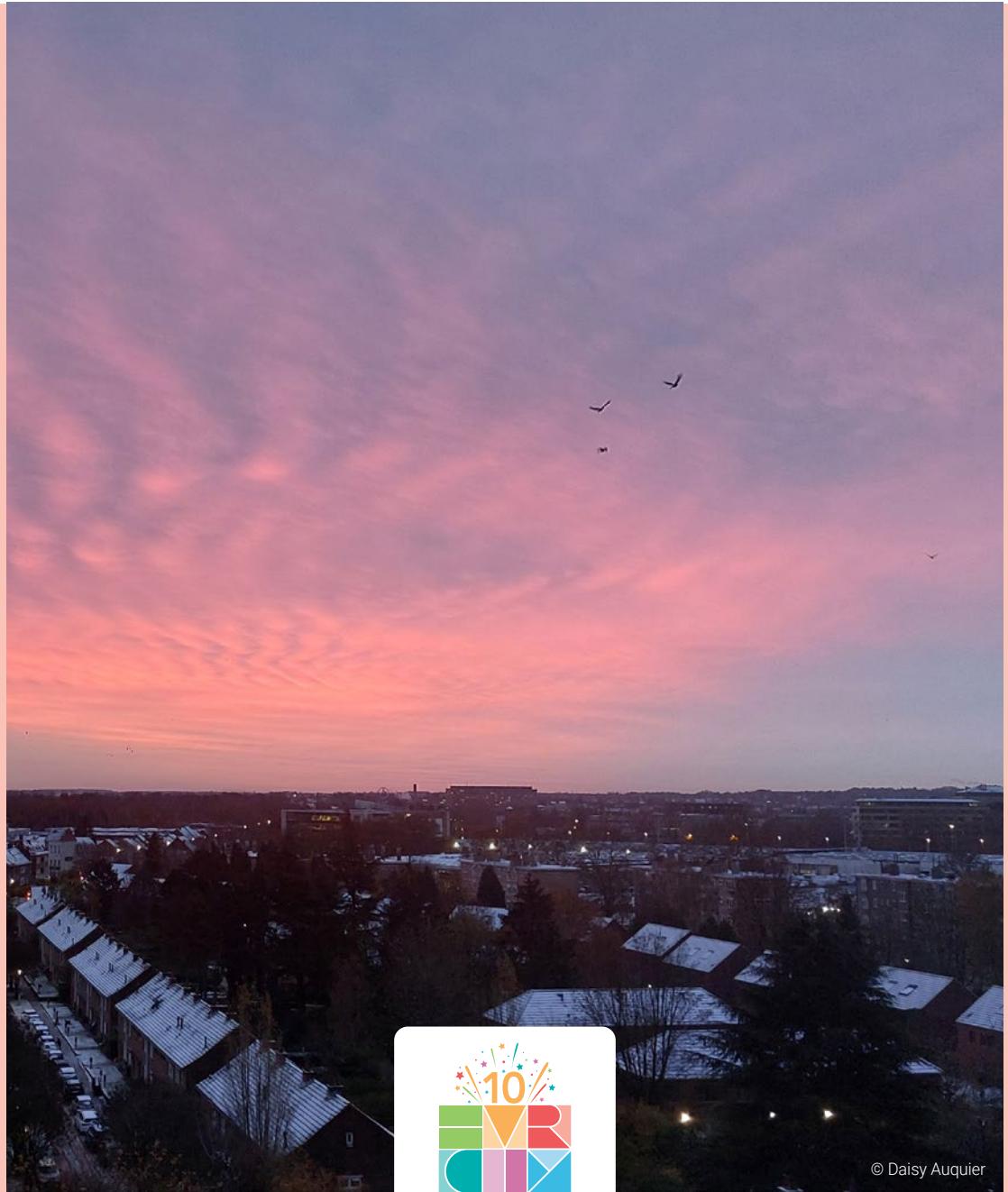


blablacity

votre journal de quartier

trimestriel
Evericity
—
décembre
2025



© Daisy Auquier

édito du président

Madame, Monsieur, Chers locataires,

L'hiver s'installe, les jours raccourcissent et les températures chutent. Mais au cœur de cette saison plus sombre, nos quartiers s'illuminent et s'animent grâce aux fêtes de fin d'année, symbole de chaleur, de solidarité et de moments précieux partagés entre proches, amis et voisins.

