claires (87%)
- La confidentialité est respectée lors des rencontres avec le service (91%)
- Les contacts sont de qualité lors des visites à domicile (89%)

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Accessibilité au service	18.3%	71.9%	8.9%	0.9%	235
Qualité de l'accueil	25.0%	65.9%	7.8%	1.3%	232
Clarté des informations	21.5%	65.2%	9.9%	3.4%	233
Confidentialité	26.9%	63.9%	8.4%	0.9%	227
Qualité des contacts lors des visites à domicile	27.4%	61.3%	9.0%	2.4%	212

## Service technique:

Si 3 répondants sur 4 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accessibilité du service technique (74%), 26% ne le sont pas ou peu. La proportion est quasi la même en ce qui concerne l'appréciation de la clarté des informations fournies (75% de (très) satisfaits et 25% de peu ou pas satisfaits).

La qualité de l'accueil téléphonique du service donne satisfaction à près de 8 répondants sur 10 (79%) et il en va de même pour la qualité des contacts lors des visites (81% de satisfaits à très satisfaits).

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Accessibilité au service	15.2%	59.1%	18.6%	7.2%	264
Clarté des informations	16.2%	58.9%	20.0%	4.5%	265
Accueil téléphonique	19.5%	59.9%	17.6%	3.0%	267
Qualité des contacts lors des visites à domicile	23.0%	58.4%	14.0%	4.7%	257



# Enquête de satisfaction

## L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Les locataires qui se prononcent sont globalement satisfaits des informations reçues lors de la pré-visite (78,5% de satisfaits à très satisfaits) et de celles qui concernent leurs obligations de locataires (82%). Le déroulement de l'état des lieux donne également satisfaction à 71,5% des locataires qui donnent un avis.

Par contre, la propreté du logement à l'entrée ne satisfait que 60% des répondants et les travaux réalisés à la suite de l'état des lieux ne sont jugés satisfaisants que par une moitié des locataires (50%).

Le croisement avec les quartiers montre que les locataires de Frasnes-lez-Gosselies (100%) et de Seneffe sont significativement plus nombreux à être satisfaits du déroulement de l'état des lieux tandis que ceux de Pont-à-Celles (56%) et Viesville (42%) sont significativement moins nombreux à en être satisfaits. Ces résultats sont assez surprenants vu que depuis bientôt 3 ans, les états des lieux sont tous réalisés par la même personne.

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Nb de réponses
Informations sur les équipements du logement lors de la pré-visite	14,5%	64,0%	15,4%	6,1%	228
Information sur l'obligation d'entretien	15,1%	66,8%	15,1%	2,9%	228
Déroulement de l'état des lieux d'entrée	17,8%	53,8%	18,6%	9,7%	236
Propreté du logement lors de votre entrée	14,3%	45,7%	19,2%	20,8%	245
Eventuels travaux réalisés après l'état des lieux	9,9%	40,4%	27,6%	22,2%	203



## LA COMMUNICATION

Les courriers personnalisés adressés par Les Jardins de Wallonie sont clairs pour quasi 9 locataires sur 10 (89%).

	Tout à fait clairs	Plutôt clairs	Peu clairs	Pas du tout clairs	Nb de réponses
Appréciation des courriers reçus	29,5%	59,3%	9,3%	1,9%	258

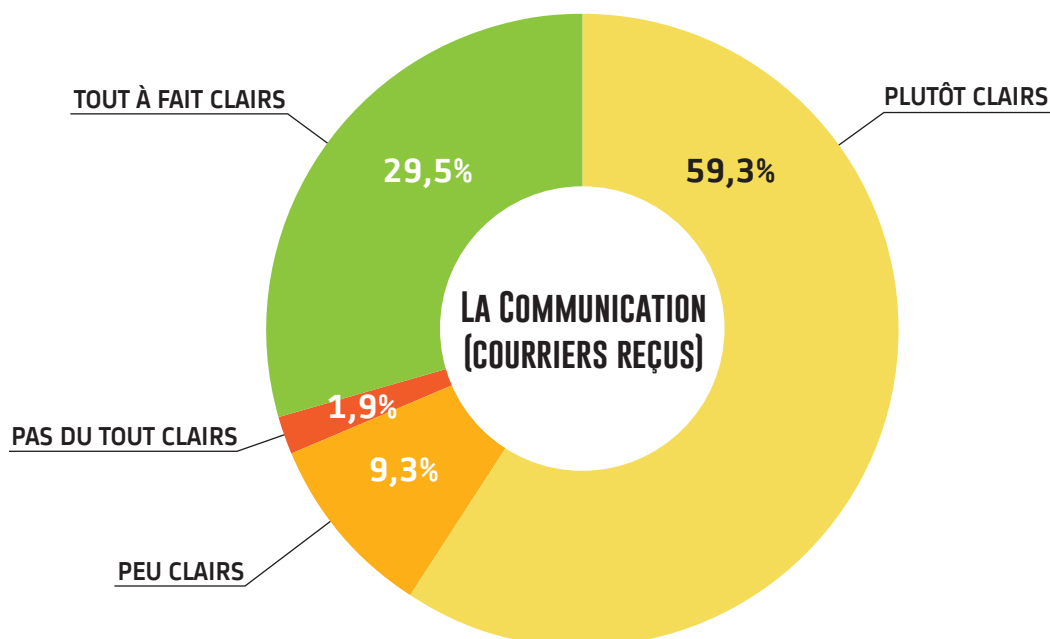
68% des locataires déclarent avoir un accès à Internet.

