

2017

Rapport Annuel

COMME
CHEZ *toi*

COMME
CHEZ *toi*

Agence Immobilière Sociale
Rue Vandermeersch 53 - 1030 Bruxelles
T. +32 (0)2 230 36 14
ais@commecheztoi.org
www.commecheztoi.org

Rédaction : Grace Faes
Virginia Piludu
Graphisme : Lionel Masslovsky

1.	CONSIDERATIONS SUR LES AGENCES IMMOBILIERES SOCIALES	5
2.	INTRODUCTION	7
3.	LOIN DES CHIFFRES, PETIT APERÇU DU QUOTIDIEN	8
4.	LIGNE DU TEMPS	16
5.	PRESENTATION DE COMME CHEZ TOI	18
5.1	Identification	18
5.2	Administration interne	18
5.3	Conventions et partenariats structurels	19
6.	GESTION FINANCIERE	20
6.1	Analyse des comptes et bilan	20
6.2	Gestion de la comptabilité	20
6.3	Sources de financement	20
7.	PARC LOCATIF	21
7.1	Nombre de logements et répartition géographique	21
7.2	Nombre de propriétés propres, d'emphytéoses et de locations	23
7.3	Fluctuation du parc pendant l'année	23
7.4	Gestion technique et entretien des logements	30
7.5	Rénovation et remises en état des logements	30
7.6	Prime à la rénovation et prime énergie	31
7.7	Vide locatif	32
8.	PROPRIETAIRES	33
8.1	Profil des propriétaires	33
8.2	Type de contrats signés	33
8.3	Activité de prospection	33
8.4	Procédures de contentieux avec les propriétaires	33
9.	LOCATAIRES	34
9.1	Nombre total de ménages	34
9.2	Profil des locataires	34
9.3	Flux des locataires	34
9.4	Accompagnement social interne	37
9.5	Partenariats et accompagnement social externe	37
9.6	Education au logement	39
9.7	Constitution de la garantie locative	39
9.8	Procédures judiciaires dans l'année	39
10.	CANDIDATS LOCATAIRES	40
10.1	Procédure d'inscription et d'attribution des logements	40
10.2	Nombre de candidats locataires inscrits	40
10.3	Gestion de la liste d'attente et délais d'attente	40
11.	GESTION DES CREANCES LOCATIVES	41
11.1	Méthode de suivi des impayés	41
11.2	Taux de créances locatives, douteuses et irrécupérables	41
12.	LES LOYERS	43
13.	LA FEDERATION DES AIS	45
14.	CONCLUSIONS ET OBJECTIFS FUTURS	46
15.	EN BREF	48
16.	BILAN ET COMPTES DE RESULTAT	50



255

personnes logées

1. Considérations sur les agences immobilières sociales

A l'approche des 20 ans du secteur, Comme Chez Toi essaie de prendre un peu de recul.

Depuis peu, les agences immobilières sociales sont confrontées à la gestion d'immeubles neufs de grande taille. Si par le passé, nos logements étaient principalement isolés, répartis de manière anonyme dans le bâti bruxellois, la tendance évolue avec l'arrivée sur le marché de projets immobiliers neufs d'importance. Les faibles rendements des produits financiers, les taux d'intérêts toujours très bas, les différents incitants fiscaux (TVA à 12%, la récente exonération du précompte immobilier, etc.) sont autant de facteurs dont nous récoltons à proprement parler les fruits. Après construction, ces nouveaux immeubles sont soit conservés dans le patrimoine du promoteur, soit revendus, à la découpe à des investisseurs particuliers séduits par la sécurité de revenu et le rendement garanti par la présence contractualisée de l'agence immobilière sociale. Où les agences immobilières sociales deviennent un outil de rentabilité financière.

Les publicités alléchantes fleurissent. Certains promoteurs n'hésitent pas à vanter un rendement de 3% sur toute épargne investie dans l'immobilier assortie d'une gestion par agence immobilière sociale. Doit-on s'en inquiéter ou le voir comme une opportunité? La tendance perdurera-t-elle?

Notre métier évolue. Le petit propriétaire bon père de famille ayant un ou deux appartements dans le bâti bruxellois ancien fait place aux promoteurs. Comment le secteur va-t-il négocier de manière unie et concertée avec ces nouveaux propriétaires? Comment résister à la pression haussière faite sur les loyers que pratiquent les agences immobilières sociales? Comment ne pas faire oublier aux hommes et femmes de terrain que garantir des loyers maxima est incompatible, à défaut d'autres sources de subsides, avec des finances saines? Est-il d'ailleurs souhaitable que les fonds publics supplémentaires alloués par les pouvoirs communaux à certaines agences immobilières sociales servent ainsi indirectement ce type d'investisseurs? Est-ce une dépense publique pertinente? Comment obtenir une réelle mixité dans la taille de ces nouveaux logements? Comment garantir à nos locataires un habitat à échelle humaine et conviviale sans basculer dans les travers et les difficultés du logement social?

Ces produits d'investissement, clé sur porte, gestion incluse, rendent otage les propriétaires et les agences immobilières sociales les uns des autres. Un peu comme un mariage arrangé, les parties sont ainsi contractuellement liées sans avoir pu se connaître. Lorsqu'un investisseur met en vente, à la découpe, un complexe immobilier d'une centaine d'appartements, gestion comprise et rendement garanti; une petite centaine d'épargnants vont déplacer leur épargne bancaire devenue inutile vers ce placement immobilier. Il est réducteur de ne

considérer la gestion d'un bien immobilier par une agence immobilière sociale que du point de vue des garanties légales ou de la rentabilité financière. C'est oublier que l'agence immobilière sociale est comme l'église au milieu de village, qu'elle est l'intermédiaire entre propriétaire et locataire. Elle sécurise l'un, se porte garant pour l'autre et joue le moyen terme entre les deux. Les relations humaines n'auraient-elles aucun impact dans cette gestion?

Prendre position, répondre à ces questions de manière tranchée n'est pas aisé, peut-être simplement impossible à ce stade, ni même souhaitable.

Les pouvoirs publics et les agences immobilières sociales ne peuvent cependant occulter les modifications profondes du secteur. Si les agences immobilières sociales sont amenées à gérer des complexes immobiliers de plus grande ampleur, le travail d'accompagnement social et du vivre ensemble se complexifiera inévitablement. Des moyens supplémentaires, des compétences nouvelles seront nécessaires.

Pour faire face à ces mutations le secteur doit rester cohérent, viser l'efficacité en soupesant avec justesse les besoins en logements de qualité à prix abordable, la pérennité du secteur, l'éthique de notre travail, son impact social et le coût à charge de la collectivité!

Enfin, si la rentabilité financière pousse indubitablement vers la production de petites unités de logements et malgré le fait que certains projets neufs contiennent parfois une proportion raisonnable de grands logements, les besoins des familles nombreuses restent insatisfaits. Les délais d'attente pour l'obtention d'un grand logement sont infinis. Certaines familles nombreuses sont candidates locataires depuis 2010....

+17

logements



2. Introduction

Progression, rénovation et ... agrandissement de l'équipe!

17 nouveaux logements sont arrivés dans notre parc, tandis que 7 logements nous quittent. 2017 se termine avec 146 logements en gestion. Plus que la progression du parc de logements (12,5% en valeur absolue), cette année a permis à Comme Chez Toi de se structurer solidement en vue d'absorber la progression passée et d'aborder avec sérénité celle à venir.

A cette fin, la rénovation de nos bureaux s'est poursuivie par le deuxième étage et la création de nouveaux espaces de travail. L'ensemble de notre bâtiment arrière est maintenant rénové. En plus des emplois pourvus en cette fin d'année 2017, nous pouvons encore accueillir trois postes de travail administratifs supplémentaires. De quoi voir venir...

Le poste de gestionnaire technique a été ouvert. Approchant de la barre des 150 logements en gestion, ce poste était devenu indispensable. En plus de l'organisation du planning de notre ouvrier et de son travail, du suivi de tous les petits tracas quotidiens (fuites, pannes chauffage, etc.), il s'agit de façon structurelle d'accompagner les propriétaires dans les projets de rénovation plus complexes ou très fréquemment dans la mise aux normes de leurs installations (nouvelle chaudière, comparaison des devis, montage des dossiers primes-réno, primes énergie, etc).

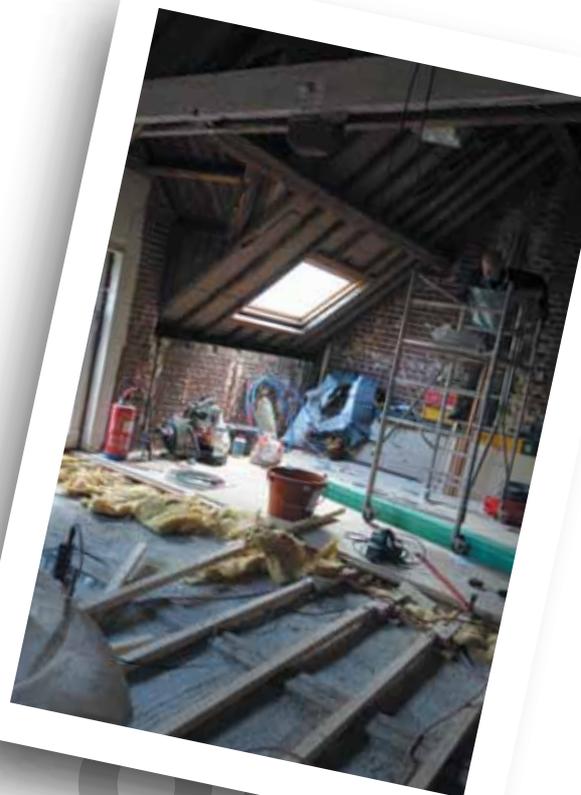
Exonération du précompte immobilier

Beau soutien au secteur que la nouvelle exonération de précompte immobilier apportée aux propriétaires qui confient leur bien à une agence immobilière sociale! Cette nouvelle mesure est simple et efficace! Rien à redire! Bravo!

Subsides et Vademecum

Cette année, petit fait marquant et facilitateur de notre travail: les subsides 2018 ont été liquidés aux agences immobilières sociales dans des délais jamais vus! Merci à Bruxelles Logement et au Cabinet pour cet effort fructueux dont nous étions demandeurs depuis plus de dix années...

Sans rentrer dans des considérations ultra-techniques, 2017 a également vu aboutir les négociations sur le Vademecum établi par Bruxelles Logement et le secteur. La concertation et le dialogue ont primé.



précompte
immobilier

3. Loin des chiffres, petit aperçu du quotidien

Des propriétaires heureux...

Brussels le 22 ^{Mars} 2017

Chère Grace

J'apprécie vraiment beaucoup la façon dont comme chez toi envisage sa mission et, tout simplement, travaille - je suis heureuse de collaborer avec vous

(et par ailleurs, j'estime et dés surtout qu'un investissement dans l'immobilier confié à une AIS c'est vraiment la plus cool des façons de faire fructifier son petit capital...)

Bravo donc et merci pour l'opération menée cet hiver -
Puisque tu en parles je

Sujet : Re: 21 Hoedemaekers - nouveaux châssis
De : Rudy [REDACTED]
Date : 03-02-17 17:19
Pour : Comme Chez Toi <ais@commecheztoi.org>

oui effectivement nous avons été voir les travaux, nous sommes satisfait et très content de vos service et aussi je tiens a vous signaler que le Monsieur qui occupe l'appartement est très sympathique et très ordonné appartement très propre
j'effectue le paiement lundi et encore un très grand merci

Sujet : [REDACTED] 1030 Schaerbeek
De : katy [REDACTED]
Date : 12-01-17 13:28
Pour : "info@commecheztoi.org" <info@commecheztoi.org>

Bonjour,

Je suis très heureuse de pouvoir concrétiser mon projet de louer ma petite maison à une AIS et espère que les personnes qui y logeront s'y sentiront bien.

Suite à notre échange téléphonique de ce midi et à votre proposition reçue hier, voici mes coordonnées afin de préparer le contrat de location :

Les locataires s'organisent

20-10

Suite à un problème dans la colonne principale des cuisines veuillez ne

Jusqu'à pas utiliser l'eau des cuisines SUP!!!

Lundi.

Si cette condition n'est pas respectée l'eau sera malheureusement coupée.

Merci d'avance pour votre compréhension.

Charte SDB

- 1) Ne pas laisser couler l'eau.
Quand-on prend une douche,
on se mouille, on coupe l'eau pour
se savonner, ensuite on ouvre l'eau
pour se rincer!
- 2) Rincer le lavabo après usage.
- 3) Ranger : brosse, brosse à dents,
peigne, gel, etc....
- 4) Remettre en place ce que
l'on bouge.

Des locataires soulagés

Sujet : [REDACTED] panne sonnettes
De : [REDACTED]
Date : 13-12-17 16:12
Pour : "ais@commecheztoi.org" <ais@commecheztoi.org>

Bonjour

J'accuse réception de cet email et du courrier relatif au precompte immobilier et je remercie Mme GRACE, Mme PILUDU, et toute votre équipe pour tous vos efforts et démarches pour défendre nos droits de locataire en général, et pour cette belle petite manne en particulier, qui vient à moment des plus opportuns.

Bien à vous.

(2)

Bonjour et bienvenue!

Comme je l'ai écrit à Virginie Ridulu de l'AIS, le compteur individuel d'eau a été installé et raccordé. Il se trouve dans la 2^eme cave (j'ai mis une étiquette dessus). Vous (ou l'AIS) pouvez le mettre à votre nom dès mardi (moi l'étiquette VIVAQUA sur le compteur).

Il y a une fissure sur le carrelage derrière la toilette que nous allons faire changer dans quelques semaines. Nous nous tiendrons au courant de la date.

Le syndic de l'immeuble est OKTAY FILIPOV, il vit au rez-de-Chaussée et son n° est le 0489/54.41.05. Nous nous confions notre appartement que nous avons rénové comme si c'était pour nous et nous souhaitons un bon aménagement. Cordialement,
Yasmine



Mêmes les locataires font notre pub!

Remarques éventuelles	Veuillez indiquer ci-dessous toutes précisions utiles à l'AIS:
	Un les prix exponentiels des loyers dans la région
	Bruxelloise j'ai aussi un ami locataire de votre agence
	il est très satisfait des prix ainsi que des services de
	vostra agence. C'est la raison qui m'a poussé de déposer ma demande d'un logement de votre agence.