Les lumières des fêtes de fin d'année envahissent nos rues et nos quartiers, apportant de la luminosité et la promesse des retrouvailles avec nos proches, nos amis, nos voisins.

Pendant que la nature fait une pause bien méritée, Everecity reste pleinement mobilisé. Dans ce nouveau numéro du Blablacity, nous mettons à l'honneur un service essentiel mais souvent discret: l'équipe des gestionnaires de site. Leur rôle est central dans la qualité de vie au quotidien.

Chaque gestionnaire suit un ensemble précis de bâtiments et coordonne l'ensemble des interventions:

- remise en état des logements lors des sorties,
- travaux techniques à votre demande,
- entretien régulier et préventif sur nos immeubles.

Au-delà du terrain, un chantier tout aussi important avance en coulisses: la transition vers un nouveau système informatique. Ce projet, indispensable pour moderniser nos outils, renforcera la collaboration entre équipes, optimisera le traitement de

vos demandes et permettra un meilleur suivi de chaque situation. L'ancien système ne répondait plus aux réalités d'aujourd'hui; celui que nous déployons permettra d'offrir un service plus efficace, plus réactif et plus adapté aux besoins sociaux et humains de nos locataires.

Cette transformation est ambitieuse et exige un travail considérable. Nos équipes sont pleinement engagées pour un lancement prévu début 2026. Vous en verrez les premiers effets dès les prochains mois, notamment avec un nouveau format du bulletin de loyer, et d'autres améliorations suivront progressivement.

Nous tenions à vous en informer, car même si cette transition se déroule principalement en interne, elle vise un objectif clair: mieux vous accompagner, améliorer votre quotidien et renforcer l'équité et l'efficacité de notre action sociale.

En cette période de fêtes, je vous souhaite, au nom de toute l'équipe d'Everecity, des moments lumineux, chaleureux et sereins auprès de celles et ceux qui comptent pour vous.

Que 2026 vous apporte santé, réussite et solidarité – et qu'elle nous permette de continuer ensemble à faire d'Evere une commune où il fait bon vivre.



Mathieu Vervoort
Président d'Everecity

Les interventions techniques du département Maintenance

Vivez une journée avec nos équipes administratives et de terrain

Quotidiennement, nos services enregistrent plus de vingt demandes techniques. Entre demandes urgentes et moins urgentes, il faut faire le tri. Elles font donc l'objet d'un traitement bien précis, selon un processus qui implique plusieurs services, qu'ils soient administratifs ou sur le terrain.

Avec cet article, nous levons le voile sur le traitement des demandes techniques en vous faisant découvrir une journée type au cœur de nos services.

Lundi matin, 8h45.

Le téléphone sonne sur la ligne générale d'Everecity (02/430 65 00): un locataire signale un problème technique aux **Agents de l'Accueil & Info**.

Comme nous vous le présentions dans l'édition n°27 (juin 2025), cette équipe joue un rôle central dans la gestion quotidienne des interactions avec les locataires. Leur mission principale consiste à assurer le premier contact avec le locataire. En tant que service de première ligne, ils assurent le dispatching des demandes entrantes et tentent d'y répondre directement. Lorsque celles-ci sont trop techniques, elles sont orientées vers le service concerné. Dans ce cas précis, la demande est transmise au département Maintenance pour traitement technique.

