

**Rapport d'activités**  
**De l'Agence Immobilière Sociale**  
**De Saint-Josse**  
**Année 2019**

## TABLE DES MATIÈRES

### Introduction

#### I. Présentation de l'AIS

##### 1.1. Identification de l'AIS

- Historique de l'AIS (facultatif)
- Identification au Moniteur belge / numéro d'entreprise de l'AIS
- Numéro de TVA ou mention « non-assujetti »

##### 1.2. Administration interne

###### 1.2.1. Personnel de l'AIS

- Fonctions, régime-temps, sources de financement
- Organisation du travail et répartition des tâches
- Formations continuées du personnel (facultatif)

###### 1.2.2. Les instances décisionnelles

- Conseil d'administration
- Assemblée Générale
- Autres

##### 1.3. Conventions et partenariats

###### 1.3.1. Convention avec un CPAS et/ou une commune

###### 1.3.2. Convention de partenariat interne

###### 1.3.3. Convention de partenariat externe

##### 1.4. Autres activités (facultatif si AIS pas concernée)

#### II. Gestion financière

##### 2.1. Analyse des comptes et bilan

##### 2.2. Gestion de la comptabilité

##### 2.3. Sources de financement de l'AIS

#### III. Parc locatif

##### 3.1. Nombre de logements et répartition géographique

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

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

###### 3.3.1. Biens entrants

- Nombre de biens entrants
- Détails

###### 3.3.2. Biens sortants

- Nombre de biens sortants
- Détails

###### 3.3.3. Nombre de logements faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire

- Nombre de biens faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire
- Détails

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

3.4.1. Présentation de l'équipe technique de l'AIS

3.4.2. Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements

- Types d'entretiens effectués dans l'année
- Cas particuliers (facultatifs)

### **3.5. Les rénovations et les remises en état des logements**

3.5.1. Dans le parc existant

- Primes à la rénovation de l'habitat
- Primes énergie
- Autres

3.5.2. Parmi les nouveaux projets

- Primes à la rénovation de l'habitat
- Primes énergie
- Autres

### **3.6. Le vide locatif**

3.6.1. Taux d'occupation par logement (sur base mensuelle)

3.6.2. Motif du vide locatif par logement

## **IV. Les propriétaires**

### **4.1. Profil des propriétaires par logement**

*Rmq : La Région exige des statistiques « genrées » des concédants. Nous interprétons comme suit : donner la qualité des propriétaires (nombre de personnes physiques, personnes morales, asbl, etc.)*

### **4.2. Type de contrats signés par logement**

### **4.3. Activités de prospection (facultatif)**

## **V. Les locataires**

### **5.1. Les locataires**

5.1.1. Nombre total de ménages

5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS

5.1.3. Profil des locataires

- Leur composition de ménage / leur situation familiale
- Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus

5.1.4. Flux des locataires dans l'année

- Nombre de ménages entrés
- Nombre d'attributions dérogatoires
- Nombre de mutations
- Motifs des mutations
- Nombre de locataires sortis
- Motifs des départs

5.1.5. Type d'accompagnement social

5.1.6. Education au logement

5.1.7. Constitution de la garantie locative (facultatif)

## **5.2. Les occupants**

- 5.2.1. Nombre total de ménages
- 5.2.2. Nombre de total de personnes aidées par l'AIS
- 5.2.3. Profil des occupants
  - Leur composition de ménage / leur situation familiale
  - Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus
- 5.2.4. Flux des occupants dans l'année
  - Nombre de ménages entrés
  - Nombre de mutations
  - Motifs des mutations
  - Nombre de locataires sortis
  - Motifs des départs
- 5.2.5. Type d'accompagnement social
- 5.2.6. Education au logement
- 5.2.7. Constitution de la garantie locative (facultatif)

## **VI. Les candidats locataires**

### **6.1. État des lieux des modalités d'inscription et d'attribution**

### **6.2. Nombre de candidats locataires inscrits**

- Nombre total de candidats locataires sur la liste d'attente (si existe)
- Nombre de nouvelles inscriptions pendant l'année (si existe)
- Nombre de radiations pendant l'année (si existe)

### **6.3. Gestion de la liste d'attente et délais d'attente (si existe)**

### **6.4. Profils des candidats locataires**

- 6.4.1. Leur composition de ménage / leur situation familiale
- 6.4.2. Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus
- 6.4.3. Leurs motifs de demande de logement et le type de logements demandés (facultatifs)
- 6.4.4. Les motifs de refus d'attribution de logements (facultatif)

## **VII. La gestion des créances locatives**

### **7.1. Méthode de suivi des impayés**

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

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

## **VIII. État des lieux des procédures judiciaires en cours ou achevées : (cf. AR 19/07/2016 art.6 al.7)**

### **8.1. Avec des propriétaires**

### **8.2. Avec des locataires**

### **8.3. Autres**

### **IX. Les projets particuliers (facultatif pour les AIS qui n'en ont pas)**

→ *Présentation des logements de transit, logements sans-abri, logements collectifs, logements intergénérationnels, logements étudiants, logements adaptés au handicap*

→ *Pour chaque projet, décrire :*

- Contexte et objectifs
- Nombre de logements
- Nombre de locataires/occupants/cohabitants/...
- Accompagnement social et collaboration avec des services partenaires

### **X. Les loyers (facultatif)**

**10.1. Loyers moyens versés aux propriétaires (en fonction du type/taille des logements)**

(facultatif)

**10.2. Loyers moyens demandés aux locataires (en fonction du type/taille des logements)**

(facultatif)

**10.3. Convention de réduction de loyers pour les locataires (si existe) (facultatif)**

**10.4. Différentiel entre le loyer moyen propriétaire et le loyer moyen locataire (facultatif)**

### **XI. Conclusion et objectifs futurs**

#### **ANNEXES (à l'attention de l'Administration uniquement)**

- 1. Conventions et partenariats : évaluation quantitative et qualitative**
- 2. Projets particuliers : évaluation**
- 3. Description générale de la politique des loyers**

## INTRODUCTION

Depuis que la politique de redressement au niveau de la gestion de l'Agence Immobilière Sociale de Saint-Josse a été initiée en 2013, on constate qu'elle porte ses fruits.