Bonnes et mauvaises surprises

Notre quotidien est souvent émaillé de belles choses. Parfois aussi la réalité se montre plus dure et décevante. Taire ces difficultés serait un mensonge par omission. Comment vous décrire notre surprise lorsque nous sommes tombés sur deux malheureuses tortues d'eau dans la cave d'un de nos immeubles... Indulgents avec les bêtes et nos lecteurs, vous avez la primeur des tortues après adoption plutôt que dans la cave noire et froide...

Voyez comment cette locataire, qui installe des tortues dans les caves de l'immeuble, occupe son logement...!

Après avoir tout essayé: rencontres multiples, mise en place d'un suivi psycho-social, instauration d'une aide-ménagère,... Comme Chez Toi a adressé son renom à cette personne. Comparaison est parfois raison, voici comment, dans le même immeuble, notre locataire du rez-de-chaussée tient son appartement!





Une demande de logement pour le moins explicite!

Logement recherché	Quelles sont les caractéristiques souhaitées de votre futur logement? (Attention, l'AIS Comme Chez Toi ne vous proposera pas de logement qui ne remplissent pas vos souhaits) <i>PAS DE SOUTERRAIN, MINIMUM STUDIO D'AUNOIS 70 m²,</i>
	Avez-vous besoin, <u>pour raisons de santé</u> , d'un rdc ou d'un ascenseur? (Si OUI, vous devez fournir copie de votre attestation d'handicap ou d'un certificat médical) OUI <input type="radio"/> NON <input checked="" type="radio"/>

Prix du meilleur propriétaire 2017

L'équipe décerne annuellement « le prix du meilleur propriétaire de l'année ». Notre magnifique mug, (pas très beau, il faut l'avouer) fait toujours sourire. Madame C.V. et Monsieur S.N. remportent le prix haut la main ... ! Même si dans un premier temps ils n'ont pas pris le temps de se rendre au bureau de poste pour retirer leur superbe colis. Nous les remercions d'avoir pris avec philosophie les dégâts locatifs dans leur logement, de notre côté nous sommes heureux d'avoir tout pris en charge avec efficacité et bonne humeur!



Prix encouragement locataires 2017



Notre «prix encouragement locataires» est décerné chaque année aux ménages les plus méritants, parfois parmi les plus discrets, ceux qui se battent sans relâche pour améliorer leur quotidien, qui malgré les difficultés ont conscience du travail accompli par Comme Chez Toi.

Ceux qui ne considèrent pas toute chose comme due. Cinq familles sortent du lot: trois familles avec enfants, à qui nous avons offert une soirée de Noël au Cirque Bouglione tandis que deux autres ménages ont reçu un bon d'achat de 80 Eur dans les magasins Colruyt.

Action informatique

Après notre action de distribution de denrées alimentaires entreprise en hiver 2016, pour laquelle nous remercions nos généreux donateurs, cette année nous avons mis sur pied une Action Informatique. De nombreuses sociétés commerciales modernisent régulièrement leur parc informatique. Nous avons dès lors sollicité et reçu gracieusement, de la société Generali Employee Benefits, dix ordinateurs complets (tours, écrans, claviers, souris). Les ordinateurs ont été complètement nettoyés et Office installé. L'équipe a sélectionné dix ménages bénéficiaires: des familles avec des jeunes aux études et quelques jeunes ménages isolés en situation de grande précarité.

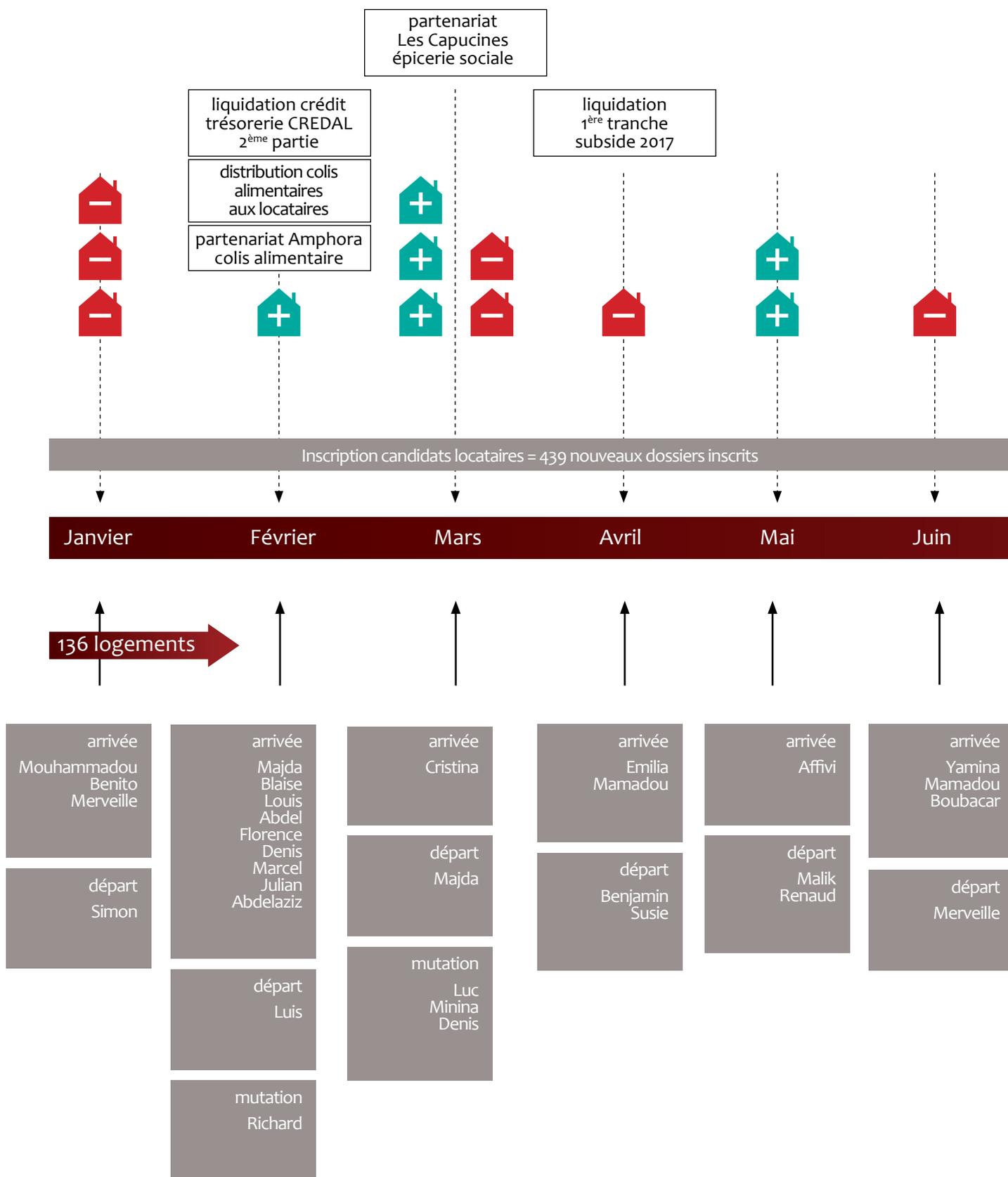


Guinness book

Cette année nous postulons dans la catégorie du plus long ticket de poste! Effet papillon du Code du Logement et des modalités de radiation des candidats locataires ...



4. Ligne du temps



liquidation
2^{ème} tranche
subside 2017

liquidation
3^{ème} tranche
subside 2016



engagement Inès

travaux rénovation 2^{ème} étage bureaux

engagement Bruno et Jean-François

fin contrat Luc

Juillet

Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

146 logements

arrivée
Malika
Hawa
Aurelia

arrivée
Marthe
Azemina
Fijurim

arrivée
Rachid

arrivée
Elise
Fatimata
Huy
Farid

arrivée
Amadou
Lahbib

départ
William
Pedro

† décès
Ramona
Maurice

départ
Nabil

départ
Concita
Anne

mutation
Mouhammadou

 Bien entrant

 Bien sortant

5. Présentation de Comme Chez Toi

5.1 Identification

Historique

D'initiative citoyenne, l'asbl Comme Chez Toi a vu le jour lors de la joute urbaine pour le droit au logement qui s'est tenue à Ixelles, avenue de la Toison d'Or, début des années 2000. Le combat citoyen pour obtenir un quota de logements sociaux sur le site a fait l'objet de longues et âpres négociations. Les neuf logements sociaux obtenus, donnés par le promoteur à la Commune pour un euro symbolique, ne l'ont été que grâce au combat mené par les habitants. Si le pouvoir politique soutient le développement de la ville, il omet souvent de le faire pour chacune des franges de sa population. C'est un peu comme s'il se contentait du moins plutôt que d'exiger le plus. Pendant ce temps, les déséquilibres se creusent, l'exclusion augmente. Les logements locatifs sociaux sont à la traîne à Bruxelles.

Identification au Moniteur belge

Le siège social de l'asbl Comme Chez Toi est établi au 53 rue Vandermeersch à Schaerbeek. Les statuts ont été déposés aux Greffes du Tribunal de Bruxelles le 17/09/2004 sous le numéro d'entreprise BE0867.293.925.

TVA

Non assujetti.

5.2 Administration interne

Personnel employé

Grace FAES				
Directrice	1ETP	CDI	12 mois	
Virginia PILUDU				
Gestionnaire locative	1ETP	CDI	12 mois	
Sebastian OUCHEV				
Employé à la comptabilité	0,75 ETP	CDI	12 mois	
Rebecca HONNOF				
Assistante sociale	0,5 ETP	CDI	12 mois	
Inês MONTEIRO				
Gestionnaire technique	0,5 ETP	CDI	4 mois	

Merci à Inês pour la qualité de son travail et son arrivée motivée au sein de notre équipe!

Dès 2018, il faudra envisager l'augmentation du temps de travail des postes assistante sociale et gestionnaire technique, les mi-temps prestés restent insuffisants.

Personnel ouvrier

Luc VUJASIN				
Ouvrier	0,5 ETP	CDI	12 mois	

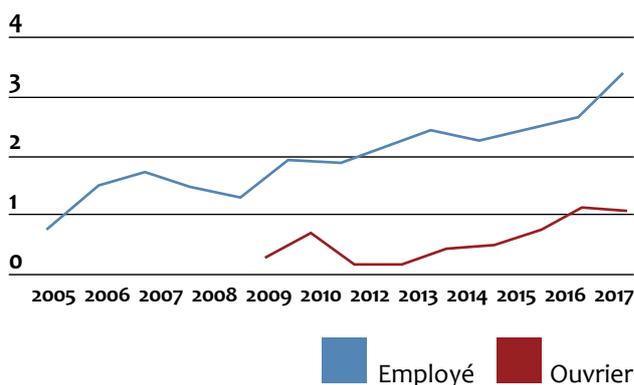
Luc a été en charge de la maintenance et des interventions techniques dans nos logements jusqu'au 31 décembre 2017. Surqualifié pour ce travail d'ouvrier, Luc a d'autres projets professionnels pour l'avenir. Merci à lui pour sa bonne humeur et sa ténacité au travail.

Jean-François STRYPSTEIN				
Ouvrier	1 ETP	CDD	3 mois	

Bruno WILLEMS				
Ouvrier	1 ETP	CDD	3 mois	

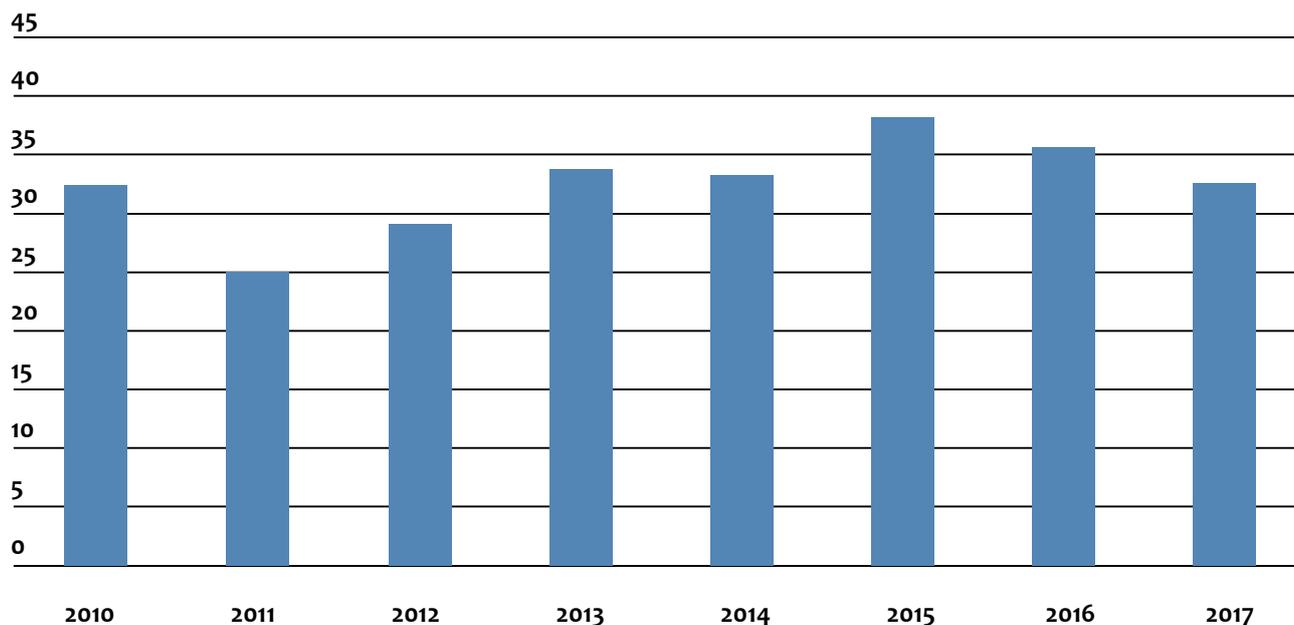
Tous deux en charge de la rénovation du 2^{ème} étage de nos bureaux. On vous laisse juges du travail accompli (voir P.6 & 7). Les travaux de rénovation finis, Jean-François reprendra, dès le 1^{er} janvier 2018, le poste d'ouvrier en charge des interventions techniques dans nos logements.

Volume d'emploi (nbre ETP)



Le volume d'emploi ouvrier est en baisse puisque les rénovations de nos bureaux, menées en interne, sont derrière nous. En toute logique le volume administratif est en hausse et suit l'évolution de notre parc de logement. 2017 totalise l'équivalent de 4,5 ETP soit une augmentation de plus de 15% de la masse salariale.