L'Accueil & Info crée alors un ticket à destination des **Gestionnaires de site**, qui doivent mener un travail d'enquête et d'écoute afin de déterminer l'ampleur du problème. Fonction déterminante, le Gestionnaire de site est l'expert en charge du patrimoine. Il possède une connaissance approfondie des immeubles et des maisons qui composent nos quartiers. Lorsqu'il a fait toute la lumière sur le besoin du locataire, une demande d'intervention technique, sous forme de bon de commande, est rédigée. Celle-ci peut être envoyée à notre régie technique lorsqu'elle a la capacité de traiter la demande. Toutefois, lorsque cela n'est pas possible ou que les problématiques dépassent le champ d'action réalisable

par nos équipes, nous envoyons la commande vers nos partenaires externes pour réaliser la prestation. C'est alors le **prestataire externe** qui se charge de reprendre contact avec le locataire et lui confirme un rendez-vous sur base de son planning. Cela est également valable pour les domaines plus spécifiques, tel que les ascenseurs, chaufferies collectives, chaudières individuelles, ...

Lorsque la demande est prise en charge par nos équipes, c'est le **Responsable de la Régie technique**, chargé de coordonner l'équipe d'intervention sur le terrain, qui contacte le locataire. Son rôle est essentiel: il précise la nature du problème afin de planifier un rendez-vous pour sa résolution. Il est donc important que le locataire indique clairement l'emplacement et la nature du dysfonctionnement, afin que le Responsable puisse envoyer le collaborateur le plus adapté.

La gestion du planning est complexe: il faut intégrer les urgences imprévues, les rendez-vous programmés depuis plusieurs jours, ainsi que les remises en état des logements en attente de relocation. Le Responsable s'efforce de concilier toutes ces contraintes pour traiter les demandes en fonction de leur degré d'urgence.

Bon à savoir: Le Responsable de la Régie technique contacte uniquement le locataire par téléphone pour fixer le rendez-vous d'intervention. Après trois appels sans réponse, la demande technique est clôturée et un courrier est envoyé pour information.

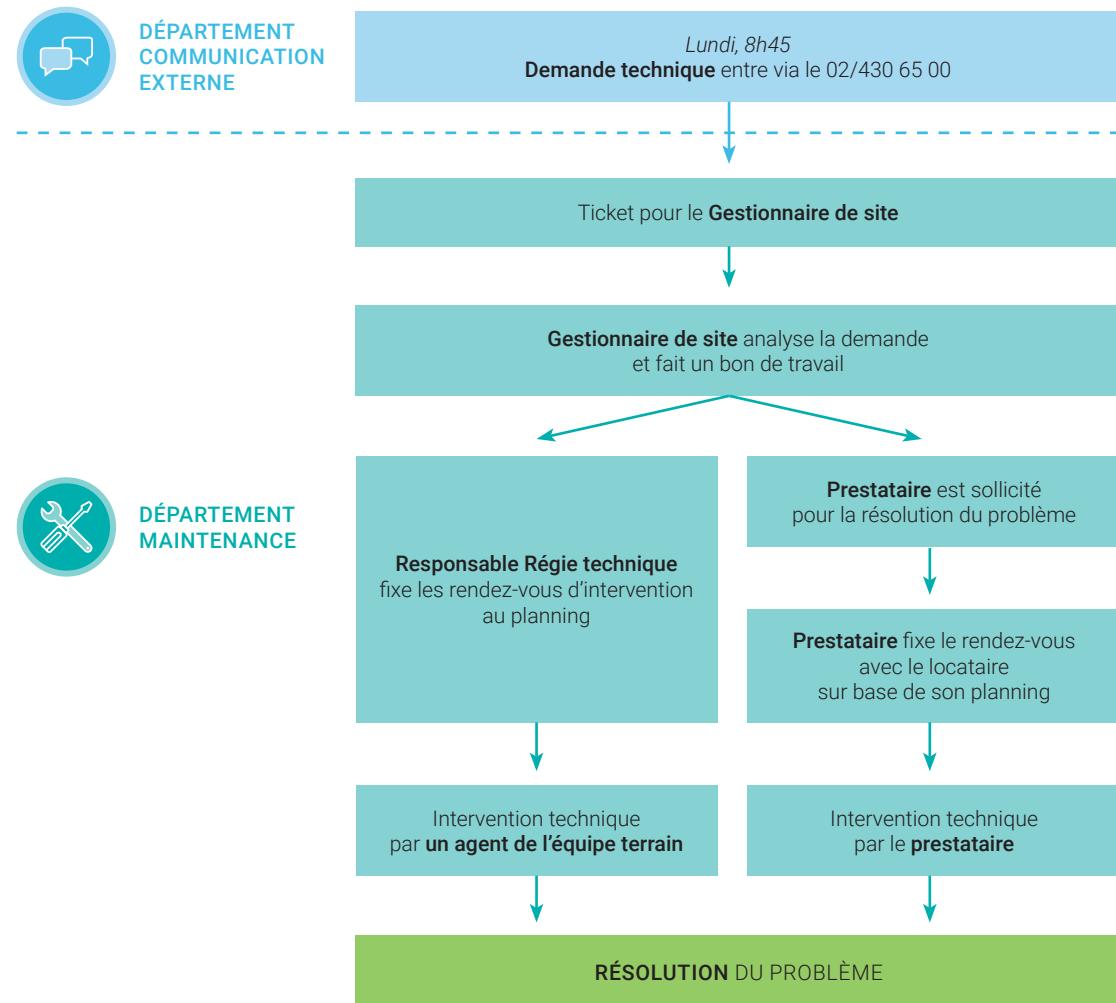
Le locataire est alors invité à reprendre contact avec nos services afin de réactiver la demande technique, si nécessaire.

