

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020



Agence Schaerbeekoise  
Immobilière Sociale



## INTRODUCTION

L'année 2020 aura été particulièrement mouvementée pour l'ASIS. Dans un premier temps, la crise sanitaire n'a pas été sans impact sur nos activités. Lors du premier confinement, les visites ont dû être interrompues et les interventions de l'équipe technique réduites au minimum tandis que le télétravail nécessitait une réorganisation des modes de fonctionnement en interne. La situation s'est améliorée par la suite mais restait compliquée à bien des égards. Malgré cela, nous sommes restés « ouverts », avec une attention particulière pour nos occupants, souvent bloqués chez eux. Que ce soit au travers de SMS génériques ou d'appels téléphoniques individuels, nous avons veillé à ce que chaque locataire dispose du support nécessaire pour traverser cette période difficile.

Cet accompagnement a toutefois été facilité par la conclusion de nouveaux partenariats avec des « services sociaux partenaires » qui assurent désormais en parfaite collaboration avec l'ASIS, l'accompagnement des occupants. Ces collaborations sont fructueuses pour toutes les parties prenantes : pour l'ASIS qui peut se recentrer sur son cœur de métier lié à la gestion immobilière, pour les associations partenaires qui peuvent proposer un logement à leurs usagers, étape clé dans le processus de réinsertion et enfin pour les locataires qui, en fonction de leurs besoins, peuvent se tourner soit vers l'ASIS si cela concerne le logement, soit vers l'association partenaire si cela concerne d'autres aspects.

Ensuite, à la crise sanitaire s'est également ajoutée une crise organisationnelle, avec plusieurs départs au sein de l'équipe, notamment celui de notre directrice dont l'action pendant ces dernières années aura été unanimement appréciée. Cela n'a toutefois pas suffi pour décourager l'ASIS dans la réalisation de ses missions, que ce soit au travers du relogement de plus de 35 locataires occupant

un immeuble dont nous avons perdu la gestion trop tôt ou encore dans la concrétisation du projet d'habitat solidaire et participatif à destination des plus de 60 ans, La Maison des Griottes, en collaboration avec l'asbl Senior@Home et la commune de Schaerbeek.

Malgré cette année compliquée, les perspectives pour 2021 sont ambitieuses : en matière de croissance du parc d'abord puisque l'ASIS prévoit de prendre en gestion plus de 140 logements complémentaires par rapport à 2020, pour un total de plus de 350 logements. Au niveau de la qualité de l'habitat ensuite puisque nous avons entamé une collaboration avec Homegrade pour des sessions individuelles et collectives d'éducation au logement et adopté en parallèle un kit énergie disponible à l'attention des locataires. Ce dernier permet d'équiper les logements qui en ont besoin de petits accessoires visant à en réduire la consommation énergétique. Cette mesure se veut à la fois sociale par les économies qu'elle génère sur les charges du locataire mais également environnementale compte tenu de la réduction des émissions de gaz à effet de serre liée aux bâtiments concernés.

Ainsi, au-delà des difficultés, c'est dans l'aboutissement de ces beaux projets et au travers de ces perspectives qu'avec l'équipe de l'ASIS et tout le conseil d'administration nous puissions l'énergie pour répondre, à notre échelle, aux défis du logement à Schaerbeek.

Guillaume Le Mayeur  
*Président*

Didier Schiffeleers  
*Administrateur délégué*

## I. PRÉSENTATION DE L' AIS

<b>1.1. Identification de l' AIS</b> .....	<b>05</b>
1.1.1. Historique de l' AIS .....	05
1.1.2. Identification au Moniteur belge / numéro d' entreprise de l' AIS .....	05
1.1.3. Numéro de TVA ou mention « non-assujetti » .....	05
<b>1.2. Administration interne</b> .....	<b>05</b>
1.2.1. Personnel de l' AIS .....	05
1.2.2. Les instances décisionnelles .....	09
<b>1.3. Conventions et partenariats</b> .....	<b>11</b>
1.3.1. Conventions avec le CPAS de Schaerbeek .....	11
1.3.2. Conventions de partenariat interne .....	12
1.3.3. Conventions de partenariat externe .....	17
<b>1.4. Autres activités</b> .....	<b>15</b>
1.4.1. Le Contrat de Quartier Durable Pogge .....	15
1.4.2. Le Contrat de Quartier Durable Stephenson .....	15
1.4.3. Le projet Intergénérationnel avec le Centre Familial de Bruxelles .....	15

## II. GESTION FINANCIÈRE DE L' AIS

<b>2.1. Analyse générale du bilan 2020</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2. Analyse générale du compte de résultat</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3. Validation des comptes</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4. Budgets 2020 et 2021</b> .....	<b>17</b>
<b>2.5. Gestion de la comptabilité</b> .....	<b>18</b>
<b>2.6. Sources de financement de l' AIS</b> .....	<b>18</b>

## III. PARC LOCATIF

<b>3.1. Nombre de logements et répartition géographique</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2. Nombre de propriétés, d' emphytéoses et de biens en (sous-) location</b> .....	<b>20</b>
<b>3.3. Fluctuation du parc pendant l' année</b> .....	<b>20</b>
3.3.1. Biens entrants .....	20
3.3.2. Biens sortants .....	21
<b>3.4. La gestion technique et l' entretien des logements</b> .....	<b>21</b>
3.4.1. Présentation de l' équipe technique de l' AIS .....	21
3.4.2. Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements .....	21
<b>3.5. Le vide locatif</b> .....	<b>22</b>

## IV. LES PROPRIÉTAIRES

<b>4.1. Profil des propriétaires par logement</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2. Types de contrats signés par logement</b> .....	<b>23</b>

## V. LES LOCATAIRES

<b>5.1. Les locataires</b> .....	<b>24</b>
5.1.1. Nombre total de ménages .....	24
5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS .....	24
5.1.3. Profil des locataires .....	24
5.1.4. Flux des locataires dans l'année .....	25
5.1.5. Type d'accompagnement social .....	26
5.1.6. Éducation au logement .....	26
<b>5.2. Les occupants du transit</b> .....	<b>27</b>

## VI. LES CANDIDATS LOCATAIRES

<b>6.1. Etat des lieux des modalités d'inscription et d'attribution</b> .....	<b>28</b>
<b>6.2. Nombre de candidats locataires inscrits</b> .....	<b>28</b>
<b>6.3. Gestion de la liste d'attente de l'ASIS</b> .....	<b>29</b>
6.3.1. Points de priorité .....	29
6.3.2. Méthode d'attribution .....	29
<b>6.4. Profil des candidats locataires</b> .....	<b>30</b>
6.4.1. Leur composition de ménage .....	30
6.4.2. Leur source principale de revenus .....	30

## VII. LA GESTION DES CRÉANCES LOCATIVES

<b>7.1. Méthode de suivi des impayés</b> .....	<b>31</b>
<b>7.2. Au 31/12 : taux de créances locatives, taux de créances douteuses et taux de créances irrécupérables</b> .....	<b>31</b>
<b>7.3. Modalités de décision du CA quant aux créances</b> .....	<b>31</b>

## VIII. ETAT DES LIEUX DES PROCÉDURES JUDICIAIRES EN COURS OU ACHEVÉES

<b>8.1. Avec des propriétaires</b> .....	<b>32</b>
<b>8.2. Avec des locataires</b> .....	<b>32</b>

## IX. LES LOGEMENTS DE TRANSIT

<b>9.1. Contexte et objectifs</b> .....	<b>33</b>
<b>9.2. Nombre de logements de transit</b> .....	<b>33</b>
9.2.1. Logement de transit .....	33
9.2.2. Autres logements de transit .....	34
<b>9.3. Nombre d'occupants à titre précaire</b> .....	<b>34</b>
<b>9.4. Accompagnement social et collaboration avec des services partenaires</b> .....	<b>34</b>

## X. HMS

# PRÉSENTATION DE L'ASIS

La problématique de l'accès au logement reste une réalité préoccupante pour beaucoup de Bruxellois. Les agences immobilières sociales, dont l'ASIS, ont pour objectif d'apporter une solution intermédiaire entre le logement privé et le logement social public. Elles s'engagent à développer, à travers le triptyque équilibré propriétaire-locataire-AIS, une offre de logements dont les loyers sont compatibles avec les ressources de populations fragilisées, tout en instaurant une relation de confiance avec les propriétaires, en leur garantissant une sécurité financière ainsi que la préservation de leur patrimoine.

## 1.1. IDENTIFICATION DE L'AIS :

### 1.1.1. Historique de l'AIS :

L'a.s.b.l. « Agence Schaerbeekoise Immobilière Sociale » (ASIS) a été créée en 1996 à l'initiative de la Commune de Schaerbeek et d'associations œuvrant en matière d'insertion par le logement.

Tout est parti du constat qu'une couche croissante de la population schaerbeekoise avait des difficultés importantes à trouver un logement décent pour un loyer modéré. S'inspirant directement d'expériences mises en œuvre depuis quelques an-

nées tant en Wallonie qu'à Bruxelles, il fut mis sur pied à Schaerbeek une association de gérance de logements au profit de populations défavorisées afin d'améliorer de manière durable leur situation. Ainsi est née l'ASIS. L'ASIS est soumise au nouvel arrêté organisant les agences immobilières sociales adopté le 17 décembre 2015 ainsi qu'à plusieurs arrêtés ministériels qui en précisent certains articles. L'agrément de l'ASIS a été renouvelé pour 5 ans en date du 8 décembre 2020.

### 1.1.2. Identification au Moniteur belge / numéro d'entreprise de l'AIS :

Les statuts de l'ASIS ont été publiés aux annexes du Moniteur belge du 11/7/1996 sous le n°15826, avec le numéro d'entreprise 458.344.202. Ils ont été dernièrement renouvelés le 27 août 2020.

### 1.1.3. Numéro de TVA ou mention « non-assujetti » :

L'ASIS est non-assujettie à la TVA.