Nombre de logements/ETP



Le nombre de logements gérés par équivalent temps plein est une donnée importante. Trouver le bon équilibre entre les dépenses salariales et la qualité de gestion est primordial. On se souvient de l'année 2015 comme de l'année la plus lourde et la plus tendue, elle précédait l'ouverture du poste d'assistante sociale concrétisée en 2016. De même 2017 apporte un soulagement par l'arrivée de la gestionnaire technique. La masse de travail reste cependant forte. Les chiffres globaux des trois dernières années sont d'ailleurs faussés par les ETP à durée déterminée consacrés exclusivement à la rénovation de nos bureaux. Le personnel strictement alloué à la gestion AIS a géré 37,25 logements/ETP en 2017.

Les instances décisionnelles

Le Conseil d'Administration :

Joëlle TROEDER	Présidente
Léon POLAKOWSKI	Trésorier
Marie-Pierre ISSIMI NGUINA	Administratrice
Jean PLETINCKX	Administrateur

En 2017 le conseil d'administration s'est réuni à quatre reprises.

5.3 Conventions et partenariats structurels

Une des conditions de reconnaissance comme agence immobilière sociale exige la collaboration avec une Commune ou un CPAS. Depuis notre création, bon gré, mal gré, la Commune d'Ixelles nous a accordé sa reconnaissance. Certainement qu'avec les années, l'appréhension première du Collège ixellois a fait place à de la satisfaction, celle-ci ne s'est toutefois jamais manifestée avec effusion, bien que la collaboration soit reconduite d'année en année.

Notre récent déménagement, nous a rapproché des édiles schaarbeekois. La Commune de Schaerbeek n'a pas hésité une seconde à nous accorder son soutien. Si ce soutien est sincère et enthousiaste, il reste toutefois pour l'instant plus moral que pratique.

Enfin, nous remercions ici les élus ixellois et schaarbeekois, qui, loin des hémicycles, vantent la qualité de notre travail autour d'eux ! Ceux-ci se reconnaîtront aisément.

6. Gestion financière

6.1. Analyse des comptes et bilan

Une année sans surprise. L'ensemble des dépenses et des rentrées ont suivi l'évolution du parc de logement géré. Les dépenses salariales suivent strictement l'augmentation de la masse salariale, tandis que les données locatives cruciales telles que les créances et les vides se maintiennent à des niveaux d'excellence extrêmement bas.

L'exercice est symboliquement bénéficiaire. Pas d'affectation pour l'année 2017, le solde positif vient diminuer d'autant les pertes reportées.

6.2. Gestion de la comptabilité

La comptabilité est suivie et encodée quotidiennement en interne : contrôle des loyers, paiements, facturations, salaires... Les comptes et bilan 2017 ont fait l'objet d'un audit effectué par la sprl Kerkhof & Co. Nos procédures internes sont également passées au crible (indexations, méthode de recouvrement, décomptes de charges , ...).

6.3. Sources de financement

Comme Chez Toi bénéficie de deux sources de financement. D'une part les subsides de la Région de Bruxelles-Capitale octroyés aux Agences Immobilières Sociales, d'autre part le Fonds Maribel Social qui finance une partie des frais de personnel moyennant le respect de certaines conditions (non-marchand, augmentation du volume d'emploi, etc.).

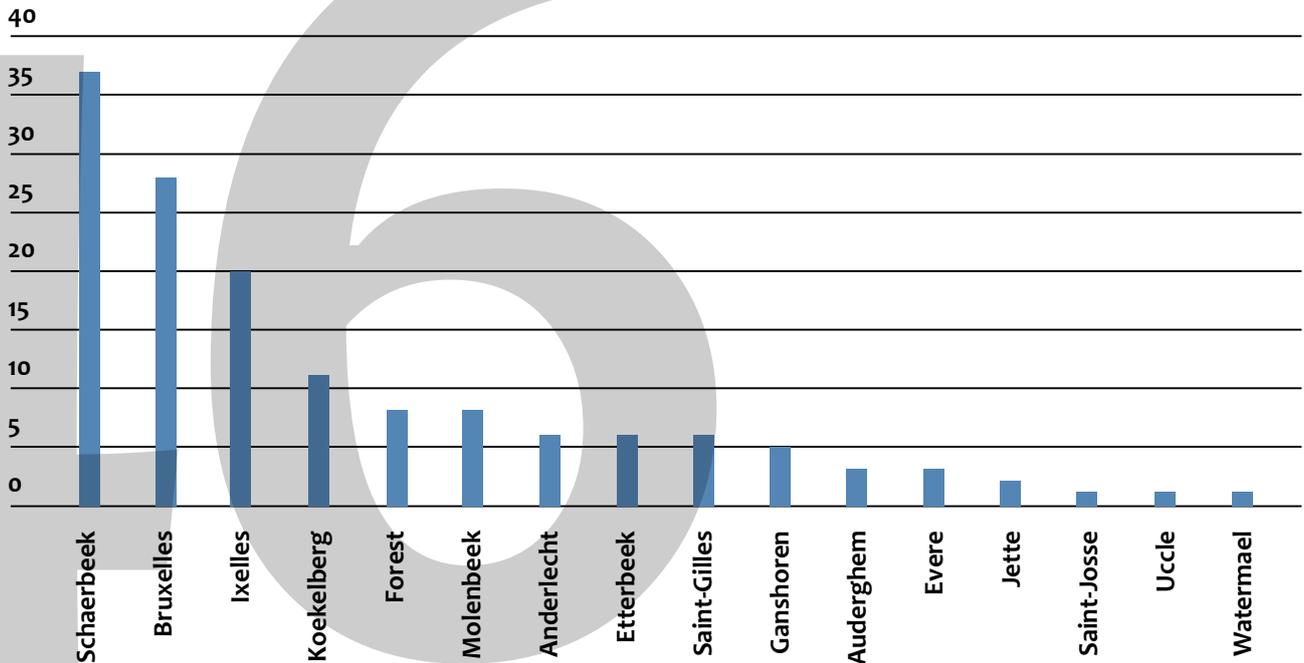
Enfin, Comme Chez Toi fait appel à un organisme financier extérieur, le Credal pour financer l'activité en attente de la liquidation trop tardive de nos subsides.



logements

7. Parc locatif

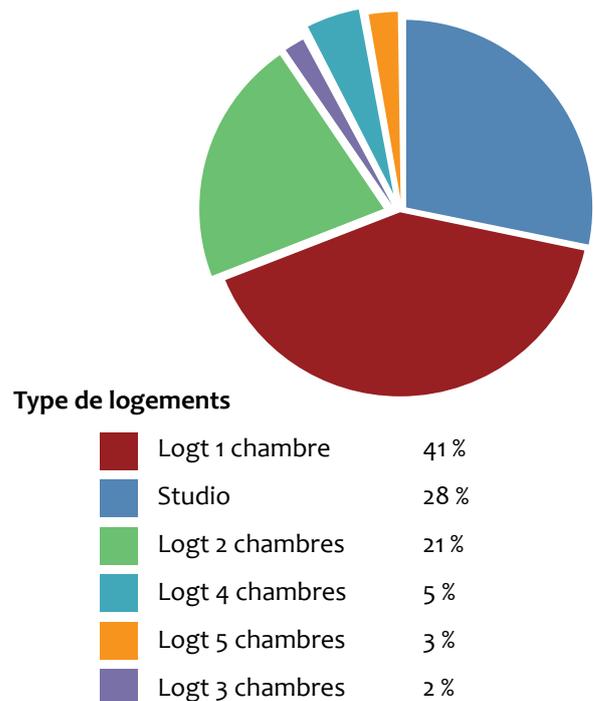
7.1 Nombre de logements et répartition géographique



146 logements au compteur fin 2017. Schaerbeek étant la Commune la mieux représentée. Sans doute la conséquence naturelle de notre nouvelle implantation administrative.

Quant au type de logements gérés, la répartition est quasiment la même que l'année passée, si ce n'est que la proportion de grands logements a légèrement augmenté. Si en 2016, 5 % de nos logements avaient 4 chambres et plus, en 2017 nous atteignons 8 % de grands logements.

Commune	Nbre de logts
Schaerbeek	37
Bruxelles	28
Ixelles	20
Koekelberg	11
Forest	8
Molenbeek	8
Anderlecht	6
Etterbeek	6
Saint-Gilles	6
Ganshoren	5
Auderghem	3
Evere	3
Jette	2
Saint-Josse	1
Uccle	1
Watermael-Boitsfort	1
Total	146



8%

de grands logements



7.2 Nombre de propriétés propres, d'emphytéoses et de locations

L'ensemble du parc immobilier est géré par le biais de contrats de location signés avec les titulaires des droits réels. Exception faite des trois logements dont Comme Chez Toi est propriétaire, logements situés dans le même immeuble que nos bureaux.

Hors cadre légal, nous gérons un garage et un espace bureau loué au Syndicat des Locataires.



7.3 Fluctuation du parc pendant l'année

17 Biens entrants

Après une année 2016 marquée par une forte croissance de petits logements, en 2017, le focus a été mis sur une croissance plus limitée ciblant les logements de plus grande taille.

Le résultat: 17 biens entrants, dont 3 maisons unifamiliales de quatre chambres et 5 appartements de deux chambres. Les maisons restent le rêve de chaque famille. Elles font le plus grand bonheur des ménages qui ont pu les intégrer.

Cette maison tombe à pic ! Elle nous permet de muter la famille qui occupait depuis quelques années la maison de la rue Tielemans 18 à Laeken. Cette dernière a fait l'objet d'une rénovation lourde, dans le cadre du contrat de quartier Bockstael, nous en parlerons plus loin. Une des conditions essentielles pour pouvoir mettre en route ce projet de rénovation avec Projet X (CPAS Bruxelles-Ville) était que la maison soit vide. Voilà pourquoi l'arrivée de la maison rue Moens ne pouvait pas mieux tomber !

Les locataires, qui auraient pu réintégrer la maison à Laeken après travaux, ont décidé de rester dans leur nouveau chez soi. C'est sans surprise : située dans un quartier calme et sympathique, la maison est très agréable. Elle dispose en outre d'une petite cour, toujours un plus par beau temps.

Rue Moens 41 à 1083 Ganshoren

Maison 4 chambres



Rue Château d'eau 20-22 à Uccle

Maison 4 chambres





Rue Château d'eau 20-22 à Uccle - Maison 4 chambres

Un bien assez exceptionnel, cette maison se compose de deux maisonnettes fusionnées. L'aspect bucolique de la façade renvoie au magnifique jardin à l'arrière. Une famille de quatre enfants a intégré le bien. Le papa bricoleur en prend grand soin.



Rue de la Laiterie 127 à Molenbeek
Maison 4 chambres



Après y avoir vécu pendant toute leur vie, c'est avec générosité que les propriétaires amoureux fous de leur maison nous la confient. Les négociations ont lieu les derniers jours de l'année, le bien sera disponible à la location, après quelques travaux, en février 2018. L'occasion de muter une famille de trois enfants.



Rue Bossaerts 141 à Schaerbeek
Appartement 1 chambre

Notre propriétaire occupant, futur papa, ne pouvait concevoir la naissance de son enfant dans son logement devenu trop petit. « La location l'esprit tranquille », slogan des agences immobilières sociales, répond parfaitement à ses besoins : pas de tracas et d'inquiétudes pour la location de son appartement d'une chambre! Ironie du sort : le bien est attribué à un homme qui se retrouve sans logis suite à l'explosion de son couple...

Place Plasky 201 à Schaerbeek
Appartement 2 chambres



Accablée par les arriérés de loyer de son locataire, la propriétaire de ce bel appartement a opté pour la sécurité financière. Nous attribuons le logement à une maman seule avec un enfant. Sa demande de logement date de 2012! Après cinq années d'attente et soulagée de disposer d'une chambre pour son fils qui commence l'école primaire, la locataire ne retient pas ses larmes de joie en visitant les lieux.



La propriétaire de ce bel appartement de deux chambres doit le quitter pour ne plus pouvoir y revenir, son âge avancé et ses conditions de santé l'obligent à opter pour une séniorie. Depuis plusieurs années Comme Chez Toi gère un appartement appartenant à son fils, qui trouve tout naturel de nous confier le bien de sa maman. Il convainc toute la famille. Le bien nous offre l'occasion de reloger la dernière famille de la rue des Chevaliers. Etat des lieux versus quotidien dans le logement...



Avenue Buyl 160 à Ixelles
Appartement 2 chambres



Petite rue de l'Olivier 10 à Schaerbeek

Appartement 2 chambres + 2 studios

C'est un projet de rénovation lourde de deux bâtiments vendus aux enchères. L'acquéreur, un jeune architecte engagé, nous a invités à faire une visite des lieux avant de remettre une offre: son projet prévoit la mise en location des logements du bâtiment avant à une agence immobilière sociale, tandis que le bâtiment arrière sera consacré à son propre logement.

Après transformation, Comme Chez Toi gèrera un duplex avec deux chambres à coucher et deux studios. Rénovation lourde, soumise à permis d'urbanisme et accompagnée d'un dossier de primes à la rénovation... Les logements devraient être mis en location fin 2018.

Rue Omer Lepreux 23 à Koekelberg

Appartement 1 chambre

La gestion d'un bien immobilier depuis Hong Kong n'est pas chose aisée! Ayant reçu le préavis de la part des occupants, le propriétaire nous le confie. Il s'agit d'un grand appartement d'une chambre, situé au 4^{ème} étage d'un immeuble sans ascenseur... Nombreux sont les candidats qui ne peuvent ou ne veulent pas d'un 4^{ème} étage... Le bien est enfin attribué à une jeune fille qui prend son envol et quitte le nid familial.

Rue Uyttenhove 37 à Jette

Studio

Malgré le « veto » sur la prise en gestion de studios, il est parfois difficile de refuser. En l'occurrence, nous sommes appelés à l'aide par la fille d'un couple âgé propriétaire du studio. Elle demande le soutien de Comme Chez Toi pour la gestion du bien de ses parents. Le flat est composé d'une cuisine séparée, ce qui rend l'espace plus agréable à vivre. Il sera attribué, juste avant les congés de fin d'année, à un candidat qui occupait un logement de transit auprès d'une autre agence immobilière sociale.

Rue Albert Delatour 59 à Schaerbeek

Appartement 1 chambre

Cet appartement d'une chambre nous vient par une connaissance de vieille date. Amitiés nouées dans la lutte pour le droit au logement lors de l'occupation du site de la Toison d'Or qui fait l'histoire de Comme Chez Toi.

L'appartement, situé dans un petit immeuble très bien entretenu est attribué à une candidate (plus très jeune) soulagée par la présence d'un ascenseur.