Lorsque le planning est confirmé, les **Équipes de terrain** prennent le relais. Sur base du bon de travaux, elles sont orientées vers le chantier en fonction de leurs compétences spécifiques. Cependant, certains rôles exigent une grande polyvalence, notamment pour les collègues affectés aux demandes de traitement rapide. Leurs tâches sont donc plus variées, ce qui permet au département d'être réactif aux besoins des locataires.

Ils travaillent pour vous

Le rôle des **Concierges** n'est bien sûr pas à négliger, comme nous l'avons évoqué dans notre édition n°27. Ils jouent un rôle clé dans le bon fonctionnement d'un immeuble. Leur travail ne se limite pas à sortir les pou belles ou à assurer la bonne gestion de votre bâtiment. Ils sont un véritable pilier du lien social et peuvent également orienter les locataires vers les bons services au sein d'Everecity en cas de besoin.

Vous l'aurez compris, une journée au cœur des demandes techniques n'est pas de tout repos, mais elle est avant tout orientée solution, afin que les locataires puissent bénéficier du support nécessaire.



Les gestionnaires de site

Un problème dans un logement ? Une remise en état après une location ? Ce sont les gestionnaires de site qui interviennent pour diagnostiquer, coordonner la réalisation des travaux et assurer la qualité ainsi que la pérennité du patrimoine immobilier. Rencontre avec Mehtap, Adil, Yucel et Yassine qui nous dévoilent leur quotidien.



Les gestionnaires de site interviennent soit à la demande d'un locataire qui a un problème (évier bouché, problème électrique, panne de chaudière, radiateur qui fuit, etc); soit à l'initiative d'Everecity, lors de la remise en état d'un logement entre 2 locations.

Il est possible également que le gestionnaire de site vous contacte alors que vous n'avez pas appelé Everecity : «*L'origine du problème ne se situe pas toujours dans le logement du locataire qui nous sollicite: par exemple s'il y a un dégât des eaux à cause d'une fuite dans l'appartement du dessus, nous devons nous rendre chez l'autre locataire pour constater le problème*», explique Adil. «*Nous devons alors demander une visite dans le logement mis en cause, ce qui nous permet d'évaluer l'ampleur du problème et de communiquer les informations nécessaires à la rédaction du dossier d'assurance. Nous sommes aussi présents lors de la visite de l'expert et nous nous assurons que tout rentre rapidement dans l'ordre, aussi bien pour le logement impacté que pour celui qui a causé le problème*».