## 1.2. Administration interne

### 1.2.1. Personnel de l'AIS :

Pour l'année 2020, le personnel de l'ASIS se composait des membres suivants :

→ Premier semestre :

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
LEMAIRE Valérie	Directeur	Employée Fonds propres	CDI depuis le 24/02/2015 Temps partiel	Licence en droit Master en droit public et administratif	Direction de l'Agence Mise en œuvre des décisions du CA
DMAM Nour Eddine	Coordinateur technique	Employé Fonds propres	CDI depuis le 15/01/2007 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Avis techniques/Supervision des chantiers/ Achats et démarchages auprès des fournisseurs
EL BARGHOUTI Karima	Comptable	Employée ACS	CDI depuis le 01/11/2008 Temps plein	Graduat en comptabilité	Tenue de la comptabilité / Administration et Suivi des paiements
WILMOTTE Patricia	Médiateur social	Employée ACS	CDI depuis le 14/04/2004 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Suivi social et administratif des locataires / Gestion des candidats locataires

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
EL MAKRINI Mostapha	Chef de chantier	Employé ACS	CDI depuis le 20 janvier 2017 Temps plein	Ouvrier du bâtiment	Responsable de l'exécution des chantiers réalisés par l'équipe technique d'ASIS
YOUSOUF Liban	Gestionnaire locatif	Employé Fonds propres	CDI depuis le 01/10/2018 Temps plein	Master en sociologie	Assistant administratif/ classement/gestion de la base de données
SOMERS Audrey	Assistante de direction	Employée Fonds propres	CDI depuis le 10/09/2018 Temps plein	Bachelier en psy- chologie - Licence en logopédie	Soutien à la direction et aide comptable
BELHAJ Dalila	Assistante administrative	Employée ACS	CDI depuis le 20/08/2018 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Assistante administra- tive de l'équipe technique
TORRES Guillermo	Coordinateur technique	Employé Fonds propres	CDI du 14/10/2019	Humanités secondaires supérieures	Avis techniques/ Supervision des chantiers/Achats et démarchages auprès des fournisseurs
VANOVERSCHELDE Julien	Gestionnaire locatif	Employé Fonds propres	CDI du 04/11/2019	Humanités secondaires supérieures	Assistant administratif/ classement/gestion de la base de données
BESTRIOUI Bilal	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD du 01/01/2019	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchisse- ment sous la direction du chef de chantier
BAKOYAN Ara	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD du 01/03/2019	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchisse- ment sous la direction du chef de chantier
SCHEPENS Marnic	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD 01/03/2019	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchisse- ment sous la direction du chef de chantier
PEIGNEUR Quentin	Coordinateur des projets CQD	Employé Fonds propres	CDD du 16/01/2020	Master en sciences poli- tiques et en ges- tion de l'environne- ment	Coordination des projets de rénovation/location REZ+ pour les CQD Pogge et Stephenson

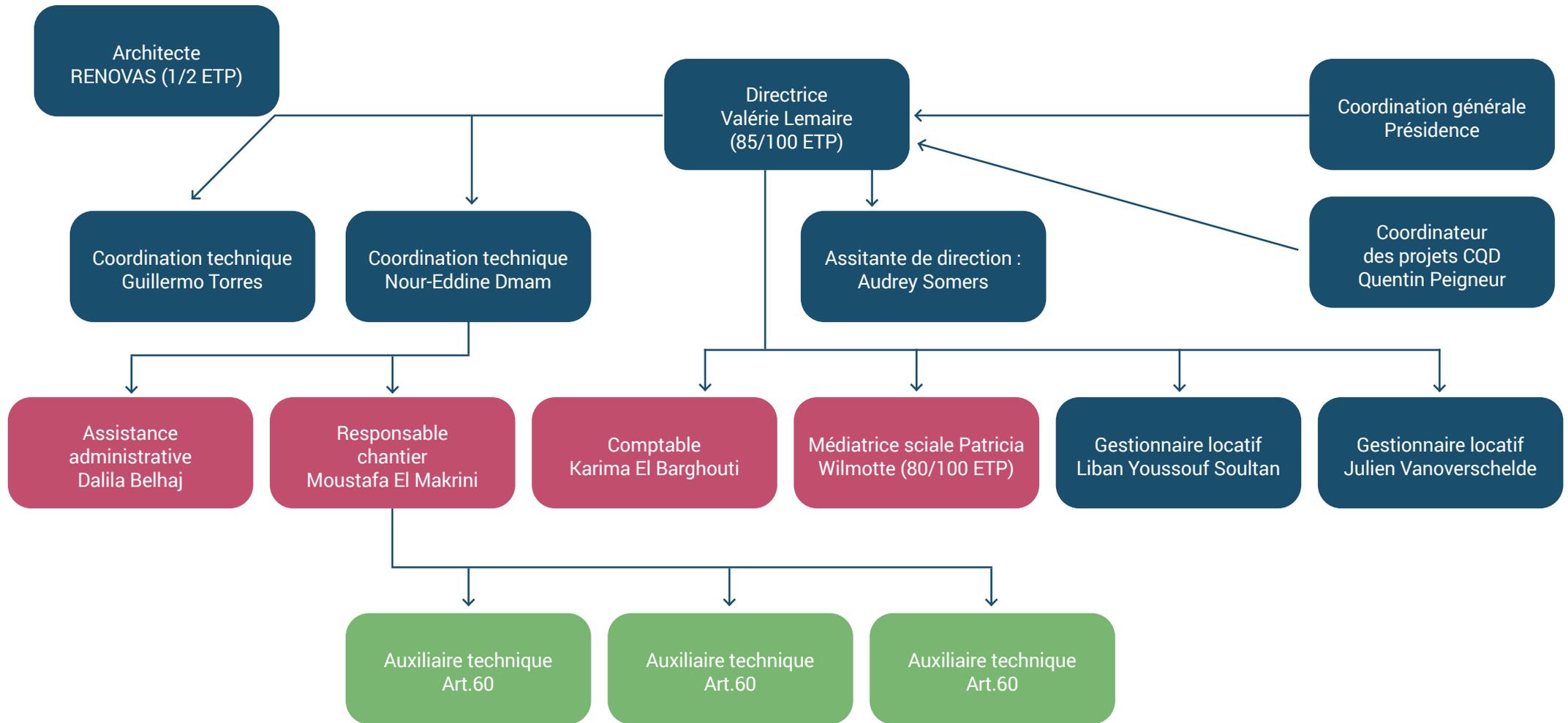
→ **Second semestre :**

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
PEIGNEUR Quentin	Directeur ad interim	Employé Fonds propres	CDD du 16/01/2020	Master en sciences politiques et en gestion de l'environnement	Direction de l'Agence Mise en œuvre des décisions du CA
DMAM Nour Eddine	Coordinateur technique	Employé Fonds propres	CDI depuis le 15/01/2007 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Avis techniques/Super- vision des chantiers/ Achats et démarchages auprès des fournisseurs
EL BARGHOUTI Karima	Comptable	Employée ACS	CDI depuis le 01/11/2008 Temps plein	Graduat en comptabilité	Tenue de la comptabilité / Administration et Suivi des paiements

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
WILMOTTE Patricia	Médiateur social	Employée ACS	CDI depuis le 14/04/2004 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Suivi social et adminis- tratif des locataires / Gestion des candidats locataires
EL MAKRINI Mostapha	Chef de chantier	Employé ACS	CDI depuis le 20 janvier 2017 Temps plein	Ouvrier du bâtiment	Responsable de l'exécution des chantiers réalisés par l'équipe technique d'ASIS
YOUSOUF Liban	Gestionnaire locatif	Employé Fonds propres	CDI depuis le 01/10/2018 Temps plein	Master en sociologie	Assistant administratif/ classement/gestion de la base de données
SOMERS Audrey	Assistante de direction	Employée Fonds propres	CDI depuis le 10/09/2018 Temps plein	Bachelier en psychologie - Licence en logopédie	Soutien à la direction
BELHAJ Dalila	Assistante administrative	Employée ACS	CDI depuis le 20/08/2018 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Assistante administra- tive de l'équipe technique
AL OBAIDI Mohamed	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD du 1/06/2020	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchisse- ment sous la direction du chef de chantier
GILLARD Gwendoline	Coordinatrice des projets CQD	Employée Fonds propres	CDD du 17/08/2020	Master en traduc- tion	Coordination des projets de rénovation/location REZ+ pour les CQD Pogge et Stephenson
BOTTIN Gauthier	Coordinateur technique	Employé Fonds propres	CDI depuis le 1/10/2020 Temps plein	Bachelier universitaire	Avis techniques/ Supervision des chantiers/Achats et démarchages auprès des fournisseurs



## ASIS ASBL - ORGANIGRAMME 2020



Subsides

ACS

CPAS

## 1.2.2. Les instances décisionnelles

### Conseil d'administration

Monsieur Guillaume LE MAYEUR, Président  
Monsieur Daniel FASTENAKEL, premier Vice-président  
Monsieur Nabil BOULAKHRIF, Vice-président  
Monsieur Didier SCHIFFELEERS, administrateur délégué  
Madame Marie GERVAIS  
Monsieur Mohamed TOURE  
Monsieur Saïd BENALLEL  
Monsieur Michel VAN ENGELAND  
Monsieur Philippe VAN CLEEMPUTTE  
Madame Virginie HINCQUE pour le CPAS de Schaerbeek  
Madame Elena BACIOI  
Monsieur Thomas GILSON (Observateur)

### Action du conseil d'administration

- La supervision de l'organisation opérationnelle de l'asbl ;
- Le suivi de la gestion locative et financière ;
- L'avenir et les perspectives de l'ASIS ;
- L'évolution du parc immobilier ;
- La gestion des logements sous bail emphytéotique ;
- La gestion des logements de transit ;
- La gestion d'un habitat intergénérationnel ;
- La gestion d'un grand ensemble de logements (chaussée de Louvain) ;
- La gestion du personnel ;
- Le contrôle de la participation de l'ASIS au CQD ;
- La politique en faveur des locataires.

### Dates de réunion du CA

Le conseil d'administration s'est réuni, en 2020, le 19 février, le 25 juin, le 19 septembre, le 17 octobre et le 16 décembre.

### Gouvernance

Les statuts de l'asbl ASIS précisent à l'article 17 que : les administrateurs ne contractent en raison de leur fonction, aucune obligation personnelle et ne sont responsables que de l'exécution de leur mandat. Celui-ci est exercé à titre gratuit.

Le président de l'ASIS bénéficie d'honoraires pour ses prestations au sein de l'ASBL à hauteur de 180 € brut par réunion autorisée avec un maximum de 40 réunions par an. En 2020, 10 réunions ont été déclarées. L'administrateur délégué perçoit quant à lui des frais forfaitaires de bénévole dont le montant mensuel s'élève à 120 €.



## Statistiques de présence des administrateurs aux réunions du CA

	20/02/20	20/05/20	25/06/20	10/08/20 (élec)	24/09/20	22/10/20	16/12/20
Guillaume LE MAYEUR	x	x	x	x	x	x	x
Daniel FASTENAKEL	x	x	x	x	x	x	x
Nabil BOULAKHRIF	rep	x	abs	x	abs	x	x
Didier SCHIFFELEERS	rep	x	x	x	x	rep	x
Marie GERVAIS	x	x	x	x	x	x	x
Mohamed TOURE	x	x	x	x	x	x	x
Saïd BENALLEL	x	x	abs		x	abs	x
Michel VAN ENGELAND	x	x	x	x	x	x	x
Philippe VAN CLEEMPUTTE	abs	abs	x		x	x	x
Virginie HINCQUE	excusée	abs	rep		rep	abs	x
Elena BACIOI	rep	x	excusée		abs	abs	rep
Thomas GILSON (Observateur)	excusée	abs	abs		abs	abs	abs
Nicolas BOROUKHOFF (désigné de l'AG)					abs	x	x

### Bureau

Monsieur Guillaume LE MAYEUR,  
Président  
Monsieur Daniel FASTENAKEL,  
premier Vice-président  
Monsieur Didier SCHIFFELEERS,  
administrateur délégué  
Monsieur Nabil BOULAKHRIF  
Vice-président

Le Bureau est chargé de l'administration journalière de l'asbl. Il se réunit pour préparer les réunions du conseil d'administration et de l'assemblée générale.