Rue de la Ruche 8 à Schaerbeek

Maison 2 chambres



C'est une mini maison qui se développe en hauteur, la circulation étant assurée par un escalier en colimaçon.

La propriétaire très attachée à cette maison, y a vécu des années durant. Elle pose le choix de Comme Chez Toi pour la plus-value sociale de notre travail. Avant de nous remettre les clés, son mari est mis à contribution pour arranger des petits détails: refaire les joints en silicone, remplacer les ampoules hors service, détartrer les carreaux de la salle-de-bain, ... La maison permettra une mutation interne, suite à un renom pour rénovation adressé par un de nos propriétaires.



Rue de l'Arbre Bénit 73 à Ixelles

Duplex 2 chambres

Les deux appartements d'une chambre que nous gérons dans l'immeuble ne sont pas reconnus par l'urbanisme : la propriétaire décide de se conformer au permis obtenu et de fusionner les appartements du 2^{ème} et 3^{ème} étage pour en faire une seule unité de logement.

Le duplex sera mis en location dès réception définitive des travaux.

Rue Souveraine 90 à Ixelles

Studio

Encore une exception au moratoire de prise en gestion de nouveaux studios... mais comment faire autrement ? Nous gérons déjà, dans cet immeuble, un autre studio appartenant à un autre propriétaire. Nous sommes déjà « sur place », la copropriété est bien tenue et les studios sont de qualité. Les propriétaires ont d'autres biens, qu'ils veulent nous confier au fur et à mesure des départs de leurs locataires. Le logement est rafraîchi entièrement par les propriétaires avant la mise en location... jusqu'à la confection des rideaux ! Le bien est attribué à un jeune homme qui loue une simple chambre à Ixelles, pour un prix plus élevé que ce studio.

Place de la Petite Suisse 18 à Ixelles

Appartement 1 chambre

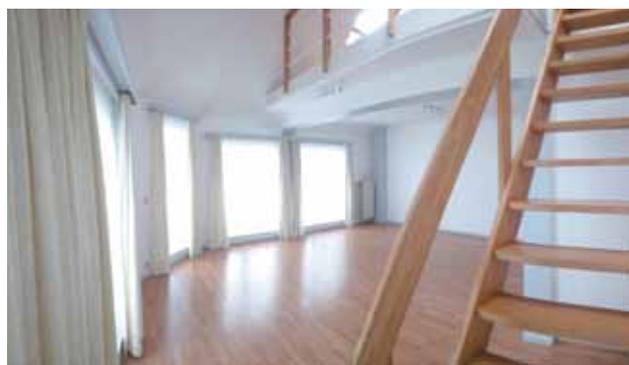
Lumineux et spacieux appartement, dans un quartier très convoité. La propriétaire, convaincue par une location tranquille et sociale, nous confie avec joie son appartement. Ce sera l'opportunité de sortir, en urgence, une maman et ses enfants d'un quotidien familial violent.

Rue Strauven 4 à Auderghem

Appartement 1 chambre

Saisi par une mauvaise expérience locative dans son entourage, ce propriétaire, déjà sensibilisé au système AIS, n'a pas hésité une seconde à nous confier son ancienne habitation personnelle.

La différence entre le remboursement du prêt hypothécaire et le loyer ne sont pas un obstacle : la sérénité d'esprit vaut bien plus !



7 BIENS SORTANTS

Rue Bonaventure 102 à Jette

Le propriétaire devait récupérer son appartement pour occupation personnelle suite à une séparation. Un préavis informel, nous avait été adressé il y a plus d'un an... Le propriétaire a attendu que Comme Chez Toi trouve une solution de relogement pour la famille.

Rue de l'Arbre Bénit 73 - 3^{ème} étage à Ixelles

Fin de bail pour rénovation lourde: la propriétaire veut transformer les deux unités de logement du 2^{ème} et 3^{ème} étage pour en faire un duplex. Après travaux, le logement sera à nouveau confié à Comme Chez Toi.

Le locataire du 3^{ème} étage a bénéficié d'une mutation dans notre parc, tandis que la locataire du 2^{ème} restera dans les lieux rénovés.

Avenue Le Marinel 129 - 3^{ème} étage à Etterbeek

La vétusté de cet appartement appelle une rénovation sérieuse. Des travaux d'isolation thermique sont entre autres nécessaires. A la sortie de nos locataires, le propriétaire ne donne pas de réponse favorable à nos propositions de rénovation assorties du suivi de chantier, des dossiers primes rénovation, ... Comme Chez Toi remet son préavis.

Rue des Chevaliers 16 – 3^{ème} étage à Ixelles

Dernier logement libéré suite à la vente de l'immeuble. Nous avons enfin pu reloger la dernière locataire. Le contre-renom est adressé aux propriétaires. Petit adieu à cet immeuble, où nous avons eu nos bureaux pendant trois années. Belle réciprocité avec les propriétaires des lieux.

Avenue Ducpétiaux 89 à Saint-Gilles

Le locataire nous notifie son préavis, et pour cause: il a acheté son propre logement après avoir occupé ce studio depuis 2005! Un de nos premiers logements en gestion. Lors de la visite des lieux avec la propriétaire, à l'occasion du départ du locataire, il a été décidé, de commun accord, de ne pas continuer la location du studio.

Rue Degroux 11 – 1^{er} étage à Etterbeek

Nous apprenons avec tristesse le décès de Monsieur D., locataire de Comme Chez Toi depuis 2005.

Après avoir vidé le logement, nous avons sollicité des améliorations auprès du propriétaire comme condition sine qua non de la continuité de gestion. Suite à son refus, Comme Chez Toi a remis son préavis.

Square Camille Paulsen 8 à Anderlecht

Ce projet particulier est arrivé à son échéance. Pour rappel, nous avons géré cette belle maison unifamiliale propriété de la Commune d'Anderlecht, située au milieu d'un immense jardin, presque un parc. Le bien avait été mis à disposition de Comme Chez Toi, en attente d'un projet de rénovation. Comme Chez Toi a dû prendre à sa charge les frais de mise en conformité électrique, l'installation du chauffage central et l'équipement d'une cuisine.

Loué à un collectif d'artistes pour trois années, les frais ont été couverts par les loyer perçus.

L'occupation a été exemplaire, la libération des lieux a été ponctuelle. Toutes les parties (Commune – AIS et occupants) ont été gagnantes. Ce type d'occupation précaire, à moyen terme, devrait être multiplié sur les bâtiments à l'abandon, en attente de réhabilitation.



logements

7.4 Gestion technique et entretien des logements

Présentation de l'équipe technique

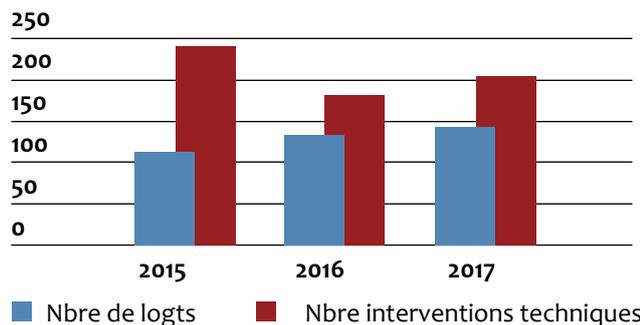
Comme Chez Toi dispose d'un ouvrier mi-temps. Il est en charge d'assurer la maintenance, les diverses interventions techniques et les remises en état des logements entre les locataires.

La rénovation du dernier palier de nos bureaux nous a amené à gonfler momentanément l'équipe technique par l'engagement de 0,75 ETP supplémentaire en 2017.

Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques

2017, ce ne sont pas moins de 369 incidents techniques qui nous ont été signalés dont 206 se sont soldés par une intervention de notre ouvrier dans les logements.

Nous sommes en première ligne en cas de dysfonctionnement. L'objectif étant de diminuer les ennuis et les coûts pour toutes les parties (propriétaires et locataires), bon nombre de tracas sont directement pris en charge par nos services.



7.5 Rénovation et remises en état des logements

La rénovation interne de nos bureaux a concentré une bonne part de nos énergies et de nos compétences techniques en 2017.

Deux remises en état de logement ont été menées entre deux locataires : l'une dans le grand triplex boulevard de la Révision à Anderlecht (remise en peinture de plusieurs pièces, remise en état de la cuisine, nouveau revêtement du sol), l'autre dans un studio rue des Champs Elysées à Ixelles (remise en peinture complète du logement par notre équipe et installation du chauffage central par le propriétaire).

Une cuisine devenue vétuste a été remplacée par nos soins rue Malibran à Ixelles.



Comme Chez Toi a également mené la rénovation du gros œuvre fermé de la maison sise rue Tielemans 18 à Laeken (nouvelle toiture, isolation de la façade arrière, pose de nouveaux égouts, etc) tandis que Projet X (cellule du CPAS de la Ville de Bruxelles) a rénové complètement l'intérieur de la maison.



7.6 Prime à la rénovation et prime énergie

La surcharge de travail liée aux dossiers primes rénovation et primes énergie n'est pas négligeable non plus.

Les dossiers de primes à la rénovation sont particulièrement lourds, avec un travail en amont important: proposition du projet au propriétaire, réalisation de plusieurs devis, analyse et comparatif des offres, estimation des primes, ...

Administrativement, ces dossiers sont très rébarbatifs: remplacer une chaudière commune dans un immeuble qui compte 15 logements se traduit par l'introduction de 15 dossiers avec chaque fois les mêmes pièces justificatives. En outre, le nombre de cachets/vérifications/ autorisations est dantesque: le cadastre certifie la propriété, l'enregistrement identifie la parcelle, le service d'urbanisme atteste le besoin ou non d'un permis, les copropriétaires éventuels doivent donner leur accord sur les travaux...

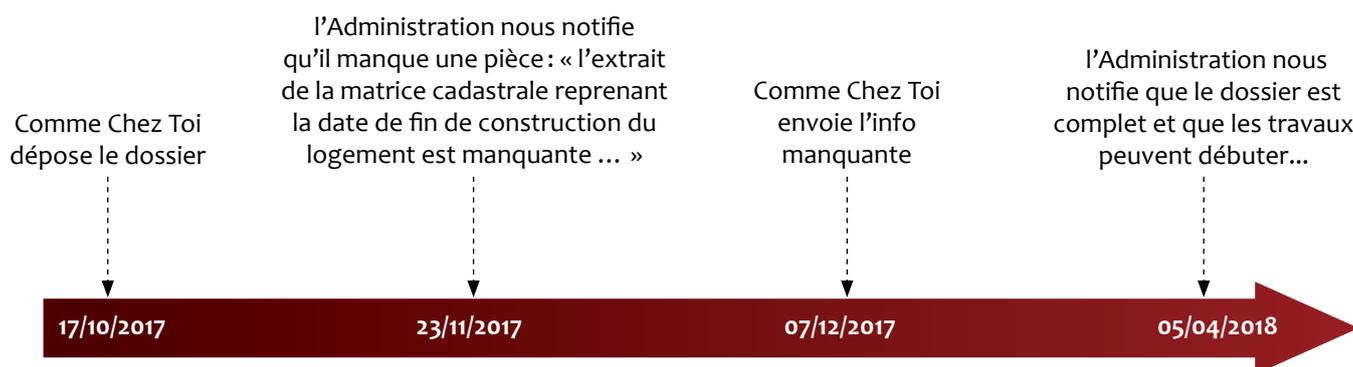
La constitution d'un dossier complet est déjà un sérieux travail. Dernière étape: le dépôt du dossier à la permanence prévue à la Région à cet effet. Hourra ! Le dossier est introduit ! Quoiqu'il se pourrait que d'autres pièces soient demandées après analyse... Patience, les délais d'attente sont très longs, et il est interdit de débiter les travaux avant d'avoir reçu l'accord de l'administration en ce sens.

Enfin, après travaux, un ultime dossier doit être complété afin d'obtenir la liquidation des primes.

Au total, 24 dossiers de primes rénovation ont été déposés en 2017, 10 ont eu une réponse positive, 9 sont toujours en cours et 5 ont été refusés pour cause de montants de primes trop faibles.

Coté primes énergie, les dossiers sont plus légers et plus rapides au traitement. Quatre demandes de primes énergies ont été faites, elles ont toutes reçu un avis positif et ont été liquidées.

Petit exemple vécu :

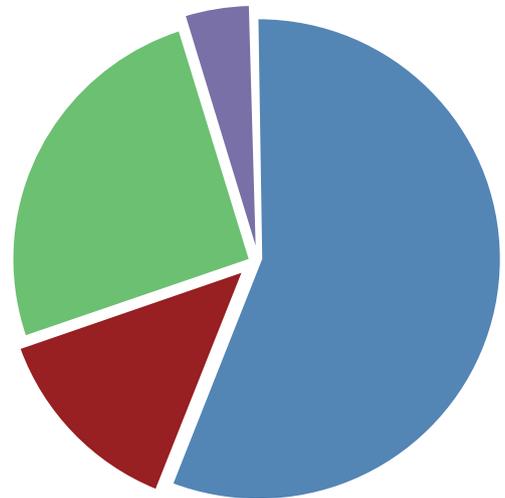


7.7 Vide locatif

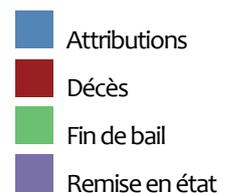
Le vide locatif est une donnée importante d'analyse de la gestion effectuée par l'agence immobilière sociale.

La maîtrise du vide locatif dépend bien entendu, du suivi serré effectué par l'équipe, mais également de toute une série de facteurs tels que les difficultés d'attribution parfois fort aléatoires, le rythme inégal de croissance du parc et enfin la quantité de mutations et de départs des locataires sur lesquels nous n'avons pas prise et que nous facilitons de manière systématique en accordant à nos locataires un préavis d'un mois seulement.

Cette souplesse est motivée par notre souci social de ne pas freiner les individus et les familles dans leurs projets, qu'ils soient de type acquisitif, locatif privé ou d'accès au logement social. Bien entendu cette politique sociale représente un coût pour Comme Chez Toi.



Vide locatif



La grande majorité du vide locatif est due aux difficultés d'attributions soit en début de bail, soit après le départ ou la mutation d'un locataire.

Il est très difficile de faire coïncider les fins de baux de nos propriétaires avec la libération des lieux par le locataire.