L'état des finances et du parc immobilier est beaucoup plus sain et stabilisé

Toujours sans prospection, l'AISSJ réussit à remplacer les logements qui présentaient des problèmes urbanistiques ou de qualité par des nouveaux logements pour lesquels nos locataires sont les premiers occupants.

Nous continuons également à travailler sur l'état des biens que nous avons en portefeuille de sorte que ceux-là aussi soient de meilleure qualité.

Pour cela, nous surfons sur la vague du succès des AIS auprès des propriétaires qui proposent une nouvelle génération de biens à louer... des biens de qualité, souvent en première occupation après rénovations en profondeur.

Nous sommes persuadés que proposer ce type de bien à nos bénéficiaires les incite à respecter d'avantage le bien qui leur est confié.

La réorganisation de l'agence a bien été assimilée et porte donc ses fruits ; nous nous concentrons à présent sur la stabilisation du personnel ainsi qu'au fur et à mesure sur le renforcement de l'équipe ce qui à terme nous permettra d'agrandir notre parc immobilier.

## I. PRÉSENTATION DE L' AIS

### 1.1. Identification de l' AIS :

#### ➤ Historique de l' AIS : (facultatif)

L' AIS Saint-Josse a été créé en 2001, à l'initiative de plusieurs édiles communaux.

À cette époque, des locaux ont été mis gracieusement à la disposition de l' asbl.

Ces locaux se situaient au 103a, rue des Deux Eglises à 1210 Bruxelles.

En 2007, vu la croissance de l' AIS, de nouveaux locaux ont été mis à disposition au 111 rue des Deux Eglises et ceci toujours à titre gracieux.

Depuis Août 2009, l'AISSJ a déménagé au n°4 de la rue de l' Union ; locaux toujours occupés à ce jour et loués à l'AISSJ par l'Administration communale de Saint-Josse.

➤ Identification au Moniteur belge / numéro d'entreprise de l'AIS :

N° d'entreprise de l'AIS Saint Josse : 474 436 601

Identification au Moniteur Belge 6233/2001

➤ Numéro de TVA ou mention « non-assujetti » :

Non-assujetti

**1.2. Administration interne**

**1.2.1. Personnel de l'AIS :**

➤ Fonctions, régime-temps et sources de financement :

<b>Fonctions</b>	<b>Régime-temps</b>	<b>Sources de financement</b>
<i>Gestionnaire</i>	<i>Temps-plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Service Contentieux +GRH</i>	<i>temps plein</i>	<i>ACS contrat de remplacement</i>
<i>Gestionnaire d'immeubles A</i>	<i>temps plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Gestionnaire d'immeubles B</i>	<i>temps plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Gestionnaire d'immeubles C</i>	<i>temps plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Responsable technique</i>	<i>temps plein</i>	<i>ACS en arrêt maladie</i>
<i>Ouvrière</i>	<i>mi-temps</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Ouvrier</i>	<i>temps-plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Ouvrier</i>	<i>temps-plein</i>	<i>subside MRBC</i>
<i>Ouvrier</i>	<i>temps-plein</i>	<i>Subside MRBC</i>
<i>Comptable</i>	<i>temps-plein</i>	<i>subside MRBC</i>
<i>Gestionnaire Pôle Social</i>	<i>temps-plein</i>	<i>subside MRBC</i>

➤ Organisation du travail et répartition des tâches : (ex : réunions d'équipe régulières)

L'organisation s'établit sur plusieurs pôles : direction, suivi social, suivi administratif, suivi technique.

Dans la gestion administrative, une personne est dédiée intégralement à la gestion des paiements des loyers et au recouvrement des créances.

La nouvelle répartition et organisation du travail permet une réaction plus rapide face aux problèmes qui se présentent et ne nécessite plus de grandes réunions pour ce faire.

Des réunions d'équipe sont néanmoins organisées à chaque fois que la situation le nécessite afin de rectifier le tir ou d'améliorer l'organisation générale.

➤ **Formations continuées du personnel** : *(facultatif)*

Les frais inhérents à l'organisation de « mises au vert » réalisée avant 2013 n'ont plus cours comme par le passé.

Les « arts. 60 » que nous employons, suivent une formation organisée par le CPAS et travaillent sous la supervision de nos responsables de service.

**1.2.2. Les instances décisionnelles** :

➤ **Conseil d'administration** :

Le Conseil d'Administration est composé de 9 membres parmi lesquels sont désignés une présidente, un Administrateur délégué et un trésorier.

Le Conseil d'Administration se réunit 1 à 2 fois par an, à l'exception des mois de juillet et août, ou à chaque fois que la communication d'informations s'avère utile ou en cas d'urgence à la demande d'au moins deux administrateurs.