### Dates de réunion du bureau

Le bureau s'est réuni, en 2020, le 29 janvier, le 11 mai, le 11 septembre, le 14 octobre, et le 9 décembre.

### Dates de réunion de l'AG

L'assemblée générale s'est réunie, en 2020, le 25 juin (AG ordinaire)

### Assemblée générale

Monsieur Guillaume LE MAYEUR,  
Président  
Monsieur Daniel FASTENAKEL,  
premier Vice-président  
Monsieur Didier SCHIFFELEERS,  
administrateur délégué  
Monsieur Nabil BOULAKHRIF,  
Vice-président  
Monsieur Thomas ERALY  
Madame Marie GERVAIS  
Monsieur Mohamed TOURE  
Monsieur Saïd BENALLEL  
Monsieur Michel VAN ENGELAND  
Monsieur Philippe VAN CLEEMPUTTE  
Madame Virginie HINCQUE  
Madame Elena BACIOI  
Monsieur Thomas ERALY  
Monsieur Mamadou BAH  
Madame Karima OURIAGHLI  
Monsieur Thomas GILSON  
(Observateur)





### Autres : Comité de Coordination des Logements de Transit (CCLT)

En plus de l'immeuble construit par la Commune de Schaerbeek et spécifiquement dédié au logement de transit depuis juin 2010, d'autres immeubles sont consacrés au logement de transit depuis le 25 septembre 2013 (voir infra). Le nombre de logements de transit s'élève à 15.

La compétence d'attribution des logements à un public spécifique est exercée par un Comité de Coordination des Logements de Transit (CCLT) composé de représentants à part égale de la Commune, du CPAS et de l'ASIS.

La gestion technique et administrative des immeubles (15 logements au total) est confiée à l'ASIS, par le biais d'un contrat de location.

L'accompagnement social est assuré par la Cellule Logement du CPAS.

Le Comité de Coordination du Logement de Transit prend ses décisions soit à l'occasion de réunions physiques (lorsqu'elles sont tenues, le troisième mercredi du mois), soit par le biais de réunions électroniques.

Il :

- est chargé du suivi du respect des conventions signées ;
- statue sur les prolongations de la durée de l'hébergement temporaire ;
- décide s'il y a lieu d'entamer des actions judiciaires pour non-respect des obligations de l'occupant ;
- prend connaissance et décide des nouvelles attributions.

Le CCLT est composé de :

- 3 personnes de la Commune (2 effectifs, 1 suppléant) ;
- 3 personnes du CPAS (2 effectifs, 1 suppléant) ;
- 2 personnes de l'ASIS (1 effectif, 1 suppléant).

## 1.3. Conventions et partenariats :

### 1.3.1. Convention avec le CPAS de Schaerbeek :

L'appui du CPAS de Schaerbeek est indispensable à notre bon fonctionnement. La présence sur le terrain et donc le travail « de proximité » des assistants sociaux est un bon apport pour notre A.I.S. L'expérience de ces derniers, alliée à une volonté réelle d'aide de la part de leur responsable, est un atout précieux dans le cadre de la réinsertion par le biais de nos logements. Le partenariat avec le CPAS est renforcé par le dispositif du logement de transit dans le cadre du CCLT.

### La cellule logement

Depuis septembre 2004, le CPAS dispose en son sein d'une Cellule Logement en vue de répondre aux besoins croissants et urgents en matière de logement des usagers du CPAS.

Dès ses débuts, la Cellule logement a choisi de travailler en étroite collaboration avec l'ASIS. Un des projets mené ensemble est notamment la mise à disposition par l'ASIS de logements de transit pour leurs candidats locataires. La cellule logement assure donc le suivi social de ces locataires. Par ailleurs, dans des cas d'extrême urgence, nous sommes amenés à

orienter des candidats locataires aidés par le CPAS vers la cellule logement.

### La cellule I.S.P.

Le CPAS collabore également avec l'ASIS par le biais de la mise à disposition de travailleurs sous contrat « Article 60 ».

### Associations assurant le suivi des locataires

La réinsertion sociale reste un des objectifs primordiaux de notre a.s.b.l. Afin de répondre aux besoins de nos locataires, certains mouvements

associatifs nous aident en assurant leur suivi social, comme par exemple :

- La Maison d'Accueil de la Rue Verte ;
- RePR (insertion des détenus) ;
- Ilôt (Maison d'accueil) ;
- La Ligue de la Sclérose en Plaques ;
- Maison Rue Verte (Maison d'accueil) ;
- Infirmiers de rue ;
- La maison des griottes ;
- L'union des locataires de Schaerbeek ;
- Un toit à soi ;
- Lliving ;
- Bru4home ;
- Ihp Casmmu.

### 1.3.2. Convention de partenariat interne

Depuis fin 2016, une collaboration structurelle entre l'asbl RenovaS et l'asbl ASIS a été mise en place afin de pouvoir disposer de compétences techniques supérieures à celles disponibles au sein de notre équipe lorsque cela s'avère nécessaire.

Ce partenariat s'est adapté aux besoins d'ASIS et se traduit en 2 axes de travail :

#### Les logements communaux

« Assister ASIS dans la gestion technique des logements communaux qui lui ont été confiés en emphytéose lorsqu'elle soulève des questions relevant de la compétence d'un architecte. »

Ce volet concerne à ce jour 8 bâtiments (22 logements) confiés en emphytéose.

La majorité de ces logements (7 bâtiments pour un total de 18 logements) sont neufs, à haute performance énergétique [HPE].

Pour cette raison, RenovaS a développé une palette d'outils pour aider l'équipe technique d'ASIS à assurer une bonne gestion des bâtiments HPE, ces derniers étant peu familiarisés à cette technique.

- Visite du bâtiment et des logements ;
- Mise en évidence des problèmes rencontrés par la rédaction d'un rapport de visite ;
- Consultation du DIU [dossier d'intervention ultérieur] chez ASIS et rédaction d'une table des matières à jour et compréhensible ;
- Établissement de la liste des équipements techniques encore sous garantie ;
- Explication auprès de l'équipe technique d'ASIS du fonctionnement général des techniques du bâtiment : isolation, étanchéité à l'air, ventilation, chauffage, panneaux solaires, récupération de l'eau de pluie, ... ;
- Mise en place, en fonction du DIU, d'un plan d'entretien technique à destination du gestionnaire : fréquence d'entretien et de remplacement de pièces ;
- Listing des entreprises spécialisées (VMC, chauffage, panneaux thermiques) qui ont installé les équipements et de celles qui sont intervenues pour des entretiens ou travaux ;
- Mise en place d'une liste de bons réflexes à avoir lors de la visite d'un logement par ASIS : thermostat, température intérieure, état des bouches de ventilation, ... ;

- Rédaction d'une fiche descriptive à destination des locataires contenant les bonnes habitudes à prendre lors de l'occupation de leur logement ;
- Assistance auprès de l'équipe technique d'ASIS pour le suivi des interventions dans ces bâtiments.

La palette d'outils telle que décrite ci-dessus s'est également traduite dans la rédaction de **vadémécums** à l'attention du personnel technique d'ASIS

D'autre part, le projet BHPE<sup>1</sup> mis en place en 2019 permet d'aller plus loin dans l'accompagnement des locataires pour deux des bâtiments HPE du parc d'ASIS.



1 antenne propreté + 1 logement social | CQDRP

En 2020, le vadémécum du bâtiment 164 Jolly est en cours de préparation. Le suivi des autres bâtiments reste actuel vu leur construction récente et la nécessité de suivre les éventuels défauts techniques. Les visites techniques nous permettent de faire le relais vers la cellule technique de RenovaS d'une part mais aussi de nous assurer du bon usage du logement par les locataires. Pour ce faire, nous nous référons aux vadémécums et à la fiche entretien destinée aux locataires produite simultanément.

1. Projet pilote d'accompagnement des habitants de bâtiments à haute performance énergétique mené avec plusieurs associations du Réseau Habitat

## Les logements privés

« Conseiller et accompagner les propriétaires privés, ayant ou étant sur le point de conventionner avec ASIS. »

ASIS a sollicité notre intervention pour 90 logements privés en 2020. Les propriétaires sont soit déjà sous contrat avec l'ASIS et envisagent des travaux de rénovation, soit ils sont intéressés par la gestion en ASIS.

Nous visitons les biens renseignés et établissons un rapport détaillé sur l'état général du bien, sa situation

urbanistique et sa conformité avec les divers règlements en vigueur. Enfin, nous établissons un relevé des travaux obligatoires et recommandés en vue d'améliorer l'état du parc locatif et d'en standardiser les conditions d'habitabilité. Un estimatif des primes éligibles est également joint au rapport lorsque les conditions le permettent.

Les rapports sont destinés à l'ASIS qui peut les transmettre en tout ou en partie aux propriétaires.

## → FOCUS : UN IMMEUBLE À RÉNOVER

Cet immeuble comporte 5 logements. Le rez-de-chaussée, les 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> étages sont visités en 2020. Les états nécessitent d'importants travaux de rénovation. Lors de la visite, nous déterminons les travaux obligatoires en vue de rendre les logements conformes au code du logement ainsi qu'aux normes ASIS. Les travaux recommandés visent une rénovation à plus long terme du bien, conformes au RRU. Une seconde visite a lieu lorsque les travaux sont terminés pour vérifier la bonne réalisation.

## Adresses des dossiers traités en 2020

Adresse	Commune	Bailleur	HPE ?	Nombre de logements
Anethan 2	1030 Schaerbeek	Emphytéose	NON	6
Auguste Snieders 18	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Brand 60	1030 Schaerbeek	CPAS	NON	1
Conscience (Henri) 50	1140 Evere	Privé	NON	1
Corbeau 2	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
De Brandt 23	1140 Evere	Privé	NON	1
Defrêcheux 31	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Dejase 13	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Deschanel 35	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Destouvelles-Gaucheret	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	2
Devigne 3	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Devreese 53	1030 Schaerbeek	CPAS	NON	1
Donjon 34	1130 Haren	Privé	NON	1
Emile Max 155	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Freesias 1 - 8 <sup>ème</sup>	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Freesias 3 - 10 <sup>ème</sup>	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
G. Eenens 96	1030 Schaerbeek	Privé	NON	3
G. Kennis 66	1030 Schaerbeek	Privé	NON	37
G. Wahis 28	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Guido Guezelle 46	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Haecht 385	1030 Schaerbeek	Privé	NON	4
Haecht 450	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	4
Huart Hamoir 148	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Huart Hamoir 17 combles	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Huart Hamoir 17 rez/+1/+2	1030 Schaerbeek	Privé	NON	3

Hubert Van Hoorde 28	1140 Evere	Privé	NON	1
Jean-Sébastien Bach 24	1083 Ganshoren	Privé	NON	1
Josaphat 164	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Lambermont 78	1030 Schaerbeek	Privé	NON	3
Lambermont 171	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Liedts 23	1030 Schaerbeek	Privé	NON	3
Linné 114	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Linné 116	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Louvain 617	1030 Schaerbeek	Privé	NON	2
L'Olivier (petite rue de) 2A	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	2
Marne 6	1030 Schaerbeek	Privé	NON	3
Palais 154	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Palais 195	1030 Schaerbeek	Emphytéose	NON	7
Portaels 158	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	5
Poste 200	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	1
Prévost Delaunay 103	1030 Schaerbeek	CPAS	NON	2
Progrès 187	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Roelandts 18-20 2 <sup>ème</sup>	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Roelandts 18-20 rez	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Sander Pierron 31A	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Van Dyck 19	1030 Schaerbeek	CPAS	NON	1
Van Oost 3	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Van Schoor 103	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Vandenhove (Laurent) 14	1140 Evere	Privé	NON	1
Zénobe Gramme 37-39	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
Zénobe Gramme 78	1030 Schaerbeek	Privé	NON	1
<b>TOTAL LOGEMENTS</b>				<b>122</b>
<b>TYPE DE CONVENTION</b>		Bailleurs privés		90
		Commune emphytéose		27
		CPAS		5
<b>TYPE DE TRAVAUX/CONSTRUCTION</b>		HPE		14
		Rénovation		108

### Synthèse et perspectives

Le parc locatif d'ASIS a fortement augmenté ces dernières années. RenovaS a été sollicité pour accompagner les gestionnaires locatifs et les coordinateurs techniques lors de leurs premières visites et pour les guider sur les aspects auxquels ils doivent être particulièrement attentifs (sécurité et salubrité).