Taux d'occupation par logement

	2017	2016	2015	2014	2013
Vide locatif / loyers + charges	1,24 %	0,57 %	1,67 %	1,21 %	3,30 %
Vide locatif / subsides	2,65 %	1,16 %	4,24 %	2,76 %	7,02 %
Nombre entrées/sorties	53	49	38	35	41

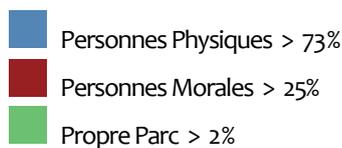
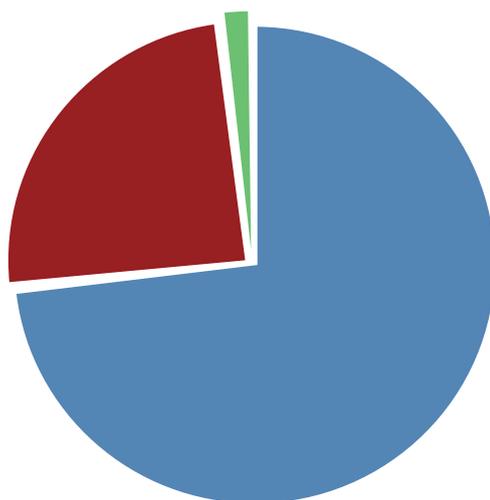
Par ailleurs, nous avons dû faire face à deux décès de locataires en 2017. Un décès amène toujours une période de latence qui nous échappe que ce soit pour la succession, par la pose de scellés sur le logement, ...

8. Propriétaires

8.1. Profil des propriétaires

	Nombre de propriétaire	Nombre de logements confiés	Nombre de logements/propriétaire
Personnes physiques	57	107	1,88
Personnes morales	5	36	7,2
Propre parc	1	3	3
TOTAL	63	146	2,31

Répartition des logements par type de propriétaire



8.2 Type de contrats signés

Liberté est laissée aux agences immobilières sociales de contractualiser avec les propriétaires par le biais de mandats de gestion ou de contrats de location.

Les avantages et les désavantages du contrat de location ou du mandat de gestion font l'objet de discussions infinies au sein du secteur. Comme Chez Toi a opté pour le contrat de location, ce choix est facilité par la plus grande familiarité des propriétaires avec ce type de contrat par rapport au mandat de gestion.

8.3 Activité de prospection

Le canal le plus efficace pour notre développement est sans conteste le bouche à oreille de nos propriétaires satisfaits. Le reste de la progression se partage entre la prospection classique, la campagne de publicité radio annuelle de la Fédération des AIS, et le nom de Comme Chez Toi qui attire l'attention de certains propriétaires dans la liste des agences immobilières sociales bruxelloises.

8.4 Procédure de contentieux avec les propriétaires

Aucun conflit judiciaire en 2017 avec nos propriétaires. Notre dernier (et seul) conflit porté devant les tribunaux nous opposant à un propriétaire date de 2011.

9. Locataires

9.1 Nombre total de ménages

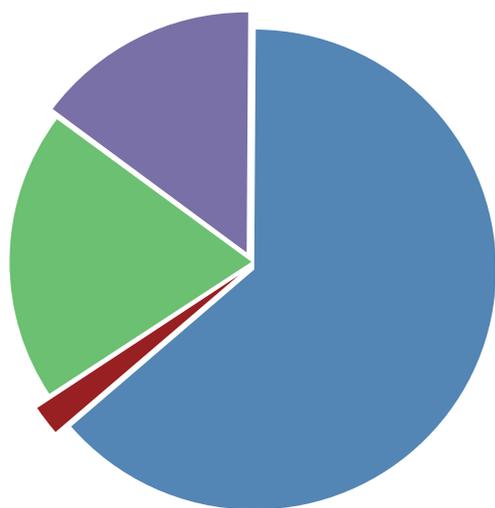
Sur les 146 logements gérés, 8 logements sont vides au 31 décembre :

- 2 logements dont les baux prennent cours au 01/01/2018
- 4 logements sont en rénovation
- 1 logement dont le locataire est décédé et dont le bail principal prend fin le 31/12/2017
- 1 logement contractualisé mais dont nous n'avons pas encore la jouissance

9.2 Profil des locataires

A l'image du parc, les 138 ménages logés au 31/12/2017 sont composés majoritairement de personnes isolées.

Composition de ménage



- Isolés 64 %
- Familles mono-parentales 19 %
- Couples avec enfant(s) 15 %
- Couples sans enfant(s) 2 %

Les 138 ménages représentent un total de 255 personnes, il s'agit de 162 adultes et 93 enfants

Personnes Logées	Nombre	%
Adultes	162	64 %
Enfants	93	36 %
TOTAL	255	100 %

La répartition hommes/femmes de nos chefs de ménage, est presque équitable, avec 54 % de chefs de ménage masculin pour 46 % féminin.

Chef de ménage	Nombre	%
Homme	74	54 %
Femme	64	46 %
TOTAL	138	100 %

9.3 Flux des locataires

Ce sont 33 entrées et 20 sorties locatives qui ont été réalisées durant l'année.

Dans les sorties locatives, on dénombre :

- 11 départs pour le parc locatif privé
- 5 mutations internes
- 2 décès
- 2 départs pour le logement social

Toutes les sorties locatives, se sont faites à l'amiable, Comme Chez Toi n'exige pas de ses locataires le respect des modalités de rupture prévues par la loi du bail de résidence principale, celles-ci sont contraignantes et financièrement trop lourdes pour notre public.

Sans rentrer dans l'analyse juridique des différentes situations possibles, le cas de figure le plus favorable au locataire lui impose un préavis de trois mois. Comme Chez Toi accepte la résiliation des contrats de sous-location moyennant un préavis d'un mois. En effet, dans la plupart des cas, les locataires sortants, doivent saisir avec rapidité

une occasion qui se présente... le sort favorable s'annonce rarement quatre mois à l'avance!

Une seule sortie locative est devenue conflictuelle, avec un dossier en cours devant le Juge de Paix pour dégâts locatifs. L'équipe entière est restée abasourdie par les dégradations... Pourtant cette famille était persuadée de la qualité irréprochable de son occupation. Convaincus de bien faire, leur négligence et leur incapacité ont pourtant causé moult dommages.

Quelques exemples pourront éclairer la situation: des plantes ornementales ont embelli le séjour, mais sans sous-pot c'est le parquet en bois massif qui est actuellement « décoré » par des ronds noirs dus à l'humidité!

Le muret entre la cuisine et le salon se salit à cause du frottement des mains au passage? Une bonne couche de laque brillante, appliquée n'importe comment, et voilà que la surface est facilement lavable... et tant qu'on y est on met une couche de laque sur la rampe de l'escalier.

De belles portes intérieures en bois, décapées avec soin? Ce n'est pas au goût des habitants, qui décident de les repeindre en bleu méthane!

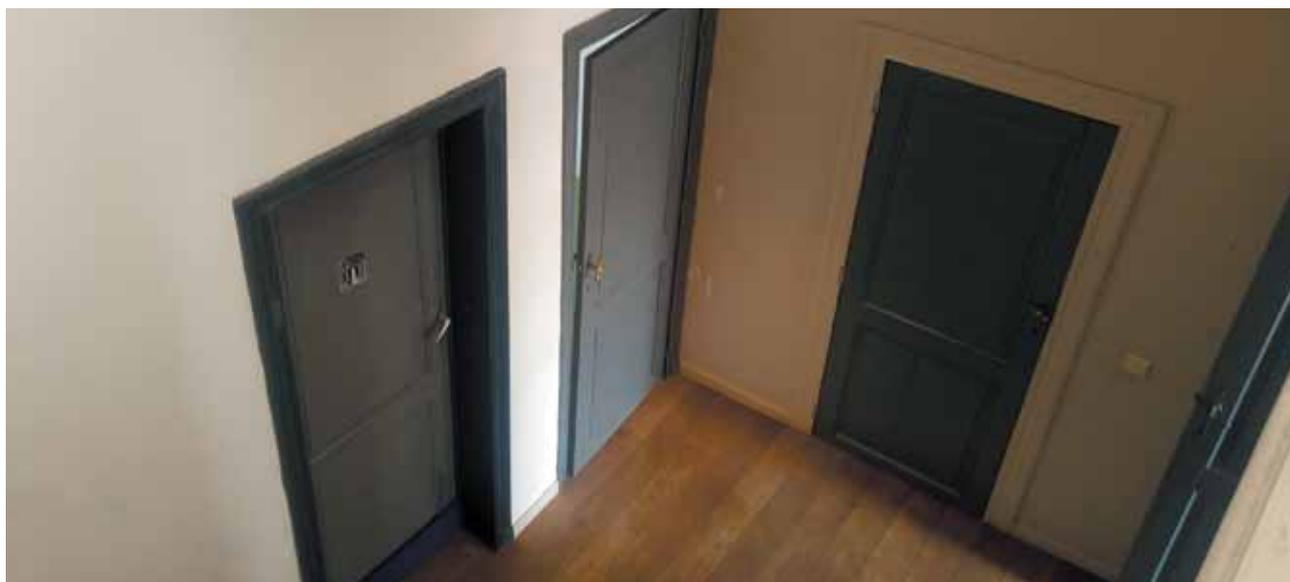
Comme Chez Toi a remis les lieux en état, l'affaire sera jugée en 2018.

Comme Chez Toi a mis fin à 3 contrats de sous-location :

Un pour cause d'arriérés locatifs importants. Comme Chez Toi a pourtant tout tenté pour sauver la relation contractuelle, mais le non-respect des plans d'apurements proposés et l'accroissement de la dette nous ont forcés à exiger la libération des lieux. Les lieux ont été libérés sans procédure judiciaire et immédiatement remis en location.

La deuxième demande de résiliation concerne un locataire suivi par Pag-Asa, logé dans un immeuble entièrement dévolu à leur public. Le comportement de cette personne mettait en péril la pérennité du projet. Pag-Asa a parfaitement entendu les enjeux et proposé une mutation dans un délai très court. Le logement a immédiatement été réattribué à une autre personne suivie par leurs services. Tout est rentré l'ordre et la convivialité dans l'immeuble a été rétablie.

La troisième location à laquelle nous avons mis fin, concerne un bail de courte durée qui arrivait à échéance et qui n'a pas été prorogé. La locataire, avec de graves problèmes de santé mentale, n'était plus capable d'assumer la vie en autonomie dans un logement. Une structure de soins ou un logement supervisé s'avèrait indispensable. Malgré la tristesse de quitter le logement, la personne a reconnu sa situation et compris, in fine, que c'était pour un mieux.





33

nouveaux locataires

Notre record de l'année 2017: la location la plus courte! En un mois de temps, entrée et sortie locative sont expédiées.

La location la plus rocambolesque qui fut! Un studio entièrement rénové, avait été proposé à un candidat locataire fragilisé. Cet homme, âgé de plus de 50 ans, a dû quitter, au décès de sa maman le logement social « familial », hébergé ensuite pendant plusieurs années chez une copine, finalement sevré de l'alcool et du reste, marqué par les divers excès avait très difficile à trouver un logement dans le marché privé...

Nous espérons pouvoir l'aider à reprendre pied! Dès la remise des clés nous avons été inondés d'appels téléphoniques! Incapable de faire chauffer l'eau de son thé sans nous appeler à la rescousse, il s'est rapidement avéré incapable de s'assumer seul dans un logement.

Après quelques jours (!!!), désespéré, il nous implore de résilier le bail, ses finances ne lui permettraient pas d'assumer le coût du logement...

33 attributions en 2017!

Côté attributions, c'est un vrai tour de force pour l'équipe ! Les délais sont toujours très serrés. Tout est mis en œuvre pour éviter, ou limiter au maximum, le vide locatif. Que cela soit dans le cadre d'un nouveau logement en gestion ou d'un logement qui se libère, c'est une vraie course contre la montre ! Défi doublé lorsqu'on satisfait une mutation interne!

Lors des attributions, nous sommes systématiquement confrontés à de multiples refus. Certains refus sont difficilement acceptables ou compréhensibles pour l'équipe ...

Quoi qu'il en soit les refus font partie des procédures d'attribution.

9.4 Accompagnement social interne

L'important travail réalisé par Rebecca et partagé en réunions d'équipe n'a eu de cesse de viser une meilleure compréhension des besoins et des aspirations de nos candidats locataires. Désormais, chaque demande de logement qui arrive en ordre utile est complétée par une visite à domicile du candidat. Rencontrer le candidat locataire dans son habitat permet de mieux cibler ses exigences, besoins et desideratas et d'objectiver sa situation.

Les studios sont de loin les biens les plus difficiles à attribuer. Seules l'urgence et la grande précarité font que les studios apportent parfois soulagement et répit.

Vu la multitude de refus pour les studios, le formulaire

de demande de logement a été modifié en demandant expressément aux candidats s'ils sont intéressés ou non par un studio. Il en ressort que la moitié des personnes seules ne veulent pas de ce type d'habitat, et ce malgré les délais d'attente allongés par cette exclusive.

Une fois que le candidat devient locataire, il est suivi et épaulé pour tout ce qui est relatif à l'occupation de son logement bien sûr, mais bien plus également.

Nous luttons contre la précarité administrative et tous les désastres qu'elle peut entraîner. En vrac, nous épaulons nos locataires pour les médiations de dettes, les allocations de relogement, les demandes de revenus auprès des différents CPAS, ... Il arrive même que nous devions rétablir des droits élémentaires tels que les allocations familiales!