Parmi eux, ils ne sont que 23% à consulter le site internet des Jardins de Wallonie.

Les croisements réalisés montrent que l'accès à internet décroît avec l'âge (de 100% des moins de 40 ans à 54% des 60 ans et plus).

## LE CCLP


56% des locataires déclarent ne jamais avoir entendu parler du CCLP et seulement 14% connaissent ses actions et activités.







# CCLP



En tant que locataire ou propriétaire d'un logement ayant appartenu à la société de logement de service public, vous êtes représenté au sein des Jardins de Wallonie par un Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP), c'est-à-dire un groupe d'habitants bénévoles. Ce comité est responsable, entre autres, d'accueillir les nouveaux locataires, d'organiser des activités et des animations de quartier, de donner son avis sur les relations entre société et habitants, sur l'entretien des logements, ou encore de contrôler et approuver les charges locatives.

Voici vos représentants au sein du CCLP.

Prénom & NOM	Fonction	Localité
Mariette DERUYVER	Présidente	Seneffe
Claude JASPART	Vice-Président	Arquennes
Joseph LINET	Secrétaire	Mellet (Les Bons Villers)
Françoise PAUL	Trésorière	Arquennes
Brigitte BAUDEWYNS	Membre	Arquennes
Véronique CRAENENBROUCK	Membre	Arquennes

**Pour tout contact avec l'une de ces personnes,  
un seul numéro: 0497/38.72.51**



# Pratiques et devoirs du locataire

## 5 GESTES À RÉALISER AVANT DE NOUS APPELER

Notre service technique est à votre disposition. Mais rappelons néanmoins que toutes les tâches d'entretien ne sont pas à notre charge. En tant que locataire, vous devez aussi gérer votre logement «en bon père de famille», comme le dit l'expression. Nous vous proposons donc 5 petits gestes d'entretien faciles à réaliser. En plus de vous éviter des nuisances, ils vous éviteront d'avoir ensuite à appeler un technicien et de payer son intervention.

### MENUISERIE

#### (CHÂSSIS ET PORTES)

Les mécanismes de vos châssis, c'est comme ceux de votre voiture.

Un entretien est parfois nécessaire.

Et, heureusement, cela prend moins de temps, coûte moins cher et ne nécessite aucun spécialiste.

Le mécanisme d'une porte ou d'une fenêtre devient résistant ou grince?

Trouvez la charnière, enlevez-y la poussière à l'aide d'un chiffon et appliquez une légère couche de lubrifiant adapté, de type «Décaltou».

Et hop, c'est bien souvent réglé.

On vous avait dit que c'était simple, non?



### SANITAIRE

Au fil du temps, le calcaire et autres minéraux s'accumulent dans les filtres que sont les mousseurs ou mitigeurs (extrémité de la robinetterie qui se dévisse). Pour éviter les bouchons et garder une eau saine, nettoyez régulièrement les mousseurs en les plongeant quelques minutes dans du vinaigre chaud.

Manipulez couramment la robinetterie et les vannes afin qu'elles ne se bloquent pas sous l'effet de la corrosion.

Vérifiez régulièrement si votre compteur d'eau ne tourne pas sans raison. Si c'est le cas, il y a très certainement une fuite (chasse, robinet, boiler qui goutte). Les petites gouttes perdues inutilement font les grandes factures et les fuites non réparées rapidement se transforment en gouffre financier.

Les petites interventions qui vous incombent ne feront a priori pas l'objet d'une intervention de nos services. Dans ce cas l'opérateur pourra néanmoins vous orienter.



## LES GRANDS PRINCIPES D'ENTRETIEN

Entretien son logement, c'est une démarche conjointe du locataire et du propriétaire

#### Le locataire s'engage à...

- Occuper les lieux loués en bon père de famille
- Signaler tout problème technique immédiatement à la société
- Effectuer l'entretien courant ainsi que les petites réparations locatives
- Avertir Les Jardins de Wallonie et attendre son autorisation avant d'effectuer des transformations dans son logement

#### Exemples de travaux

##### à effectuer par les locataires:

- Entretien des espaces verts privatifs
- Remplacement des serrures en cas de perte ou de vol des clés
- Entretien des détecteurs d'incendie, y compris le remplacement des piles



## CHAUFFAGE

### COMMENT ÉVITER UNE PANNE INUTILE?

L'été s'en va. Le froid revient. Et vous souhaitez chauffer votre intérieur après une longue période sans utilisation.