«*Parfois, lors d'une visite pour une chose, nous constatons un autre problème*», raconte Mehtap. «*Soit le problème touche au bâtiment, et nous nous en occupons, mais parfois il s'agit de quelque chose qui doit être pris en charge par l'équipe Sociale ou Location. Nous ne traitons que ce qui a trait au bâtiment, mais ce n'est pas pour autant que nous fermons les yeux sur le reste*».

Après chaque visite, ou contact, un rapport est rédigé par le gestionnaire de site. Selon l'observation et après

vérification de la situation, le gestionnaire va préconiser des travaux, une réparation ou parfois même une mutation. «*Voilà l'importance des visites par les gestionnaires*», précise Yassine qui coordonne l'équipe. «*Certains locataires nous contactent pour un problème dans le seul but d'obtenir un autre logement. Or notre objectif premier est de maintenir le locataire dans son logement et d'éviter les déménagements intempestifs*». Il ne sert donc à rien de prétexter un faux dégât pour espérer déménager en contournant la procédure !

Yucel insiste sur l'importance de bien expliquer votre problème lorsque vous contactez Everecity : «*Parfois nous recevons une demande pour un problème, mais en allant sur place, on se rend compte que ce n'est pas ça la cause, qu'il y a autre chose*». «*Et*», rajoute Mehtap, «*comme nous intervenons sur base du degré d'urgence et pas en fonction de la chronologie des appels, si le locataire n'est pas précis dans la description de son problème, il est possible que nous intervenions trop tard*». «*Ou trop tôt, si en fait le problème était moins grave qu'énoncé*», sourit Adil. Bien évidemment, vous et moi ne sommes pas spécialistes, alors comment déterminer la gravité d'un problème ? «*En donnant le plus de détails possible lorsque vous nous contactez*».

«*Lorsqu'un locataire a un problème dans son logement, il doit contacter Everecity via le numéro général (02/430 65 00) ou par mail à everecity@everecity.brussels. Dans son message, nous lui demandons d'être le plus complet possible: que se passe-t-il ? Où ça ? Quels sont les dégâts ? A-t-il*

vos comptes client

remarqué d'autres dégâts? Ses voisins sont-ils impactés également? ... », tels sont les conseils prodigués par Yasmine pour une efficacité maximale.

« Parfois les locataires s'impatientent et nous recontactent à plusieurs reprises pour le même dossier, alors qu'en fait nous sommes en train de travailler dessus », constate Yucel. « D'autant plus que chaque demande n'entraîne pas spécialement une visite du gestionnaire de site. Si par exemple on nous signale un évier bouché, on va directement envoyer un déboucheur professionnel sans planifier une visite préalable qui ne ferait que retarder la résolution du problème. Parfois on doit demander des devis pour réparer un dégât, et tant qu'on n'a pas reçu d'offres, on ne sait pas intervenir dans le logement. Pas de nouvelle ne signifie donc pas que le dossier n'avance pas », conclut-il.

À côté de la gestion quotidienne des problèmes dans les logements, l'équipe veille aussi au bon déroulement et à la conformité des remises en état. Adil raconte: « Quand le locataire a quitté son logement, quand l'état des lieux de sortie a été acté et que les clés ont été récupérées, nous entrons en jeu. Nous commençons d'abord par une visite du logement pour prendre la mesure de tous les travaux à entreprendre. Remplacer du carrelage, changer une porte, replaçonner, ... nous notons toutes les rénovations intérieures qui doivent être faites pour que le logement soit en état d'accueillir une nouvelle famille. » Les chantiers sont menés soit par les ouvriers de la régie technique d'Everecity, soit par des prestataires externes. « Quand les chantiers sont terminés, nous allons sur place pour vérifier que tout est conforme à notre niveau d'exigence et nous collectons les attestations de conformité ».

« Dès qu'un logement est libéré, nos collègues de la Location commencent à chercher de nouveaux locataires qui pourront emménager dès la fin des travaux », ajoute Yasmine qui souligne l'importance de la communication entre son équipe et l'équipe de la mise en Location. « Nous informons les collègues sur l'avancée des travaux et il arrive que nous fassions visiter le logement alors qu'il n'est pas tout à fait terminé. Mais cela permet de gagner du temps et de pouvoir réduire le temps d'attente pour le nouveau locataire ».