Dans un souci de maintenir une bonne coordination entre ASIS et RenovaS, les deux organismes se réunissent tous les mois depuis mai 2018. Ces réunions permettent de faire le point sur les dossiers en cours, tant sur les visites effectuées que celles à venir. Ces réunions permettent également des rencontres entre les gestionnaires techniques et locatifs de l'ASIS et l'équipe de RenovaS, ce qui facilite la communication. Cette dynamique

convient aux 2 parties et se poursuivra encore en 2021.

En effet, ce partenariat s'inscrit à l'articulation entre nos missions respectives : aide au logement et mise à disposition de nouveaux biens pour l'ASIS, conseil en rénovation et maîtrise d'ouvrage déléguée pour RenovaS. Il vient dans ce cadre enrichir nos outils et pratiques respectifs.

Enfin, la grande qualité des relations que nous entretenons avec toute l'équipe de RenovaS rend ce projet très enthousiasmant.

### 1.3.3. Conventions de partenariat externe :

#### FedAIS :

L'« Association des Agences Immobilières Sociales de Bruxelles-Capitale » est née fin 2000. Les AIS ont pris l'habitude, dès ce moment, de se réunir une fois par mois afin de s'échanger informations, expériences, méthodes de travail, difficultés de fonctionnement.

En 2004, vu l'importance croissante de son rôle, l'association des AIS a décidé d'officialiser son existence en créant une fédération sous statut juridique d'asbl.

L'association FedAIS a pour buts principaux :

- la défense des intérêts des Agences Immobilières Sociales (AIS) membres dans le respect des spécificités de chacune de celles-ci ;
- la promotion et le développement des AIS membres, l'organisation de campagnes publicitaires ;

- le développement de la collaboration entre AIS notamment par l'échange de pratiques et d'expériences ;
- la création et le développement de services en faveur des AIS notamment dans les domaines juridiques, techniques et de la formation ;
- la représentation externe des AIS auprès des pouvoirs publics ou de tout autre interlocuteur dans le respect des orientations ou décisions prises par l'Assemblée Générale.

## 1.4. Autres activités :

### 1.4.1. Le Contrat de Quartier Durable POGGE

Un nouveau contrat de Quartier Durable centré sur le Périmètre POGGE a été initié en 2017. L'ASIS porte dans ce cadre un projet visant spécifiquement la réaffectation des commerces vides ou mal affectés en logements à vocation sociale. Compte tenu des retours de terrain, l'objet en a été modifié et consiste maintenant de façon plus large en la réaffectation d'immeubles vides ou mal affectés, et non plus spécifiquement de commerces.

Un subside régional de 550.000 € est consacré à ce projet.

Les projets consistent à prendre en charge et à financer les frais des travaux de rénovation via une répartition entre le subside, les primes régionales et une part qui reste à charge du propriétaire. L'objectif étant de pouvoir bénéficier d'un mandat de gestion sur des logements remis à neuf, confortables et conformes pour une durée de 15 ans. Quatre projets ont été signés portant sur un total de 12 logements. Il s'agit d'un appartement, et de trois immeubles, pour 4 logements et le dernier, pour 4 logements également. En 2020, les entreprises ont été désignées et les travaux ont donc pu commencer. Les premiers logements ont été livrés et mis en location en fin d'année, les autres sont attendus pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021.

### 1.4.2. Le Contrat de Quartier Durable Stephenson

Fort de son expérience dans le cadre des contrats de quartier Coteaux-Josaphat et Pogge, en cours de réalisation, l'ASIS porte également un projet de rénovation location dans le cadre du CQD centré sur le quartier Stephenson depuis 2019. Là également, l'objectif est de réaliser des projets de rénovation/location permettant la réaffectation de logements. Le subside régional consacré à ce projet sera de 495.000 €. Un premier projet a déjà été lancé concernant un immeuble situé Place Stephenson, 13 pour un total de 2 logements.

### 1.4.3. Le projet Intergénérationnel avec le Centre Familial de Bruxelles

Le Centre familial de Bruxelles (CFB), basé 34 rue des Palais, est un service d'aide à domicile agréé par la COCOF qui existe depuis plus de soixante ans. Ce service s'étend sur l'ensemble de la Région et vient en aide aux personnes âgées et fragilisées (isolées, en perte d'autonomie, avec un faible niveau de revenus).

Le centre est propriétaire du 36 rue des Palais, immeuble qui a été lourdement rénové et qui est au coeur d'un projet intergénérationnel.

Ce projet a pour but d'organiser la cohabitation et le partage entre personnes âgées et personnes plus jeunes, afin de rompre, pour l'un, l'isolement social et de permettre le maintien à domicile le plus longtemps possible des premiers et, pour l'autre, de bénéficier, dans le cadre d'une convention spécifique, d'un logement décent à un loyer modéré en échange de menus services aux personnes âgées.

Ce projet pilote a fait l'objet d'un subside spécifique de 100.000 € octroyé par le Ministre du Logement. Un tiers de ce subside est destiné à l'accompagnement social du projet et est réalisé par l'ASBL Habitat et Humanisme, deux tiers ont pour objet de participer au financement des investissements nécessaires à la réalisation du projet.

Un mandat de gestion a été conclu entre le CFB et l'ASIS le 2 août 2013. La location effective du bien a débuté en juin 2017. Les studios sont loués aux personnes âgées dans le cadre d'un bail classique. Les espaces destinés aux plus jeunes ont été mis, dans un premier temps, à leur disposition via des conventions d'occupation précaire. Afin de sécuriser davantage leur situation, elles ont ensuite signé un bail de location de trois ans qui arrivera à échéance durant le second semestre 2021.

# GESTION FINANCIÈRE DE L' AIS

## 2.1. Analyse générale du bilan 2020

Poste du bilan	2020	2019	2018	
Total bilan	2.249.901	1.280.488	1.292.959	Actifs/passifs
Actifs immobilisés	576.082	358.423	397.457	Actifs bilan
Actifs circulants	1.673.819	922.065	895.502	Actifs bilan
Fonds social	676.715	554.918	625.820	Passif bilan
Provisions	310.379	27.170	23.476	Passif bilan
Dettes	1.262.807	698.400	643.663	Passif bilan

Les principaux constats par rapport à cette situation bilantaire sont les suivants :

- Une hausse de 75 % du total du bilan s'expliquant quasiment exclusivement par les schémas comptables des contrats de quartier durable (CQD) et le reclassement des réserves emphytéotiques depuis les dettes vers les provisions :
- » Une imputation comptable des CQD Pogge et Stephenson impactant à la fois les actifs immobilisés, les actifs circulants, le fonds social et les dettes ;
- » Un reclassement des réserves emphytéotiques depuis les dettes vers les provisions expliquant la hausse de ce poste ;
- Une baisse du fonds social à hauteur du déficit annuel soit -123.440 € compensée par les mouvements liés aux CQD ;
- En dehors des mouvements présentés ci-dessus, une stabilité bilantaire des autres rubriques.

## 2.2. Analyse générale du compte de résultat 2020

	2020	2019	2018	
Chiffres d'affaires	1.469.193	1.487.773	1.361.287	Comptes 70
Total subsides	1.117.623	1.057.374	915.132	Comptes 73
Approv/marchandises services/biens divers	-2.005.820	-1.982.512	-1.780.485	Comptes 60/61
Frais de personnel	-657.955	-536.208	-409.491	Comptes 62
Amortissements	-48.304	-49.350	-45.071	Comptes 63
Prov. et réd.valeurs	-194.926	-28.022	+4.860	Comptes 63
Autres prod./charges	+198.482	+7.768	+1.542	Comptes 74/64
Produits/ charges financiers	-4.826	-4.117	-4.530	Comptes 75/65
Charges/ produits non récurrents	+3.093	+609	+11.140	Comptes 76/66
Résultat exercice	-123.440	-46.685	+54.384	

Les principaux constats par rapport aux comptes 2020 sont les suivants :

- Un déficit annuel pour la seconde année consécutive. Ce déficit est toutefois conforme au budget et compensé par des réserves au niveau du bilan. Ces déficits sont le résultat de la stratégie financière décrite ci-dessus ;
- Une écriture comptable à somme quasi nulle liée aux réserves emphytéotiques entre les provisions et les autres produits ;
- Une augmentation significative des frais de personnel en lien avec les orientations prises dès 2019 pour répondre aux prévisions de croissance du parc dès l'année 2021 ;
- Une augmentation significative des réductions de valeurs sur créances douteuses.

## 2.3. Croissance du parc et stratégie budgétaire :

### Croissance du parc

Le parc a une croissance prévue en 2021 de 143 logements soit une augmentation 67 % en un an à partir du parc existant au 31/12/2020 (212 logements). Les dossiers sont comptabilisés et subsidiés une fois que le locataire a intégré les lieux mais la préparation de ces dossiers nécessite d'importantes ressources plusieurs années auparavant pour accompagner les propriétaires/promoteurs dans les travaux, sélectionner les candidats etc. Compte tenu de cette croissance prévue et de l'état des réserves, **l'ASIS a fait le choix d'engager du personnel complémentaire afin de préparer les dossiers** pour garantir leur bonne conduite. Cela se traduit par l'augmentation des charges de personnel en 2019 et en 2020. Toutefois, **le personnel recruté sera couvert structurellement par l'augmentation de la dotation régionale dès 2021** compte tenu de la croissance du parc et des mécanismes de dotation régionale.

### Mécanisme de dotation régionale :

La dotation régionale se décompose essentiellement en deux postes :

- Une partie structurelle correspondant globalement à une partie forfaitaire et une partie variable (mais stable) en fonction des caractéristiques du parc de logements ;
- Une partie ponctuelle correspondant à un « one-shot » accordé pour chaque nouveau logement. En 2021, ce one shot correspond à 143 nouveaux logements X 1.561,69, soit 223.321,67 ;
- » Ces one shot génèrent des difficultés en matière de gestion financière de l'ASBL car ils alimentent des réserves ponctuelles qui, sauf dans certaines conditions comme ce fut le cas en 2019 et 2020 en anticipation d'une croissance forte, ne

peuvent être utilisés pour des dépenses générales de fonctionnement ou de RH étant donné leur caractère ponctuel.

### Projections 2021 (voir tableau ci-dessous) :

- Le budget ajusté 2021 laisse apparaître un résultat budgétaire de +208k € et une augmentation de la dotation régionale de 714.923 à 1.228.685 compte tenu de la croissance du parc et du one shot de 223k €. Ainsi le budget en dépenses permet d'être couvert dans sa quasi-totalité par la dotation structurelle et garantir la continuité des financements du budget ordinaire. Le One shot viendra à nouveau alimenter les réserves pour couvrir d'autres situations liées à la gestion locative et/ou pour l'acquisition d'un siège social.

Intitulé	INI20	AJU20	INI21	AJU21
Total des charges classiques	-2.674.742	-2.538.106	-3.205.064	-3.169.100
Total produits classiques	2.572.662	2.412.631	3.432.498	3.370.998
<i>Dont subside one shot</i>			223.322	223.322
<i>Sous-total</i>	<i>-102.080</i>	<i>-125.475</i>	<i>227.434</i>	<i>201.899</i>
Décomptes	-248.987	-253.000	-340.328	-328.990
Provisions	238.391	253.000	334.880	334.880
<i>Sous-total</i>	<i>-10.596</i>	<i>0</i>	<i>-5.448</i>	<i>5.890</i>
<b>Résultat budgétaire</b>	<b>-112.676</b>	<b>-125.475</b>	<b>221.987</b>	<b>207.789</b>
<b>Résultat budgétaire (hors one shot)</b>	<b>-112.676</b>	<b>-125.475</b>	<b>-1.335</b>	<b>-15.533</b>

## 2.4. Validation des comptes

Les réviseurs ont remis un rapport dont la conclusion est la suivante : « A notre avis, conformément aux dispositions de la norme relative au contrôle contractuel des PME et des petites A(I) SBL et fondations et aux missions légales réservées et partagées auprès des PME et des petites A(I)SBL et fon-

dations, les états financiers ci-joints donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association au 31 décembre 2020, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément à la réglementation comptable applicable en Belgique. ».

Le Conseil d'Administration a validé les comptes lors de sa séance du 27/05/21 et le point est prévu pour validation lors de l'Assemblée Générale du 24/06/2021 conjointement à la validation du présent rapport.

## 2.5. Gestion de la comptabilité :

La fonction comptable est gérée en interne depuis 2007. Les vérifications puis validation annuelles des comptes sont confiées à un cabinet d'expertise comptable, G.A. Expert Comptable SPRL. C'est aussi ce cabinet qui pro-

cède au dépôt de nos comptes clôturés à la Banque Nationale de Belgique.

Depuis 2016, l'arrêté AIS nous impose de faire appel à un réviseur choisi parmi les membres de l'Institut des révi-

seurs d'entreprises pour l'approbation des comptes annuels. Après une mise en concurrence, c'est le Bureau MAILLARD, DETHIER & CO SPRL qui a été désigné.

## 2.6. Sources de financement de l'AIS :

### → Subsidés régionaux en tant qu'Agence Immobilière Sociale

Le montant total pour l'année 2020 était de 669.525,01 €

### → Subsidés régionaux pour quatre postes A.C.S. (agent contractuel subventionné) à 100%

Le montant pour l'année 2020 était de 126.603,30 €

### → Subsidés octroyés par la Commune de Schaerbeek

Le subsidé communal octroyé à l'ASIS en 2020 était de 100.000 €. Outre son caractère de soutien au développement de l'ASIS, ce subsidé finance également une mission de coordination générale du logement de type social.

### → Subsidé Contrat de Quartier Durable Pogge

Un subsidé de 141.112,40 € a été perçu par l'ASIS en 2020. Ce subsidé a été entièrement utilisé en 2020 pour financer les projets R+.

### → Subsidé Contrat de Quartier Durable Stephenson

Un subsidé de 145.250 € a été perçu par l'ASIS en 2020.



## 3.1. Nombre de logements et répartition géographique :

En 2020, l'ASIS a poursuivi son choix stratégique consistant à concentrer, autant que possible, ses activités sur Schaerbeek et les communes limitrophes. Ce choix permet également de conserver la maîtrise des coûts opérationnels et se justifie sur un plan logistique. Dès lors, la grande majori-

té des logements gérés se situe sur le territoire de Schaerbeek, en dépit du fait que l'ASIS soit habilitée à prendre des biens en gestion sur l'ensemble de la Région.

Toutefois, il arrive que des candidats propriétaires possèdent des

biens en-dehors de Schaerbeek mais s'adressent à l'ASIS sur recommandation de propriétaires travaillant déjà avec l'ASIS. La question de la prise en gestion est alors analysée par le bureau au vu des caractéristiques de l'offre.

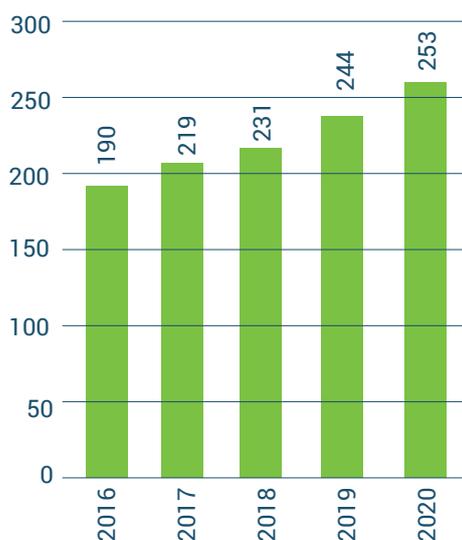
Com-munes	stu-dios	App 1 ch	App 2 ch	App 3 ch	App 4 ch	App 5 ch	App 6 ch	App 7 ch	M2ch	M3CH	M4CH	M5CH	M6CH	M7CH	TOTAL
1000	1	3	2									1			7
1020	1				1										2
1030	60	59	51	30	3	1					8	2			214
1040															
1050		5	3	2											10
1060															
1070			1												1
1080															
1081															
1082															
1083															
1090	1														1
1120		1													1
1130															
1140		7	2	1						1					11
1150															
1160															
1170															
1180															
1190															
1200															
1210	1	1	3	1											6
Total	64	76	62	34	4	1				1	8	3			253

### 3.2. Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en (sous-)location

Actuellement, ASIS exerce un droit d'emphytéose sur 32 biens qui lui ont été transmis par la Commune de Schaerbeek. Les autres biens lui ont été confiés par le biais de mandats de gestion ou de contrats de location.

### 3.3. Fluctuation du parc pendant l'année :

Évolution du parc de logements depuis 2016



Si l'on prend en considération la période 2016-2020, le parc présente – malgré un nombre important de sorties sur la période - un solde net positif de 63 unités soit 33 % d'augmentation.

A noter par ailleurs que le parc de l'ASIS est destiné à croître encore davantage jusqu'en 2023. En effet, plusieurs contrats signés en 2018 avec d'importants investisseurs privés permettront de faire entrer 71 logements en 2021.

Parallèlement, des négociations ont été menées durant l'année 2020 qui devraient aboutir en 2022 ou 2023. Elles concernent potentiellement 49 logements supplémentaires, dont 33 seront du deux chambres et plus.

A ces projets d'envergure s'ajoutent des prises en gestion « classiques » de sorte qu'il est probable que le parc continue à croître dans les prochaines années.

Il est à noter que fin 2020, la Région a informé les AIS que leurs possibilités de prises en gestion allaient être fort limitées dans les prochaines années. Le système AIS est quelque peu « victime de son succès », la croissance du parc au niveau régional est plus rapide que ce qui avait été anticipé et le budget prévu ne permet pas de poursuivre à ce rythme. Des négociations sont en cours entre la Fédération et le Cabinet de la Secrétaire d'Etat au logement, et l'année 2021 sera décisive pour tout le secteur.

#### 3.3.1. Biens entrants en 2020

##### Nombre de biens entrants : 53 logements

Les nouveaux propriétaires ont pris connaissance de nos services par le site de la FEDAIS, par le biais de propriétaires avec lesquels travaille l'ASIS, de la commune ou via le bouche à oreille.

Les raisons pour lesquelles ces nouveaux propriétaires se sont tournés vers l'ASIS sont multiples :

- Ils n'ont pas le temps et n'ont pas envie de gérer leur(s) bien(s) ;
- Ils souhaitent en tant que propriétaires bailleurs bénéficier des primes à la rénovation ;
- Ils sont préoccupés par la crise financière et recherchent avant tout une sécurité ;
- Les loyers garantis permettent de sécuriser des demandes d'emprunts aux banques ;
- Ils désirent bénéficier de l'exonération du précompte immobilier ;
- Ils ont déjà un bien en gestion chez nous et sont heureux de leur choix !



### 3.3.2. Biens sortants en 2020 :

Nombre de biens sortants : 24 logements

## 3.4. La gestion technique et l'entretien des logements :

### 3.4.1. Présentation de l'équipe technique de l'ASIS :

- L'équipe est composée de deux coordinateurs techniques qui supervisent :
  - » Un responsable chantier ;
  - » Trois ouvriers polyvalents, mis à disposition par le CPAS, sous convention articles 60.

En sus, une assistante administrative est chargée d'encoder les interventions techniques et les entretiens ainsi que de prendre contact avec les locataires et les fournisseurs.

### 3.4.2 Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements :

Contractuellement, les locataires doivent assumer le coût de l'entretien des équipements.

Afin de se prémunir d'une série de problèmes (entretiens non effectués, mauvaise qualité des entretiens, factures impayées, etc), d'empêcher la surcharge des dépenses et de garantir aux propriétaires le maintien en état de leur(s) bien(s), l'ASIS se charge de commander et d'organiser régulièrement les différents entretiens (chaudière – chauffe-eau – ramonage,...) et de payer les factures. Ces frais sont ensuite répercutés auprès des locataires qui versent des provisions mensuelles, qui peuvent le cas échéant être réévaluées après le décompte des charges.

### Les appels des locataires concernent essentiellement :

- des sanitaires bouchés ou défectueux ;
- des pannes de chaudière ou de chauffe-eau ;
- des problèmes de robinets ou de chasses d'eau ;
- des problèmes de traitement des nuisibles ;
- des problèmes d'humidité dus à la mauvaise aération du logement ;
- des problèmes de châssis et d'isolation ;
- des problèmes de toitures, corniches et de gouttières bouchées ;
- des problèmes de consommations de gaz et d'électricité jugées excessives.

### La sous-traitance

L'ASIS a poursuivi l'externalisation des interventions techniques spécifiques et les rénovations lourdes dans le cadre de l'entretien de son parc ou de la négociation de nouveaux contrats, de façon à optimiser la réactivité de son équipe technique, pour les interventions d'urgence et les rafraîchissements inter-locations planifiées.

### Remise en état du logement entre deux locations

L'entretien d'un logement entre deux locataires, réalisé par l'équipe technique d'ASIS, consiste essentiellement :

- à réparer les éventuels dégâts locatifs, tels que les coups aux murs ;
- à rafraîchir le logement (remise en peinture, ...) ;
- à reconditionner les sanitaires.

Dans certains cas, les travaux sont tels que la garantie locative ne suffit pas à couvrir le coût des travaux de réparation. L'ASIS est dès lors contractuellement responsable des frais. Les problèmes sont particulièrement accrus en cas de décès du locataire, ou lorsque le locataire est expulsé ou parti « à la cloche de bois ». En ce qui concerne le rafraîchissement du logement résultant d'une usure locative, les AIS sont autorisées à consacrer un certain montant de leur subside par logement.

### Rénovation des nouveaux logements

L'ASIS demande aux propriétaires que les logements soient rénovés et rafraîchis avant la prise en gestion et au plus tard avant le début de l'occupation. Lorsque le bien est situé sur Schaerbeek, elle renvoie systématiquement le propriétaire vers l'ASBL Renovas qui dispense des conseils gratuits en rénovation et aide le propriétaire à monter son dossier de demande de primes (rénovation, embellissement des façades, énergies). Depuis 2018, l'ASIS encourage directement les propriétaires à mettre leurs biens en conformité ou à en améliorer la qualité en leur offrant un soutien financier équivalent à +/- 3 mois de loyer si le bien est situé sur la commune de Schaerbeek.



### 3.5. Le vide locatif

Un tableau reprenant le vide locatif pour l'année 2020 sera joint au présent rapport d'activités.

Le vide locatif a été particulièrement important en 2020 dû no-

tamment à la restitution de logements, aux difficultés rencontrées lors de la prise en gestion d'un immeuble et aux très importants mouvements RH qu'a connus l'ASIS. Notons qu'au moment d'écrire ces

lignes, le vide locatif a été tout à fait repris en main et est contenu dans des valeurs habituelles pour notre Agence.

# LES PROPRIÉTAIRES

## 4.1. Profil des propriétaires par logement :

	Nombre
Fonds du Logement	-
SISP	-
Commune (dont 15 transits)	15
CPAS	14
Personne Physique	121
Personne Morale	60
ASBL	22
Propriété de l'ASIS (emphytéose)	32
<b>Total</b>	<b>253</b>

## 4.2. Types de contrats signés par logement :

L'ASIS utilisait majoritairement et privilégiait les mandats de gestion dans sa collaboration avec les propriétaires. Toutefois, vu les confusions que ce type de contrat impliquaient dans le chef de certains propriétaires qui en déduisaient qu'il appartenait à l'ASIS de prendre en charge les travaux liés tant à la gestion patrimoniale que locative, il a été décidé de recourir prioritairement aux contrats de location.



# LES LOCATAIRES

## 5.1. Les locataires :

### 5.1.1. Nombre total de ménages :

En 2020, le nombre de ménages ayant occupé nos logements était de 279.

### 5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS

Au total, 661 personnes occupent un logement géré par l'ASBL.

### 5.1.3. Profil des locataires

#### Leur composition de ménage :

Composition	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nb	% / total								
1 adulte	53	27,46	67	30,59	75	32,46	85	34,83	146	52,33
1 adulte + 1 enfant	26	13,47	31	14,15	25	10,82	23	9,42	17	6,09
1 adulte + 2 enfants	20	10,36	23	10,50	28	12,12	29	11,88	19	6,81
1 adulte + 3 enfants	15	7,77	16	7,30	22	9,52	24	9,83	17	6,09
1 adulte + 4 enfants	5	2,59	7	3,19	8	3,46	14	5,73	8	2,87
1 adulte + 5 enfants	2	1,03	1	0,45	2	0,86	2	0,82	3	1,08
2 adultes	15	7,77	14	6,39	11	4,76	9	3,7	11	3,94
2 adultes + 1 enfant	12	6,21	13	5,93	12	5,19	7	2,86	9	3,23
2 adultes + 2 enfants	13	6,73	16	7,30	15	6,49	15	6,14	14	5,02
2 adultes + 3 enfants	12	6,21	12	5,47	11	4,76	14	5,73	8	2,87
2 adultes + 4 enfants	8	4,14	6	2,73	9	3,89	7	2,86	8	2,87
2 adultes + 5 enfants	5	2,59	6	2,73	5	2,16	8	3,27	4	1,43
2 adultes + 6 enfants	3	1,55	3	1,36	3	1,29	2	0,82	0	0,00
3 adultes	1	0,52	2	0,91	2	0,86	3	1,23	3	1,08
3 adultes + 1 enfant	0	0	0	0	0	0	1	0,41	1	0,36
3 adultes + 2 enfants	2	1,03	1	0,45	1	0,43	0	0	2	0,72
3 adultes + 3 enfants	0	0	0	0	1	0,43	1	0,41	0	0,00
3 adultes + 4 enfants									1	0,36
4 adultes	1	0,52	1	0,45	1	0,43	0	0	1	0,36
4 adultes + 1 enfant									1	0,36
4 adultes + 2 enfants									3	1,08
5 adultes + 1 enfant									1	0,36
5 adultes + 2 enfants									1	0,36
7 adultes									1	0,36
Total	193	100	219	100	231	100	244	100	279	100

## Leur source principale de revenus :

Les locataires bénéficiant d'un revenu de travail représentent 22 % des ménages tandis que les locataires bénéficiant de revenus de remplacement constituent la majorité d'entre eux.

### 5.1.4. Flux des locataires dans l'année

Source des revenus	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nb	% / total	Nb	% / total						
RIS	57	30	85	38,81	86	37,22	91	37,3	68	24,20
Salaire/indépendant	45	23,68	52	23,74	56	24,24	60	24,6	62	22,06
Chômage	45	23,68	39	17,80	38	16,45	45	18,44	32	11,39
Pension	15	7,89	17	7,76	18	7,79	15	6,14	35	12,46
Allocation d'handicap	4	2,10	7	3,19	9	3,89	10	4,1	12	4,27
Mutuelle	24	12,63	19	8,67	24	10,38	23	9,42	32	11,39
CPAS									11	3,91
Mutuelle + CPAS									1	0,36
Autres									1	0,36
Non connu									25	9,61
	<b>190</b>	<b>100 %</b>	<b>219</b>	<b>100 %</b>	<b>231</b>	<b>100 %</b>	<b>244</b>	<b>100 %</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

#### Nombre de ménages entrés

En 2020, l'ASIS a pu loger 33 nouveaux ménages dans :

- 21 studios ;
- 7 logements 1 chambre ;
- 5 logements 2 chambres.

familles qui ont dû quitter la Chaussée de Louvain.

#### Nombre d'attributions dérogatoires

Néant

#### Nombre de mutations

En 2020, l'ASIS a pu autoriser 21 mutations. Ce nombre important est dû à la fin du contrat, en juillet 2020,

avec Immo, qui nous avait confié un ensemble de 27 logements à la Chaussée de Louvain. Dans la mesure du possible, lorsque leur situation le permettait, les locataires ont donc été mutés en interne.

#### Nombre de locataires sortis

En 2020, 52 ménages ont quitté leur logement à l'ASIS.

#### Motifs des départs

Motifs de départ	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total
Convenance personnelle	4	19,5	5	14,71	8	33,33	7	17,07	4	7,69
Transfert interne, mutation	3	14,28	8	23,53	4	16,66	4	9,76	21	40,38
Expulsion, cloche de bois	3	14,28	5	14,71	0	0	10	24,39	5	9,62
Logement social	4	19,5	3	8,82	6	25	6	14,63	6	11,54
Achat d'un logement	0	0	1	2,94	1	4,16	1	2,44	3	5,77
Autre AIS	1	4,76	0	0	0	0	4	9,76	7	13,46
Contrat ASIS non renouvelé	6	28,57	12	35,29	4	16,66	8	19,51	4	7,69
Décès du locataire	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,92
Départ vers un home	0	0	0	0	1	4,16	1	2,44	1	1,92
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

### 5.1.5. Type d'accompagnement social :

Afin de s'assurer qu'un suivi social efficient des locataires soit effectué, l'ASIS tente, autant que possible, quand des services sociaux soutiennent une demande de logement introduite par un candidat, que le futur locataire ait signé une convention d'accompagnement social avec ceux-ci. Par ladite convention, l'association s'engage ainsi à effectuer un suivi social de la personne ou du ménage et ce, pour une période d'au moins un an à compter du jour de l'entrée dans le logement.

#### Suivi social :

- les démarches de déménagement et d'installation dans le nouveau logement ;
- la remise en ordre administrative (allocations sociales, régularisation,...) ;

→ l'accompagnement dans les démarches envers d'autres organismes (service de médiation de dettes, service juridique,...).

#### Et à plus ou moins long terme :

- l'intervention en tant que tierce personne quand se présentent des difficultés ou problèmes de paiement des loyers, de voisinage, etc. Souvent l'intervention d'un intermédiaire ayant connaissance du dossier permet de débloquer ce type de situations ;
- pour un suivi psychosocial, voir psychologique de certains locataires.

S'il paraît souhaitable que les locataires soient suivis par une association ou un CPAS, il n'est toutefois pas légalement autorisé de refuser l'accès aux logements à des candidats qui font le choix de ne pas bénéficier d'un tel suivi.

En plus de l'accompagnement du transit par la cellule logement, d'autres projets de collaboration entre l'ASIS et le CPAS continuent de se mettre en place comme par exemple l'éducation au logement et la prévention contre la précarité énergétique. L'ASIS continue de développer des partenariats avec d'autres acteurs sociaux (ex: les maisons d'accueil), mieux équipés et spécialisés sur des problématiques précises.

Les locataires aidés plus particulièrement pas la Cellule Logement, la Cellule I.S.P, le service d'aide aux familles ou encore par le service de médiation de dettes sont regroupés dans la même rubrique et considérés comme aidés par le CPAS de Schaerbeek.

Type de guidance sociale	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total
Sans	104	54,73	114	52,05	126	54,54	142	59,16	225	80,80
CPAS Schaerbeek	73	38,42	81	36,98	92	39,82	93	38,11	10	3,60
Autre association	7	3,68	14	6,39	7	3,03	2	0,82	44	15,70
Autre CPAS	6	3,15	10	4,56	6	2,59	7	2,86	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100 %</b>	<b>219</b>	<b>100 %</b>	<b>231</b>	<b>100 %</b>	<b>244</b>	<b>100</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

### 5.1.6. Éducation au logement :

Depuis l'année 2008, un travail d'éducation au logement a été entamé avec certaines familles, pour lequel l'ASIS

travaille à développer des partenariats, en vue d'atteindre plusieurs objectifs : l'occupation des logements en personne prudente et responsable, la limitation des risques de dégradation

du bien loué, les économies d'énergie induits par des changements progressifs de comportement et le gain de temps pour l'équipe technique en cas de demande d'intervention.



## 5.2. Les occupants du transit

### Transit 1

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	Solution trouvée
APT 1	rdc	vide locatif annuel						
APT 3 + 4	1 <sup>er</sup>	vide locatif annuel						
APT 5	1 <sup>er</sup>	22 mois	1A + 2E	CPAS	CPAS	20-11-1	03-09-20	
APT 6 + 7	2 <sup>e</sup>	23 mois	1A + 1E	CPAS	Chômage	02-07-18	04-06-20	
APT 8	2 <sup>e</sup>	22 mois	1A	CPAS	CPAS	07-12-18	05-10-20	Autre logement
APT 9	3 <sup>e</sup>	24 mois	1A + 4E	CPAS	CPAS	18-10-18	05-10-20	
APT 10	3 <sup>e</sup>	14 mois	2A + 1E		MUT	18-12-19	01-02-21	Autre logement

### Transit 2

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	
1 CH	Rez	Vide locatif annuel						
2 CH	1 <sup>er</sup> étage	14 mois	2A + 2E	ASIS	TRAVAIL	01-03-20	10-05-21	Logt ASIS
2 CH	2 <sup>ème</sup> étage	6 mois	1A + 2E	CPAS	RIS	01-03-20	18-11-20	Logt ASIS

### Transit 3

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	
4 CH	Duplex Rez	4 mois	1A + 3E	CPAS	MUT	01-10-20	13-01-21	Logt ASIS
2 CH	2 <sup>ème</sup> étage	12 mois	3A	ASIS	TRAVAIL	01-05-20	10-05-21	Logt ASIS

### Transit 4

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	
Studio	REZ	18 mois	1A	CPAS	MUT	17-12-18	16-06-20	décès
1 CH	1 <sup>er</sup>	Vide locatif annuel						
3 CH	2 et 3 <sup>ème</sup>	7 mois	1A + SE	CPAS	RIS	01-10-20	30-04-21	Achat FDL

# LES CANDIDATS LOCATAIRES

## 6.1 Etat des lieux des modalités d'inscription et d'attribution :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, l'inscription sur la liste d'attente de l'ASIS ne peut se faire que par l'intermédiaire d'un service social partenaire avec lequel une convention a été signée.

Celle-ci est prévue pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction sauf renonciation par l'une ou l'autre des parties par « recommandé » trois mois avant son expiration. Une évaluation commune est effectuée périodiquement et au minimum chaque année. A la demande d'une des parties et après évaluation, la convention peut faire l'objet d'une révision.

Ce nouveau mode de fonctionnement permet à l'ASIS de participer activement à la réinsertion par le logement d'un public fragilisé (sans-abrisme, ancien détenu, personne victime de violence conjugale), assure un suivi et une guidance sociale qualitatifs par des équipes formées à ces problématiques spécifiques et nous permet également une grande réactivité dans la mise en location de nouveaux biens : la plupart des candidats issus des services sociaux partenaires sont prêts à démarrer une nouvelle vie dès qu'une opportunité de logement se dessine et sont, dans l'attente, logés dans des structures d'accueil ou d'urgence.

Vu le nombre encore très important de candidats actifs sur nos listes pour les 2, 3 et 4 chambres, les associations partenaires ne se voient actuellement proposer que des studios et des appartements de 1 chambre.

Pour les studios et les appartements une chambre intégrant le nouveau dispositif, les étapes sont les suivantes :

- Les asbl/services envoyeurs (SSE) sont classés dans un ordre aléatoire (tirage au sort). Cet ordre a été défini une fois et est conservé.

- Sur invitation de l'ASIS, les asbl/services envoyeurs (SSE) présentent à tour de rôle un ou plusieurs candidat.s par typologie de logement.

- A la réception des dossiers complets, l'ASIS mentionne dans son registre et sur le formulaire d'inscription, la date de prise en compte de la candidature qui permet de définir l'ordre chronologique d'inscription. Un accusé de réception du dossier complet daté et signé est transmis au SSE.

- Une fois le candidat inscrit sur le registre, l'association suivante sera invitée à remettre un dossier.

La première fois, cette opération sera effectuée à plusieurs reprises afin de disposer d'une première liste d'attente d'une quinzaine de candidats. Ensuite, les invitations seront adressées aux associations en fonction des logements attribués aux candidats afin de conserver un même nombre de candidats en permanence sur les listes et garantir de manière équitable les logements entre les différents SSE.

Les documents exigés pour l'enregistrement effectif de leur demande sont :

- une copie de la carte d'identité recto-verso ;
- une composition de ménage à jour délivrée par leur commune (afin de déterminer le type de logement adéquat) ;
- des preuves de revenus prouvant que le candidat est bien dans les conditions d'accès au logement social (i.e. les allocations familiales, les pensions alimentaires, fiches de salaires, etc).

En outre, tout document pouvant attester de la précarité, de l'urgence de la situation est ajouté au dossier de demande. Il va de soi que pour bénéficier des points de priorité, le candidat doit apporter la preuve via des documents officiels qui indiquent la réalité de leur condition.

## 6.2 Nombre de candidats locataires inscrits :

### Nombre total de candidats locataires sur la liste d'attente :

Au 31 décembre 2020, le nombre de ménages candidats locataires sur la liste d'attente était de 236 ménages valablement inscrits.

### Evolution du nombre de ménages candidats depuis 2012

Année	Nombre de ménages candidats
2013	1204
2014	1328
2015	905
2016	657
2017	759
2018	396
2019	316
2020	236

La diminution du nombre de candidats inscrits au fil du temps s'explique par l'attribution de logements entrants aux candidats prioritaires et par le non-respect par un nombre important de ceux-ci de leur obligation de renouveler leur candidature à la date anniversaire de leur demande. En effet, un mécanisme automatique de clôture est désormais prévu par la banque de données File Maker. Les informations sont anonymisées et conservées dans la banque de données à des fins statistiques.

## 6.3 Gestion de la liste d'attente de l'ASIS

### 6.3.1 Points de priorité

Un système de points de priorité est mis en place afin de hiérarchiser les candidatures des listes d'attente, permettre une sélection pour les visites et départager les candidats locataires pour l'attribution d'un logement.

### 6.3.2 Méthode d'attribution

Lorsqu'il s'agit de trouver un locataire pour un logement libre, nous procédons de la manière suivante :

#### Première étape :

Grâce à la base de données informatisée, l'ASIS sélectionne facilement parmi les candidats locataires dont la composition de ménage correspond au type du logement libre, ceux qui ont le plus de points de priorité. Ces points sont attribués en fonction de l'ancienneté de l'inscription, de la situation familiale, de la précarité, de l'urgence de la situation, ...

#### Deuxième étape :

L'ASIS prévient ensuite les candidats les mieux positionnés qu'ils sont sé-

lectionnés pour une visite des lieux. Soit l'ASIS parvient à les prévenir par téléphone et leur demande de venir signer un accusé de réception de la convocation pour la visite, soit l'ASIS ne peut les joindre et leur envoie un courrier recommandé de convocation.

#### Troisième étape :

L'ASIS organise ensuite une visite du logement pour l'ensemble des personnes contactées et demande ensuite aux candidats de prendre le temps de la réflexion (5 jours) avant de confirmer leur intérêt. Soit ils viennent préciser leur choix au sein des locaux de l'ASBL, soit ils le font pas courrier recommandé.

#### Quatrième étape :

L'ASIS détermine ensuite parmi les candidats intéressés celui qui a le plus de points de priorité. Lorsqu'il y a égalité de points entre différents candidats, le candidat dont l'inscription est la plus ancienne est retenu. Le candidat est choisi en réunion d'équipe sur la base d'autres critères décrits ci-après.

A chaque étape le nombre de candidats diminue. En effet, nombreux sont ceux qui ont trouvé entre-temps un logement, qui ne sont pas intéressés par le logement proposé ou tout sim-

plement qui ne reprennent pas contact avec le bureau.

Par ailleurs les principes suivants sont également appliqués pour donner une priorité :

- aux locataires de l'ASIS dont la composition familiale ne correspond plus au logement occupé ;
- aux locataires de logements dont l'ASIS va perdre ou a perdu la gestion et qui, de ce fait, se trouvent dans une situation précaire et délicate.

Depuis l'entrée en vigueur du règlement d'attribution de l'ASBL en 2014, on assiste à une homogénéisation progressive du profil socio-économique des candidats locataires auxquels un logement est attribué. Pour les petits logements, il s'agit essentiellement de personnes sans domicile fixe, pour les logements plus grands, de ménages monoparentaux hébergés dans des structures d'accueil et bénéficiant de revenus d'intégration.



## 6.4. Profil des candidats locataires

### 6.4.1 Leur composition de ménage / leur situation familiale

TOTAL FAMILLE	TOTAL ADULTES	TOTAL ENFANTS	TOTAL MENAGES	%
1	1	0	9	3,81
2	1	1	12	5,08
2	2	0	9	3,81
3	1	2	21	8,90
3	2	1	21	8,90
3	3	0	3	1,27
4	1	3	16	6,78
4	2	2	19	8,05
4	3	1	7	2,97
4	4		1	0,42
5	1	4	24	10,17
5	2	3	29	12,29
5	3	2	5	2,12
5	4	1	9	3,81
5	5	0	1	0,42
6	1	5	2	0,85
6	2	4	20	8,47
6	3	3	3	1,27
6	4	2	2	0,85
6	5	1	3	1,27
7	1	6	0	
7	2	5	8	3,39
7	3	4	5	2,12
7	4	3	2	0,85
7	5	2	0	0
7	6	1	1	0,42
8	2	6	2	0,85
8	3	5	0	0
8	4	4	1	0,42
8	5	3	1	0,42

### 6.4.2 Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus

TYPE DE REVENUS	NOMBRE MENAGES	% MENAGES
Allocation Pers. Handicap.	3	1,23 %
Autres	4	1,64 %
Chômage	45	19,26 %
CPAS	83	34,43 %
Mutuelle	12	4,92 %
Mutuelle + Chômage	1	0,41 %
Pension	1	0,82 %
Travail	76	32,79 %
Travail + Chômage	9	3,69 %
Travail + CPAS	1	0,41 %

# LA GESTION DES CRÉANCES LOCATIVES

## 7.1. Méthode de suivi des impayés :

Le système du suivi des paiements a été revu. En effet, pour éviter les problèmes de créances locatives irrécouvrables, la procédure suivante a été instaurée. Chaque semaine, la situation comptable de chaque locataire est passée en revue. Cet examen permet de repérer immédiatement les retards de loyer.

En début de mois (premier jour).	Un sms est envoyé à l'ensemble des locataires pour leur rappeler que, si ce n'est déjà fait, il est temps de payer leur loyer.
Si un retard de 10 jours est constaté.	Un contact téléphonique est pris et un courrier avec relevé de compte invitant à payer sans délai et/ou à prendre contact avec nos bureaux est envoyé.
Si un retard de 20 jours est constaté.	Une mise en demeure de payer est envoyée par courrier recommandé.
Si un retard de 40 jours est constaté sans aucune nouvelle du locataire, sans qu'aucun plan d'apurement ne soit signé.	Le dossier est transféré à notre avocat. La procédure de comparution devant le Juge de Paix est lancée.
Si un plan d'apurement négocié à l'amiable n'est pas respecté.	La procédure de comparution devant le Juge de Paix est lancée.

Parallèlement à cette procédure, de nombreux contacts (sms et téléphone) sont pris avec le locataire ainsi que, éventuellement, avec les associations qui en assurent le suivi social. Des rencontres sont organisées et, pour la plupart des cas, débouchent

sur une solution. Des plans d'apurement tenant compte de la situation des ménages sont signés. Des locataires sont parfois même réorientés vers un service de médiation de dettes pouvant les aider au mieux.

La plupart du temps, même lorsqu'il y a comparution au tribunal, le jugement n'aboutit que rarement à une expulsion (bien que le jugement l'autorise), mais le plus souvent à un échelonnement de la créance.

## 7.2. Au 31/12/2020 : taux de créances locatives, taux de créances douteuses et taux de créances irrécupérables :

Une créance douteuse est une créance dont on doute qu'elle soit intégralement payée. Dans le respect des principes comptables, cette créance est sortie du compte client et transférée dans un compte « créances douteuses » qui comporte une petite sonnette d'alarme. Le montant de la créance douteuse est une estimation.

Une créance irrécupérable est une créance pour laquelle on aura pu établir objectivement le caractère irrécupérable

(locataires insolvable, locataires décédés sans succession...)

→ Créances locatives non-douteuses = 36.817,48 €  
soit 2,2 % du total de l'actif circulant 1.673.819 €  
soit 2,5 % du chiffre d'affaires (1.469.193 €)

→ Créances douteuses = 100.705,44 € soit 6 % du total de l'actif circulant (1.673.819 €) soit

6,8 % du chiffre d'affaires (1.469.193 €)

→ Dotation aux créances douteuses = 33.584,64 € soit 2 % du total de l'actif circulant (1.673.819 €) soit 2,3 % du chiffre d'affaires (1.469.193 €)

→ Créances irrécupérables = 33.546,37 € soit 2 % du total de l'actif circulant (1.673.819 €) soit 2,3 % du chiffre d'affaires (1.469.193 €)

## 7.3. Modalités de décision du CA quant aux créances :

Le conseil d'administration de l'ASIS suit les recommandations régionales en appliquant le principe suivant : toutes les situations d'impayés et de retards locatifs ou de redevances constatées

au 31 décembre doivent être listées en créances douteuses de l'exercice. Toutefois, au constat de cas de régularisations ou de reprises de plans d'apurement en début d'exercice suivant,

au moment de la clôture annuelle des comptes, le conseil peut autoriser la diminution d'autant des créances douteuses de l'exercice terminé.

# ETAT DES LIEUX DES PROCÉDURES JUDICIAIRES EN COURS OU ACHEVÉES

## 8.1. Avec des propriétaires

- Citation 25/9/2017. En cours
- Citation par le propriétaire / affaire en cours.

## 8.2. Avec des locataires

- Intervention volontaire de l'ASIS devant justice de paix / jugement favorable / appel de la locataire / affaire en cours ;
- Citation par locataire. Jugement (appel par le locataire) / Jugement favorable / Départ des locataires ;
- Citation par locataire. Accord amiable ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Départ du locataire ;
- Requête ASIS. En cours ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, En cours ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, départ de la locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Mise au rôle, Relogement du locataire ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire ;
- Requête ASIS, Jugement favorable, Départ du locataire.

## 9.1. Contexte et objectifs

### Évaluation du dispositif

Le transit doit permettre à l'occupant de bénéficier d'une halte temporaire, laps de temps qui doit être mis à profit pour la recherche d'un logement et pour résoudre d'autres problèmes éventuels qui handicapent la possibilité d'une solution durable. La définition de ces « autres problèmes » doit se concevoir de manière étroite et ne dispense pas l'occupant d'une recherche active d'un nouveau logement.

Le CCLT a adopté un schéma cohérent dans les durées d'occupation. La période initiale est de 3 mois, puis prolongée éventuellement par période de 3 mois. Cette cohérence assure une équité de traitement des occupants et est garante d'une certaine 'paix sociale' dans l'immeuble. Les occupants sont en effet au courant des prolongations intervenues pour les uns et les autres, et quand bien même ces durées différentes reposent sur des raisons objectives, chacun pense pouvoir obtenir une prolongation similaire.

### Sur l'attribution

Face au constat de certains échecs, le CCLT a mis plus profondément l'accent sur la nécessité d'attribuer préférentiellement un logement de transit aux ménages qui montrent un potentiel à trouver par eux-mêmes la solution à leur situation. A cet égard la possibilité de trouver un relais auprès d'un service ou d'une association

permettant un accompagnement ciblé des ménages en transit apparaît comme déterminant dans le choix. Cela oblige aussi à relativiser les situations de crise et de détresse qui relèvent plus souvent de l'urgence que du transit. Attribuer un logement de transit à une famille pour ensuite en arriver à devoir l'expulser par décision de justice est un échec.

### Sur la gestion

La gestion d'un immeuble composé de familles d'origines diverses relogées au départ de situations sociales critiques pour des périodes transitoires relativement courtes rend difficile l'application de règles de vie communes. L'ASIS a été confrontée à la difficulté de faire appliquer le ROI de l'immeuble, que ce soit en matière de gestion des immondices ou de placement d'antennes paraboliques.

### La finalité : le relogement

Le relogement en un autre lieu doit rester l'objectif.

Cependant, la quasi obligation de résultat pour l'occupant d'un logement de transit se heurte à l'étroitesse du marché locatif sous peine de quoi, après 18 mois, le ménage se trouve à la rue. L'outil transit devient une obligation de moyens : tout doit être mis en œuvre pour trouver un autre logement, raison pour laquelle l'accent a été mis sur :

- la valeur ajoutée que représente le logement de transit

pour faciliter la recherche d'un nouveau logement ;

- la capacité d'autonomie de l'occupant d'un logement de transit, en tenant compte de la possibilité de mettre en place un accompagnement social approprié ;
- l'utilisation d'outils comme la table de recherche logement. Les occupants sont invités à se rendre au CPAS, à une fréquence déterminée ou non, afin de procéder à des recherches sur internet, de contacter le bailleur et de prendre toutes informations utiles.

Le relogement pose d'autres problèmes :

- Lorsqu'un logement de transit est proposé suite à une plainte pour raison d'insalubrité ou d'inhabitabilité. Outre que la procédure auprès de la Direction régionale du Logement (DIRL) comporte de trop longs délais et met le locataire dans une situation délicate par rapport au propriétaire, le retour dans le logement est rarement envisageable. La relation entre le propriétaire et le locataire est dégradée et le logement se révèle bien souvent totalement inadapté à la composition du ménage.

## 9.2. Nombre de logements de transit

L'ASIS gère, depuis 2010, des logements de transit sur base d'un mandat de gestion puis sur base d'un contrat de location depuis septembre 2013. Depuis cette même date, l'ASIS gère 8 logements de transit supplémentaires. Le premier immeuble comprend 2 logements dont 1 duplex (4 chambres et

2 chambres). Le deuxième immeuble comprend 3 logements dont 1 duplex (studio, 1 chambre et 3 chambres). Le troisième immeuble 2 comprend 3 logements (1 chambre et 2 logements 2 chambres).

### 9.2.1. Premier logement de transit :

- Il s'agit d'un concept original d'unités de logements modulables.
- Trois chambres indépendantes des unités de

logement peuvent être ajoutées à celles-ci, selon la composition des ménages occupants. Ces chambres supplémentaires disposent d'un lavabo, d'une douche et d'une toilette.

→ Les logements sont dotés d'un équipement minimum mais suffisant, afin d'éviter que l'occupant n'y installe son propre mobilier et n'en vienne à considérer cet habitat comme permanent.

10) Duplex 2 Ch Capacité max : 2a + 4e		9) Duplex 1 Ch Capacité max : 2a + 2e	
8) Studio Capacité max : 2a + 1b	7) Chambre Cap max : 1a/ 2e (<12)	6) Studio Capacité max : 2a + 1b	
5) Studio Capacité : 2a + 1b	4) Chambre Cap max : 1a/ 2e (<12)	3) Studio Capacité max : 2a + 1b	
	2) Chambre Cap max : 1a/ 2e (<12)	1) Apart.1 Ch Capacité max : 2a + 1b	

a = adulte(s)

e = enfant(s)

b = nourrisson

<12 = enfant(s) de moins de 12 ans

Lorsque la durée du transit excède 18 mois, la décision de prolongation et/ou d'expulsion émane toujours du Juge de paix.

Depuis septembre 2013, l'ASIS n'assume plus le coût lié au vide locatif lorsque ce dernier excède un mois. En effet, la procédure d'attribution des

logements de transit est tributaire du travail opéré par la Cellule Logement du CPAS.

#### 9.2.2. Autres logements de transit :

Le Conseil communal du mois de septembre 2013 a chargé l'agence de la gestion de 8 logements de transit sup-

plémentaires sur base d'un contrat de location. L'attribution de ces logements passe par le CCLT suivant les mêmes conditions que ceux du premier immeuble pris en gestion en 2010.

A l'instar des logements de transit, l'ASIS n'assume plus le coût lié au vide locatif lorsque ce dernier excède un mois.

### 9.3. Nombre d'occupants à titre précaire

Au total, sur l'année 2020, 28 personnes ont été hébergées dans les logements de transit gérés par l'ASBL.

### 9.4. Accompagnement social et collaboration avec des services partenaires

Pour ce projet, l'ASIS organise l'accompagnement social spécifique des occupants par des conventions particulières d'accompagnement social, avec la collaboration des assistants sociaux du CPAS de Schaerbeek (cellule logement).

Comme on a pu le lire à travers ce rapport, les activités de l'ASIS, et des AIS en général, sont multiples. Afin d'uniformiser le traitement des informations, et à la demande du secteur, la Fédération a obtenu en 2015 une subvention de la Région de Bruxelles Capitale pour développer un programme informatique de gestion locative sur mesure pour les Agences Immobilières sociales.

Aucune solution globale pouvant totalement répondre aux besoins du secteur n'existait sur le marché, il a donc

été décidé de créer un nouvel outil adapté et pouvant aider les AIS à organiser plus efficacement la gestion de leurs parcs en pleine croissance.

Plusieurs subsides ont été accordés par la Région depuis. Démarré en 2016 (après une analyse fonctionnelle), le développement informatique a subi de nombreux retards, mais il a finalement abouti en avril 2020, par la livraison d'une première version reprenant les fonctionnalités minimales requises.

L'article 15 §6 de l'arrêté du Gouvernement de Bruxelles Capitale relatif aux agences immobilières sociales nous impose l'utilisation de ce logiciel commun. Nous devons trouver une façon d'avancer. Après différents échanges avec la Fedais, après un courrier (mars 2020) au Cabinet de la Secrétaire d'Etat au logement, nous avons finalement obtenu du CIRB les garanties de respect des normes RGPD. C'est donc durant le second semestre 2020 que nous avons commencé à découvrir le fonctionnement de HMS.





Schaerbeek, juin 2021

Guillaume Le Mayeur, Président

Quentin Peigneur, Directeur ad interim

Avec le soutien de l'ensemble de l'équipe de l'ASIS, de RenovaS et de Giovanna Angius (expert-comptable).

Annexes :

- Tableau relatif au vide locatif mentionné en page 27
- Bilan et comptes de résultats au 31/12/2020