9.5 Partenariats et accompagnement social externe

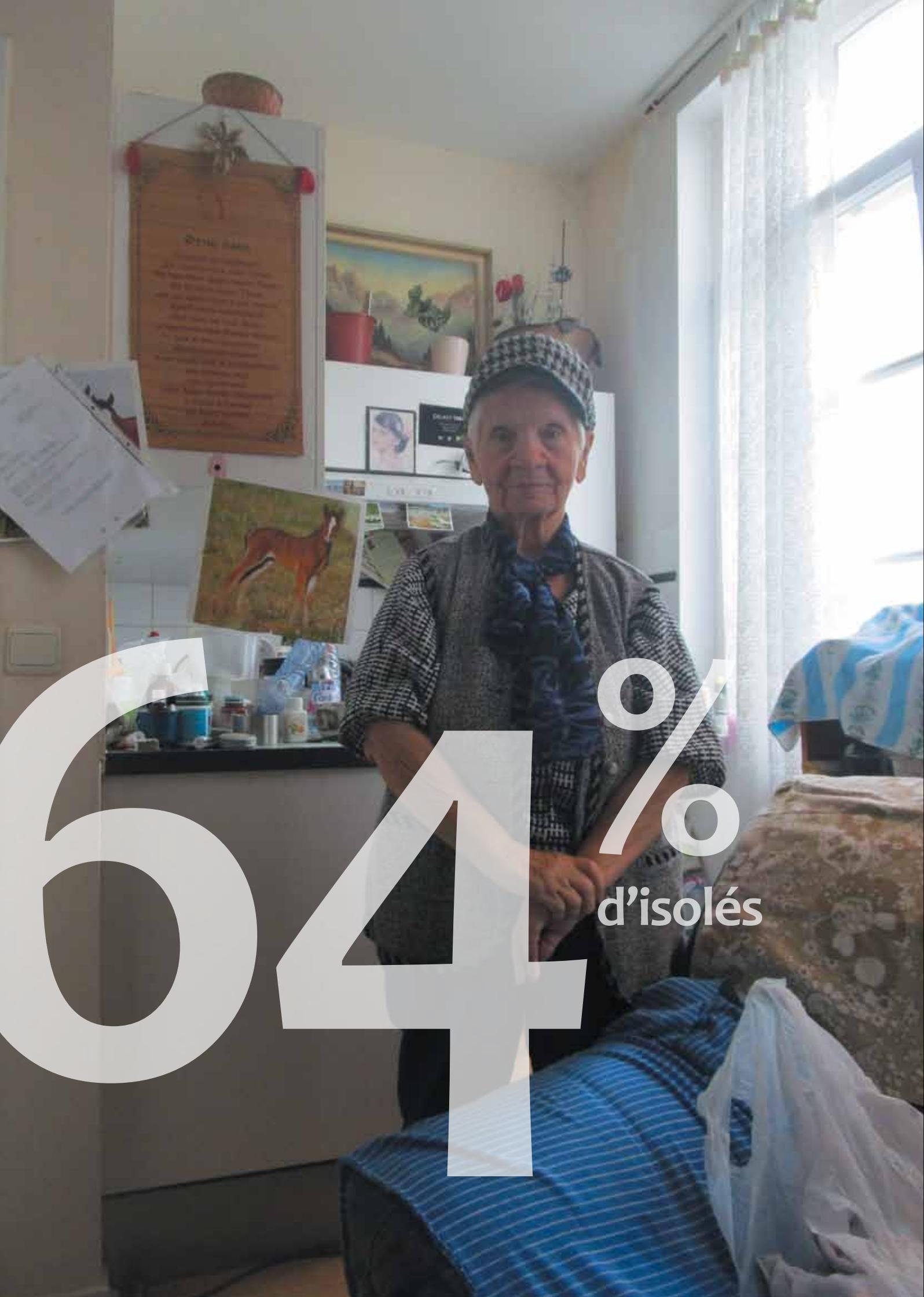
CAPUCINES et AMPHORA

Les partenariats avec les épiceries sociales Les Capucines et Amphora sont toujours d'actualité. Ils ont vu le jour suite à notre action spontanée de distribution de denrées alimentaires menée fin 2016.

Les Capucines est une épicerie sociale située dans les Marolles, à qui nous pouvons adresser tout ménage précarisé, sans limitation géographique. Il se présente comme un véritable magasin, où l'on vient faire ses courses. Cette épicerie privilégie les produits frais et de qualité et limite les conserves et produits blancs. Elle vend aussi des vêtements neufs à petits prix. Sept ménages locataires au moins ont fait appel à ses services en 2017.



Amphora asbl offre des colis alimentaires aux résidents de la Commune de Molenbeek, envoyés par une association partenaire. Trois ménages locataires utilisent ce service.

A photograph of an elderly woman with short grey hair, wearing a patterned headscarf, a grey cardigan, and a blue patterned scarf. She is standing in a room that appears to be a kitchen or a small living area. In the background, there is a white cabinet with various items on it, including a framed picture of a landscape, a red vase, and some papers. To the left, a corkboard is mounted on the wall with a piece of paper pinned to it. A window with white lace curtains is visible on the right side of the frame. In the foreground, there is a bed with a blue and white striped sheet and a white plastic bag. A large white graphic overlay is positioned in the lower-left and center of the image, consisting of the number '64' followed by a percentage sign and the text 'd'isolés' below it.

64%
d'isolés

Tous les autres partenariats sont maintenus.

SMES B

Depuis août 2015, un logement est mis à disposition du projet Housing First. Il s'agit d'un appartement d'une chambre qui a été attribué à un homme ayant un long parcours de rue derrière lui.

PAG-ASA

Depuis juillet 2016 dix logements ont été attribués à des personnes victimes de la traite des êtres humains. Pendant l'année 2017 deux locataires sont partis et les logements ont été réattribués par l'équipe de Pag-Asa.

LA MAISON DES PILIFS

Depuis novembre 2016 un logement a été attribué à un jeune homme qui était hébergé par la Maison des Pilifs. Celle-ci offre un service d'accompagnement, un soutien à l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne (emploi, logement, administratif, etc).

9.6 Education au logement

Force est de constater qu'un grand nombre d'occupants ne maîtrisent les installations de base et n'ont aucune connaissance technique élémentaire (faire passer la chaudière du mode été au mode hiver, gérer un thermostat, purger un radiateur, comprendre un compteur bi-horaire, identifier ou simplement localiser une fuite, etc). Détartrer une chasse de WC ou un mousseur de robinet sont des opérations complètement hors de portée de certains locataires. Les demandes d'aide techniques sont parfois édifiantes !

La thématique la plus problématique reste celle de la condensation et l'importance d'aérer son logement en toute saison...

Nous espérons pouvoir étoffer notre éducation au logement tant en interne qu'avec des partenariats extérieurs, prévenir l'urgence en partageant les connaissances.

9.7 Constitution de la garantie locative

La garantie locative demandée par Comme Chez Toi à ses locataires est de deux mois de loyer. La plupart des candidats locataires ne disposent pas de telles économies.

Ainsi, en 2017, sur les 33 locataires entrants, seulement sept ménages ont pu constituer une garantie locative classique par une convention de blocage d'espèces en banque.

Trois locataires ont reçu l'aide du CPAS qui s'est porté garant de leurs obligations.

Pour les autres, Comme Chez Toi a proposé un plan de constitution progressive de la garantie. Chacun à son rythme, parfois par mensualités de 25€, les locataires se montrent pour la plupart, très respectueux de leurs engagements.

9.8 Procédures judiciaires dans l'année

Huit locataires ont été appelés à comparaître en Justice de Paix.

Tous ces dossiers ont été plaidés par l'équipe, sauf une procédure plus délicate confiée au Cabinet Wéry. Elle concerne un locataire présentant des troubles psychiatriques, et déjà hospitalisé par le passé à cet effet. Les troubles développés n'ont jamais fait état de violence vis-à-vis d'autrui mais constituent plutôt une mise en danger de sa propre personne. Les voisins de l'immeuble en ont été effrayés, le propriétaire nous a menacés de mettre un terme à notre location...

Pendant ce temps de multiples tentatives d'accompagnement et des propositions concrètes d'aide à la personne ont été tentées par l'équipe avec des résultats partiels et éphémères.

La requête avait pour objet la mise en observation de la personne protégée. Le Juge nous a suivi. Après une période en institution et le suivi adéquat de professionnels en santé mentale, le locataire a pu réintégrer son logement. Depuis lors, la situation est rétablie ! Croisons les doigts...

Cinq procédures pour impayés de loyers et charges ont été menées. Dans quatre cas un plan d'apurement a été convenu et les situations respectives se sont redressées. Un cinquième locataire, qui n'avait pas comparu à l'audience, n'a pas réussi à améliorer sensiblement sa situation: les paiements restent irréguliers. La créance n'a plus augmenté.

Une requête a été déposée contre la famille qui a causé d'importants dégâts locatifs et dont mention a été faite plus haut. L'affaire sera jugée en 2018.

Enfin, une dernière procédure a été menée pour demander la libération des lieux d'une locataire. Celle-ci, nouvellement mariée, partie vivre avec son époux, a jugé normal « de léguer son logement à sa maman ». Elle n'a pas pensé à mal... Il a fallu l'intervention du Juge pour faire respecter notre règlement d'attribution.

10. Candidats locataires

10.1 Procédure d'inscription et d'attribution des logements

Chaque année nos inscriptions sont ouvertes aux candidats locataires du 1^{er} janvier au 30 juin.

En dehors de cette période, les dossiers sont refusés et renvoyés aux candidats locataires.

Les critères d'admission sont :

- 1) Être majeur (ou mineur émancipé, ou mineur mis en autonomie)
- 2) Ne pas posséder de logement (en pleine propriété, en emphytéose ou en usufruit)
- 3) Disposer de revenus inférieurs au seuil d'admission du logement social, soit à titre d'exemple 22.560,13 euros, pour une personne vivant seule; montant adapté selon la composition de ménage
- 4) Aucun membre du ménage ne peut avoir de dettes ou manqué à ses obligations vis-à-vis de Comme Chez Toi

Pour s'inscrire, les candidats doivent compléter le formulaire d'inscription et remettre copie des documents demandés: copie recto/verso des cartes d'identité des membres majeurs du ménage, une composition de ménage récente ainsi que la preuve des revenus du ménage.

Les attributions de logement se font par ordre chronologique, à l'exception des logements de transit.

Les candidatures les plus anciennes sont sélectionnées sur base de la concordance entre la composition du ménage et la taille du bien à attribuer. Les demandeurs concernés se voient proposer le logement et une date de visite. Toutes les informations essentielles sont communiquées préalablement à la visite: adresse du bien, description sommaire des lieux, montant du loyer et de la provision pour charges, garantie locative et date de début de location.

Selon les situations, la visite du logement est individuelle ou groupée. Les candidats doivent communiquer à Comme Chez Toi leur intérêt ou non sur la proposition de logement. L'absence de réaction est considérée comme un refus.

Après deux refus de logement la demande de logement est radiée de notre registre d'inscription. Les candidats locataires disposent d'un délai de deux mois pour contester leur radiation. A défaut ils peuvent réintroduire une nouvelle demande de logement.

10.2 Nombre de candidats locataires inscrits

En 2017, 430 nouvelles demandes de logement ont été enregistrées, 84 demandes ont été radiées, pour un total de 1239 dossiers actifs.



10.3 Gestion de la liste d'attente et des délais d'attente

Les délais d'attente restent difficilement prévisibles et surtout strictement dépendants de la composition familiale du demandeur. Parler de délais d'attente pour une grande famille est un euphémisme, tant la différence entre l'offre et la demande est criante. Par contre, un candidat locataire isolé, n'ayant aucun prérequis sur le logement recherché pourra être logé plus rapidement.

A l'éternelle question « Combien de temps vais-je devoir attendre? » nous ne pouvons qu'apporter une réponse laconique et fort décourageante: plusieurs années...

nouvelles
demandes
de logements

11. Gestion des créances locatives

11.1 Méthode de suivi des impayés

Les paiements des loyers sont suivis quotidiennement et mis à jour par notre comptable à chaque extrait bancaire. Une première analyse est faite aux alentours du 20 du mois : en cas d'impayé, les locataires sont contactés par différents moyens (sms, courrier, téléphone, e-mail).

Si le manquement persiste le 10 du mois x+1, le locataire est convoqué pour l'établissement d'un plan d'apurement. Après deux mois d'impayés, et à défaut de proposition crédible du locataire et/ou de son assistant social, une procédure est introduite en Justice de Paix.

11.2 Taux de créances locatives, douteuses et irrécupérables

Le tableau des créances locatives ci-dessous est parlant. Les créances sont strictement maîtrisées !

	2017	2016	2015	2014	2013
Total créances locatives / loyers + charges	3,08 %	3,61 %	5,25 %	3,86 %	5,49 %
Créances non douteuses / loyers + charges	1,86 %	1,68 %	2,75 %	1,48 %	1,41 %
Créances douteuses / loyers + charges	0,78 %	1,81 %	1,66 %	1,15 %	2,01 %
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,44 %	0,12 %	0,84 %	1,23 %	2,07 %
Créances irrécupérables sur subsides (max 5 % admis)	0,94 %	0,24 %	2,15 %	2,81 %	5,05 %
Moyenne des créances locatives / logement	185,94 €	190,48 €	267,70 €	250,27 €	335,33 €

11.3 Modalités de décision du CA quant aux créances

Les créances sont douteuses si :

- le remboursement de la créance n'a pas été entamé par le locataire après 6 mois
- une procédure en Justice a été entamée contre le locataire

Les créances douteuses deviennent irrécupérables si une des conditions ci-dessous est remplie :

- le locataire a quitté les lieux, ne donne pas suite au plan d'apurement proposé et la créance est ouverte depuis plus d'une année
- la preuve est amenée que toutes les démarches raisonnables ont été effectuées pour la récupération des impayés, tenant compte du montant dû et de la situation du créancier
- le locataire est décédé

5 logements de transits

Prima				Die
	es	bon		Lybie
fauc	vive		en	
en				Liban

Avant, on vivait bien en Lybie.

	le			grave
Maintenant,	situation			très
	la	es		grosse

Maintenant, la situation est très grave.

De	maintenant	fauc	plus	travailler	certains	travailler	certains
	personnes	ne	peut	de		sont	
On	travailler	peut	plus	travailler	certains	travailler	travailler

Des personnes meurent de faim,
n'ont plus de travail
et
certains sont tombés en esclavage.

12. Les loyers

Les loyers maxima sont strictement définis par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale du 19/11/1998, puis plus récemment par Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 17/12/2015 organisant les agences immobilières sociales.

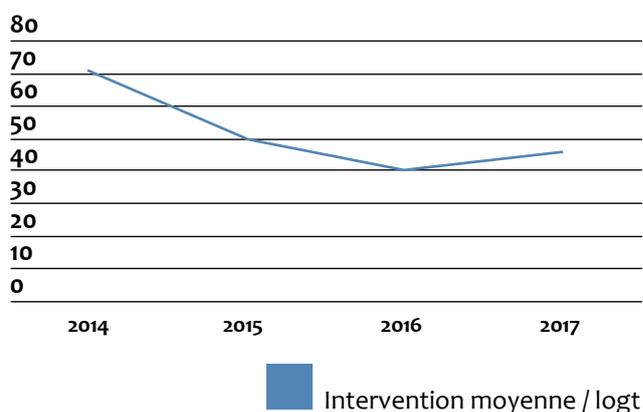
En région bruxelloise les agences immobilières sociales sont soumises à rude concurrence. Malgré le fait qu'elles ne soient pas assez nombreuses pour ratisser la région, les propriétaires n'hésitent pas à faire leur marché... Soit au mieux disant, malheureusement souvent au plus disant. Les agences immobilières sociales réunies en fédération tentent de juguler cette surenchère par quelques principes élémentaires de non concurrence avec une loyauté parfois relative...