« Notre but est de garder nos logements en bon état, » résume Yucel, « pour cela nous nous efforçons de travailler en bonne harmonie avec les locataires qui les habitent ».

Fin du portail MyEverecity: Passage à l'application mobile Appinest dès le 1^{er} janvier 2026

À partir du 1^{er} janvier 2026, Everecity mettra fin à l'utilisation du portail client MyEverecity.

Désormais, toutes vos demandes et démarches se feront via l'application mobile Appinest, plus simple et plus pratique pour communiquer avec nos services.



Téléchargez dès maintenant Appinest sur votre smartphone pour rester connectés et continuer à gérer vos demandes facilement.

À partir du 1^{er} janvier 2026, vous pourrez introduire vos **demandes techniques** pour un traitement plus rapide:

- L'application Appinest;
- La permanence téléphonique au 02/430 65 00;
- La permanence physique (jours et horaires disponibles sur notre site);

Ou par email: everecity@everecity.brussels, pour toute **demande administrative**

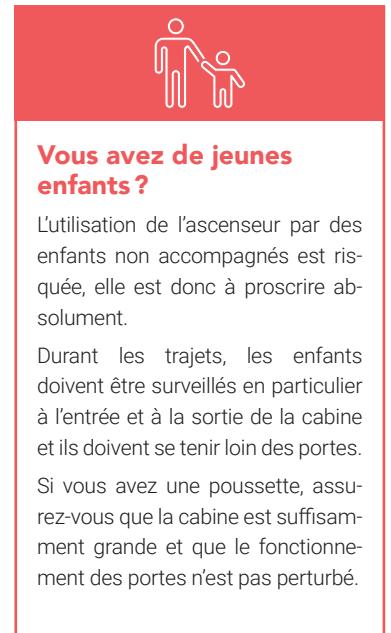
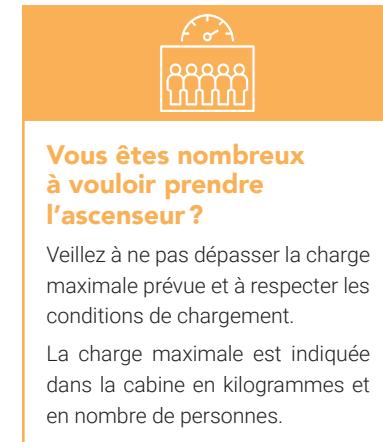


le saviez-vous ?

L'ascenseur au quotidien

Voici quelques conseils pratiques de sécurité et de bon usage en ascenseur, pour des trajets en toute sécurité.

L'ascenseur, vous connaissez. Sans même y faire attention, pour votre circulation verticale, vous comptez sur lui pour aller et venir à votre guise mais les bons gestes permettent de prendre les bonnes habitudes.



Vous êtes nombreux à vouloir prendre l'ascenseur ?

Veillez à ne pas dépasser la charge maximale prévue et à respecter les conditions de chargement.

La charge maximale est indiquée dans la cabine en kilogrammes et en nombre de personnes.



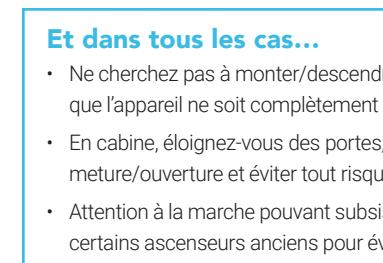
Vous avez un chien ?

Même en laisse, un chien peut entrer ou sortir à votre insu lors de la fermeture des portes. Surveillez-le et gardez la laisse courte, loin des portes.



En cas d'incendie

Ne prenez jamais l'ascenseur.



Et dans tous les cas...

- Ne cherchez pas à monter/descendre ou à ouvrir les portes avant que l'appareil ne soit complètement immobilisé à l'étage.
- En cabine, éloignez-vous des portes, afin de ne pas gêner leur fermeture/ouverture et éviter tout risque de coincement.
- Attention à la marche pouvant subsister à l'entrée ou à la sortie de certains ascenseurs anciens pour éviter de trébucher.