Il arrive alors souvent que les radiateurs ne chauffent pas. Cela aussi peut être évité par un simple geste de votre part.

En toute saison, y compris lorsque que le climat est plus clément et que se chauffer est inutile, manipulez régulièrement vos vannes.



### PROTÉGER L'INSTALLATION CONTRE LE GEL

Pensez à isoler les tuyaux du circuit de chauffage susceptibles de geler, comme ceux qui traversent des pièces peu chauffées (garage, cave, ...) à l'aide de manchons en mousse isolants ou de la laine de verre.

En plus d'éviter le risque de gel, vous limitez ainsi la déperdition de chaleur et pouvez réaliser une belle économie sur votre dépense énergétique.

Toujours en cas de gel, n'oubliez pas que si vous vous chauffez au mazout, celui-ci est sensible au gel.

Si votre cuve est située à l'extérieur, prévoyez d'incorporer un additif antigel, idéalement au remplissage. Et bien entendu, n'utilisez que des additifs spécialement conçus.

Pour cela, renseignez-vous auprès de votre fournisseur de mazout.



## ELECTRICITÉ

### Vous constatez qu'il n'y a plus d'électricité?

Tout d'abord, assurez-vous qu'il ne s'agit pas d'une panne de secteur, en vérifiant si l'interruption concerne aussi vos voisins. Si c'est le cas, contactez Ores au 078/15.78.01.

Si le souci concerne un seul point lumineux, vérifiez si cela ne vient pas d'une ampoule. Cela peut sembler risible, mais ça arrive et on peut l'oublier dans la contrariété de la panne.

Ensuite, inspectez les fusibles: sont-ils tous bien relevés? Enfin, le disjoncteur général est-il relevé?



### Les Jardins de Wallonie s'engagent à ...

Assurer les réparations dues:

- aux cas de force majeure
- aux vices de l'immeuble
- à l'usure normale
- à la vétusté

### Exemples de travaux

à effectuer par Les Jardins de Wallonie:

- Entretien de votre chaudière (tous les 3 ans pour le gaz, chaque année pour le mazout)
- Dépannage, entretien et réparation des ascenseurs
- Entretien des espaces verts collectifs

### Délais d'intervention

En fonction des types de problèmes techniques, des délais d'intervention peuvent être estimés

- Sans délai pour les urgences comme incendie, fuite et odeur de gaz, rupture de canalisation d'eau
- Dans les meilleurs délais en fonction de l'urgence estimée et du planning pour les travaux simples, non urgents comme: tuyauteries sanitaires bouchées, problèmes sur portes, serrures et châssis, panne de chauffage, panne d'électricité.

# Contacts



SCRL Les Jardins de Wallonie  
Rue du Cheval Blanc, 55 - 6238 Luttre

Direction et Service Locatif & Social **071/84.37.73**

Service Technique **071/84.56.46**

Urgence et garde (en dehors des heures  
d'ouverture du service technique) **0479/86.14.32**

Fax **071/84.34.68**

Site internet **WWW.JARDINSDEWALLONIE.BE**

Adresse mail **INFO@JARDINSDEWALLONIE.BE**

## Permanences téléphoniques

Service locatif & social

Tous les jours sauf le mardi après-midi et le jeudi matin de  
8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Service technique

Tous les jours de 7h30 à 12h00 et de 12h30 à 16h00

## Permanences locatives & sociales

Au siège de la société tous les jeudis sur rendez-vous entre  
9h00 et 11h30 et entre 13h00 et 16h00.

En cas d'empêchement durant ces tranches horaires,  
possibilité de prendre un rendez-vous un autre jour.

Suite à l'épidémie de Coronavirus, les permanences sur  
Seneffe et Familleureux sont temporairement suspendues.

## Permanences techniques

Au siège de la société tous les jeudis sur  
rendez-vous entre 9h00 et 11h30.

## NUMÉROS D'URGENCE

- Urgences médicales et services d'incendie **112**
- Aide policière d'urgence en Belgique **101**
- Appels non urgents en cas d'intempéries **1722**
- Centre anti-poisons **070 245 245** [www.poissoncentre.be](http://www.poissoncentre.be)
- Child Focus **116 000** [www.childfocus.be](http://www.childfocus.be)
- Ecoute-Enfants **103** [www.103ecoute.be](http://www.103ecoute.be)
- Télé-accueil (Quelqu'un à qui parler dans l'anonymat) **107**  
[www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be)
- Ligne de prévention suicide (gratuit, 24 h/24, dans l'anonymat) **0800 32 123**  
[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)
- Ecoute violences conjugales **0800 30 030**  
[www.ecouteviolencesconjugales.be](http://www.ecouteviolencesconjugales.be)
- Card stop: **071 344 344**

**Nos bureaux seront fermés:**  
Mercredi 11 novembre 2020  
Du jeudi 24 décembre 2020  
au vendredi 1<sup>er</sup> janvier 2021 inclus