Les montants fixés par l'Ordonnance constituent des maxima de loyers. En aucun cas les subsides régionaux ne permettent d'offrir ces maxima.

Voici les loyers moyens payés par Comme Chez Toi aux propriétaires et ceux exigés des locataires en 2017 :

TAILLE LOGEMENTS	LOYER MOYEN PROPRIETAIRE	LOYER MOYEN LOCATAIRE	INTERVENTION MENSUELLE MOYENNE DE COMME CHEZ TOI
Studio	370,62 €	329,98 €	40,64 €
Appt 1 chambre	442,60 €	386,11 €	56,49 €
Appt 2 chambres	483,02 €	438,23 €	44,79 €
Appt 3 chambres	623,13 €	487,88 €	135,25 €
Appt 5 chambres	960,70 €	786,21 €	174,49 €
Maison 2 chambres	599,32 €	528,75 €	70,57 €
Maison 3 chambres	739,98 €	579,61 €	160,37 €
Maison 4+ chambres	900,56 €	789,24 €	111,32 €

Evolution de l'intervention moyenne par logement / loyers et charges





propriétaires

13. La fédération des ais

Rassemblant les agences immobilières sociales de la région, la FedAIS est plus que jamais le représentant du secteur, particulièrement vis-à-vis des pouvoirs publics. Cet outil de promotion et de défense du secteur agit autant vers le grand public qu'il œuvre au renforcement interne du secteur : de la campagne de publicité radio annuelle à l'élaboration du futur outil de gestion informatique du secteur, ses actions et centres d'intérêts sont multiples et précieux !

La présidence de la FedAIS, dont le mandat a été renouvelé en 2016 pour une durée de deux ans, sera encore assurée par Comme Chez Toi. L'assemblée générale se réunit mensuellement. Outre la présence à l'assemblée et aux formations que la FedAIS organise pour ses membres, la présidence demande la participation à de nombreuses réunions, à des groupes de travail, à des présentations et évènements divers...

Cette tâche qui requiert un véritable investissement vaut néanmoins l'effort. Chaque agence immobilière sociale gagnerait à s'y investir plus. L'enrichissement de cet engagement se répercute dans le quotidien : partage des connaissances, nouvelles perspectives, participation active au développement de la politique du logement, etc.

Quelques chantiers portés avec enthousiasme et pugnacité par le secteur cette année :

- Analyse et amendement du projet d'arrêté relatif à l'attribution des logements mis en location par les agences immobilières sociales. Si le secteur a suivi, le texte législatif est lui resté dans les limbes, seul le Code du Logement nous éclaire à ce sujet.

- Pression du secteur pour unifier les modalités de réduction de précompte immobilier dont bénéficient nos propriétaires et mis en place par chaque commune bruxelloise sans concertation aucune. Cette situation amène les agences immobilières sociales à introduire 19 demandes de réduction aux 19 communes bruxelloises à 19 moments distincts, selon 19 modalités différentes ! Simplification administrative où te caches-tu ? 2018 verra l'épilogue heureux et cette aberration sera remplacée par l'exonération du précompte immobilier des propriétaires faisant le choix d'une gestion par agence immobilière sociale.

- Même si notre joie est somme toute très technique pour nombres de nos lecteurs, nous remercions ici l'administration régionale avec qui, une base commune et cohérente a pu être établie quant aux différentes pièces probantes à fournir afin d'assurer un contrôle pertinent et efficace de notre activité (subsidiation, contrôle des dépenses, vérification des comptes et bilans, modalités d'attribution, public cible, etc.). En résumé, le secteur a son Vademecum ! Je vous le disais, notre sourire est technique...

- La régionalisation de la loi sur le bail s'est imposée à nous, comme à tous les bailleurs sociaux et privés. Pas de grand chamboulement, à part les baux de courte durée qui peuvent être renouvelés sans limite pour autant que la durée du bail n'excède pas trois ans.

- Et last but not least, comme annoncé en exergue de ce rapport, les subsides des agences immobilières sociales ont enfin été liquidés dans des délais raisonnables !

14. Conclusions et objectifs futurs

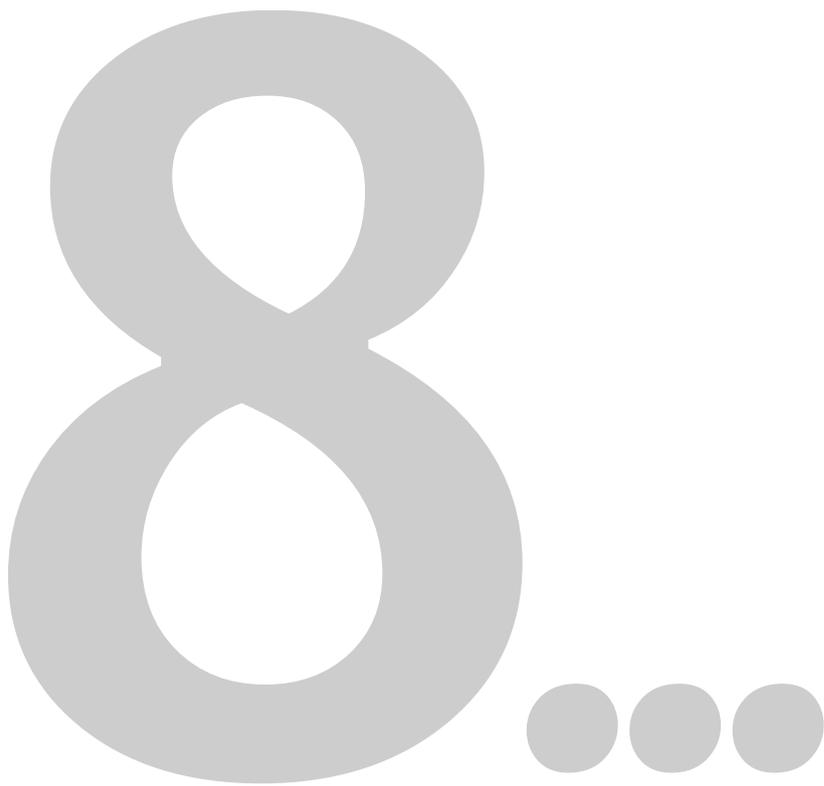
Comme Chez Toi porte le projet d'acquérir une grande maison unifamiliale. Si notre agence immobilière sociale a la chance de se développer, il nous semble évident de mettre la priorité sur les difficultés de logement rencontrées par les grandes familles. Chouette projet acquisitif qui, par définition, mobilisera toute l'équipe.

Maintenant que nos bureaux sont complètement rénovés, 2018 nous permettra d'augmenter le temps de travail pour les postes d'assistant social et de gestionnaire technique.

L'année prochaine le Règlement Général portant sur la Protection des Données s'imposera aux asbl. Il s'agira de s'y conformer dans les délais...

Et plus réjouissant, les agences immobilières fêteront leurs 20 ans d'existence.





15. En bref...

62



propriétaires

dont
57 personnes physiques,
4 sociétés,
1 asbl

146



logements

134 appartements
12 maisons

3



appartements

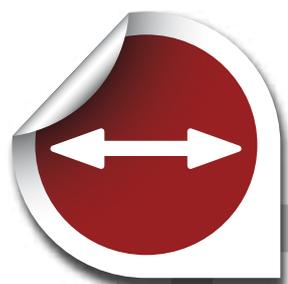
+ 2 bureaux
en propriété propre

255



personnes
logées

dont
93 enfants



logements
de transit



incidents
techniques

dont
206 interventions
techniques



décomptes
de charges



opérations
bancaires



demandes
de logements
actives

dont
430 nouvelles
demandes en 2017



ETP

16. Bilan et comptes de résultat

Comme Chez Toi asbl

Bilan ASBL schéma abrégé

Dossier N°	CCT
13/05/2018	19:55
Page N°	1

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
ACTIF			
ACTIFS IMMOBILISES	20/28	488.186,45	495.339,42
I. Frais d'établissement	20		
II. Immobilisations incorporelles (annexe I, A)	21		
III. Immobilisations corporelles (ann. I, B)	22/27	488.161,45	494.674,42
A. Terrains et constructions	22	478.209,99	482.182,16
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	22/91	519.808,93	503.516,38
2 Immobilis., Dettes & créances à + d'1 an	22/91		
22 Terrains et constructions	22/91		
220 Terrains	22/91		
220000 Terrains	22/91	111.093,75	111.093,75
221 Constructions	22/91		
221000 Bâtiments	22/91	408.715,18	392.422,63
2. Autres	22/92	(41.598,94)	(21.334,22)
2 Immobilis., Dettes & créances à + d'1 an	22/92		
22 Terrains et constructions	22/92		
220 Terrains	22/92		
220900 Amort. et réd. de valeur / terrains	22/92	(987,50)	(493,75)
221 Constructions	22/92		
221900 Amort. sur constructions	22/92	(40.611,44)	(20.840,47)
B. Installations, machines et outillage	23		
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	231		
2. Autres	232		
C. Mobilier et matériel roulant	24	9.951,46	12.492,26
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	241	9.951,46	12.492,26
2 Immobilis., Dettes & créances à + d'1 an	241		
24 Mobilier et matériel roulant	241		
241 Matériel roulant	241		
241100 Citroen Berlingo	241	12.703,99	12.703,99
241900 Amort. sur matériel roulant	241	(2.752,53)	(211,73)
2. Autre	242		
D. Location-financement et droits similaires	25		
E. Autres immobilisations corporelles	26		
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	261		
2. Autres	262		
F. Immobilisations en cours et acomptes versés	27		
IV. Immobilisations financières (ann. I, C et II)	28	25,00	665,00
2 Immobilis., Dettes & créances à + d'1 an	28		
28 Immobilisations financières	28		
288 Cautionnements versés en numéraire	28		
288400 Cautionnement payés en numéraire	28		640,00
288700 Autres cautionnements en numéraire	28	25,00	25,00
ACTIFS CIRCULANTS	29/58	147.291,22	175.759,09
V. Créances à plus d'un an	29		
A. Créances commerciales	290		
B. Autres créances	291		
dont créances non productives d'intérêts ou assorties d'un intérêt anormalement faible	2915		
VI. Stocks et commandes en cours d'exécution	3		

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
A. Stocks	30/36		
B. Commandes en cours d'exécution	37		
VII. Créances à un an au plus	40/41	96.900,64	81.212,22
A. Créances commerciales	40	96.827,81	81.253,53
4 Créances et dettes à un an au plus	40		
40 Créances commerciales	40		
400000 Créances loc. non-dout. année en cours	40	16.417,20	12.054,84
404000 Produits à recevoir (factures à établir)	40	7.054,01	
404100 Subsidés Region BXL Capitale à recevoir	40	43.181,68	36.275,35
404400 Subsidés Maribel Structurel à recevoir	40	7.646,55	10.358,14
404600 Fournisseurs débiteurs	40	22.528,37	22.565,20
407000 Créances locatives douteuses	40	6.889,85	13.019,98
409000 Provisions pour créances douteuses	40	(6.889,85)	(13.019,98)
B. Autres créances	41	72,83	(41,31)
4 Créances et dettes à un an au plus	41		
41 Autres créances à - d'un an	41		
416 Créances diverses	41		
416002 Compte courant équipe	41	72,83	(41,31)
dont créances non productives d'intérêts ou assorties d'un intérêt anormalement faible	415		
VIII. Placements de trésorerie (ann. II)	50/53		
IX. Valeurs disponibles	54/58	41.716,90	86.430,09
5 Placements de trésorerie et disponible	54/58		
55 Etablissements de crédit	54/58		
550100 BELFIUS BE72 0682 4643 7116	54/58	37.854,88	80.965,55
550300 POSTE BE12 0003 2543 4592	54/58	3.249,87	2.964,54
550400 TRIODOS BE91 5230 8084 9676	54/58	612,15	2.500,00
X. Comptes de régularisation	490/1	8.673,68	8.116,78
4 Créances et dettes à un an au plus	490/1		
49 Comptes de régularisation et cptes d'att	490/1		
490000 Charges à reporter	490/1	8.673,68	8.116,78
TOTAL DE L'ACTIF		635.477,67	671.098,51

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
PASSIF			
FONDS SOCIAL	10/15	1.089,36	608,74
I. Fonds associatifs	10		
A. Patrimoine de départ	100		
B. Moyens permanents	101		
III. Plus-values de réévaluation	12		
IV. Fonds affectés (ann. III)	13	25.000,00	25.000,00
1 Fonds propres, prov. & dettes + d'1an	13		
13 Réserves	13		
131000 Fond pour passif social	13	25.000,00	25.000,00
V. Bénéfice reporté	140		
Perte reportée (-)	141	(23.910,64)	(24.391,26)
1 Fonds propres, prov. & dettes + d'1an	141		
14 Résultat reporté	141		
141000 Perte reportée	141	(23.910,64)	(24.391,26)
VI. Subsidés en capital	15		
PROVISIONS	16	42.000,00	42.000,00
VII. A. Provisions pour risques et charges (ann. IV)	160/5	42.000,00	42.000,00
1 Fonds propres, prov. & dettes + d'1an	160/5		
16 Provisions et impôts différés	160/5		
162000 Provisions pr grosses rép. & gros entr.	160/5	5.000,00	5.000,00
163000 Provisions pour garanties de gestion loc	160/5	37.000,00	37.000,00
B. Provisions pour dons et legs avec droit de reprise (ann. IV)	168		
DETTES	17/49	592.388,31	628.489,77
VIII. Dettes à plus d'un an (ann. V)	17	447.331,21	467.642,16
A. Dettes financières	170/4	447.331,21	467.642,16
1. Etablissements de crédit, dettes de location financement et assimilées	172/3		
2. Autres emprunts	174	447.331,21	467.642,16
1 Fonds propres, prov. & dettes + d'1an	174		
17 Dettes à plus d'un an	174		
174000 Autres emprunts	174	447.331,21	467.642,16
B. Dettes commerciales	175		
C. Acomptes reçus sur commandes	176		
D. Autres dettes	179		
1. Productives d'intérêts	1790		
2. Non productives d'intérêts ou assorties d'un intérêt anormalement faible	1791		
3. Cautionnements reçus en numéraire	1792		
IX. Dettes à un an au plus (ann. V)	42/48	143.919,95	159.744,90
A. Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	20.310,95	19.716,80
4 Créances et dettes à un an au plus	42		
42 Dettes à + d'1 an échéant dans l'année	42		
422000 Financement d'immobiliers éch. ds l'an.	42	20.310,95	19.716,80
B. Dettes financières	43		50.000,00
1. Etablissements de crédit	430/8		50.000,00

