

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023



Agence Schaerbeekoise
Immobilière Sociale



INTRODUCTION

En parcourant le bilan de l'année 2023, nous pouvons souligner la qualité de la performance énergétique de notre parc immobilier, qui a toujours été une priorité pour l'ASIS et son conseil d'administration.

Les enjeux sociaux, écologiques, et économiques sont les moteurs essentiels de l'attention portée à la qualité des logements gérés par l'ASIS, qui permettent de viser la salubrité des logements, la réduction du coût des charges des locataires, la réduction des émissions de gaz à effet de serre et la stimulation du marché de l'emploi en mobilisant de la main d'œuvre locale.

Bien ancrée dans le présent, l'ASIS a donc, depuis longtemps, mis l'accent sur la qualité de son parc au travers d'un travail continu et de longue haleine. Les diverses initiatives mises en œuvre, exposées dans le présent rapport d'activités, mettent en évidence des résultats encourageants.

En effet, l'analyse des performances énergétiques de notre parc montre que les logements mis à disposition de nos locataires ont une qualité moyenne nettement supérieure à la moyenne régionale, et 55 % ont une PEB entre A et C (objectif régional pour 2046).

La prise en gestion d'immeubles neufs, l'accompagnement des propriétaires pour la rénovation et l'amélioration de leurs biens, et la collaboration avec Renovas pour la rénovation et l'exploitation de biens dans le cadre des Contrats de Quartiers Durables, ainsi que les exigences posées lors de la prise en gestion de nouveaux biens, participent à at-

teindre ces résultats. La grande majorité de nos locataires peut donc se réjouir de bénéficier de logements qui sont non seulement de qualité, mais également bien isolés et énergétiquement performants, assurant un environnement sain et des charges maîtrisées.

L'équipe de l'ASIS s'est également beaucoup investie afin de faciliter la rénovation des biens moins qualitatifs du point de vue énergétique, à la fois en soutenant les locataires qui y résident pendant les travaux, et en accompagnant les propriétaires dans leurs projets d'amélioration et rénovation.

De plus, l'équipe de l'ASIS a également poursuivi diverses initiatives pour guider les locataires vers une meilleure gestion de leur logement, avec notamment le placement de kits énergie qui permettent de limiter certains gaspillages, des accompagnements individuels et des monitorings pour identifier les mesures les plus adéquates, compte tenu des situations spécifiques de chaque logement.

Dans ce travail quotidien, la contribution de chaque acteur est indispensable : les propriétaires, les locataires, Renovas, tous nos partenaires techniques et sociaux et bien sûr l'équipe de l'ASIS. Au travers de ce court texte, je tiens à les remercier tous pour leur engagement. Ce sont leurs petites et grandes actions quotidiennes qui permettent d'atteindre des objectifs ambitieux.

Paola Michialino
Direction

I. PRÉSENTATION DE L' AIS

1.1. Identification de l' AIS	05
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
1.2. Les projets phares de 2023	06
1.2.1. La performance énergétique des logements du parc locatif	06
1.3. Autres activités/Formations	07
1.3.1. Les Contrats de Quartiers Durables	07
1.3.2. Le projet Intergénérationnel avec le Centre Familial de Bruxelles	08
1.4. Conventions et partenariats	08
1.4.1. Conventions avec le CPAS de Schaerbeek	08
1.4.2. Conventions de partenariat interne	09
1.4.3. Conventions de partenariat externe	17
1.5. Les formations du personnel	17
1.6. Administration interne	18
1.6.1. Le personnel de l' AIS	18
1.6.2. Les instances décisionnelles	21

II. GESTION FINANCIÈRE DE L' AIS

2.1. Analyse générale du bilan 2023	24
2.2. Analyse générale du compte de résultat	24
2.3. Validation des comptes	25
2.4. Budgets 2023 et 2024	25
2.5. Gestion de la comptabilité	26
2.6. Sources de financement de l' AIS	26

III. PARC LOCATIF

3.1. Nombre de logements et répartition géographique	27
3.2. Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en (sous-)location	28
3.3. Fluctuation du parc pendant l'année	28
3.3.1. Biens entrants	28
3.3.2. Biens sortants	29
3.4. La gestion technique et l'entretien des logements	29
3.4.1. Présentation de l'équipe technique de l' AIS	29
3.4.2. Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements ..	29
3.5. Le vide locatif	30

IV. LES PROPRIÉTAIRES

4.1. Profil des propriétaires par logement	31
4.2. Types de contrats signés par logement	31

V. LES LOCATAIRES

5.1 Les locataires	32
5.1.1. Nombre total de ménages	32
5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'ASIS	32
5.1.3. Profil des locataires	32
5.1.4. Flux des locataires dans l'année	33
5.1.5. Type d'accompagnement social	34
5.1.6. Éducation au logement	34
5.2. Les occupants du transit	35

VI. LES CANDIDATS LOCATAIRES

6.1. Etat des lieux des modalités d'inscription et d'attribution	36
6.2. Nombre de candidats locataires inscrits	36
6.3. Gestion de la liste d'attente de l'ASIS	37
6.3.1. Points de priorité	37
6.3.2. Méthode d'attribution	37
6.4. Profil des candidats locataires	38
6.4.1. Leur composition de ménage	38
6.4.2. Leur source principale de revenus	38

VII. LA GESTION DES CRÉANCES LOCATIVES

7.1. Méthode de suivi des impayés	39
7.2. Au 31/12 : taux de créances locatives, taux de créances douteuses et taux de créances irrécupérables.	39
7.3. Modalités de décision du CA quant aux créances	39

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

8.1. Avec des propriétaires	40
8.2. Avec des locataires	40

IX. LES LOGEMENTS DE TRANSIT

9.1. Contexte et objectifs	41
9.2. Nombre de logements de transit	41
9.2.1. Waelhem	41
9.2.2. Autres logements de transit : Liedts – Rogier – Liedts	42
9.3. Nombre d'occupants à titre précaire	42
9.4. Accompagnement social et collaboration avec des services partenaires	42

X. HMS

PRÉSENTATION DE L' ASIS

La problématique de l'accès au logement est une réalité de plus en plus préoccupante pour beaucoup de Bruxellois. Le cap des 55 000 ménages en attente d'un logement social a été dépassé en 2023, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2022.

Les agences immobilières sociales (A.I.S.), dont l'ASIS, ont, entre autres objectifs, 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 années 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.

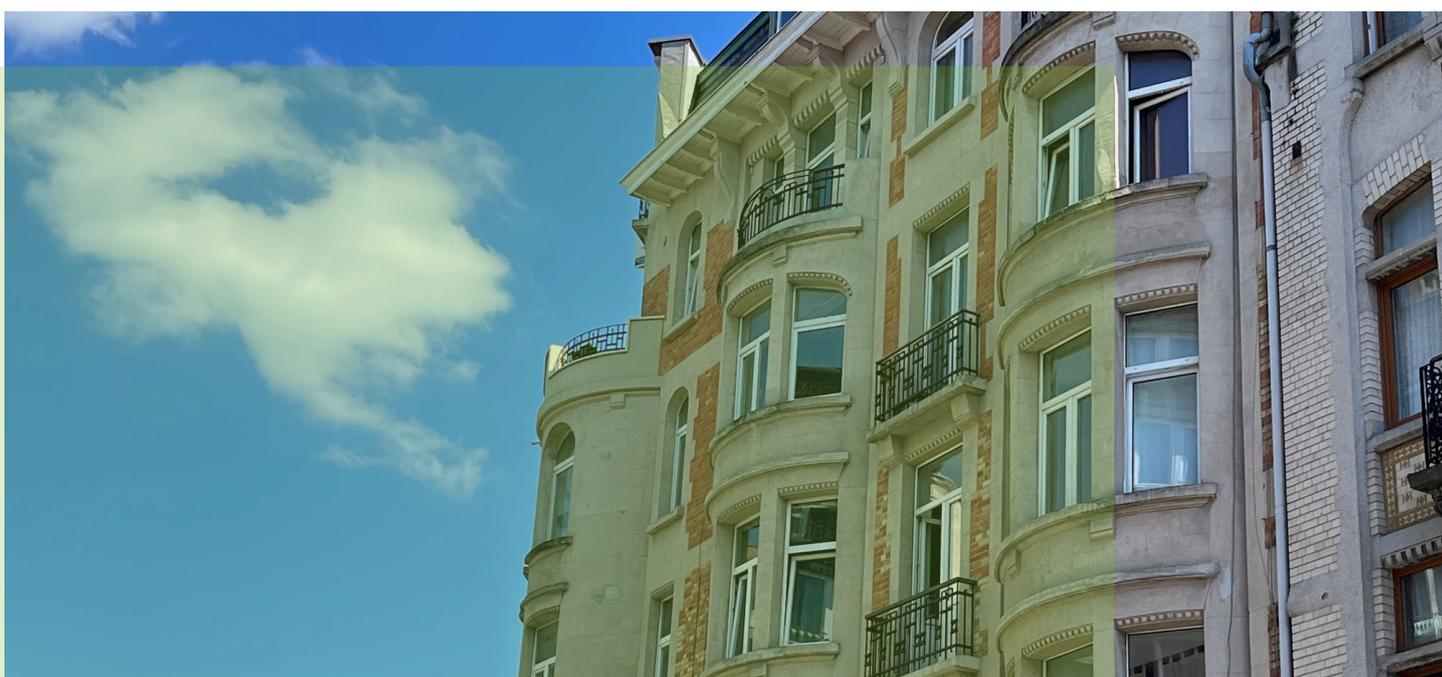
L'ASIS est soumise au nouvel arrêté organisant les agences immobilières sociales adopté le 17 décembre 2015 ainsi qu'à plusieurs arrêtés ministériels qui en précisent certains articles. L'agrément de l'ASIS a été renouvelé pour 5 ans en date du 8 décembre 2020.

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 15 décembre 2020.

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

L'ASIS est non-assujettie à la TVA.



1.2. Les projets phares de 2023



Embellissement du Hall d'entrée de l'immeuble situé Rue du Pavillon

Dans cet immeuble de 41 logements, l'ASIS compte une centaine de locataires.

Après l'inauguration des lieux en 2022, l'ASIS et le Fonds social Inclusio y ont mené, en 2023, un chouette projet de cohésion sociale: la réalisation d'une fresque collective en mosaïques dans le hall d'entrée.

Appeler à la participation pour la création de l'œuvre d'art à travers la technique de la mosaïque signifie rassembler les habitants autour d'un projet commun. Cela les amène à se rencontrer, échanger, favoriser l'entraide et les liens. Pour les personnes qui se sentent isolées, cela aide à s'approprier leur lieu de vie. Les habitants se sentent plus investis dans leur immeuble et sont plus susceptibles de prendre soin de leur environnement

Pour cette œuvre collaborative, l'artiste et les occupants de l'immeuble social ont proposé une variation de motifs de lianes, de fleurs et de feuilles qui viennent animer et remplir de vie les espaces partagés.

C'est un exemple réussi de la façon dont l'art peut être fédérateur et tisser des liens entre les personnes de différents horizons, âges et cultures, et les lieux de vie.

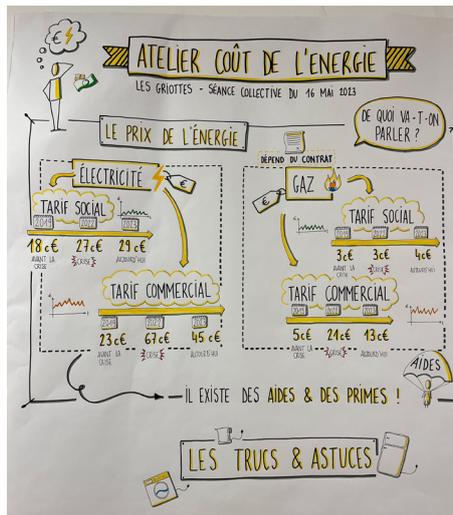
C'est avec beaucoup d'émotion que nous écrivons ces quelques lignes, peu de temps après avoir appris la disparition de Whitney Orville, la formidable et talentueuse artiste qui a porté ce projet.

« Comptez sur moi pour mettre de l'amour et de la douceur partout, je suis en plein débordement », disait-elle... Rendons lui hommage en suivant sa maxime...