Pour un ascenseur convivial, adoptez l'attitude citoyenne qui a du sens:

- au palier, **n'appuyez que** sur le bouton correspondant à la direction souhaitée,
- **ne retenez pas l'ascenseur** en empêchant la fermeture des portes,
- à bord, **ne brusquez pas** l'appareil,
- **ne jetez aucun détritus** dans la cabine ou dans la gaine,
- **ne fumez pas en cabine**, c'est interdit,
- soyez courtois avec les autres passagers, l'ascenseur est un espace commun et restreint, **gardez le sourire**.

Adoptez les bonnes attitudes pour une mobilité optimale à long terme.

respect et propreté

EvereClean: Ensemble pour des quartiers plus propres

Action 2025-2026



Après une première édition pleine de succès, le projet EvereClean reprend du service!

Porté conjointement par la commune d'Evere (service Prévention) et Everecity, ce projet vise à sensibiliser les jeunes – et désormais aussi les familles – à la propreté publique, au tri et à la gestion des déchets.

Retour sur la 1^e édition

Pendant 10 mois, les jeunes des trois maisons de quartier (Platon, Germinal et Picardie) se sont mobilisés chaque semaine aux côtés des équipes d'Everecity pour ramasser les déchets dans les différents quartiers d'Evere.

Résultat: 24 jeunes impliqués, des kilos de déchets collectés, une belle dynamique citoyenne... et un voyage bien mérité pour les participants les plus engagés!

« Festi-Ages », vif succès pour cette seconde édition !

Une deuxième édition riche et variée !

Le 1^{er} octobre 2025, dans le cadre de la journée internationale des personnes âgées, habitants d'Evere, citoyens engagés, associations et institutions se sont retrouvés à Picardie sous une seule bannière, celle de la mise à l'honneur des aînés!

Festi-Ages est un événement dédié aux seniors, conçu pour célébrer leur place dans la société, favoriser les échanges intergénérationnels et renforcer les liens sociaux.

Pour cette seconde édition, Everecity et le CPAS d'Evere qui co-organisent l'événement, avaient concoctés une programmation ...

- **festive** avec un espace-restauration, une animation musicale, un théâtre de marionnettes, des jeux et des promenades en tuk tuk
- **bien-être** avec des ateliers plantes aromatiques et relaxation
- **créative** avec des ateliers lecture, mandalas, peinture et bijoux
- **engagée** avec le stand citoyen « les aînés ont leur mot à dire », l'atelier « vis ma vie » et le stand Croix-Rouge
- **culturelle** avec l'expo photos « de leur mains » et la capsule temporelle
- **culinaire** avec les confitures d'antan...

Le public pouvait également y trouver des informations sur les services répondant aux besoins en matière de déplacement, de santé, de loisirs ou d'alimentation.

Un festival engagé !

Festi-Ages se construit pas-à-pas depuis 2024 avec des aînés engagés de la commune, des porteurs de projets 3 Zen Age et l'équipe sociale d'Everecity, le CPAS (maison sociale), des services communaux (action sociale, bibliothèque), des services régionaux (Brusano, Ergo2.0...), des associations locales (Aksent, « Bien vieillir à Evere »), les maisons de quartiers communales, la maison de jeunes Regard, le centre culturel l'Entrela' et le PCS De Là Haut, les maison de repos Dunant et Roger Decamps, etc.

L'objectif du festival est de dépoussiérer l'image des aînés en abordant la question du grand âge sous toutes ses coutures: bien-être et santé, culturelle, numérique, artistique, culinaire, musicale, intergénérationnelle ... et militante. Le festival se construit à chaque étape avec les aînés de la commune d'Evere, valorisant la place qu'ils occupent au sein de la société de façon à « tordre le cou » aux stéréotypes véhiculés à leur égard.