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
4 Créances et dettes à un an au plus	430/8		
43 Dettes financières	430/8		
430001 Financement Credal	430/8		50.000,00
2. Autres emprunts	439		
C. Dettes commerciales	44	26.048,90	11.462,40
1. Fournisseurs	440/4	26.048,90	11.462,40
4 Créances et dettes à un an au plus	440/4		
44 Dettes commerciales	440/4		
440000 Fournisseurs	440/4	13.222,97	3.185,97
444000 Factures à recevoir	440/4	5.059,99	4.930,75
444001 Note de crédit à recevoir	440/4		(1.000,00)
444100 Locataires créditeurs	440/4	7.765,94	4.345,68
2. Effets à payer	441		
D. Acomptes reçus sur commandes	46		
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	45	58.539,41	46.548,04
1. Impôts	450/3	3.477,21	5.056,84
4 Créances et dettes à un an au plus	450/3		
45 Dettes fiscales, salariales et sociales	450/3		
453 Précomptes retenus	450/3		
453000 PR PR à payer	450/3	3.477,21	5.056,84
2. Rémunérations et charges sociales	454/9	55.062,20	41.491,20
4 Créances et dettes à un an au plus	454/9		
45 Dettes fiscales, salariales et sociales	454/9		
454 Office National de la Séc. Soc. à payer	454/9		
454000 ONSS à payer	454/9	16.218,82	2.604,23
455 Rémunérations à payer	454/9		
455102 Rém. net Faes	454/9		35,00
455201 Rém. net Piludu	454/9		1,09
455301 Rém net Vujasin	454/9		9,87
455305 Rém. net Willems B.	454/9	27,85	
455306 Rém. net Strypsein	454/9		0,10
456 Pécules de vacances à payer	454/9		
456000 Prov. Pécules de vacances	454/9	31.195,18	22.981,64
459 Autres dettes sociales	454/9		
459000 Autres dettes sociales	454/9	7.620,35	15.859,27
F. Dettes diverses	48	39.020,69	32.017,66
1. Obligations, coupons échus et cautionnements reçus en numéraire	480/8	39.020,69	32.017,66
4 Créances et dettes à un an au plus	480/8		
48 dettes diverses	480/8		
488000 Cautionnements reçus en numéraire	480/8	39.020,69	32.017,66
2. Autres dettes diverses productives d'intérêts	4890		
3. Autres dettes diverses non productives d'intérêts ou assorties d'un intérêt anormalement faible	4891		
X. Comptes de régularisation	492/3	1.137,15	1.102,71
4 Créances et dettes à un an au plus	492/3		
49 Comptes de régularisation et cptes d'att	492/3		
493000 Produits à reporter	492/3	1.137,15	1.102,71
TOTAL DULPASSIE		635.477,67	671.098,51

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
2. COMPTE DE RESULTATS			
I. Produits et charges d'exploitation			
	D		
Ventes et prestations	70/74	1.344.936,32	1.147.564,80
7 Produits	70/74		
700 Loyers et redevance transit	70/74		
700000 Loyers	70/74	718.022,14	564.600,96
700002 Loyers propre parc	70/74	19.266,84	16.722,48
700003 Redevances logements de transit	70/74	18.243,47	23.332,02
700004 Redevances projets particuliers	70/74	1.848,96	5.503,84
700005 Red. pr. immo. propriétaire	70/74	3.200,32	560,40
700006 Loyers hors mission AIS	70/74	2.091,50	7.860,80
700007 Loyers hors mission immeuble propres	70/74	5.515,44	4.760,35
701 Récupérations charges - locataires	70/74		
701000 Charges locatives - loc	70/74	112.364,87	95.120,48
701001 Entretien et réparations - loc	70/74	198,79	109,10
702 Récupérations charges logements - pro	70/74		
702001 Charges, entretien, réparations log pro	70/74	79.485,66	83.111,46
702100 Prime énergie reçu	70/74	859,00	3.810,10
704 Récupérations diverses	70/74		
704001 Récupération dégâts locatifs	70/74	1.786,23	100,00
704002 Indemnité résiliation bail	70/74	883,63	204,50
704004 Récupérations diverses	70/74	3.878,02	4.441,15
704006 Indemnités troubles de jouissance	70/74	437,43	
705000 Interventions obligatoires	70/74	(107.497,16)	(91.702,44)
705001 Interventions facultatives	70/74	(104,50)	(478,57)
732100 Dons aide alimentaire	70/74	1.354,39	1.422,29
737000 Subsidés AIS Région Bruxelles Capitale	70/74	407.847,68	350.390,81
737001 Subsidés Maribel Structurel	70/74	73.846,55	73.358,14
737010 Régularisation subside AIS année ant.	70/74	(1.261,12)	0,04
740023 Recup. cheque repas	70/74	1.252,41	1.218,62
740030 Allocation plan Activa	70/74		764,80
742000 Récupérations sur créances loc. irrécup.	70/74	1.415,77	2.353,47
dont Chiffre d'affaire	70	860.480,64	718.056,63
dont Cotisations, dons, legs et subides	73	481.787,50	425.171,28
Approvisionnements, marchandises; services et biens divers	60/61	(1.021.157,81)	(836.389,93)
6 Charges	60/61		
600 Loyers	60/61		
600000 Loyers à payer - location principale	60/61	(721.939,25)	(566.996,41)
600002 Loyer à payer - redevance transit	60/61	(14.793,39)	(22.881,36)
600005 Red. pr. immo. locataires	60/61	(3.121,02)	(560,40)
600006 Loyer à payer - hors mission AIS	60/61	(2.091,50)	(8.192,72)
601 Charges, entretiens et réparations - loc	60/61		
601000 Charges locatives - locataire	60/61	(76.279,43)	(72.335,02)
601004 Entretien chaudière locataires	60/61	(6.177,30)	(3.234,44)
601005 Assurance locataire	60/61	(8.472,16)	(5.682,21)
601006 Entretien divers locataires	60/61	(1.258,63)	(472,82)
602 Charges, entretiens et réparations - pro	60/61		
602000 Charges locatives - propriétaire	60/61	(2.119,16)	(1.093,57)
602004 Entretien chaudière propriétaires	60/61	(288,90)	(218,68)
602005 Assurance propriétaire	60/61	(659,55)	
602006 Entretien divers propriétaires	60/61	(125,08)	
602008 Réparations à charge de propriétaires	60/61	(81.120,75)	(71.565,18)
602100 Prime énergie propriétaire	60/61	(859,00)	(1.508,90)
603 Charges, ent. et rép. - AIS couvert	60/61		

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
603000 Charges locatives - AIS couvert	60/61	(322,31)	(148,14)
603005 Assurance AIS couvert	60/61	(900,63)	(2.841,11)
603100 Frais de remise en état des appartements	60/61	(29.108,49)	(11.273,98)
603200 Dégâts locatifs	60/61	(4.887,18)	(2.133,69)
603300 Etat des lieux	60/61		(302,50)
603400 Trouble de jouissance	60/61	(990,00)	(2.129,51)
604 Charges, ent. et rép. - AIS non-couvert	60/61		
604003 Réparation à charge AIS non couvert	60/61		(1.478,70)
604006 Charges locatives hors mission AIS - loc	60/61	(1.267,51)	
606000 Vide locatif	60/61	(10.877,72)	(4.089,21)
610 Loyers, charges loc. et ent. bureaux	60/61		
610001 Charges bureaux	60/61	(3.837,77)	(3.331,00)
610002 Entretien bureaux	60/61	(3.984,05)	(2.086,25)
610004 Aménagement bureaux	60/61	(951,84)	(914,64)
611 Véhicules	60/61		
611001 Entretien véhicule	60/61	(94,57)	(381,21)
611002 Carburant véhicule	60/61	(1.182,49)	(172,78)
611003 Réparation véhicule	60/61	(42,41)	
612 Fournitures et équip. bureaux	60/61		
612001 Fournitures de bureau	60/61	(658,33)	(2.374,30)
612002 Equipement bureau	60/61	(2.903,63)	(2.214,49)
612003 Outillage et Materiel	60/61	(4.044,70)	(2.241,06)
612004 Matériel informatique & software	60/61	(4.970,34)	(2.658,23)
612005 Vêtements, sécurité	60/61		(18,51)
612006 Frais de réunions	60/61	(1.166,84)	(2.454,54)
612007 Photocopies	60/61	(829,90)	(1.396,38)
612008 Téléphone, internet & GSM	60/61	(3.953,05)	(3.390,76)
612009 Poste	60/61	(3.651,44)	(2.739,68)
613 Frais admin. et assurances	60/61		
613001 Honoraires d'avocats	60/61	(326,70)	(544,50)
613002 Frais d'huissiers	60/61	(350,00)	(1.331,01)
613003 Frais de procedure	60/61	(567,96)	(436,00)
613006 Indemnités judiciaires	60/61	(156,12)	
613007 Frais de service informatique	60/61	(553,95)	(630,73)
613008 Audit et cons. fiscaux	60/61	(5.535,75)	(7.132,95)
613009 Frais de notaire	60/61		(14.651,55)
613100 Assurance Citroen	60/61	(1.339,64)	(111,85)
613101 Assurance incendie bureaux	60/61	(1.351,89)	(975,18)
613102 Assurance respons. civile générale	60/61	(417,87)	(18,57)
613103 Assurance RC Administrateur	60/61	(48,75)	(195,00)
613300 Frais administratifs divers	60/61	(359,27)	(67,38)
614 Formation et documentation	60/61		
614001 Documentation & abonnements	60/61	(143,40)	(179,40)
614002 Formation couvertes par la subvention	60/61	(90,75)	
614500 Frais d'accompagn. social des locataires	60/61	(16,00)	(10,00)
614600 Aide alimentaire	60/61	(1.354,39)	(1.422,29)
615 Autres fournitures et services	60/61		
615001 Frais de déplacement	60/61	(137,59)	(336,02)
615002 Frais de représentation	60/61	(482,40)	(137,24)
615003 Annonce et publicité	60/61	(3.944,60)	(942,40)
615004 Frais de publication légale	60/61	(126,93)	(124,63)
615005 Cotisations diverses	60/61	(1.295,00)	(220,00)
615007 Frais de parking	60/61	(837,45)	(620,85)
615008 Gratification clients	60/61	(1.791,08)	(540,00)
617 Pers. intérimaire et mis a disp. de AIS	60/61		

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
617003 Bénévoles	60/61		(250,00)
A.B.Marge brute d'exploitation (solde positif)	70/61	323.778,51	311.174,87
Marge brute d'exploitation (solde négatif) (-)	61/70		
C. Rémunérations, charges sociales et pensions (ann. VI, 2) (-)	62	(286.086,00)	(238.194,03)
6 Charges	62		
62 Remun. et avantages soc. directs	62		
620200 Rémunérations - employés	62	(166.157,77)	(131.101,85)
620300 Rémunérations - ouvriers	62	(31.489,71)	(35.184,83)
621200 Cotisations patronales ONSS employés	62	(49.043,57)	(38.177,26)
621300 Cotisations patronales ONSS ouvriers	62	(9.604,09)	(11.894,68)
621301 Cotisations vacances annuelles	62	(3.857,31)	(2.534,76)
623000 Ass. accidents employés/ouvriers	62	(1.406,01)	(1.027,48)
623001 Service externe prévention	62	(377,92)	(285,00)
623003 Frais déplacement salariés	62	(2.880,83)	(2.153,67)
623004 Cheques repas personnel	62	(10.175,98)	(10.417,47)
623020 Frais secretariat social	62	(3.421,83)	(3.254,02)
623200 Red. PR PR employers	62	450,91	301,24
623300 Red. PR PR ouvriers	62	91,65	88,85
623900 Provisions pecule de vacances	62	(31.195,18)	(22.981,64)
623901 Reprise provision pecule de vacances	62	22.981,64	20.428,54
D. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations	630	(22.805,52)	(19.387,51)
6 Charges	630		
630 Amortiss., réduction de valeur, provis.	630		
630200 Amortissement immeuble donné en location	630	(9.998,44)	(9.998,44)
630201 Amortissement bureaux	630	(3.332,81)	(3.332,81)
630202 Amortissement aménagements des bureaux	630	(6.439,72)	(5.350,78)
630204 Amortissement véhicules (5 ans)	630	(2.540,80)	(211,73)
630205 Amort. droits d'enregistr. bureau AIS	630	(123,44)	(123,44)
630206 Amort. droits d'enregistr. logements	630	(370,31)	(370,31)
E. Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances	631/4	6.130,13	(3.108,41)
6 Charges	631/4		
634000 Dot. red. de valeur sur créances dout.	631/4	6.130,13	(3.108,41)
F. Provisions pour risques et charges (dotations -, utilisations et reprises +)	635/8		(20.000,00)
6 Charges	635/8		
636000 Prov pour grosses réparations	635/8		(5.000,00)
637000 Prov. pour garantie de gest. loc. 10%	635/8		(15.000,00)
G. Autres charges d'exploitation (-)	640/8	(3.925,90)	(830,53)
6 Charges	640/8		
64 Autres charges d'exploitation	640/8		
640011 Taxe de circulation	640/8	(85,01)	
642000 Créances locatives irrécupérables	640/8	(3.840,89)	(830,53)
H. Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration (+)	649		
Bénéfice d'exploitation (+)	70/64	17.091,22	29.654,39
Perte d'exploitation (-)	64/70		
II. Produits financiers	75	0,06	6,43
7 Produits	75		
750000 Intérêts bancaires	75		6,34

Valeurs EUR

	Codes	2017 2017	2016 2016
754000 * Différences de change	75	0,05	0,09
757000 * Escomptes obtenus	75	0,01	
Charges financières (-)	65	(16.610,66)	(16.001,88)
6 Charges	65		
650001 Intérêts prêt court terme Credal	65	(2.428,08)	(1.550,01)
650002 Intérêts prêt hypothécaire Credal	65	(14.304,32)	(12.473,65)
650053 Intérêts de retard PR PR	65	(60,20)	(74,72)
650054 Intérêts de retard ONSS	65	512,66	(1.769,25)
654000 * Différences de paiement	65	(3,03)	(0,19)
659000 Frais financiers et divers	65	(327,69)	(134,06)
Bénéfice courant (+)	70/65	480,62	13.658,94
Perte courante (-)	65/70		
III. Produits exceptionnels	76		
Charges exceptionnelles (-)	66		
Bénéfice de l'exercice (+)	70/66	480,62	13.658,94
Perte de l'exercice (-)	66/70		

merci!