

## Le journal d'information du Foyer Schaerbeekois

(FSH) Foyer Schaerbeekois / rue de la Consolation, 70 / B-1030 Bruxelles / T- 02 240 80 40  
lefoyerschaerbeekois@fsh.be / foyerschaerbeekois.be



Logements De Craene 39-41 et Guffens 37-39

## 21 nouvelles familles au cœur de la cité-jardin Terdelt

Le vendredi 8 octobre, le Foyer Schaerbeekois inaugurerait le bâtiment situé à l'angle des rues De Craene et Guffens en présence de personnalités de la Région et de la Commune. Le bâtiment comporte 21 logements basse énergie dont 4 adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Situé au cœur du quartier Terdelt, l'immeuble comportait, avant travaux, 42 logements trop petits et sous-équipés. Sa rénovation a été prévue de manière à préserver les caractéristiques d'origine et les résultats sont au rendez-vous!

Le bâtiment a bénéficié des techniques de rénovation basse énergie permettant de diminuer les consommations énergétiques et donc les charges des locataires tout en créant un confort de vie bien supérieur.

Les abords ont également été réaménagés et les locataires peuvent profiter d'un jardin commun en intérieur d'îlot ainsi que d'espaces de rangement vélo, le tout dans un environnement calme et verdoyant.

Ces réalisations marquent le début d'un ambitieux projet de rénovation par le Foyer Schaerbeekois dans tout le quartier Terdelt.

**« Je suis vraiment hyper satisfait parce que là, on a l'impression d'être à la campagne alors qu'on est en pleine ville. »**

*Témoignage d'un locataire*



D'autres projets sont en effet en cours. Le Foyer Schaerbeekois poursuit sans relâche ses rénovations et pas moins de 170 familles du quartier se verront proposer un relogement dans les prochaines années.

Myriam BOXUS  
Présidente du Foyer Schaerbeekois

# Le FSH à l'heure du numérique

**La pandémie du Covid a confirmé l'importance de la digitalisation dans nos vies et a donné un coup d'accélérateur sans précédent à la transformation numérique notamment au sein du FSH.**

Cette crise a amené les équipes à revoir leur manière de travailler et à mettre en place des nouveaux outils de collaboration à distance. Lors de cette transition, il est apparu comme essentiel de renforcer le « lien digital » et d'améliorer les interactions avec les locataires.

Tenir les locataires informés régulièrement, garder le lien, leur fournir les bonnes informations et multiplier les canaux de communication se sont révélés comme autant de pratiques cruciales. C'est ainsi que le Foyer Schaerbeekois continuera à mettre en place des solutions qui placent le locataire au centre de ses objectifs.

## LE SITE INTERNET

Vous y trouverez une mine d'informations actualisées: les données de contact, des conseils et des nouvelles concernant votre quartier et les activités du FSH... mais également des informations utiles sur les démarches que vous devez entreprendre, leurs délais et sur les équipes du Foyer Schaerbeekois et son patrimoine.

De nombreuses vidéos y sont également disponibles sur les rénovations, sur les bons gestes à adopter au quotidien.

Via le formulaire de contact, vous pouvez atteindre en un clic tous les services du Foyer Schaerbeekois, une façon rapide d'entrer en contact avec les équipes du FSH. Une confirmation de l'envoi du message s'affiche, vous avez donc la certitude que votre demande a été envoyée.

[www.foyerschaerbeekois.be](http://www.foyerschaerbeekois.be)



## UNE CHAÎNE YOUTUBE



**SCANNEZ ET ABONNEZ-VOUS!**

Le Foyer Schaerbeekois a maintenant sa propre chaîne YouTube « Le Foyer Schaerbeekois » diffusant des vidéos concernant les réalisations du FSH. N'hésitez pas à vous y abonner dès à présent.

## UNE APPLICATION MOBILE POUR TOUTES LES ÉQUIPES DE TERRAIN

### Pour le service proximité

Depuis le mois de juin 2021, les agents de convivialité utilisent l'application Aidoo qui est un outil de planification et de dispatching.

Grâce à cette application, l'information circule mieux et plus vite entre les services du FSH et les locataires.

Les interventions s'en trouvent facilitées. Les photos prises par les agents permettent de bien visualiser le problème et donc de mieux le comprendre et de trouver la meilleure réponse à apporter. D'ailleurs, ne dit-on pas qu'une image vaut mieux qu'un long discours?

Petit rappel: les agents de convivialité qui s'occupent principalement des besoins communs des locataires ne gèrent pas les demandes d'interventions individuelles.



## Pour le service nettoyage



L'utilisation de l'application Aidoo permet à l'équipe de gérer avec plus d'efficacité son travail de nettoyage.

Les QR codes que vous avez sans doute déjà observés dans les halls d'immeubles sont scannés au début et à la fin de chaque prestation. Cela permet de comptabiliser avec précision les heures prestées dans chaque immeuble et de fournir aux locataires une facture plus précise.

Par ailleurs, l'équipe de nettoyage peut également signaler à d'autres services les problèmes qu'elle détecte lors de ses passages dans les bâtiments.

### Pour la régie technique

Youssef, ouvrier polyvalent au Foyer Schaerbeekois:

« Chaque équipe d'ouvriers utilise une tablette qui permet de recevoir toutes les interventions du jour. Les planificateurs au bureau peuvent consulter en temps réel, le déroulement des interventions et interagir plus rapidement en fonction des rapports.

Ceux-ci sont plus clairs, plus précis et permettent un meilleur suivi.

La prochaine étape sera d'implémenter les notifications SMS aux locataires afin de confirmer le jour même qu'un ouvrier interviendra dans leur logement. »

## UNE APPLICATION MOBILE POUR LES LOCATAIRES



.brussels



La nouvelle application pour locataire, Appinest, est en cours de déploiement dans toutes les sociétés de logement social de Bruxelles et sera bientôt disponible chez vous. Développée par la SLRB, elle permettra à chaque locataire d'encore mieux communiquer avec le Foyer Schaerbeekois via une interface mobile, interactive et moderne. Vous pourrez maintenant signaler des problèmes techniques, recevoir des informations sur vos bâtiments, consulter le solde de votre compte, signaler des changements de données ou encore interagir avec vos voisins.

Appinest est actuellement en phase de test. Plusieurs locataires ont participé aux premiers essais qui se sont déroulés dans les bureaux du Foyer le 30 septembre dernier. Voici leurs réactions:

### Bonjour! Quel était votre rôle ce matin ?

J'ai décidé de m'impliquer dans le lancement de cette application pour améliorer la communication entre nous, les locataires et le FSH et ainsi favoriser le bien-être de tous locataires.

Kacem

Je suis venu pour tester cette nouvelle application qui facilitera le quotidien des locataires. Je trouve cette application utile.

Mamadou

### Comment avez-vous trouvé l'application ?

C'est nouveau mais elle semble claire, il faudra un peu de temps pour s'habituer à son utilisation mais ça vaut la peine. C'est plus rapide que le téléphone, car quand on appelle au FSH, on n'a pas toujours quelqu'un en ligne directement, il faut parfois re-téléphoner. Et puis, grâce à ce nouveau système, on aura des preuves de notre communication avec le Foyer et un suivi du traitement de la demande.

Rachida

Elle est très simple et facile à utiliser, par exemple pour signaler un problème technique, il y a déjà pas mal de demandes d'interventions préenregistrées type: fuite d'eau, problème électrique...

Il sera intéressant de faire des réunions de présentation pour expliquer à tous les locataires, le fonctionnement et les avantages de cette application.

Muharrem

Nous les remercions pour leur collaboration. Nous vous tiendrons informés du lancement officiel de l'application.

Une borne d'accès à Appinest sera également accessible dans la salle d'accueil de votre société de logement et disponible à chaque permanence.

## L'E-MAIL

Vous le savez, chaque service possède une adresse mail. Nous vous encourageons vivement à utiliser ce mode de communication. Pourquoi ?

1. L'e-mail est sûr et fiable.
2. Vous écrivez en dehors des heures de bureau.
3. Vous gardez une preuve de votre envoi ce qui évite les malentendus.
4. Votre email peut être partagé à d'autres facilement, si nécessaire.
5. Vous pouvez envoyer votre message à plusieurs destinataires à la fois.
6. Vous pouvez joindre de nombreux documents (ex. : pour la récolte des revenus) ou des photos très facilement.
7. C'est gratuit et illimité.
8. Plus besoin de se déplacer.

## Adresses e-mail des services



Général	lefoyerschaerbeekois@fsh.be
Locataire	service-locatif@fsh.be
Candidat à la location	service-candidats@fsh.be
Technique	intervention-technique@fsh.be
Social	service-social@fsh.be
Problème paiement	contentieux@fsh.be
Décompte charges	decompte@fsh.be
Voisinage	agents@fsh.be
Nettoyage	service-nettoyage@fsh.be

# Les permanences continuent !

Bien sûr, nous développons des nouveaux moyens de communication pour offrir aux locataires qui le souhaitent davantage de réactivité et d'autonomie dans leurs démarches.

Cependant, ces nouveaux modes de communication ne doivent pas empêcher les échanges plus classiques auxquels le Foyer Schaerbeekois et nombre d'entre vous restent profondément attachés: nous avons élargi les plages de permanence physique et amélioré notre système de centrale téléphonique afin d'être également plus disponibles par téléphone.

## Les permanences physiques et téléphoniques

	Matin	Après-midi
<b>Lundi</b>	9.00 – 12.00	sur rendez-vous
<b>Mardi</b>	9.00 – 12.00	sur rendez-vous
<b>Mercredi</b>	9.00 – 12.00	sur rendez-vous
<b>Judi</b>	sur rendez-vous	13.00 – 15.30
<b>Vendredi</b>	9.00 – 12.00	sur rendez-vous



## Agents de convivialité

Tous les jours 15.00 – 24.00 **02 240 80 50**

## Urgence technique

En dehors des heures de permanence (uniquement en cas d'urgence) **02 240 80 60**

## LE NOUVEAU SYSTÈME DE TÉLÉPHONIE 3CX



Le Foyer Schaerbeekois est de nouveau joignable sur son numéro principal depuis le 24 février 2021. Cette date était également l'occasion d'inaugurer le nouveau système de téléphonie 3CX. Ce système, robuste et fiable, permet à chaque employé du FSH de répondre de n'importe quel appareil et donc d'être plus facilement joignable par les locataires, même en télétravail. Son système de suivi des appels permet également de plus facilement rappeler les locataires qui n'ont pas pu voir leur appel satisfait. Et cela se fait ressentir, autant dans les statistiques que dans la satisfaction de nos locataires.