Une troisième édition en préparation



FESTI-AGES

En 2026, Festi-Ages se déclinera en divers événements organisées tout au long de l'année sur le territoire communal. Nous ne manquerons pas de vous présenter l'agenda en temps utiles. Suivez donc bien votre journal « Blablacity » afin de repérer le logo Festi-Ages!



ça s'est passé près de chez vous

Assemblée Générale Locataires festive 2025

Le mercredi 9 décembre 2025, l'équipe d'Everecity a rencontré les habitants lors de l'AGL festive annuelle.

Notre président, Mathieu Vervoort, accompagné des directeurs, a partagé un retour sur les moments forts de l'année passée et les priorités pour 2026.

Cette rencontre conviviale a permis à chacun d'échanger sur la vie dans nos quartiers, tout en profitant d'un moment chaleureux pour terminer l'année en beauté !



Marché de Noël à la Maison du Bien-être

Cette année, la boutique solidaire 3 Zen Age et les projets citoyens de nos quartiers ont improvisé un petit marché de Noël aux 10, 11 et 12 avenue Platon. Tout était réuni pour réchauffer les cœurs: tricots, pulls, petit artisanat, boissons chaudes, miel, gâteaux, ... mais surtout du partage et de la convivialité.



à vos agendas

61 En Lumières

Le 9 janvier 2026 aura lieu notre traditionnelle «**Fête des Lumières**» dès 16h au 61 Clos des Lauriers roses. Venez fêter la nouvelle année autour d'un brasero, de marrons et chocolats chauds, petites douceurs...



Concours des fêtes: Illustrons la magie des fêtes

Petits et grands, à vos crayons et appareils photo ! Participez à notre grand concours des fêtes et tentez de remporter un cadeau.

Comment participer ?

Envoyez-nous une photo ou un dessin illustrant pour vous la magie des fêtes de fin d'année :

- Par mail: everecity@everecity.brussels
- Par courrier ou en déposant votre création dans notre boîte aux lettres: Avenue Auguste Vermeylen 58, 1140 Evere

N'oubliez pas d'indiquer :

- Votre nom et prénom
- Votre adresse et coordonnées complètes
- Votre âge

Les 3 plus belles créations seront récompensées.

- Deux catégories: Enfants et Adultes.
- Date limite: **Mercredi 14 janvier 2026 à minuit.**

À vos créations et bonne chance !



Numéros utiles



Vous devez joindre Everecity ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Pour une prise en charge rapide, formez le **02/430 65 00**
 - du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30
 - le vendredi de 8h30 à 12h
- Pour une question administrative:
 - envoyez un mail: **everecity@everecity.brussels**
 - courrier postal: **Av. Auguste Vermeylen 58/bte1 – 1140 Evere**
- Application mobile pour smartphone **Appinest**



Vous souhaitez parler à un de nos collaborateurs ?

Rien de plus simple, venez à nos permanences :

- **Site de Picardie :**
Rue de Picardie 92 – 1140 Evere
Chaque **mardi de 8h30 à 12h**
- **Site de Vermeylen :**
Av. Auguste Vermeylen 58 – 1140 Evere
Chaque **mardi de 13h à 16h30**
- **Site de Permeke :**
Av. Constant Permeke 83 – 1140 Evere
Chaque **mercredi de 13h à 16h30**



Une urgence technique ?

Formez le **02/430 65 00**, le message vocal vous indique quoi faire.

Attention le service de garde est réservé uniquement pour les urgences techniques (fuite d'eau, panne de chauffage, ...).

Le **112** reste le service compétent en cas d'urgence (incendie, odeur de gaz, accident, ...)

Que faire si...

- **Une chaudière est en panne ?** Contactez nos équipes au 02/430 65 00.
- **L'ascenseur est en panne ?**appelez le numéro inscrit dans l'ascenseur.
- **Votre évier ou WC est bouché ?** Contactez nos équipes au 02/430 65 00.

Site web et réseaux sociaux

Notre site web regorge d'actualités et d'infos utiles: www.everecity.brussels
ainsi que nos pages de réseaux sociaux:

