

GUIDE DES CONTACTS



Qui est qui ? Qui fait quoi ?

LES CONCIERGES

LES AGENTS DE PROXIMITÉ
ET SECURITÉ (APS)

L'ACCOMPAGNATEUR SOCIAL DE
RÉNOVATION DE CHANTIERS (ASRC)

L'ACCOMPAGNATEUR PSYCHOSOCIAL

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX
COLLECTIFS (TSC)

LES ASSISTANTS SOCIAUX (AS)

LE CHARGÉ DE GESTION LOCATIVE

AUTRES CONTACTS UTILES



Le programme **SMILE** représente les cinq domaines sur lesquels le Foyer Anderlechtois met la priorité pour améliorer la vie et le cadre de vie du locataire.

S	pour Sentiment de sécurité
M	pour Médiation
I	pour Information
L	pour Loisirs
E	pour Environnement

BIENVENUE AU FOYER ANDERLECHTOIS

Vous venez de vous installer dans un logement du **Foyer Anderlechtois**.

Son Président, son Conseil d'Administration, la Direction Générale et l'ensemble du personnel vous y souhaitent la bienvenue et veilleront à ce que vous vous y sentiez le mieux possible.

Nous sommes attentifs à privilégier les relations de proximité entre notre personnel et le locataire. Aussi, pour faciliter votre installation et vous aider à vous orienter dans vos démarches avec nos équipes, nous avons édité ce **Guide des contacts «Qui est qui? Qui fait quoi?»**

Vous y trouverez les contacts et coordonnées de toutes les personnes avec lesquelles vous serez en relation au quotidien. Gardez-le précieusement, il vous sera très utile durant tout votre parcours de locataire au Foyer Anderlechtois.

Bienvenue au Foyer Anderlechtois.

Laurent Gäbele
Directeur Général

VOS CONTACTS >>>>>>

LES CONCIERGES

Le concierge est le 1er représentant du Foyer Anderlechtois sur votre lieu de résidence.

Vous pouvez le contacter en vous rendant directement à son bureau.

Ses heures de permanences et ses coordonnées téléphoniques y sont affichées.

Il veille au respect du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) sur le site, au maintien des règles de vie en collectivité et aux bonnes relations entre les habitants.

Faites appel à lui en cas de :

- Problèmes techniques dans votre logement
- Problèmes constatés dans les espaces communs (panne d'ascenseur, vandalisme, problèmes de nettoyage, encombrants, incendie,...)
- Besoin d'informations spécifiques ou de renseignements

Le concierge est disponible du lundi au jeudi de 8h à 16h15 et le vendredi de 8h à 13h.

En dehors de ces heures, et **UNIQUEMENT** pour les urgences, un Télésecrétariat est à votre service 7jours/7jours au **02/474 35 01**

URGENCES = dégâts des eaux, vandalisme, incendie.

Pour toutes autres situations, votre appel au Télésecrétariat vous sera refacturé 6,10 €

SITES DU FOYER ANDERLECHTOIS	TÉLÉPHONE DU CONCIERGE
Rauter	0476/88 57 85
Démocratie	0476/88 57 85
Orphelinat	0473/53 80 89
Semence	0473/40 09 21
Ninove	0473/40 09 21
Van Soust	0473/53 80 89
Square Albert Ier blocs 1 et 14	0488/08 87 10
Square Albert Ier blocs 15 et 28	0473/84 48 45
Goujons blocs 59 et 61 (du RDC au 9 ^{ème} étage)	0486/41.38.01
Goujons blocs 61 (du 10 ^{ème} étage au 18 ^{ème} étage) et 63	0486/98 19 46
Bassins - Carpentier	0484/65 73 67
Georges Moreau	0484/65 73 67
La Roue (immeubles)	0474/74 29 86
La Roue (maisons)	0476/86 76 82
Asters	0476/86 86 02
Dauphinelles	0476/88 18 85
Sillon	0476/94 63 55
Trèfles – Lennik (du 276A au 282A)	0476/88 36 53
Trèfles – Lennik (du 282B au 288C)	0476/86 52 19
Craps	0476/86 76 80
Bon Air	0476/86 76 80
Peterbos 1-4-5	0489/10 93 52
Peterbos 7-9-12	0479/38 94 17
Peterbos 13-14-15	0476/86 76 81
Shakespeare	0484/65 91 74



LES AGENTS DE PROXIMITÉ ET SECURITÉ (APS)

L'agent / l'agente de prévention et de sécurité (APS) a pour objectif de décourager les actes de malveillance (vols, actes d'incivilité, vandalisme, dégradations ...), de sécuriser les espaces de vie communs des locataires.

Ils sont présents de 15h à 23h30 du lundi au jeudi, de 15h à 19h les vendredis, et 1x par mois le samedi.