Kit ENERGIE

L'ASIS a poursuivi la mise en place des kits énergies et ce sont 23 logements qui en ont été équipés en 2023. Ces kits regroupent diverses solutions éco-responsables, qui permettent aux locataires qui en bénéficient de réaliser des économies d'énergie et d'eau : bloc multiprise avec interrupteur, ampoules LED (éventuellement avec applique), douchettes économiques, brosses de porte et mousseurs pour robinetterie.

Les avantages de l'installation de ces kits énergie dans les logements sont nombreux : possibilité de réaliser des économies d'énergie significatives, geste concret pour l'environnement, meilleur confort des logements, sensibilisation des habitants à l'importance de l'écologie et de l'efficacité énergétique.



D'autres propriétaires ont, en 2023, effectué des travaux afin d'améliorer la qualité énergétique de leur bien et le confort des locataires.

Parmi les travaux effectués, nous pouvons noter : plusieurs isolations de toitures – classiques ou toitures plates -, plusieurs changements de chaudière, des poses de radiateurs basse température, des changements de châssis, des installations de ventilation double-flux, ...

- Rue Van Schoor à Schaerbeek : Isolation de toiture, pose de radiateurs basse température ;
- Avenue Deschanel à Schaerbeek : Changement de châssis, changement de chaudière, conformité électrique ;
- Avenue de la Chasse à Etterbeek : Réfection et isolation toiture, rénovation globale ;
- Chaussée de Haecht à Schaerbeek : Installation de ventilation double-flux ;
- Avenue du Diamant à Schaerbeek : Changement de châssis ;
- Square Armand Steurs à Saint-Josse : Changement de châssis ;
- Rue Renkin à Schaerbeek : Réfection et isolation toiture et isolation façade ;
- Rue Vandenhoven à Evere : Réfection et isolation d'une toiture plate + changement de chaudière.

1.2.1. La performance énergétique des logements du parc locatif

En cette période de transition énergétique et d'attention particulière portée aux économies d'énergie, il est absolument primordial d'avoir des bâtiments en bonne santé énergétique.

On entend beaucoup parler des « certificats PEB », qui sont devenus une obligation légale lors des mises en location (ou vente) d'un logement. Un texte de loi (ordonnance d'octobre 2023) lie d'ailleurs les possibilités d'indexation des loyers aux certificats PEB des biens.

Mais de quoi parle-t-on précisément ?

Le **certificat PEB** (Performance Énergétique des Bâtiments) est un document qui fournit une **information objective sur la performance énergétique d'un bien immobilier**.

Il permet :

- 1. L'amélioration de la performance énergétique** : Lorsqu'un certificat PEB est réalisé sur un bien existant, il indique les travaux de rénovation qui permettent d'améliorer la performance énergétique. Cela peut encourager les propriétaires à entreprendre des améliorations écoénergétiques pour réduire la consommation d'énergie du bien.
- 2. Le respect d'une obligation légale** : tout propriétaire qui souhaite mettre en location (ou en vente) un bien immobilier situé en Région de Bruxelles-Capitale doit disposer d'un certificat PEB. Cela garantit de recevoir des informations transparentes sur la performance énergétique du bien.
- 3. Le contrôle des installations techniques** : le certificat PEB inclut également des informations sur la performance énergétique des installations techniques (chauffage, climatisation, etc.). Cela permet de s'assurer que ces systèmes sont conformes aux exigences en matière d'efficacité énergétique.
- 4. La comparaison avec d'autres biens** : Le certificat PEB permet de comparer la performance énergétique du bien en question avec celle d'autres biens similaires.
- 5. L'évaluation périodique** : la validité du certificat PEB est de 10 ans en Belgique (dans les trois régions). Cela signifie que le bien est évalué périodiquement, ce qui encourage les propriétaires à maintenir et améliorer la performance énergétique au fil du temps.

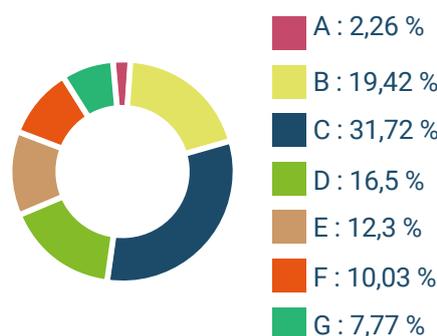
En résumé, un bon certificat PEB offre des informations essentielles sur la consommation d'énergie d'un bâtiment, favorise la transparence et encourage les mesures d'efficacité énergétique.

Qu'en est-il du parc de l'ASIS ?

Si tous les biens en gestion ne bénéficient pas encore d'un PEB à jour (l'obligation légale étant récente, l'année 2023 est celle des régularisations), nous pouvons néanmoins constater que, pour les logements dont nous disposons d'un certificat PEB, les résultats sont très favorables.

Sur les 355 biens en ordre de PEB, soit 90 % du parc immobilier (*sachant que la moyenne bruxelloise d'habitations certifiées est autour de 56 % - Source: IBSA et Bruxelles Environnement*), la répartition est la suivante :

Parc Asis - nombre de logements par PEB

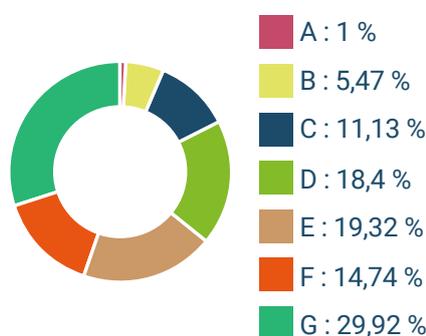


Soit plus de 55 % de biens avec un PEB A, B ou C (objectif régional pour 2046) et plus de 70 % de biens avec un PEB compris entre A et D.

Pour comparaison, les chiffres généraux pour la région bruxelloise en 2022 - les chiffres de 2023 ne sont pas encore disponibles à l'heure où ce rapport est rédigé - sont les suivants :

Région bruxelloise - classes énergétiques des certificats PEB

(Habitations individuelles existantes et neuves)



Soit 17,6 % des biens avec un PEB A, B ou C, 29,53 % avec un PEB compris entre A et D et un peu plus de 70 % de PEB au-delà de D.

Ces chiffres s'expliquent notamment par la très grande qualité des ensembles

de biens neufs pris en gestion, par l'excellent travail de l'équipe en charge des rénovations via le mécanisme des contrats de quartier, par la volonté des propriétaires de réaliser des travaux dans leur bien suite à des diagnostics posés par l'équipe de l'Asis - soutenue par l'expertise de RenovaS - et par l'exigence portée à la performance énergétique d'un bien lors des nouvelles prises en gestion.

Siège social

Des travaux ne seraient pas des travaux si le chantier était terminé dans les temps... Initialement espéré en novembre 2023, l'emménagement dans nos nouveaux locaux pourra se faire en juin 2024.

L'équipe est impatiente d'investir les lieux et d'accueillir ses visiteurs dans ce bâtiment entièrement rénové !

1.3. Autres activités :

1.3.1. Les Contrats de Quartiers Durables

L'ASIS et RenovaS sont des associations qui collaborent de longue date, notamment aux projets R+ menés dans le cadre des différents contrats de quartiers durables sur le territoire de la commune de Schaerbeek (pour le passé, le CQD Coteaux-Josaphat, Pogge et Stephenson et Petite Colline - en cours).

Ces projets visent à proposer une prise en charge complète de leur projet de rénovation à des propriétaires qui connaissent des difficultés à entretenir leurs biens (bâtiments fortement dégradés, inoccupés, sur-divisés, en infraction urbanistique,...) : financement, maîtrise d'ouvrage complète incluant la sélection d'un bureau d'étude, la demande de permis d'urbanisme, l'établissement du cahier des charges, la sélection d'une entreprise et le suivi du chantier.

En contrepartie de cet accompagnement, le propriétaire confie son immeuble en gestion à l'ASIS pour une durée minimale de 15 ans.

Le financement du projet s'effectue par le biais d'un crédit contracté par l'ASIS pour le compte du propriétaire. L'ASIS bénéficie à ce titre d'une garantie com-

munale qui lui permet d'obtenir facilement ce type de crédit. Le remboursement s'effectue par un prélèvement sur les loyers perçus par le propriétaire. Le propriétaire finance environ 1/3 des travaux, 1/3 provient des différentes primes régionales et le dernier tiers provient d'un subside spécial des contrats de quartier durables. Les honoraires des bureaux d'étude sont également entièrement à charge du subside lié au contrat de quartier.

La maîtrise d'ouvrage est assurée par l'ASIS qui s'occupe principalement des démarches administratives et effectue les formalités pour les marchés publics en collaboration étroite avec RenovaS et le bureau d'étude sélectionné pour le projet. RenovaS effectue pour sa part la prospection de nouveaux projets, fait une première ébauche financière et architecturale à présenter au propriétaire et prend en charge la maîtrise d'ouvrage déléguée.

Ce type de projet a déjà permis de capter plus d'une trentaine de nouveaux logements de grande qualité et nous apportons évidemment une attention particulière à ce que les logements ainsi produits répondent au mieux à nos attentes : des logements respectant le RRU et l'arrêté AIS, confortables, disposant d'une superficie importante et bien entendu, avec de bonnes performances énergétiques.

1.3.2. Palais 36 – évolution du 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 cœur d'un projet intergénérationnel.

Ce projet a pour but d'organiser la cohabitation et le partage entre per-

sonnes âgées et personnes plus jeunes, afin de rompre l'isolement social et de permettre le maintien à domicile le plus longtemps possible des premiers et, aux seconds, 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 était destiné à l'accompagnement social du projet par l'ASBL Habitat et Humanisme, deux tiers ont eu 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.

Sans subside spécifique depuis plusieurs années maintenant, ce projet va évoluer. Le bâtiment a été racheté par FairGround Bruxelles et va faire l'objet d'une rénovation complète à partir de 2024. Les nouveaux logements, de grande qualité et à excellente PEB, continueront à être gérés par l'ASIS.

1.4. Conventions et partenariats :

1.4.1. 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 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 ». Généralement, 3 ouvriers viennent compléter la régie technique de l'ASIS.

L'Asis constate cependant des difficultés de plus en plus grandes à recruter et à avoir une équipe technique complète. Le CPAS a indiqué que le nombre d'offres pour des profils techniques dépasse largement le nombre de candidats. Il a été décidé d'élargir l'offre aux CPAS de toute la région bruxelloise.

Associations assurant le suivi des locataires

La réinsertion sociale et l'accès au logement des publics fragilisés reste un des objectifs primordiaux de notre a.s.b.l.

Afin de répondre aux besoins plus spécifiques de certains de nos locataires, des mouvements associatifs nous aident en assurant leur suivi social.

Les partenariats en cours en 2023 incluent :

Réseau de Prévention à la Récidive - RePR	Dispositif du Programme de Prévention Urbaine : Accompagnement personnalisé des détenus en vue d'établir leur projet de réinsertion.
Infirmiers de Rue - IDR	Organisation psycho-médico-sociale qui s'efforce de sortir durablement des personnes sans abri de la rue, en se concentrant en priorité sur les plus vulnérables en termes de santé.
Maison Rue Verte	Maison d'accueil pour femmes seules ou avec enfant(s), accompagnement de personnes concernées par les problématiques liées au mariage et aux violences conjugales.
Un Toit à Soi (Les Petits Riens) - UTAS	Dans le cadre du travail des Petits Riens, « Un Toit à Soi » assure le suivi post-hébergement temporaire. Le but est d'aider au mieux les anciens résidents à concevoir, réaliser et faire durer leur projet d'installation en logement.
Lhiving	Accompagnement psychosocial et administratif sur mesure pour les personnes atteintes d'une maladie chronique/sévère et leur famille vivant dans une situation précaire.
Ilôt	Dans la lutte contre le sans-abrisme l'Ilôt développe son action autour de cinq axes de travail : accueil d'urgence, hébergement temporaire, logement, formation & emploi et santé alimentaire.
Centre d'Aide pour la Santé Mentale en Milieu Urbain	Contribuer au trajet de soins de personnes présentant des pathologies psychiatriques complexes, faisant ou non l'objet de mesures judiciaires, en proposant un logement et un accompagnement en habitation protégée.
Union des Locataires de Schaerbeek - ULS	(Re)logement des ménages à faibles revenus (de l'isolé sans enfant au couple avec enfants) - Suivis des ménages relogés par l'ULS. Premier accueil en droits et devoirs des locataires et propriétaires. Revendication du droit au logement en collaboration avec d'autres associations de locataires.
RENOVAS – Action Social	Nouvel axe dans le partenariat entre ASIS et Renovas, dans le cadre de l'action de Renovas en tant que service social accompagnant des locataires.
HOPE	L'asbl HOPE est une association avec l'objectif spécifique d'aider des jeunes en précarité ou en décrochage ou en difficulté par trois axes d'action : → L'engagement dans un projet d'études ou un parcours de formation → L'accès à un logement abordable → L'accompagnement en groupe et le coaching individuel Il s'agit d'une asbl jeune, avec un ancrage Schaerbeekois, et constitué par des jeunes enthousiastes.
DUNE	Le public concerné se compose de personnes (ex-)usagères de drogues en situation de précarité et d'exclusion sociale. La plupart sont sans abri ou sans logement, certaines tentent de se maintenir en logement, souvent précaire ou inadéquat. Leurs services soutiennent ces personnes afin qu'elles puissent recouvrer leurs droits : bénéficier d'une couverture médicale, d'une situation administrative stable, accéder à un revenu officiel, retrouver une vie sociale active, etc. DUNE oeuvre activement au maintien de leur dignité. Suite à une série de constats alarmants, ils accordent une attention particulière aux femmes.