Vous pourrez les rencontrer dans votre immeuble, où ils constatent les dépôts d'encombrants qui sont dangereux pour la sécurité incendie, et veillent à la tranquillité du bâtiment.

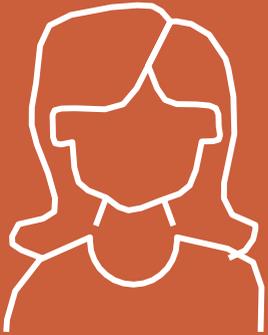
Vous les rencontrerez également lors des événements organisés par le Foyer Anderlechtois, où ils assurent la sécurité et veillent à maintenir leur bon déroulement. Ils vous informeront sur les dangers encourus en cas de non-respect des consignes de sécurité dans les immeubles, ainsi que sur les services de proximité de la commune.

A l'écoute du bien-être des habitants, ils apportent aussi une aide ponctuelle et collective dans certaines situations (alerte canicule, aide aux personnes à mobilité réduite, ...)



SITES DU FOYER ANDERLECHTOIS	TÉL DES AGENTS DE PROXIMITÉ	TOURNÉES	HORAIRES
Peterbos / Shakespeare	0483/44 86 25	du lundi au jeudi	15h à 23h30
Sillon/Craps/Bon Air	0483/44 86 25	le vendredi	15h à 19h
La Roue/Trèfles	0483/44 86 25	du lundi au jeudi	15h à 23h30
Asters/Dauphinelles	0483/44 86 25	le vendredi	15h à 19h
Goujons / Rauter / Albert Ier	0483/44 86 25	du lundi au jeudi	15h à 23h30
Orphelinat/Semence	0483/44 86 25	le vendredi	15h à 19h

Pour toute urgence, contactez la police au 101.

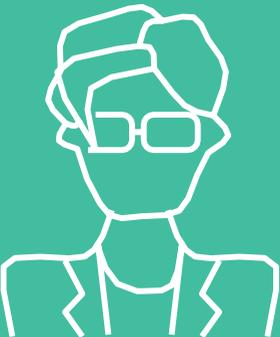


L' ACCOMPAGNATEUR SOCIAL DE RENOVATION DE CHANTIERS (ASRC)

Vous ne rencontrerez ce travailleur social que si votre immeuble ou un immeuble de votre site est en rénovation.

Il vous informera sur les plannings et travaux qui seront réalisés dans les logements occupés et sera votre contact permanent pendant toute la durée des travaux. Il tient une permanence sur le site en rénovation pour répondre à toutes questions des habitants, organise l'occupation des appartements « relais » ou « témoin ».

0489/13 50 79



L'ACCOMPAGNATEUR PSYCHOSOCIAL

Spécialisé en santé mentale, il intervient dans divers domaines comme l'entretien et l'hygiène du logement, l'isolement social, les comportements addictifs.

0489/10 93 03



LES TRAVAILLEURS SOCIAUX COLLECTIFS (TSC)

Intervenant dans un quartier ou un « territoire », ces travailleurs proposent divers projets collectifs pour répondre aux besoins des locataires, comme les fêtes ou les repas de quartier, les opérations Propreté, le porte-à-porte auprès des locataires, les journées d'excursion,...

Sites du Foyer
Anderlechtois

Travailleurs sociaux
collectifs

Peterbos / Shakespeare

0483/44 86 63

Autres sites

0483/44 89 76

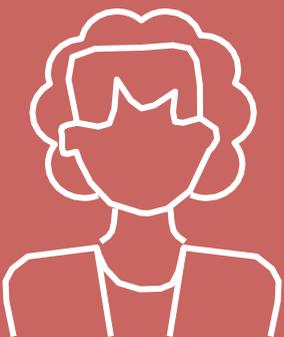
Les Brigades Nettoyage et Propreté



Ils travaillent main dans la main avec les travailleurs sociaux et les concierges. La **Brigade Nettoyage** assure la propreté des entrées et des espaces communs dans votre immeuble.

La **Brigade Propreté** veille à éviter l'accumulation de crasses et de saletés sur les espaces verts des sites.

Ils participent aussi à la sécurité incendie, en enlevant tous les encombrants présents dans les communs ou à proximité des enclos à poubelles



LES ASSISTANTS SOCIAUX (AS)

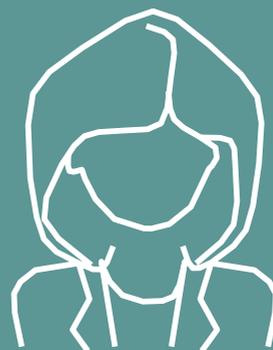
Vous pouvez les contacter lors des permanences sur votre site, ou prendre rendez-vous directement avec eux. Ils vous aident :

- Pour toutes vos démarches sociales et administratives
- A prévenir le surendettement et les situations d'impayés
- A la récolte des documents destinés à la révision annuelle des loyers
- A désamorcer les conflits de voisinage et à vous mettre en contact avec la médiation communale
- A modifier votre dossier social suite à un changement de votre situation familiale ou à des difficultés de santé