L'ASIS poursuit, en 2023, les collaborations liées aux projets spécifiques :

- La Maison des Griottes (pour lequel un partenariat est établi avec l'asbl Seniors@Home)
- Riga - Solidaire et Inclusif (pour lequel un partenariat est établi avec l'asbl Riga)

Dans le cadre de la collaboration pour les projets de Contrats de Quartiers Durables, une convention a été établie entre ASIS et Renovas, afin de reloger les locataires des immeubles objets de projets de rénovation.

Fin 2023, le Conseil d'Administration a approuvé, lors de sa réunion du 13 décembre, l'exploration de nouveaux partenariats avec d'autres acteurs sur Schaerbeek et l'élargissement des conventions de collaboration à d'autres structures associatives dans un périmètre élargi aux communes avoisinantes.

Certaines collaborations existantes sont revues et analysées afin de décider de leur poursuite en 2024.

1.4.2. 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.

Un-e architecte de l'asbl accompagne la personne chargée de la prospection à l'ASIS lors des visites de biens proposés par des propriétaires privés. Le but de cette visite est de vérifier la conformité du logement avec l'arrêté régissant les A.I.S, d'indiquer les travaux obligatoires et/ou les travaux conseillés et d'établir un rapport de visite, sorte de carte d'identité du bien, qui est envoyé à chaque propriétaire souhaitant confier son bien à l'ASIS.

L'expertise de Renovas, que ce soit en matière de normes urbanistiques ou de montage de dossiers de primes, est un atout précieux pour l'ASIS.

En 2023, les appels à Renovas ont évolué, pour concerner plutôt des situations spécifiques – notamment des demandes d'accompagnement de travaux en vue de grosses rénovations – et moins les demandes de visites préalables aux nouvelles prises en gestion, celles-ci étant régulièrement assumées seules par la personne chargée de prospection au sein de l'ASIS.

Il s'agit là d'un choix stratégique compte-tenu des conditions actuelles de la convention de collaboration avec Renovas, à savoir la mise à disposition d'un équivalent mi-temps.

De plus en plus de propriétaires avec lesquels l'ASIS travaille sollicitent nos services pour les aider à améliorer la performance énergétique de leur bien. L'expertise de Renovas est particulièrement précieuse pour mener à bien ces indispensables chantiers.

Depuis 2018, un partenariat, adapté aux besoins d'ASIS et portant sur deux axes, a été mis en place.

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 11 bâtiments, soit 38 logements, confiés en emphytéose.

La majorité de ces logements (9 bâtiments pour un total de 25 logements) sont neufs, à haute performance énergétique (HPE). RenovaS a développé une palette d'outils pour la bonne gestion des bâtiments HPE à l'attention de l'équipe technique d'ASIS qui s'avère peu familiarisée à ce dispositif.

Pour ce faire, l'équipe du CR effectue :

- la visite du bâtiment et des logements qui donne lieu à un rapport des problèmes rencontrés
- la consultation du DIU (dossier d'intervention ultérieure) pour ASIS et la rédaction d'une table des matières didactique mise à jour
- la liste des équipements techniques encore sous garantie
- la formation de l'équipe technique d'ASIS au fonctionnement général des techniques du bâtiment : isolation, étanchéité à l'air, ventilation, chauffage, panneaux solaires, récupération de l'eau de pluie, ...
- un plan d'entretien technique à suivre en fonction du DIU : fréquence des entretiens et le remplacement de pièces
- une liste d'entreprises spécialisées (VMC, chauffage, panneaux thermiques) qui ont installé les équipements et/ou qui sont intervenues pour l'entretien ou des travaux

→ une liste de bons réflexes pour les techniciens lors de la visite d'un logement : thermostat, température intérieure, état des bouches de ventilation, ...

→ une fiche de bonnes habitudes à avoir pour occuper son logement en tant que locataire

→ une assistance de l'équipe technique d'ASIS pour le suivi des interventions dans ces bâtiments

Cette palette d'outils est reprise dans des **aide-mémoires** rédigés à l'attention du personnel technique d'ASIS.

D'autre part, certains de ces immeubles ont fait l'objet d'un suivi plus accru cette année en cause des problèmes techniques nécessitant l'accompagnement de RenovaS : visites techniques, rapports de visites, contacts avec les entrepreneurs, ... Lorsque la responsabilité de l'entrepreneur est engagée, la cellule technique de RenovaS est sollicitée.



Lors des visites techniques de ces logements, des échanges ont lieu avec les locataires au sujet de leurs habitudes d'usage. Bien souvent, il est utile de leur donner un mot d'explication concernant les installations et éventuellement de réajuster certaines de leurs habitudes.

En 2023, l'équipe du CR/CL s'est mobilisée afin de créer une **formation** à

destination de toute l'équipe de l'ASIS. L'objectif étant de leur donner toutes les clés de compréhension des bâtiments HPE. La formation s'est déroulée dans le cadre de la mise au vert de l'équipe de l'ASIS, en présence de tout le personnel : gestionnaires locatifs, gestionnaires techniques, direction, service administratif, ...

Bien qu'outillée par le projet BHPE, l'équipe du CR/CL a dû façonner cette journée sur mesure pour répondre aux besoins :

- ancrer les informations dans le contexte de l'ASIS : bâtiments concernés, problèmes fréquemment rencontrés, responsabilités, ...
- ajuster le discours aux différents profils du personnel présent (que chacun-e puisse le comprendre et y trouver des informations pertinentes selon sa fonction) ;
- adapter la formation au temps qui y est dédié (1 journée étant vraiment court pour parcourir tous les principes).

La journée s'est déroulée en trois temps :

- une large introduction avec mise en contexte : présentation du partenariat ASIS - RenovaS, les enjeux environnementaux, les bâtiments HPE gérés par l'ASIS ;
- les quatre grands principes des bâtiments HPE : orientation, isolation, étanchéité et ventilation ;
- des mises en situation sur base de questions pratiques.

En outre, cette journée a permis de renforcer les liens entre les deux équipes et d'améliorer les échanges par la suite. Tou-tes ont été satisfait-es de la journée qui sera complétée par une visite de deux bâtiments HPE en 2024 afin de mettre en pratique les concepts théoriques.

Les logements privés

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

L'ASIS a sollicité l'intervention du CR pour 111 logements privés en 2023. Les propriétaires sont soit sous contrat avec l'ASIS et envisagent des travaux de rénovation, soit intéressé-es par la gestion en AIS.

Le CR visite les biens et établit un rapport détaillé de leur état général, leur situation urbanistique et leur conformité avec les divers règlements. Enfin, il établit 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.

Pour assister les propriétaires dans leur décision de rénovation et de mise en gestion en AIS, une estimation des travaux combinée à l'estimatif des primes éligibles peuvent être fournis par le CR, à la demande. Cela leur permet d'évaluer l'investissement à pré-

voir pour améliorer le bien et d'envisager divers scénarios.

Dès que la convention avec l'ASIS est établie, les propriétaires sont accompagnés dans leurs demandes de primes à toutes les étapes.

→ FOCUS : IMMEUBLE DE RAPPORT À RÉNOVER – RUE VAN SCHOOR

Sur demande de l'ASIS, des membres de l'équipe du CR ont visité deux des trois logements de l'immeuble, déjà en gestion à l'ASIS. Chacun des deux logements sont occupés par une personne isolée. Différents problèmes techniques au sein des logements sont constatés, et finalement également des problèmes débouchant sur des travaux de copropriété (isolation et toiture).

Ce type de dossier prévoit un accompagnement complet des propriétaires qui ont confié leur bien à l'ASIS. Le suivi de locataire est également indispensable pour prioriser et organiser les travaux. Les étapes de cet accompagnement prévoient :

- une visite préalable et le relevé des problèmes soulevés par les locataires ;

- la liste des travaux à assurer pour la sécurité et le confort des habitant-es ;
- l'analyse de devis et contacts avec les entrepreneurs ;
- l'estimation des primes ;
- la rencontre avec le propriétaire pour présenter les différents devis et décider du plus probant. L'estimation des primes permet d'avoir une vue globale sur les coûts des travaux ;
- l'explication des démarches à suivre pour rénover et des conséquences de travaux sur la vie des locataires qui occuperont le logement pendant le chantier ;
- la visite du chantier ;
- le suivi du dossier des primes.

À ce jour, l'ensemble des travaux prévus ont été effectués. Ils ont permis d'assainir les logements ainsi que d'en améliorer leur performance énergétique (PEB entre C et D pour les 3 logements). De plus, le propriétaire a finalement mis le 3^{ème} logement en location avec l'ASIS.

CONSTATS - AVANT

RECOMMANDATIONS

TRAVAUX RÉALISÉS - APRÈS

Travaux conseillés pour améliorer la performance énergétique du bien

FAÇADE ARRIÈRE

Joints entre les briques manquants ou abimés.



Prévoir un rejointoiement des briques. S'ils s'abîment et s'effritent, l'eau pénètre plus facilement dans les murs.

Isoler la façade arrière, y compris le mur mitoyen ($R \geq 3,5 \text{ m}^2 \text{ K/W}$).

Isolation de la façade arrière réalisée.



TOITURE

Infiltrations constatées sur le plafond de la chambre à coucher. Toiture en mauvais état.



Vérifier l'état de l'étanchéité, le système d'évacuation d'eau et toutes les corniches.

Isoler la toiture pour éviter les déperditions de chaleur et améliorer le confort thermique des occupants ($R \geq 4 \text{ m}^2 \text{ K/W}$).

Isolation du toit réalisée.



PLAFOND GARAGE

Plafond du garage au rez-de-chaussée non isolé, source d'inconfort.

Isoler le plafond du garage pour éviter les déperditions de chaleur et améliorer le confort thermique des occupants ($R \geq 2 \text{ m}^2 \text{ K/W}$).

Isolation du plafond du garage réalisée.



AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

Rénovation de la cuisine nécessaire : anciennes taques à gaz et robinet mal connecté à l'évier.



Prévoir une rénovation et un nouvel aménagement de la cuisine.

Nouvelle cuisine installée.



INSTALLATION ÉLECTRIQUE

Circuits électriques (prises et interrupteurs) non adaptés au nouvel aménagement prévu pour la cuisine.

Adapter les circuits électriques et fournir l'attestation de conformité.

Adaptation du circuit électrique et attestation de mise en conformité de l'installation électrique fournie.