SITES DU FOYER ANDERLECHTOIS

ASSISTANTS SOCIAUX

Sillon / Bon Air/ Craps/ Dauphinelles / Asters	0484/81.79.07
Peterbos / Shakespeare	0484/66 47 35
La Roue/Trèfles	0483/44 81 67
Rauter / Démocratie / Square Albert	0488/99 90 09
Orphelinat / Semence / Ninove / Van Soust/Goujons/Carpentier/Bassins/ Moreau	0485/84 91 38



LE CHARGE DE GESTION LOCATIVE (CGL)

Il vous accompagne tant que vous êtes locataire au Foyer Anderlechtois et gère votre dossier, dès la conclusion du bail, jusqu'à votre sortie.

Vous pouvez le contacter pour :

- Gérer les changements de situation familiale
- Gérer les demandes de changement de logement
- Gérer votre dossier de révision annuelle du loyer
- Enregistrer vos assurances obligatoires
- Enregistrer une demande de location de garage
- Enregistrer une commande de badge
- Régler des difficultés financières et éviter des arriérés locatifs
- Demander à être mis en relation avec les assistants sociaux ou autres travailleurs sociaux

SITES DU FOYER ANDERLECHTOIS

CHARGÉ DE GESTION LOCATIVE

Peterbos	02/556 77 96
Shakespeare/La Roue/Gryson	0487/45.14.38
Rauter / Démocratie/Semence/ Orphelinat/Ninove/Van Soust	0489/55.27.31
Goujons / Carpentier / Bassins / Moreau / Asters / Dauphinelles	0488/13.75.08
Sillon/Craps/Bon Air	0485/12.06.59



AUTRES CONTACTS UTILES

- **Foyer Anderlechtois**
02/556 77 30
- **Le Télésecrétariat**
02/474 35 01
- **La Médiatrice Sociale**, qui coordonne les équipes du programme SMILE
0483/44 89 76
- **Le coordinateur des concierges** qui coordonne les concierges : 0483/61 99 53
- **Le coordinateur de la Brigade Nettoyage**
0484/65 90 66
- **Service Facturation aux locataires**
02/556 77 66
- **Service Contentieux et Décompte des charges**
02/556 77 28 - 02/556 77 63
- **Cellule Patrimoine (Travaux)**
02/556 77 84
departementtravaux@foyeranderlechtois.brussels
- **Le Co.co.io** (Conseil Consultatif des Locataires)
Ces locataires sociaux sont élus pour représenter les autres locataires auprès du Foyer Anderlechtois. Il traite les questions collectives qui préoccupent les locataires, il n'est donc pas le contact pour les questions individuelles.
Parc du Peterbos 4C, boîte 1
02/522 30 53
0478/52 45 96
- **Le Syndicat des Locataires de Logements Sociaux**
02/522 98 69
- **Odeurs de gaz**
02/274 40 44
- **Bruxelles-Propreté**
0800/981 81
- **Ecoute Enfant**
103
- **Ecoute Jeune**
078/15 44 22
- **Child Focus**
110
- **Prévention Suicide**
0800/321 23
- **Aide médicale urgente**
112
- **Pompiers**
112
- **Police**
101
- **Croix-Rouge**
105
- **Info Drogue**
02/227 52 52
- **Aide Info SIDA**
0800/20 120
- **Affaires Sociales de la commune**
02/558 08 42
- **CPAS**
02/529 41 20

PERMANENCES

LOCATIVES, SOCIALES ET TECHNIQUES
DU FOYER ANDERLECHTOIS

LUNDI

9h00 - 11h30 **PETERBOS/SHAKESPEARE**

Parc du Peterbos, 7C

1x/semaine

MARDI

GOUJONS/CARPENTIER

BASSINS/MOREAU

Rue des Goujons, 63

1x/semaine

MERCREDI

RAUTER - DEMOCRATIE

Rue Victor Rauter, 34

1x/semaine

**ASTERS/
DAUPHINELLES**

Avenue des
Dauphinelles, 13

1x/15 jours

JEUDI

SQUARE ALBERT Ier

Square Albert Ier, 7-8

1x/semaine

PETERBOS/SHAKESPEARE

Parc du Peterbos, 7C

1x/semaine

13h30-16h30

ORPHELINAT

Rue de l'Orphelinat, 30A

1x/15 jours

SEMENCE

Rue de la Semence, 3

1x/15 jours

SILLON/ CRAPS/BON AIR

Rue du Sillon, 98

1x/semaine

GRYSON/LA ROUE

Avenue des Droits de l'Homme, 1A

1x/15 jours

LENNIK-TREFLES

Route de Lennik, 278/2

1x/15 jours



foyeranderlechtois@faah.be