ANALYSE DE DEVIS ET CONTACTS AVEC LES ENTREPRENEURS

Pose d'un échafaudage	2.500,00 €
Enlèvement des membranes existantes, vérification et remplacement des parties de plancher, pose de la nouvelle membrane bitumeuse	5.900,00 €
Isolation de la toiture principale	4.730,00 €
Avaloir, solin, profils de rive toiture et chapeaux pour ventilation	2.160,00 €
Démontage de l'ancienne verrière et fourniture et pose d'une nouvelle	4.300,00 €
Isolation de la façade arrière	6.100,00 €
Pose de tablettes en aluminium	1.260,00 €
Finition en crépi et installation d'un couvre-mur en zinc	1.200,00 €
Tuyau de descente zinc en diamètre 80	1.600,00 €
Isolation du plancher entre garage et logement au 1 ^{er} étage	6.800 €
Fourniture cuisine	1.800 €
Mise en conformité électrique	2.500 €
Total HTVA	40.850,00 €
TVA 6 %	2.451,00 €
Total TVC	43.301,00 €

ESTIMATION DES PRIMES

B1 - Protection et échafaudages	1.720,00 €
E2 - Couverture et étanchéité	5.312,25 €
E3 - Isolation thermique de la toiture	5.400,00 €
E4 - Accessoires de toiture (DEP + fenêtre de toit)	5.100,00 €
F1 - Isolation thermique des façades par l'extérieur	3.870,00 €
F3 - Enduit	2.150,00 €
H1 - Isolation thermique de sol et plancher	2.565,00 €
L1 - Conformité de l'installation électrique	1.750 €
Total	27.867,25 €

ASIS-A EN QUELQUES CHIFFRES

L'ASIS gère la location de logements qui appartiennent principalement à des propriétaires privés. Cependant, elle s'occupe également de bâtiments en emphytéose dont la Commune de Schaerbeek lui confie la gestion pour une durée comprise entre 15 et 99 ans.

Adresses des dossiers traités en 2023

Adresse	Commune	Bailleur	BHPE	Nombre de logements
Agriculture	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	3
Anethan	1030 Schaerbeek	Emphytéose	-	6
Consolation	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Courouble	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
De Potter	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Deschanel	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Devreese	1030 Schaerbeek	Privé	-	3
Diamant	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Diamant	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Dubois-Thorn	1080 Molenbeek	Privé	-	1
Fortin	1030 Schaerbeek	Privé	-	3
G. Kennis	1030 Schaerbeek	Privé	OUI	37
Haecht	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Haecht	1030 Schaerbeek	Privé	-	4
Huberti	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Leopold III	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Linné	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
L'Olivier (petite rue de)	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	2
Pavillon	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Pavillon	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Plasky	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Portaels	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Portaels	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	5
Poste	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	1
Princesse Elisabeth	1030 Schaerbeek	Privé	-	3
Princesse Elisabeth	1030 Schaerbeek	Emphytéose	OUI	5
Princesse Elisabeth	1030 Schaerbeek	Privé	-	4
Princesse Elisabeth	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Renkin	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Reyers	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Rodenbach	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Roodebeek	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Sander Pierron	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Seutin	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Stephenson	1030 Schaerbeek	Privé	-	2
Suffrage Universel	1030 Schaerbeek	Privé	-	3
Van Camp	1030 Schaerbeek	Privé	-	3
Van Schoor	1030 Schaerbeek	Privé	-	1
Vondel	1030 Schaerbeek	Privé	-	1

Les logements privés représentent la majorité du suivi (111 logements sur 133 en 2023). Les actions sont variées. Deux catégories de suivis se distinguent :

- Les suivis de candidat-es propriétaires. Il s'agit d'une première visite pour un contrôle de conformité avant la prise en gestion. En 2023, une baisse de ce type de visite a été observé (24 visites candidat-es propriétaires en 2023 contre 37 en 2022).
- Les suivis techniques d'immeubles déjà en gestion par l'ASIS

Il s'agit de visite pour faire le point sur les travaux prioritaires. S'ensuit, selon les besoins, une assistance du CR à la recherche d'entreprise, analyse de devis, suivi de chantier ou/et encore aide à l'introduction des primes. Le nombre de suivis techniques et de visites a augmenté (32 suivis techniques en 2023, contre 14 en 2022). En cause notamment l'intention de nombreux propriétaires d'améliorer le niveau PEB de leur logement en réaction à la restriction (temporaire) sur l'indexation des loyers des logements à forte consommation d'énergie¹.

Les **logements en emphytéose** (22 logements sur 133 en 2023) sont moins nombreux mais représentent un suivi plus rigoureux car l'ASIS a en charge toute la gestion technique. Les visites effectuées ont généralement pour but de régler un dysfonctionnement. Dans certains cas, c'est l'occasion d'apporter aux occupants quelques explications au sujet des installations techniques plus complexes. 16 logements en emphytéose ont fait l'objet d'une visite en 2023.

Synthèse et perspectives

Une réunion mensuelle est organisée pour maintenir une bonne coordination entre l'ASIS et RenovaS : faire le point sur les dossiers en cours, les visites effectuées et à faire, tant pour les logements privés que communaux.

En ce qui concerne le suivi des bâtiments communaux (en emphytéose) l'accent a été mis sur la formation de toute l'équipe de l'ASIS aux spécificités des bâtiments HPE. Une suite est prévue pour 2024.

En ce qui concerne le nombre de visites de logements de candidat-es propriétaires, celui-ci a diminué.

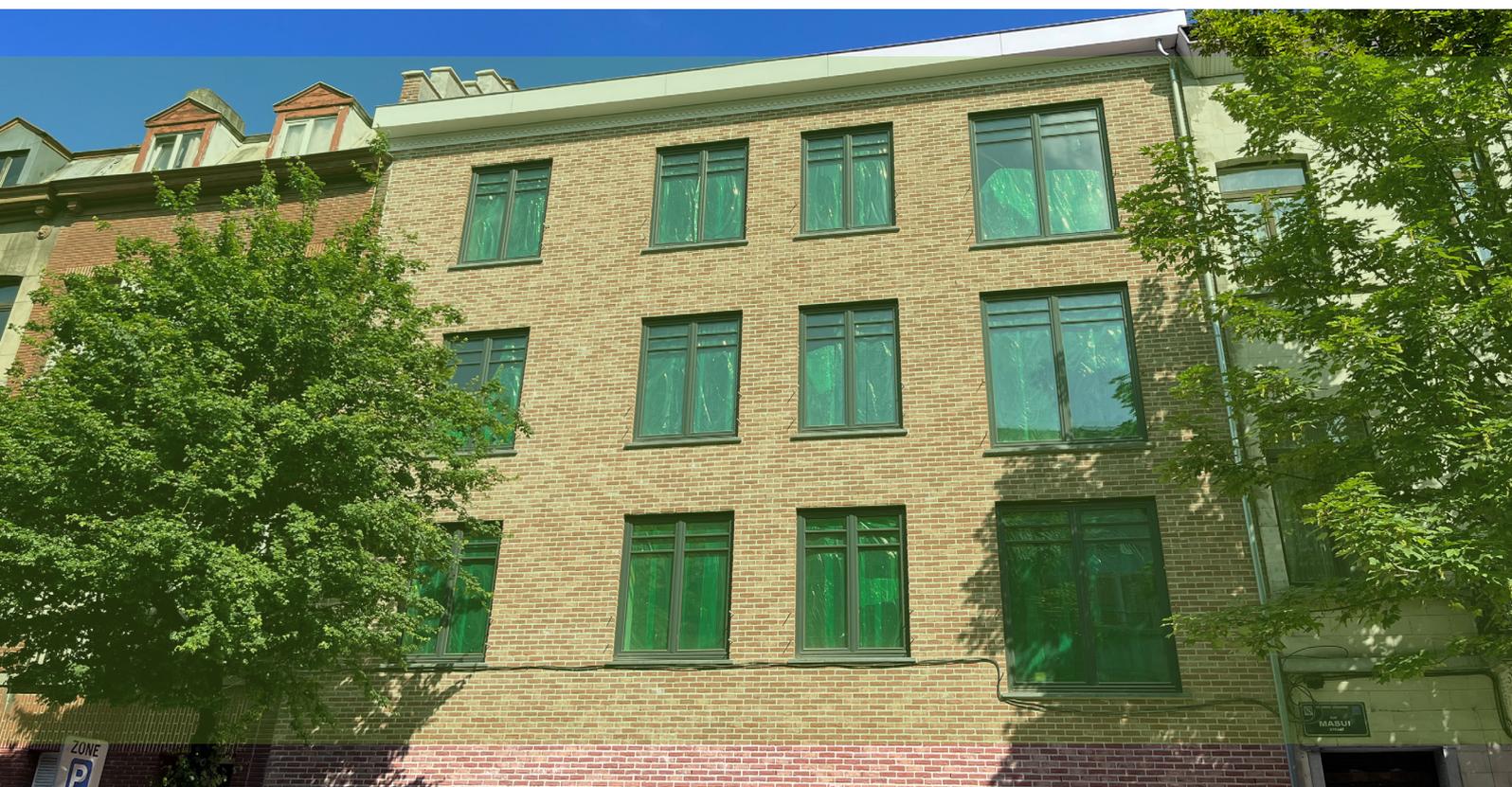
Le CR a pu dès lors consacrer davantage de temps aux biens déjà en gestion à l'ASIS en proposant notamment des accompagnements plus complets (esquisse de projet, estimation de budget, suivi de chantier, introduction des primes, ...). Les nombre des logements ayant bénéficié d'un suivi technique a plus que doublé en 2023.

Ce constat positif met en lumière la motivation des propriétaires à améliorer l'état et la performance de leurs biens, en particulier motivés par les incitants financiers régionaux (primes RENOLUTION). Ce constat s'applique principalement à des immeubles qui comprennent plusieurs logements en AIS.

Crise énergétique

L'évolution de la législation concernant l'indexation des loyers conditionnée par le certificat PEB pousse de nombreux propriétaires à réaliser des travaux énergétiques. Entreprendre ce type de travaux est à ce jour réellement considéré comme une plus-value pour les propriétaires. Les soutenir dans ces démarches de A à Z représente une part importante du travail et est apprécié.

1. Ordonnance portant sur la modification du Code bruxellois du Logement en vue de modifier l'indexation des loyers du 13.10.2022.



1.4.3. Conventions de partenariat externe :

FedAIS :

L'« Association des Agences Immobilières Sociales de Bruxelles-Capitale » est née fin 2000. Les AIS ont organisé des rencontres à échéance mensuelle 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.

1.5. Les formations du personnel

L'année 2023 a été riche en formations, que celles-ci soient destinées à toute l'équipe ou à une partie du personnel.

Gérer son temps, ses projets, un défi ?

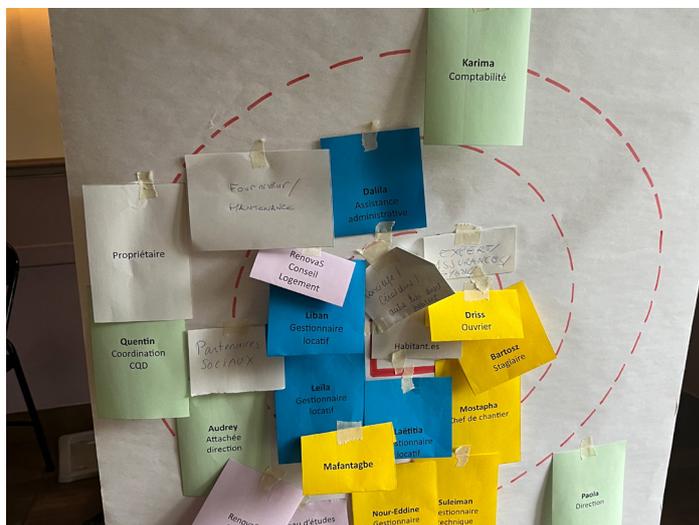
Oui, relevé à l'ASIS avec une formation spécifique à ce propos pour toute l'équipe: jeux de rôle, théorie, pratique, la journée a été riche en apprentissages. Nous avons pu profiter à cette occasion de l'accueillante salle communautaire de notre partenaire "La Maison

des Griottes", qui nous a également reçus lors de la **formation "premiers secours"** à laquelle sept membres du personnel ont participé, en collaboration avec nos collègues de l'AIS de Jette.

En juillet 2023, RenovaS a donné une formation sur les **bâtiments à haute performance énergétique**. Cela s'est passé dans le magnifique cadre du Chalet du Laerbeek, ce qui a également été un moment de convivialité, d'échanges et de discussion autour d'un repas le midi – une belle occasion de renforcer la cohésion d'équipe!

Chaque membre de l'ASIS a par ailleurs eu l'opportunité de solliciter – et de suivre – des **formations personnelles spécifiques** en accord avec la direction, telles que: "Tutorat et accompagnement" (encadrement des stagiaires), "Excell, niveau avancé", "gestion des émotions",...

Amélioration des compétences, valorisation des collaborateurs, réseautage et partage d'expérience, performance accrue, ... : les bienfaits des formations sont nombreux et précieux dans la vie de notre asbl.



1.6. Administration interne :

1.6.1. Personnel de l'ASIS :

Pour l'année 2023, le personnel de l'ASIS se composait des membres suivants :

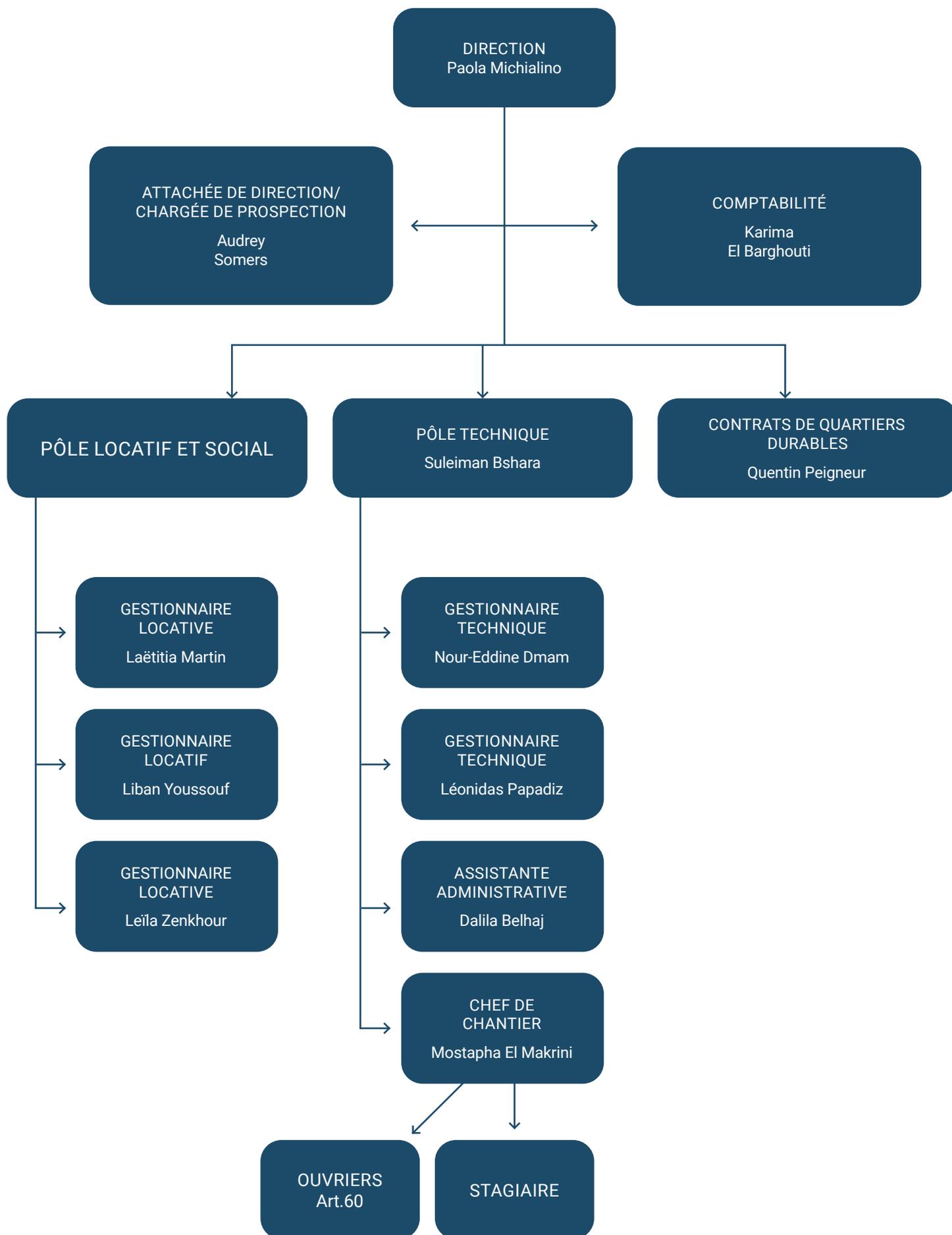
Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
MICHIALINO Paola	Directeur	Employée Fonds propres	CDI du 13/09/2021 Temps plein	Universitaire Ingénieur Architecte	Direction de l'Agence Mise en œuvre des décisions du CA
SOMERS Audrey	Attachée de direction	Employée Fonds propres	CDI depuis le 10/09/2018 Temps partiel médical	Bachelier en psychologie - Licence en logopédie	Soutien à la direction et prospection
PEIGNEUR Quentin	Coordinateur des Contrats de quartier	Employé Fonds propres +Maribel	CDI du 01/10/2021 Temps plein	Master en sciences politiques et en gestion de l'environnement	Coordination des projets de rénovation/location REZ+ pour les CQD Pogge et Stephenson
BSHARA Suleiman	Responsable technique	Employé Fonds propres + Maribel	CDI depuis le 01/06/2022 Temps plein	Universitaire Ingénieur civil et industriel	Avis techniques/ Supervision des chantiers/Achats et démarchages auprès des fournisseurs
DMAM Nour Eddine	Gestionnaire 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
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
MARTIN Laëtitia	Gestionnaire locative	Employée Fonds propres	CDI depuis le 01/12/2020 Temps plein	Master en droit pénal et en sciences humaines/ criminologie	Assistante administrative/ classement/gestion de la base de données
ZENKHOOR Leïla	Gestionnaire locative	Employée ACS	CDI depuis le 04/01/2021 Temps plein	Graduat en comptabilité	Assistante administrative/ classement/gestion de la base de données
BELHAJ Dalila	Assistante administrative du service technique	Employée ACS	CDI depuis le 01/10/2020 Temps plein	Humanités secondaires supérieures	Assistante administrative/gestion de la base de données/ gestion des rendez-vous

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
TOUSSAINT Bryan	Assistant technique	Employé subside Maribel	Interim puis CDD du 11/04/2022 au 31/03/2023	Humanités secondaires inférieures	Avis techniques/ Interventions dans les logements/encodage dans la base de données
PAPADIZ Léonids	Gestionnaire technique	Employé Fonds propres + Maribel	CDI depuis le 28/08/2023 Temps plein	Graduat en agent immobilier	Avis techniques/ Supervision des chaudières/Achats et démarchages auprès des fournisseurs

→ Et l'Asis a également accueilli durant cette année plusieurs ouvriers sous contrat Art.60 et stagiaires d'horizons différents :

Nom	Fonction	Statut	Début	Formation	Tâches
KUPRASZEWICZ Bartosz	Technicien adjoint	Stagiaire CEFA	Contrat d'alternance du 10/04/2023 au 31/12/2023	Humanités secondaires inférieures	Travaux de rafraîchissement sous la direction du chef de chantier
MLAYAH Whalid	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD du 01/09/2021 au 07/03/2023	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchissement sous la direction du chef de chantier
EL KAT Driss	Technicien Adjoint	Ouvrier Article 60	CDD du 20/03/2023	Ouvrier du bâtiment	Travaux de rafraîchissement sous la direction du chef de chantier
DONZO Mafantagbe	Assistante administrative	Stagiaire First	Convention de stage du 12/06/2023 au 11/12/2023	Humanités secondaires supérieures	Assistante administrative /classement/gestion de la base de données
MAHUNG Océane	Assistante sociale	Stagiaire ISFSC	Convention de stage à partir du 13/11/2023	Humanités secondaires supérieures	Assistante sociale
JAADI Aya	Auxiliaire administrative	Stagiaire CEFA	Contrat d'alternance du 19/12/2022, au 31/08/2023	Humanités secondaires inférieures	Auxiliaire administrative, accueil et secrétariat

ASIS ASBL - ORGANIGRAME 2023



1.6.2. 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 Saïd BENALLEL
Monsieur Michel VAN ENGELAND
Monsieur Philippe VAN CLEEMPUTTE (démission le 21/06/23)
Monsieur François BAUDUIN (nomination lors de l'AG du 21/06/23)
Monsieur Nicolas BOROUKHOFF pour RenovaS
Monsieur Quentin CHARON pour l'Union des Locataires
Madame Najat LAHJAJI (démission le 22/02/23)
Monsieur Guillaume NYST (nomination lors de l'AG du 22/02/23)
Madame Virginie HINQUE (démission le 22/02/23) en représentation du CPAS
Monsieur Kevin LIKAJ (nomination lors de l'AG du 22/02/23) pour le CPAS de Schaerbeek
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 2023, le 23 janvier (CA électronique), le 22 février, le 07 juin, le 27 septembre et le 13 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.



Statistiques de présence des administrateurs aux réunions du CA

Prénom Nom	23-01-23 (élec)	22-02 23	07-06 23	27-09 23	13-12- 23
Guillaume LE MAYEUR	x	x	x	x	x
Daniel FASTENAKEL	x	x	x	x	x
Nabil BOULAKHRIF	x	représenté	x	x	x
Didier SCHIFFELEERS	x	x	x	représenté	x
Marie GERVAIS	x	x	x	représentée	x
Quentin CHARON	x	x	x	représenté	x
Saïd BENALLEL	x	représenté	x	représenté	x
Michel VAN ENGELAND	x	représenté	x	x	x
Philippe VAN CLEEMPUTTE	x	abs	démission		
Kevin LIKAJ	invité	abs	représenté	abs	démission
Virginie HINCQUE	x	abs			
Najat LAHJAJI	x	abs			
Guillaume NYST	invité	invité	représentée	x	x
Thomas GILSON	x	abs	abs	abs	abs
François BAUDUIN			nomination	x	x
Nicolas BOROUKHOFF	x	x	x	x	x

Statistiques de présence des administrateurs aux AG

Prénom Nom	22-02-23 (AG extra)	21-06 23 (AG)
Guillaume LE MAYEUR	x	x
Daniel FASTENAKEL	x	x
Nabil BOULAKHRIF	représenté	x
Didier SCHIFFELEERS	x	représenté
Marie GERVAIS	x	x
Quentin CHARON	x	x
Saïd BENALLEL	représenté	représenté
Karima OURIAGHLI	x	x
Thomas ERALY	x	x
Saliou BAH	x	x
Michel VAN ENGELAND	représenté	x
Philippe VAN CLEEMPUTTE	abs	
Kevin LIKAJ	nomination	abs
Virginie HINCQUE	démission	
Najat LAHJAJI	démission	
Guillaume NYST	nomination	x
Thomas GILSON	abs	abs
François BAUDUIN		x
Nicolas BOROUKHOFF	x	représenté

Le président de l'ASIS bénéficie d'honoraires pour ses prestations au sein de l'ASBL à hauteur de 180 € bruts par réunion autorisée avec un maximum de 40 réunions par an. En 2023, 20 réunions ont été déclarées. L'administrateur délégué perçoit quant à lui des frais forfaitaires de bénévole dont le montant mensuel s'élève à 120 €.

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 2023, le 15 février, le 24 mai, le 20 septembre et le 6 décembre.

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 Saïd BENALLEL
Monsieur Michel VAN ENGELAND
Monsieur Philippe VAN CLEEMPUTTE
– départ 06/23
Monsieur François BAUDUIN –
nomination 06/23
Madame Virginie HINCQUE - 02/23
Monsieur Kévin LIKAJ
(nomination 02/23)

Madame Najat LAHJAJI
départ 02/23
Monsieur Guillaume NYST
(nomination 02/23)
Monsieur Quentin CHARON
Monsieur Nicolas BOROUKHOFF
Monsieur Saliou BAH
Madame Karima OURIAGHLI
Monsieur Thomas GILSON
(Observateur)

Dates de réunion de l'AG

L'assemblée générale s'est réunie, en 2023, le 22 février (AG extraordinaire) et le 21 juin (AG ordinaire)

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

En plus de l'immeuble situé rue Waelhem, 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).



GESTION FINANCIÈRE DE L'AIS

2.1. Analyse générale du bilan 2023 :

Poste du bilan	2023	2022	2021	
Total Bilan	4.969.001	4.221.464,00	3.498.919,00	Actif/Passif
Actifs Immobilisés	2.951.448	2.665.786,00	1.421.228,00	Actifs bilan
Actifs circulants	2.017.553	1.555.678,00	2.077.691,00	Actif bilan
Fonds social	1.393.188	1.384.975,00	1.220.876,00	Passif bilan
Provisions	487.716	401.676,00	365.611,00	Passif bilan
Dettes	3.088.096	2.434.813,00	1.912.432,00	Passif bilan

En dehors de l'aménagement du siège social, l'essentiel des mouvements bilantaires (hors provisions et actifs circulants) sont en lien avec les contrats de quartier durable et leur schéma de comptabilisation

2.2. Analyse générale du compte de résultat 2023 :

	2023	2022	2021	
Chiffre d'affaires	2.893.262	2.398.532,00	1.769.692,00	Comptes 70
Total subsides	1.707.216	1.536.956,00	1.612.985,00	Comptes 73
Approv. marchandises services/biens divers	-3.684.809	-3.122.661,00	-2.355.049,00	Comptes 60/61
Frais de personnel	-812.778	-752.729,00	-731.711,00	Comptes 62
Amortissements	-88.676	-86.324,00	-52.424,00	Comptes 63
Prov.et réd.valeurs	20.813	20.921,00	-9.323,00	Comptes 63
Autres prod./charges	-16.118	14.954,00	+34.405,00	Comptes 74/64
Produits/charges financiers	-20.118	-22.708,00	-8.051,00	Comptes 75/65
Charges/produits non récurrents	42.596	-41.845,00	-4.031,00	Comptes 76/66
Résultat exercice	41.388	-54.904,00	256.493,00	

Le bilan 2023 se clôture avec des résultats meilleurs qu'attendus, avec un résultat positif de +40k €, vis-à-vis du budget approuvé de -58k €.

Les éléments principaux qui contribuent à l'écart entre les prévisions et le bilan sont :

- Produit exceptionnel de 59k € : il s'agit de la régularisation du subside RH des CQD pour l'année 2022, omis en 2022, et intégré en 2023.
- Réduction de 30k € des coûts prévus pour les RH (2 dépassements de l'indice pivot qui étaient prévus ne se sont pas réalisés, l'engagement du gestionnaire technique n'a pu être réalisé que 4 mois plus tard que prévu, des frais prévus pour les stagiaires ont pu être couverts par un subside ad hoc).
- Maîtrise des frais pour le vide locatif, avec une réduction de 16k € par rapport au budget, grâce au travail d'anticipation et à la coordination de l'équipe et entre les services.
- Réduction de 40k € de la dotation aux amortissements : il était prévu de commencer l'amortissement du siège social, ainsi que d'autres immeubles venant de projets des Contrats de Quartiers Durables, cependant les retards de chantier, ainsi que les délais pour obtenir les primes et pouvoir clôturer les comptes en retardent la mise en exploitation et par conséquent le démarrage des amortissements.

2.3. Croissance du parc et stratégie budgétaire :

Croissance du parc :

Le parc a une croissance graduelle prévue en 2024 de l'ordre de 5 % à 10 % par rapport au parc en 2023. Les dossiers sont comptabilisés et subsidiés quand les logements sont prêts à être mis en location et sont mis à disposition de l'ASIS. La réalisation d'éventuels travaux par les propriétaires explique un certain décalage entre la convention de prise en gestion et l'entrée effective des logements dans le parc de l'ASIS.

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. Pour le subside 2023, ce one shot

correspond à 23 nouveaux logements x 1752.72 soit 43.818,00 €.

- Le caractère ponctuel du one shot exige une attention particulière dans la gestion financière de l'ASBL car il constitue un financement ponctuel et unique à la prise en gestion de chaque logement. Il ne peut donc pas être utilisé pour des dépenses structurelles de fonctionnement ou de RH.

A partir de l'exercice 2024, la méthode de calcul de la dotation régionale sera modifiée, suivant la structure déterminée par le nouvel arrêté régissant les AIS. Trois facteurs vont influencer le calcul du subside de manière importante pour l'ASIS : l'impact du one-shot va diminuer de manière considérable, les grands logements obtiennent un complément de subside, et la majoration de subside pour les logements occupés par des publics spécifiques permettra de valoriser les conventions de collaboration avec les Services Sociaux Partenaires.

Projections 2024 :

- Le budget ajusté 2024 préconise un déficit attendu de l'ordre 34k €
- Une provision pour risques locatifs de 50k€ créée au CR et des fonds affectés pour couvrir le déficit sans entamer les fonds affectés RH et travaux du siège social
- Un changement de comptabilisation pour les CQD et pour les loyers générant d'importants mouvements à somme nulle
- Augmentation du subside régional :
 - » subside octroyé par rapport à l'estimation initiale (INI24) +75k €
 - » subside complémentaire (nouvelle méthode de calcul) +92k €

Intitulé	AJU23	INI24	AJU24
Total des charges classiques	-4.092.805	-4.415.906	-4.551.176
Total produits classiques	4.034.305	4.357.683	4.517.386
<i>Sous-total</i>	-58.500	-58.223	-33.790
Décomptes	-447.300	-447.300	-447.300
Provisions	447.300	447.300	447.300
<i>Sous-total</i>	0	0	0
Résultat budgétaire	-58.500	-58.223	-33.790

Points d'attention

- Nécessité d'améliorer la gestion et le suivi des décomptes de charges
- Incertitude concernant le subside communal
- Nécessité de veiller à l'équilibre des attributions par les partenaires sociaux, en vue de la nouvelle méthode de calcul du subside
- Mouvements RH

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 fondations, les états financiers ci-joints donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association au 31 décembre 2023, ainsi que de ses résultats pour l'exer-

cice 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 05/06/2024 et le point est prévu pour

validation lors de l'Assemblée Générale du 19/06/2024 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 validations annuelles des comptes sont confiées à un cabinet d'expertise comptable, G.A. Expert Comptable SPRL. C'est aussi ce cabinet qui procède 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 réviseurs 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 :

→ Subsidés régionaux en tant qu'Agence Immobilière Sociale

Le montant du subside régional pour l'année 2023 était de 1.282.472,19 €. La liquidation de la dernière tranche ne pourra être demandée qu'après la clôture des comptes.

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

Le montant pour l'année 2023 était de 148.450,00 €

→ Subsidés octroyés par la Commune de Schaerbeek

Le subside communal octroyé à l'ASIS en 2023 était de 125.000 €. Outre son caractère de soutien au développement de l'ASIS, ce subside finance également une mission de coordination générale du logement de type social. Un complément de subside forfaitaire de 2.000 € a été octroyé pour couvrir les frais pour les menues interventions dans les logements de transit.

→ Subside Maribel

Un subside de 53.375,00 € a été perçu par l'ASIS en 2023.



3.1. Nombre de logements et répartition géographique :

En 2023, 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 majorité 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.

Le nombre de logements en gestion par l'ASIS et reconnus par la Région pour l'année 2023 est de 391.

Ce nombre inclut tous les logements pour lesquels un contrat est effectivement signé avec le propriétaire, qu'ils soient occupés par des locataires ou vides de façon temporaire (mutation,

fin de travaux). Pour les statistiques reprises dans les Rapports Annuels jusqu'en 2022, l'ASIS renseignait le parc de logements effectivement mis en location au 31/12 de chaque année, qui ne recouvrait jamais exactement les logements reconnus par la Région et comptant comme base de calcul pour le subside de l'année suivante. A partir du présent Rapport d'Activités, ce tableau reflète exactement la situation du parc de logements gérés au 30/09 de chaque année, validé par la Région pour le calcul du subside de l'année suivante.

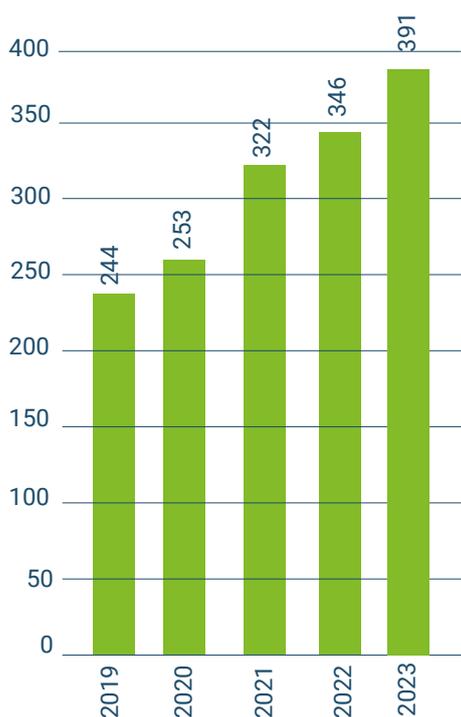
Communes	Studios	App 1 ch	App 2 ch	App 3 ch	App 4 ch	App 5 ch	App 6 ch	M2CH	M3CH	M4CH	M5CH	TOTAL
1000	4	5	6	3	3	3					2	26
1020	0				1							1
1030	85	60	82	62	17	3		1	2	8	1	321
1040				3								3
1050		5	3	2								10
1070			1									1
1080	1				2	1	1			1		6
1120		1										1
1140		8	3	1					1			13
1200	2			1								3
1210	1	1	3	1								6
Total	93	80	98	73	23	7	1	1	3	9	3	391

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

L'ASIS a exercé un droit d'emphytéose sur 35 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 2019



Si l'on prend en considération la période 2019-2023, le parc présente un solde net positif de 147 unités soit près de 61 % d'augmentation. Comme repris en page 27, ce chiffre reflète la situation du parc de logements gérés au 30/09.

Le parc de l'ASIS est donc en évolution permanente.

Sous l'impulsion/ambition du Conseil d'administration, le parc immobilier est amené à doubler de taille dans le cours de la législature et il en prend bien la direction. Aux nouvelles entrées de cette année s'ajoute encore un contrat - signé en 2019 avec un investisseur privé - qui permettra de faire entrer 49 logements supplémentaires d'ici à la fin 2025, dont 33 seront du 2 chambres et plus et dont les travaux ont enfin pu démarrer en décembre 2023.

A ces projets d'envergure s'ajoutent bien entendu des prises en gestion

« classiques » régulières et en constante augmentation auprès de propriétaires privés souhaitant confier la gestion de leur bien à une AIS, ou arrivant via le mécanisme des contrats de quartier.

3.3.1. Biens entrants en 2023

Nombre de biens entrants : 47 logements

Rue du Saphir, rdc, SCHAERBEEK
Quai des Usines, 3 ^{ème} étage, BRUXELLES
Boulevard Léopold III, 11 ^{ème} étage, SCHAERBEEK
Rue François-Joseph Navez, 1 ^{er} étage, BRUXELLES
Rue François-Joseph Navez, 3 ^{ème} étage, BRUXELLES
Avenue du Diamant, maison, SCHAERBEEK,
Avenue Paul Deschanel, 5 ^{ème} étage, SCHAERBEEK
Rue Docteur Elie Lambotte, 3 ^{ème} étage, SCHAERBEEK
Avenue du Diamant, SCHAERBEEK
Avenue des Cerisiers, 3 ^{ème} étage, WOLUWE SAINT LAMBERT,
(3 logements) Rue Joseph Van Camp, SCHAERBEEK,
Rue du Pavillon, 2 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
(3 logements) Rue de la Prairie, SCHAERBEEK,
Avenue Paul Deschanel, maison, SCHAERBEEK,
Boulevard Reyers, 3 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
Rue Vondel, 2 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
Rue Gaucheret, 13 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
Avenue Eugène Plasky, 7 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
Allée des Freesias, 1 ^{er} étage, SCHAERBEEK,
Rue Renkin, 1 ^{er} étage, SCHAERBEEK,
Rue Stephenson, maison, SCHAERBEEK,
Boulevard Reyers, 3 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
Avenue Rogier, 3 ^{ème} étage, SCHAERBEEK,
(14 logements) Rue Masui, BRUXELLES
(5 logements) Boulevard du Jubilé, MOLENBEEK
Boulevard Wahis, 1 ^{er} étage, SCHAERBEEK

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 sont âgés et parfois désemparés devant les exigences et les aléas de la gestion locative ;
- Ils souhaitent en tant que propriétaires bailleurs bénéficier des primes majorées 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 eu des expériences négatives sur le marché privé ;
- Ils ont déjà un bien en gestion chez nous et sont heureux de leur choix !

3.3.2. Biens sortants en 2023 :

Nombre de biens sortants : 2 logements

Adresse des biens	Nature du bien
Rue Lesnino	1 studio – vente du logement
Allée des Freesias	1 appartement – vente du logement

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

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

L'équipe technique est gérée par le responsable technique qui supervise :

- Deux gestionnaires,
- Une assistante administrative,
- Un responsable chantier,
- De un à trois ouvriers polyvalents, mis à disposition par le CPAS, sous convention articles 60,
- De façon ponctuelle, un stagiaire.

Les deux gestionnaires techniques se partagent différentes fonctions, l'un étant plus spécialisé dans les problèmes de chauffage et l'autre dans la supervision globale des logements (énergie, nettoyage).

L'assistante administrative complète ce pôle et est chargée de recevoir les appels et demandes des locataires, d'encoder les interventions techniques qui en découlent, d'assurer les encodages pour le suivi des entretiens ainsi que de prendre contact avec les locataires et les fournisseurs.

Depuis 2023, compte tenu de la croissance du parc, l'équipe technique met progressivement en place des contrats cadre dans le respect des règles des marchés publics (entretiens de chaudières, sociétés de nettoyage, ...) afin de gagner en efficacité et en régularité.

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 fréquemment 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 dégâts 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 logements nouvellement pris en gestion

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, sous certaines conditions, un soutien financier équivalent à +/- 3 mois de loyer si le bien est situé sur la commune de Schaerbeek.

De plus, suite à la suppression de la prime chaudière régionale en 2023, le conseil d'administration de l'ASIS a décidé d'offrir une prime de 500€ aux propriétaires faisant le choix de remplacer leur ancienne chaudière par un nouveau modèle plus performant lorsque le bien est situé sur la commune de Schaerbeek.

3.5. Le vide locatif :

Le vide locatif a été extrêmement bien maîtrisé en 2023, notamment grâce :

- A la stabilisation de l'équipe des gestionnaires locatifs et au renforcement et réorganisation du service technique ;
- A la collaboration avec les Services Sociaux Partenaires ;
- A la mise en place d'une clause de progressivité pour la mise en location des grands immeubles ;
- A la négociation avec les propriétaires lors des prises en gestion ;
- A la réduction du nombre de mutations ;
- A la mise en place de baux initiaux de courte durée (6 mois) lors d'un premier contrat, spécialement pour les locataires reconnus comme fragilisés par notre arrêté ;

→ A l'amélioration de la coordination et du suivi interne, sur base de l'expérience acquise.

Pendant 2023, l'ASIS a réalisé un total de 49 attributions de logements (dont 14 aux candidats de la liste ASIS, 10 mutations, et 25 par les Services Sociaux Partenaires) sur un parc qui a atteint 391 logements en gestion.

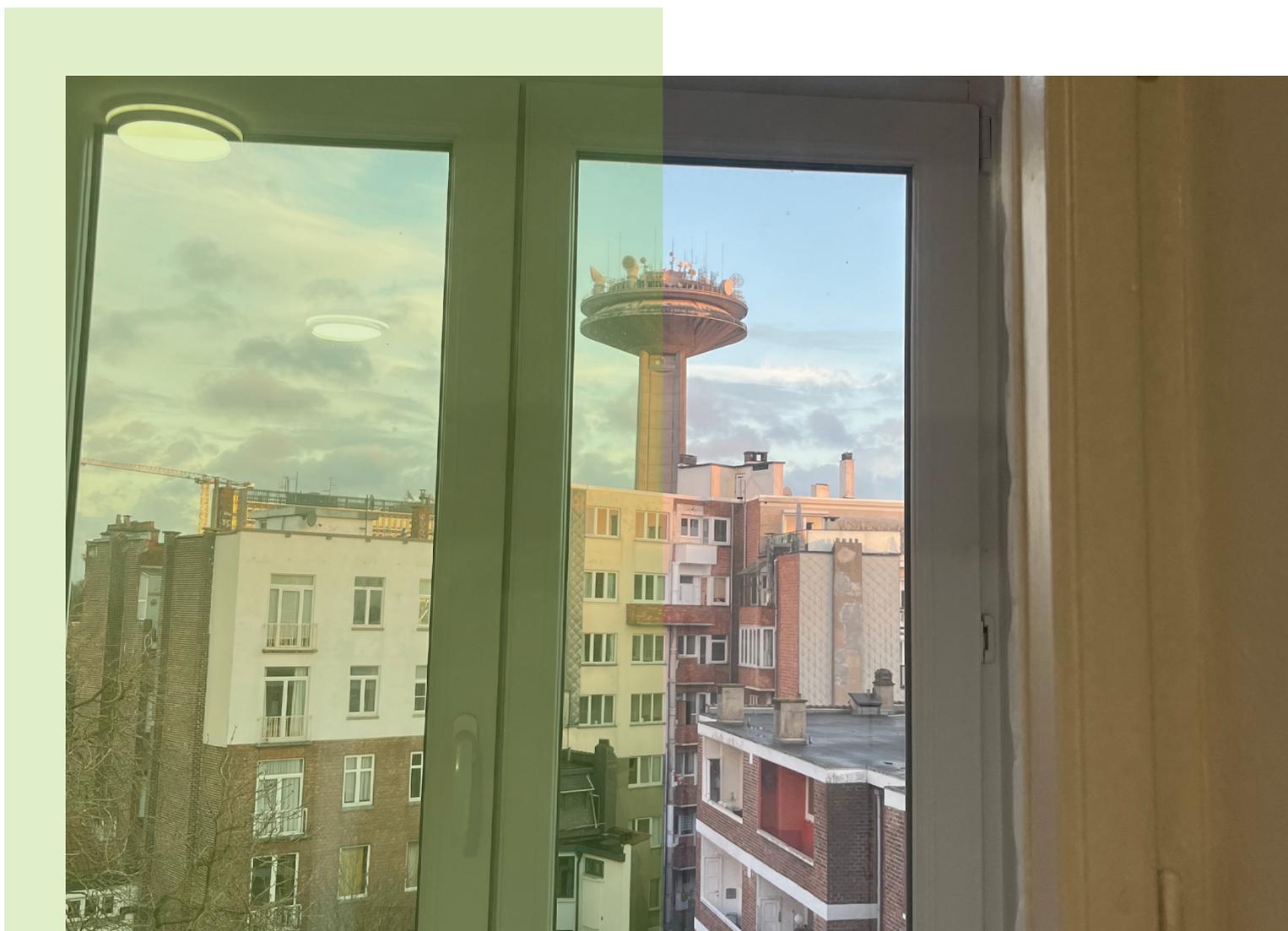
Les attributions ont donc concerné un peu plus de 12 % du parc locatif.

Le montant total du coût du vide locatif en 2023 a été de 15 608,10 €.

Le montant total des loyers sortants a été de 2 728 117,02 €.

L'impact du vide locatif est donc de 0,57 % par rapport au montant des loyers payés aux propriétaires.

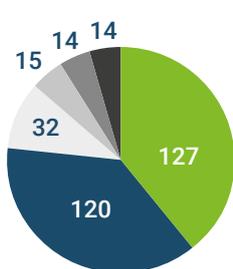
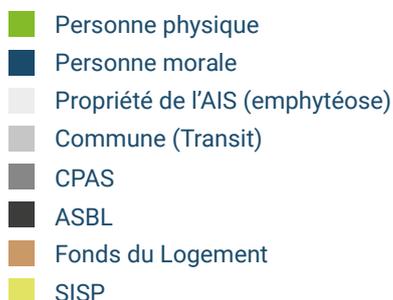
Ceci permet d'apprécier la très bonne maîtrise du vide locatif, qui est extrêmement contenu et démontre aussi la capacité de l'équipe à anticiper et coordonner l'ensemble des tâches liées aux différents mouvements du parc.



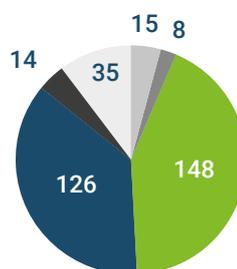
LES PROPRIÉTAIRES



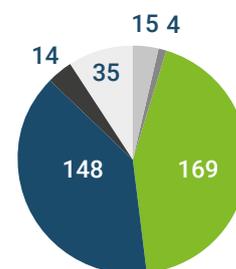
4.1. Profil des propriétaires par logement :



2021
Total = 322



2022
Total = 346



2023
Total = 391

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.



5.1. Les locataires :

5.1.1. Nombre total de ménages :

En 2023, le nombre de ménages ayant occupé nos logements était de 331.

5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS

Au total, 830 personnes occupent un logement géré par l'ASBL.

5.1.3. Profil des locataires

Leur composition de ménage :

Composition	2023		2019		2020		2021		2022	
	Nb	% / total								
1 adulte	166	50,15	53	27,46	85	34,83	147	50,17	151	48,55
1 adulte + 1 enfant	19	5,74	26	13,47	23	9,42	19	6,48	15	4,82
1 adulte + 2 enfants	25	7,55	20	10,36	29	11,88	22	7,51	25	8,04
1 adulte + 3 enfants	27	8,16	15	7,77	24	9,83	25	8,53	29	9,32
1 adulte + 4 enfants	12	3,63	5	2,59	14	5,73	12	4,10	10	3,22
1 adulte + 5 enfants	5	1,51	2	1,03	2	0,82	2	0,68	4	1,29
2 adultes	10	3,02	15	7,77	9	3,7	10	3,41	9	2,89
2 adultes + 1 enfant	8	2,42	12	6,21	7	2,86	11	3,75	9	2,89
2 adultes + 2 enfants	15	4,53	13	6,73	15	6,14	15	5,12	15	4,82
2 adultes + 3 enfants	12	3,63	12	6,21	14	5,73	9	3,07	11	3,54
2 adultes + 4 enfants	10	3,02	8	4,14	7	2,86	9	3,07	9	2,89
2 adultes + 5 enfants	6	1,8	5	2,59	8	3,27	5	1,71	7	2,25
2 adultes + 6 enfants	2	0,6	3	1,55	2	0,82	0	0,00	2	0,64
3 adultes	2	0,6	1	0,52	3	1,23	2	0,68	3	0,96
3 adultes + 2 enfants	2	0,6	0	0	1	0,41	0	0	3	0,96
3 adultes + 3 enfants	1	0,3	2	1,03	0	0	3	1,02	1	0,32
3 adultes + 4 enfants	1	0,3	0	0	1	0,41	0	0,00	1	0,32
4 adultes	1	0,3	1	0,52	0	0	1	0,34	1	0,32
4 adultes + 1 enfant	1	0,3					1	0,34	1	0,32
4 adultes + 2 enfants	1	0,3								
5 adultes + 1 enfant	1	0,3					1	1,08	1	0,32
5 adultes + 2 enfants	1	0,3					1	0,36	2	0,64
6 adultes + 1 enfant	2	0,6					1	0,36	1	0,32
7 adultes	1	0,3					1	0,36	1	0,32
Total	331	100	193	100	244	100	293	100	311	100

Leur source principale de revenus :

Les locataires bénéficiant d'un revenu de travail représentent 22,35 % 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	2023		2019		2020		2021		2022	
	Nb	% / total								
RIS	102	30,82	91	37,3	68	24,20	89	30,38	93	29,9
Salaire/indépendant	73	22,05	60	24,6	62	22,06	68	23,21	72	23,15
Chômage	42	12,69	45	18,44	32	11,39	40	13,65	40	12,86
Pension	37	11,18	15	6,14	35	12,46	38	12,97	36	11,58
Allocation de handicap	18	5,44	10	4,1	12	4,27	12	4,1	15	4,82
Allocation de handicap + salaire	1	0,3							1	0,32
Mutuelle	37	11,18	23	9,42	32	11,39	34	11,6	33	10,61
CPAS	11	3,3			11	3,91	11	3,75	10	3,22
Mutuelle + CPAS	1	0,3			1	0,36	1	0,34	1	0,32
Autres	8	2,4			1	0,36			9	2,90
Non connu	1	0,3			25	9,61			1	0,32
	331	100 %	244	100 %	279	100	293	100 %	311	100 %

Nombre de ménages entrés :

En 2023, l'ASIS a pu loger 49 nouveaux ménages dans :

- 16 studios ;
- 6 logements 1 chambre ;
- 12 logements 2 chambres ;
- 8 logements 3 chambres ;
- 5 logements 4 chambres ;
- 2 logements 5 chambres.

Nombre de mutations :

En 2023, l'ASIS a autorisé 10 mutations. Il s'agit de ménages qui ont eu la possibilité de déménager vers un logement – plus grand ou plus petit – adapté à leurs nouveaux besoins.

Nombre de locataires sortis :

En 2023, 36 ménages ont quitté leur logement à l'ASIS ou ont changé de logement au sein de l'ASIS.

Motifs des départs :

Motif	2023		2019		2020		2021		2022	
	Nb	% / total								
Convenance personnelle	8	22,5	7	17,07	4	7,69	5	10,42	15	30
Transfert interne, mutation	10	28	4	9,76	21	40,38	31	64,58	10	20
Expulsion, cloche de bois	2	5,5	10	24,39	5	9,62	4	8,33	3	6
Logement social	6	16,5	6	14,63	6	11,54	2	4,17	9	18
Achat d'un logement	2	5,5	1	2,44	3	5,77	1	2,08	3	6
Autre AIS	2	5,5	4	9,76	7	13,46	4	8,33	3	6
Contrat ASIS non renouvelé	4	11	8	19,51	4	7,69	1	2,08	5	35,29
Décès du locataire	2	5,5	0	0	1	1,92	0	0	2	4
Départ vers un home	0	0	1	2,44	1	1,92	0	0	0	0
TOTAL	36	100 %	41	100 %	52	100 %	48	100 %	50	100 %

5.1.5. Type d'accompagnement social :

Afin de s'assurer qu'un suivi social efficient des locataires soit effectué, quand des services sociaux soutiennent une demande de logement introduite par un candidat, le futur locataire signe une convention d'accompagnement social avec ceux-ci et avec l'ASIS. Par ladite convention, l'association s'engage à effectuer un suivi social de la personne ou du ménage après son entrée dans le logement et le locataire s'engage également à accepter que les informations qui concernent son dossier soient échangées entre l'ASIS et le service social partenaire.

Missions prioritaires des services sociaux partenaires:

- 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,...) ;
- L'accompagnement et le suivi du locataire dans ses besoins spécifiques.

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 troubles de voisinage, etc. L'intervention d'un intermédiaire ayant connaissance du dossier peut permettre de débloquer ce type de situations ;
- pour un suivi psychosocial, voire médical, de certains locataires.

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	2023		2019		2020		2021		2022	
	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total	Nb	% / total
Sans	217	54,54	142	59,16	225	80,80	224	76,45 %	214	68,81
CPAS Schaerbeek	23	39,82	93	38,11	10	3,60	7	2,39 %	11	3,54
Autre association	91	3,03	2	0,82	44	15,70	62	21,16 %	86	27,65
Autre CPAS	0	2,59	7	2,86	0	0	0	0	0	0
TOTAL	331	100 %	244	100	279	100 %	293	100 %	311	100 %

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, la prévention des litiges, une meilleure gestion

financière et un gain de temps pour l'équipe technique en cas de demande d'intervention.

Fin 2023, l'ASIS a accueilli, pendant 3 mois, une stagiaire assistante sociale, Océane. Même si la durée de son stage n'a pas permis un suivi long terme des locataires, sa présence a apporté un réel plus à l'ASIS. Océane a effectué des visites à domicile dans une série de logements identifiés en équipe comme étant ceux dans lesquels les plus gros

problèmes se posaient – manque d'entretien du logement, troubles de voisinage, surconsommations, encombrants dans les communs, ... Le statut particulier de sa fonction lui a permis un contact différent avec les locataires, plus « aidant », et les fiches de visites à domicile qu'elle a remplies permettront d'avoir une vue plus claire des évolutions de chaque situation lors des prochaines visites annuelles effectuées par les gestionnaires locatifs.

5.2. Les occupants du transit :

Rue Liedts

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	Solution trouvée
Studio	REZ	9 mois	1A	CPAS	SALAIRE	1/06/23	en cours	
1 CH	1 ^{er}	vide locatif annuel						
3 CH	2 et 3 ^{ème}	24 mois	2A+5E	CPAS	CHOMAGE	21/02/22		JUSTICE

Rue Liedts

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source Revenus	Date Entrée	Date sortie	
1 CH	REZ	13 mois	1A	CPAS	CPAS	1/12/22	en cours	
2 CH	1 ^{er} étage	14 mois	2A	CPAS	CPAS	13/06/22	5/09/23	autre logement
2 CH	2 ^{ème} étage	6 mois	2A+3E	CPAS	CPAS	13/06/22	26/09/23	autre logement

Rue Rogier

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	Solution trouvée
4 CH	Duplex Rez	5 mois	2A+6E	ASIS	SALAIRE	4/10/23	en cours	ANCIEN LOG ASIS
2 CH	2 ^{ème} étage	vide locatif annuel						

Rue Waelhem

Logements	Étage	Temps d'occupation	Composition Ménage	Suivi Social	Source revenus	Date Entrée	Date sortie	Solution trouvée
APT1	REZ	1 mois	1A	CPAS	MU-TUELLE	15/12/22	31/01/23	LOGEMENT SOCIAL
APT 3+4	1 ^{er} étage	18 mois et en cours	1A+3E	CPAS	CPAS	6/07/22	EN COURS	JUSTICE
APT 5	1 ^{er} étage	16 mois	1A	ASBL REPR	SALAIRE	1/09/22	31/12/23	AUTRE LOGEMENT
APT 6+7	2 ^{ème} étage	4 mois	1A+3E	RENOVAS	MU-TUELLE	15/03/23	8/07/23	AUTRE LOGEMENT
APT 8	2 ^{ème} étage	11 mois	1A	RENOVAS	SALAIRE	15/03/23	15/02/24	Logt ASIS
APT 9	3 ^{ème} étage	Vide locatif annuel						
APT 10	3 ^{ème} étage	11 mois	1A+1E	RENOVAS	SALAIRE	15/03/23	en cours	Logt ASIS

LES CANDIDATS LOCATAIRES

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

Depuis le 1^{er} 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, Housing First), 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.

Pour les logements 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.

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 priorités, 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 2023, le nombre de ménages candidats locataires sur la liste d'attente est de 67 ménages valablement inscrits.



Evolution du nombre de ménages candidats depuis 2015

Année	Nombre de ménages candidats
2016	657
2017	759
2018	396
2019	316
2020	236
2021	167
2022	97
2023	67

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.

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 sélectionnés 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 par 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 simplement 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	5	7,5 %
2	2	0	2	3 %
2	1	1	2	3 %
3	1	2	2	3 %
3	3	0	1	1,5 %
3	2	1	1	1,5 %
4	4	0	3	4,5 %
4	1	3	1	1,5 %
4	2	2	5	7,5 %
4	3	1	4	6 %
5	1	4	3	4,5 %
5	2	3	9	13,5 %
5	3	2	5	7,5 %
5	4	1	1	1,5 %
5	5	0	1	1,5 %
6	1	5	1	1,5 %
6	2	4	9	13,5 %
7	2	5	6	9 %
7	3	4	1	1,5 %
7	4	3	1	1,5 %
8	2	6	1	1,5 %
8	4	4	1	1,5 %
9	3	6	1	1,5 %
10	2	8	1	1,5 %

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

TYPE DE REVENUS	NOMBRE MENAGES	% MENAGES
Allocation Pers. Handicap.	3	4,5 %
Autres	2	3 %
Chômage	10	15 %
Chômage + CPAS	0	0 %
CPAS	15	22,5 %
Mutuelle	4	6 %
Mutuelle + Chômage	1	1,50 %
Pension	0	0,0 %
Travail	20	30 %
Travail + Chômage	12	18 %
Travail + CPAS	0	0
	67	100 %

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 ren-

contres 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 par-

fois même réorientés vers un service de médiation de dettes pouvant les aider au mieux.

7.2. Au 31/12/2023 : 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 insolubles, locataires décédés sans succession...)

→ Créances locatives non-douteuses = 132.217,07 €
soit 6.5 % du total de l'actif circulant (2.017.552,80 €)
soit 4.6 % du chiffre d'affaires (2.893.262,06 €)

→ Créances douteuses = 90.436,70 €
soit 4.5 % du total de l'actif circulant (2.017.552,80 €)
soit 3.1 % du chiffre d'affaires (2.893.262,06 €)

→ Dotation aux créances douteuses = 28.441,67 €
soit 1.4 % du total de l'actif circulant (2.017.552,80 €)
soit 1 % du chiffre d'affaires (2.893.262,06 €)

→ Créances irrécupérables = 12.188,38 €
soit 0.6 % du total de l'actif circulant (2.017.552,80 €)
soit 0.4 % du chiffre d'affaires (2.893.262,06 €)

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.

ÉTAT DES LIEUX DES PROCÉDURES JUDICIAIRES EN COURS OU ACHEVÉES

8.1. Avec des propriétaires :

RAS

8.2. Avec des locataires :

- 1030 Schaerbeek, décès du locataire, Requête ASIS en vue de libérer la garantie locative, jugement favorable ;
- 1030 Schaerbeek, Requête ASIS, jugement favorable ;
- 1000 Bruxelles, Requête ASIS, jugement favorable ;
- 1030 Schaerbeek, Requête ASIS, jugement favorable ;
- 1030 Schaerbeek, Requête locataire, contestation ETLIS, recherche d'accord avec le CPAS ;
- 1030 Schaerbeek, requête ASIS, accord avec le CPAS prise en charge des loyers par le CPAS ;
- 1030 Schaerbeek, décès du locataire, Requête ASIS en vue de libérer la garantie locative, jugement favorable ;
- 1000 Bruxelles, requête ASIS, jugement favorable ;
- 1000 Bruxelles, requête ASIS, jugement favorable.



LES LOGEMENTS DE TRANSIT

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, les logements de transit situés rue Waelhem, d'abord 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. Ceux-ci sont situés rue Rogier ainsi que rue Liedts. L'immeuble de la rue Rogier comprend 2 logements dont 1 duplex (4 chambres et 2 chambres). Celui de la rue Liedts comprend 3 logements dont 1 duplex (studio, 1 chambre et 3 chambres).

L'autre logement de la rue Liedts comprend 3 logements (1 chambre et 2 logements 2 chambres).

9.2.1. Waelhem

- 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) Appart.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 : Liedts – Rogier – Liedts

Le Conseil communal du mois de septembre 2013 a chargé l'agence de la gestion de 8 logements de transit supplémentaires sur base d'un contrat de location. Ceux-ci sont situés rue Rogier et rue Liedts. L'immeuble de la rue Rogier comprend deux logements dont un duplex (4 chambres et 2 chambres). Celui de la rue Liedts comprend trois logements dont un duplex

(studio, 1 chambre et 3 chambres). L'autre logement de la rue Liedts comprend trois logements (1 chambre et 2 logements 2 chambres). L'attribution de ces logements passe par le CCLT suivant les mêmes conditions que ceux de la rue Waelhem.

A l'instar des logements de transit de la rue Waelhem, 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 2023, 37 personnes (adultes et enfants) 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 assistant sociaux du CPAS de Schaerbeek (cellule logement).

HMS (HOUSING MANAGEMENT SYSTEM)

Le basculement de toutes les données de l'ASIS vers HMS était un objectif fixé pour 2023 et a été globalement atteint. Il reste quelques informations à encoder, mais HMS est devenu le seul logiciel utilisé par l'équipe pour l'encodage de toutes les nouvelles données. HMS est notre outil de travail, la source de toutes les informations et l'équipe le maîtrise de mieux en mieux.

Il permet également l'encodage des incidents techniques, facilitant l'orga-

nisation du travail de la régie, des incidents liés à l'éducation au logement ou des suivis de visites à domicile.

Quelques points spécifiques restent à adapter dans le programme par Paradigm, comme les nouvelles règles d'indexation (ordonnance d'octobre 2023) ou les modifications liées à la révision de l'arrêté organisant les AIS (prévu en mars/avril 2024) pour qu'il soit tout à fait opérationnel, mais dans son état actuel, il est bien exploité par l'équipe.

FileMaker a néanmoins été maintenu dans une version allégée et uniquement pour consultation, afin de répondre également aux obligations légales imposant de garder une trace de toute transaction durant un délai allant de 3 à 10 ans en fonction des cas.





Schaerbeek, juin 2024

Guillaume Le Mayeur, Président

Paola Michialino, Directeur

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 30
- Bilan et comptes de résultats au 31/12/2023