➤ **Assemblée générale** :

L'Assemblée Générale est composée des membres du Conseil d'Administration et de trois autres membres.

Elle se réunit au moins une fois par an afin d'approuver les comptes et bilan ainsi que le rapport annuel et le budget définitif.

➤ **Autres** : *(ex : comités d'attribution...)*

Un comité d'attribution a été mis en place dans le courant de l'année 2019 et statue sur toutes les attributions.

Ce comité d'attribution est composé actuellement de 4 personnes : le Président, l'administrateur-délégué, le vice-président et le directeur ; proposition a été faite à l'administration de nommer une personne externe à l'agence afin de faire preuve d'une totale transparence ; actuellement, nous respectons les listes d'inscription (avec points de pondération) et donnons priorités aux transferts et mutations comme le prévoit notre règlement d'attribution.



### 1.3. Conventions et partenariats :

#### 1.3.1. Conventions avec un CPAS et/ou une commune :

L'AIS a également une convention avec la Commune relative au relogement des familles en urgence d'un habitat suite à un arrêté d'insalubrité ou en cas de force majeure.

#### 1.3.2. Conventions de partenariat interne : (services sociaux, entrepreneurs...)

L'AIS a une convention avec un bureau d'expertise comptable pour sa comptabilité ainsi qu'un accord avec un avocat pour le suivi des dossiers contentieux

#### 1.3.3. Conventions de partenariat externe : (FEDAIS, RBDH, Réseau Habitat...)

L'AIS a plusieurs conventions avec des services externes :

La maison Rue Verte –Maison d'accueil-, Synergie 14- Mise en Autonomie des jeunes-,  
Télé Service-Médiation de dettes-, L'autre-Lieu – Centre de Santé Mentale.

Et depuis l'année 2016, l'AISSJ a signé une convention de partenariat avec le SMES et IDR dans le cadre du programme Housing First ; deux logements d'une chambre sont conventionnés afin de permettre à des protégés de ces ASBL de se relancer dans la vie.

## II. GESTION FINANCIÈRE DE L'AIS

### 2.1. Analyse des comptes et/ou du bilan :

Vous trouverez en annexe les comptes et bilan de l'année 2019.

Tout comme ceux de l'année précédente, ces derniers présentent une situation plus favorable pour notre AIS. Fruit du travail de la réorganisation de l'agence et d'une gestion plus adaptée ; nous pouvons également toujours compter sur le soutien de la **Commune de Saint-Josse**.

### 2.2. Gestion de la comptabilité :

En 2019, la tenue des registres comptables se fait par un comptable interne qui peut toujours compter sur le soutien du bureau externe qui s'en occupait auparavant. L'établissement des décomptes de charge se fait par les gestionnaires de biens sous le contrôle de notre comptable.

Depuis 2011, l'AIS Saint Josse a réuni deux des trois critères qualifiant l'ASBL de grande association.

L'ensemble de la comptabilité est géré via le logiciel informatique Winbooks.

Les comptes sont depuis 2017 certifiés et vérifiés par le Cabinet RSM InterAudit.

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

La source de financement de l'AIS provient principalement des subsides régionaux qui s'élèvent à 694.603,134€ pour l'exercice 2019.

- 407.937,68€ pour la 1<sup>ère</sup> tranche 2019
- 225.719,90€ pour la seconde tranche 2019
- 60.945,55€ pour la 3<sup>ième</sup> tranche de 2018.

L'AISSJ reçoit aussi un subside annuel de la Commune de Saint-Josse d'un montant de 50.000 €.

Le financement de l'AISSJ, via subsides, pour l'année 2018, s'élève donc à **744.603,13€**

## III. PARC LOCATIF

### 3.1. Nombre de logements et répartition géographique :

= logements gérés au 31/12 par taille et par commune.

Com munes	studios	1 ch	2 ch	3 ch	4 ch	5 ch	6 ch	7 ch	M2ch	M3CH	M4CH	M5CH	M6CH	M7CH	Total
1000	13	10	7	10	1										41
1020			4	3	1										8
1030	3	10	10	1								1			25
1040															0
1050															0
1060	3	4	5	1									1		14
1070		1								1					2
1080		19	3							1	1				24
1081															0
1082															0
1083		1	2	1											4
1090	1		3								1	1			6
1120						1									1
1130		4													4
1140															0
1150															0
1160															0
1170															0
1180	1								3						4
1190		2	2												4
1200															0
1210	11	55	25	11	1	1				2		2			108
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>106</b>	<b>61</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>245</b>

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

	Nombre	%
Propriété de l'AIS	0	0
Emphytéoses	3	1,23
Biens en location	242	98,77
Bien en sous-location	0	0
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

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

#### 3.3.1. Bien entrants :

➤ Nombre de biens entrants :

6 nouveaux biens pris en location entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 décembre 2019

➤ Détails :

Localisation des biens entrants		nbre de Ch
2 Eglises 100	1210	studio
Carré Stevens 9	1180	M1
Ninove 115	1080	M3
Fonsny 1 milieu	1060	1
Fonsny 2 avant	1210	1
Fonsny 2 ann	1210	Studio

**3.3.2. Biens sortants :**

➤ **Nombre de biens sortants :**

Sur cette même période, nous avons perdu 7 logements

➤ **Détails :**

	Localisation des biens sortants	Commentaires
1	2 Eglises 101/1	Retour au Propriétaire
2	Felix Delhayé	Retour au Propriétaire
3	Linné 73/2	Retour à la Commune
4	Harmonie 2/ 1a, 2a, 3a et 4a	Retour au Propriétaire
5		

**3.3.3. Nombre de logements faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire :**

➤ **Nombre de biens faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire :**

0

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

**3.4.1. Présentation de l'équipe technique de l' AIS :**

Responsables et fonctions	Principales tâches dans le cadre de la gestion technique
Directeur	Visite des nouveaux biens et pour les biens en gestion, détermination de la répartition de la charge des travaux à faire
Responsable technique	Analyse des travaux à faire et gestion équipe technique en arrêt maladie.
3 Ouvriers	Réalisation des travaux à faire
Technicienne de surface	Entretien des communs des immeubles en gestion

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

#### ➤ Types d'entretiens effectués dans l'année :

Les travaux de maintenance des logements sont principalement réalisés par la régie technique de l'AIS. Tous les travaux nécessitant une main d'œuvre technique spécialisée (plomberie, électricité, etc...), sont effectués par un corps de métier extérieur.

De la même manière, la majorité des entretiens annuels des appareils de production d'eau chaude et de chauffage fait l'objet d'un contrat avec des entreprises spécialisées : Bulex, Vaillant, Junkers ou un chauffagiste agréé indépendant.

#### ➤ Cas particuliers : (exemple de sous-titres, facultatif)

En ce qui concerne les nuisibles (cafards, souris, ...), nous faisons appel à des entreprises spécialisées. Pour certains immeubles, nous avons des contrats de type annuel assurant parfois deux passages par an. Pour les problèmes cycliques au niveau des évacuations des eaux usées, d'entretien des égouts nous faisons appel à un déboucheur professionnel.

Pour certains bâtiments ou des problèmes récurrents apparaissent, des contrats sont passés.

### 3.5. Les rénovations et les remises en état des logements :

#### 3.5.1. Dans le parc existant :

#### ➤ Primes à la rénovation de l'habitat :

0

	Logements concernés	Montant de la prime	Description du projet
1			
2			
3			
4			
5			

➤ Primes énergie :

	Logements concernés	Montant de la prime	Description du projet
1			
2			
3			
4			
5			

➤ Autres :

L'AIS n'étant pas maître d'œuvre, elle n'a pas connaissance des montants des primes dont les propriétaires ont bénéficié.

La seule certitude que nous pouvons avoir est qu'en aucun cas la prime n'a atteint les 80 % du montant total des travaux.

À l'avenir, nous demanderons expressément aux propriétaires bénéficiant d'une prime à la rénovation de nous communiquer le montant de la prime et celui des factures réellement payées.

**3.5.2. Parmi les nouveaux projets :**

Néant

### 3.6. Le vide locatif :

#### 3.6.1. Taux d'occupation par logement : (sur base mensuelle : 100% = 12 mois d'occupation)

Nom du bien	TO
Bonaventure 125/3	91,7%
Gezelle 57/20	8,3%
Lazare 1/30	75%
Gezelle 57/3b	20,8%
Linne 35/2	95,8%
Magasin 22/2g	91,7%
Magasin 33/3g	79,1%
Malder 71/1	75%
Max 151-153/03	41,7%
Max 151-153/10	62,5%
Max 151-153/11	50%
Moens 11/2	91,7%
Plantes 86/3	16,6%
Plantes 87/1	83,3%
Plantes 87/2	66,7%
Prairie 4/1	95,8%
Prairie 4/2	95,8%
Prairie 4/3	79,1%
Prairie 4/rdc	95,8%
Ribaucourt 49/3d	41,7%
Ribaucourt 49/4d	83,3%
Ribaucourt 49/4g	75%
Secours 20	66,6%
Verte 26-30/4	91,7%
Victor Rpusseau 130	79,1%
Witloof 99/1g	83,3%

Ce qui nous donne un vide locatif de **3,11%** et donc un TO général de 96,88%.

### 3.6.2. Motif du vide locatif par logement :

Depuis la réorganisation de l'agence, l'équipe technique est uniquement dédiée à « la remise en blanc » des biens libérés par nos locataires sortants.

Cette équipe est constituée de trois personnes qui réalisent un travail de qualité afin de proposer des biens à la relocation dans le meilleur état possible.

Toutefois, malgré la qualité et l'efficacité de cette équipe, nous ne pouvons empêcher un certain taux de vide locatif.

Les causes principales pour lesquelles nous rencontrons des problèmes de vide locatif restent :

- le temps nécessaire à la remise en état des logements après le départ des locataires ; travail effectué avec une équipe réduite.
- Les délais de préavis que nous remettent nos locataires sont souvent de très courte durée, alors que la procédure d'attribution nécessite un certain délai.
- Certains biens restent malgré tout difficiles à relouer.
- Le fait que les logements se libèrent souvent par vague et que dès lors notre petite équipe ne peut réaliser tous les travaux en même temps.
- Le fait que certains propriétaires à qui incombent des travaux n'ont pas toujours la réactivité souhaitée.

Souhaitant attribuer des logements sains et en bonne état, notre équipe technique réduite a souvent besoin d'un certain temps pour remettre en état les logements libérés et ce malgré l'engagement d'un ouvrier très qualifié.

Malheureusement, bien souvent plusieurs biens sont libres au même moment et donc certains restent en attente de travaux.

Parfois, certains biens nécessitent l'intervention du propriétaire pour effectuer de gros travaux de rénovation ou de mise en conformité ; tel est le cas pour deux bien de Gezelle, de Ribaucourt ou même de Plantes 86 où les travaux sont lourds et nécessitent beaucoup de temps.

Ces derniers traînent assez souvent la patte avant d'entreprendre ces travaux et il nous faut alors peser le pour et le contre entre patience entraînant un vide locatif et une action en justice qui peut également prendre un temps certain.

Une autre cause est le départ pour des biens sociaux ; nos locataires ne bénéficient pas dans ces cas-là de temps pour effectuer le préavis légal.

Ne voulant pas pénaliser ces derniers, nous les autorisons à nous quitter précipitamment ; ce qui n'est pas le cas pour les locataires entrant qui souvent n'arrivent pas à se libérer de leur préavis envers les propriétaires privés.

Quelques logements ont nécessité de gros travaux de la part de propriétaire nécessitant l'intervention de plusieurs corps de métier.



## IV. LES PROPRIÉTAIRES

### 4.1. Profil des propriétaires par logement :

Qualité des propriétaires	Nombre	%
Fonds du Logement		
Société Immobilière de Service public		
Commune / CPAS	9	3,67
Personne physique	183	74,69
Personne morale autre qu'une asbl	48	19,59
ASBL	5	2,04
Propriété de l' AIS		
Autre (spécifier)		
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

### 4.2. Type de contrats signés par logement :

Type de contrat signé avec le propriétaire	Nombre	%
Mandat de gestion	28	11,42
Bail	217	88,58
Bail emphytéotique ou de superficie		
Autres (spécifier)		
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

### 4.3. Activités de prospection :

La priorité pour l'AISSJ n'est toujours pas à la prospection active car un travail sur le parc actuel est toujours en cours ; toutefois, nous répondons aux sollicitations des propriétaires et visitons les biens proposés. Cela nous a permis de rentrer plusieurs nouveaux biens en 2019 dont bon nombre était une 1<sup>ère</sup> occupation. Cela nous a également permis de revenir à la quantité de logements que nous avions en 2013.

## V. LES LOCATAIRES

### 5.1. Les locataires :

#### 5.1.1. Nombre total de ménages :

Le nombre total de « ménage » ayant été en location dans notre AIS est de 260 pour l'année 2019

#### 5.1.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS : 571 personnes

#### 5.1.3. Profil des locataires :

##### ➤ Leur composition de ménage / leur situation familiale :

Composition du ménage	Nombre	%
Homme isolé	86	33,07
Femme isolée	42	16,15
Homme seul avec 1 enfant	1	0,38
Homme seul avec 2 enfants	2	0,77
Homme seul avec 3 enfants	2	0,77
Homme seul avec 4 enfants	0	0
Homme seul avec 5 enfants	0	0
Femme seul avec 1 membre famille	1	0,38
Femme seule avec 1 enfant	32	12,3
Femme seule avec 2 enfants	12	4,61
Femme seule avec 3 enfants	16	6,15
Femme seule avec 4 enfants	2	0,77
Femme seule avec 5 enfants	2	0,77
Femme seule avec 7 enfants	1	0,38
Couple sans enfant	10	3,85
Couple avec 1 enfant	14	5,38
couple avec 1 enfant + membre famille	1	0,38
Couple avec 2 enfants	5	1,92
Couple avec 3 enfants	8	3,08
Couple avec 4 enfants	9	3,46
Couple avec 5 enfants	3	1,15
Couple avec 6 enfants	1	0,38
Couple + membre famille	2	0,77
Adultes cohabitants	8	3,08
Total	260	100

➤ Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus :

Niveau de revenus des ménages	Nombre	%
En dessous du seuil d'admission du logement social	256	98,46
Jusque 50% au-dessus du seuil d'admission du logement social	4	1,54
Total	260	100

Principales sources de revenus des ménages	Nombre	%
Travail	74	28,46
Chômage	73	28,07
CPAS	76	29,23
Mutuelle	18	6,92
Pension	10	3,84
Bourse étudiant	0	0
Allocation handicapé	6	2,3
Inconnu	3	1,15
Total	260	100

**5.1.4. Flux des locataires dans l'année :**

Nombre de ménages entrés	29 attributions dont 20 à des candidats locataires
--------------------------	--

Nombre d'attributions dérogatoires	0
------------------------------------	---

Nombre de mutation	9 mutations ou transferts
Motifs des mutations	pour des logements plus adaptés à la composition familiale ou pour des logements plus qualitatifs.

Nombre de ménages sortis	32
Motifs des départs	départs locataires : 4 expulsions, 9 transferts et 19 fin de contrat

#### **5.1.5. Type d'accompagnement social :**

Le travail social réalisé au sein de l'AIS relève principalement du travail social de première ligne, deux permanences par semaine sont proposées à l'ensemble des locataires.

Le locataire a également la possibilité de prendre un rendez-vous pour aborder des questions plus spécifiques, directement ou indirectement liées au logement.

Le travail en réseau, les contacts créés et entretenus avec la plus grande diversité d'autres services et asbl est une réelle nécessité afin de pouvoir correctement orienter, conseiller, accompagner nos locataires.

Chaque année, nous accueillons également 2 stagiaires AS afin de les former et aussi de nous aider dans cette tâche.

#### **5.1.6. Éducation au logement :**

Nous attachons une grande importance à l'information de notre public quant aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans leurs logements.

A cette fin, nous distribuons des brochures réalisées par des services spécialisés en matière de consommation d'énergie.

Nous organisons également, grâce à l'aide de stagiaires AS, des groupes d'information dans les immeubles que nous « gérons » afin de les sensibiliser aux bons us et coutumes dans la manière d'entretenir leurs logements (évacuation des matières grasses...).

Nous faisons le constat qu'un certain nombre de nos locataires ne disposent que d'un réseau social très limité et que leurs ressources financières sont très précaires.

Dès lors, le moindre incident peut faire basculer leur situation sans que jamais ils n'osent exposer leur situation afin de trouver des pistes de solutions.

Nous aimerions pouvoir travailler plus dans la prévention et la conscientisation des locataires sur la nécessité de pouvoir investir afin d'occuper leurs logements de façon durable.

L'accompagnement doit viser à accroître les facultés dans la maîtrise des consommations d'énergies et d'assurer ainsi le paiement mensuel du loyer pour permettre aux locataires les plus démunis de conserver leurs droits à un logement décent.

Actuellement, nous ne sommes pas en mesure d'assurer un total accompagnement à l'éducation au logement par manque de moyens humains et financiers.

De plus, lorsque nous constatons une consommation anormalement élevée d'énergie ou d'eau, nous intervenons auprès du locataire et le sensibilisons à sa consommation.

#### **5.1.7. Constitution de la garantie locative : (facultatif)**

Afin de faciliter l'accès au logement, nous acceptons les garanties des CPAS en guise de constitution de garantie locative.

Auparavant, nous donnions accès au logement avec une garantie partiellement constituée (350€ minimum) et un PA pour le solde.

Toutefois, nous nous sommes souvent retrouvés dans les problèmes à cause de garanties non entièrement constituées.

Dès lors, nous avons décidé de rendre obligatoire cette garantie avant entrée mais en fonction de la situation du candidat locataire, nous acceptons l'établissement d'un plan d'apurement sur base d'un loyer non payé.

**5.2. Les occupants Transit :** (facultatif pour les AIS qui n'ont pas de transit)

**5.2.1. Nombre total de ménages :**

En 2019, nous avons géré 6 logements de transit dédiés à notre partenaire La Maison de la Rue Verte. Durant l'année, **10** familles ont bénéficié de baux de transit

**5.2.2. Nombre total de personnes aidées par l'AIS :** les 10 « familles » représentaient 23 personnes

**5.2.3. Profil des occupants :**

➤ **Leur composition de ménage / leur situation familiale :**

Composition du ménage	Nombre	%
Homme isolé	0	
Femme isolée	3	30
Homme seul avec 1 enfant	0	
Homme seul avec 2 enfants	0	
Homme seul avec 3 enfants	0	
Homme seul avec 4 enfants	0	
Homme seul avec 5 enfants	0	
...		
Femme seule avec 1 enfant	5	50
Femme seule avec 2 enfants	0	
Femme seule avec 3 enfants	1	10
Femme seule avec 4 enfants	0	
Femme seule avec 5 enfants	0	
...		
Couple sans enfant	0	
Couple avec 1 enfant	0	
Couple avec 2 enfants	0	
Couple avec 3 enfants	1	10
Couple avec 4 enfants	0	
Couple avec 5 enfants		
...		
Total	10	100

➤ Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus :

Niveau de revenus des ménages	Nombre	%
En dessous du seuil d'admission du logement social	10	100
Jusque 50% au-dessus du seuil d'admission du logement social		
Total	10	100

Principales sources de revenus des ménages	Nombre	%
Travail	2	20
Chômage	0	0
CPAS	8	80
Mutuelle		
Pension		
Bourse étudiant		
Allocation handicapé		
Total	10	100

**5.2.4. Flux des occupants pendant l'année :**

Nombre de ménages entrés	7
--------------------------	---

Nombre de mutation	0
Motifs des mutations	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

Nombre de ménages sortis	4
Motifs des départs	2 "familles" ont intégré un de nos logements et les autres ont quitté le programme de notre partenaire.

**5.2.5. Type d'accompagnement social :**

L'accueil des occupants se fait sur la base d'une convention de collaboration avec la maison d'accueil de la Rue Verte.

L'accompagnement social spécifique est assuré par notre partenaire. Nous travaillons en étroite collaboration et veillons à ce que toute information utile parvienne aux différents acteurs concernés. Une communication claire et directe nous permet de mener à bien ce type d'accueil.

**5.2.6. Éducation au logement :**

Se fait en collaboration avec notre partenaire

**5.2.7. Constitution de la garantie locative : (facultatif)**

Nous appliquons la même procédure que pour les logements qui ne sont pas de transit



## VI. LES CANDIDATS LOCATAIRES

### 6.1. État des lieux des modalités d'inscription et attribution :

Fin 2018, nous sommes à 373 candidats actifs, c'est-à-dire ayant un dossier actualisé comme le prévoit notre règlement d'attribution.

110 dossiers sont actuellement considérés comme inactifs.

### 6.2. Nombre de candidats locataires inscrits :

- Nombre total de candidats locataires sur la liste d'attente : *(si existe)*

483 dossiers (373 actifs et 110 inactifs) de candidatures en notre agence, soit 196% de notre capacité de logement.

- Nombre de nouvelles inscriptions pendant l'année : *(si existe)*

En 2019, nous avons enregistré 126 nouveaux dossiers de candidature.

### 6.3. Gestion de la liste d'attente et délais d'attente : *(si existe)*

Studio / Flat	43 dossiers dont le plus ancien date de 2018
Logement 1 Ch	78 dossiers dont le plus ancien date de 2009
Logement 2 Ch	107 dossiers dont le plus ancien date de 2007
Logement 3 Ch	124 dossiers dont le plus ancien date de 2007
Logement 4 Ch	16 dossiers dont le plus ancien date de 2007
Logement 5 Ch et +	5 dossiers dont le plus ancien date de 2008

**6.4. Profil des candidats locataires :**

**6.4.1. Leur composition de ménage / leur situation familiale :**

<b>Composition du ménage</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Homme isolé	72	19,3
Femme isolée	42	11,26
Homme seul avec 1 enfant	4	1,07
Homme seul avec 2 enfants	1	0,27
Homme seul avec 3 enfants	1	0,27
Homme seul avec 4 enfants	0	0
Homme seul avec 5 enfants	0	0
Femme seul + membre Fam	1	0,27
Femme seule avec 1 enfant	32	8,58
Femme seule avec 1 enfant + membre fam	0	0
Femme seule avec 2 enfants	32	8,58
Femme seule avec 2 enfants + membre fam	0	0
Femme seule avec 3 enfants	15	4,02
Femme seule avec 4 enfants	13	3,48
Femme seule avec 5 enfants	2	0,54
Femme seule avec 6 enfants	2	0,54
Femme seule avec 7 enfants	1	0,27
Couple sans enfant	13	3,48
Couple avec 1 enfant	21	5,63
Couple avec 1 enfant + membre fam	0	0
Couple avec 2 enfants	32	8,58
Couple avec 2 enfants + membre fam	1	0,27
Couple avec 3 enfants	49	13,14
Couple avec 3 enfants + membre fam	0	0
Couple avec 4 enfants	25	6,7
Couple avec 4 enfants + membre fam	0	0
Couple avec 5 enfants	8	2,04
Couple avec 6 enfants	1	0,27
Couple avec 7 enfants	0	0
Couple avec 8 enfants	2	0,54
Adultes cohabitants	3	0,54
Total	373	100

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

Niveau de revenus des ménages	Nombre	%
En dessous du seuil d'admission du logement social	373	100
Jusque 50% au-dessus du seuil d'admission du logement social		
Total	373	100

Principales sources de revenus des ménages	Nombre	%
Travail	103	27,61
Chômage	94	25,2
CPAS	120	32,17
Mutuelle	22	5,9
Pension	15	4,02
Autres ou inconnu	8	2,14
Allocation handicapé	11	2,95
Total	373	100

**6.4.3. Leurs motifs de demande de logement et le type de logements demandés : (facultatif)**

- Discrimination à la location
- Perte du logement
- Loyer trop cher
- Logement trop petit
- Logement insalubre
- ...

**6.4.4. Les motifs de refus d'attribution de logements : (facultatif)**

- Logement trop petit ;
- Quartier insécurisé ;
- Difficulté d'accès (logement situé au-dessus du 2<sup>ème</sup> étage) ;
- Manque d'équipement (principalement meubles de rangement) dans la cuisine.
-

## VII. LA GESTION DES CRÉANCES LOCATIVES

### 7.1. Méthode de suivi des impayés :

Depuis 2014, nous opérons un « screening » journalier des paiements de loyers de nos locataires. Ce screening nous permet de connaître les habitudes de paiement de ces derniers et nous permet d'anticiper en appelant directement nos locataires qui auraient quelques jours de retard par rapport à leurs habitudes de versement.

Si nous ne constatons aucune réaction à notre appel, nous envoyons directement une lettre de rappel par courrier simple.

Si ce dernier devait rester lettre morte ou qu'un second loyer devait être impayé, nous mettons en demeure via huissier notre locataire de payer endéans les 8 jours sans quoi nous envoyons le dossier en justice.

Pour les locataires réagissant mais étant dans l'impossibilité d'apurer en une fois leur dette, nous établissons un plan d'apurement réaliste avec eux.

Pour les locataires ne réagissant pas, nous n'avons d'autre choix que de les assigner devant la Justice de Paix, en leur laissant la possibilité d'avoir un plan d'apurement mais en demandant le titre de déchéance au cas où ce dernier ne serait respecté.

Si ce plan n'était pas respecté, nous procédons alors à l'expulsion, tout en laissant la possibilité aux locataires de stopper la procédure contre paiement complet de sa dette.

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

Tenant compte que la question n'est pas précise.

- Taux de créances Locatives 2019 : %  
Ce taux est obtenu par la somme des créances 2019 par rapport au CA 2019 ; le taux est très élevé suite à la vague de décomptes de charge que nous avons fait reprenant plusieurs années.
- Taux de créances douteuses : %  
Ce taux représente le cumul des créances douteuses par rapport au CA 2019
- Taux de créances irrécupérables : %  
Ce taux représente le cumul des créances irrécupérables par rapport au CA 2019

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

Au moment de la présentation des comptes au Conseil d'Administration, ce dernier décide des locataires à mettre en créances douteuses et en réduction de valeur.

En ce qui concerne la mise en non-valeur des créances, l' AIS adopte les règles en vigueur dans le secteur du logement social.

## **VIII. ÉTAT DES LIEUX DES PROCÉDURES JUDICIAIRES EN COURS OU ACHÉVÉES**

### **8.1. Avec des propriétaires :**

Nous avons actuellement un dossier en appel avec un propriétaire.

Cet appel est à notre demande pour des travaux de rénovation impayés.

### **8.2. Avec des locataires :**

En 2018, nous avons envoyé **7 dossiers** en Justice de Paix

### **8.3. Autres :**

Nihil

## **IX. PROJETS PARTICULIERS**

*(facultatif pour les AIS qui n'en ont pas)*

### **9.1 Contexte :**

L'AIS Saint-Josse compte dans son parc 4 logements de transit.

Ces logements sont exclusivement attribués à des candidates qui nous sont orientées par notre partenaire "La Maison rue Verte", maison d'accueil pour femmes, familles victimes de violences conjugales.

L'accompagnement social, le nouveau projet de vie des locataires est assuré par notre partenaire.

Pour certaines familles issues du programme de ce partenaire, lorsque le programme d'accompagnement « d'urgence » touche à sa fin, notre partenaire a la possibilité de placer des familles dans 4 logements « conventionnés »

L'AIS Saint-Josse a également une convention avec le SMES et IDR dans le cadre du programme Housing First ; dans ce cadre 2 logements 1Ch leur sont octroyés.

### **9.2 Nombre de logements :**

Nombre de logements de transit	6
Pourcentage du parc	2,44
Nombre de logements conventionnés	7
Pourcentage du parc	2,85

### **9.3 Nombre de locataires / occupants / cohabitants / ... :**

23 personnes logent dans les transits

2 personnes dans les conventionnés du programmes Housing First

19 personnes dans les conventionnés de La Maison de la Rue Verte

### **9.4 Accompagnement social et collaboration avec des services sociaux :**

L'accompagnement social se fait en collaboration d'avec nos partenaires sociaux.

Ces derniers règlent effectuent l'accompagnement au niveau psychologique et l'AISSJ se charge des problèmes liés au logement.

**X. LES LOYERS** (point facultatif)

**10.1. Loyers moyens versés aux propriétaires (en fonction du type/taille des logements) :**

Type de logement	Loyer moyen versé au propriétaire
Studios	375,92
Appartement 1 chambre	468,43
Appartement 2 chambres	574,48
Appartement 3 chambres	668,68
Appartement 4 chambres	815,74
Appartement 5 chambres	1065,76
Appartement 6 chambres	
Appartement 7 chambres	
Maison 1 chambres	725,49
Maison 3 chambres	837,17
Maison 4 chambres	4049,09
Maison 5 chambres	1048,49
Maison 6 chambres	1081,67
Maison 7 chambres	

Il est bon de noter que nous n'avons pas inclus dans cette statistique les 3 logements communaux pour lesquelles nous ne payons qu'1€ de loyer.

**10.2. Loyers moyens demandés aux locataires (en fonction du type/taille des logements) :**

Type de logement	Loyer moyen demandé au locataire
Studios	345,34
Appartement 1 chambre	385,72
Appartement 2 chambres	468,88
Appartement 3 chambres	561,04
Appartement 4 chambres	670,24
Appartement 5 chambres	831,15
Appartement 6 chambres	
Appartement 7 chambres	
Maison 1 chambres	468,74
Maison 3 chambres	569,23
Maison 4 chambres	821,86
Maison 5 chambres	835,77
Maison 6 chambres	842,34
Maison 7 chambres	

**10.3. Convention de réduction de loyers pour les locataires : (si existe)**

Nihil



**10.4. Différentiel entre le loyer moyen propriétaire et le loyer moyen locataire :**

= L'intervention de l' AIS divisée par le nombre de logements.

Type de logement	Différentiel moyen
Studios	30,58
Appartement 1 chambre	82,71
Appartement 2 chambres	105,6
Appartement 3 chambres	107,64
Appartement 4 chambres	145,5
Appartement 5 chambres	234,61
Appartement 6 chambres	
Appartement 7 chambres	
Maison 1 chambres	256,75
Maison 3 chambres	240,94
Maison 4 chambres	227,23
Maison 5 chambres	212,72
Maison 6 chambres	239,33
Maison 7 chambres	

## **XI. CONCLUSION ET OBJECTIFS FUTURS**

En 2019, l'équipe de l'AISSJ est enfin au complet ; cela nous permet de travailler en plus grande sérénité et sans être déstabilisé au moindre imprévu.

Outre le fait d'avoir maintenant 3 gestionnaire de biens pour quelques 245 logements, nous avons également à partir de cette année, une AS qui s'occupe exclusivement des attributions et des candidats locataires... ce qui décharge grandement les gestionnaires qui devaient auparavant s'en occuper.

Au niveau du pôle comptabilité, l'engagement d'un comptable interne en temps plein est également un gros plus ; en effet, grâce à cela, de nombreuses procédures de travail et de suivi peuvent être mises en place, ce qui dans le temps améliorera grandement les choses.

Au niveau du parc immobilier, le nombre de logements est stabilisé depuis 2013.

Toutefois, nous continuerons à renouveler notre parc en remplaçant dès que possible les anciennes générations qui ne correspondent plus aux standards actuels par des nouveaux logements qui nous sont proposés par des propriétaires conscient maintenant de l'intérêt d'investir dans des logements AIS.

Au niveau du vide locatif, nous avons sensiblement diminué ce dernier par rapport aux dernières années. Toutefois les travaux de rénovations en profondeur de quelques logements ont fait « plonger » ce taux alors que pour les autres logements, un bon travail d'anticipation a été réalisé pour que les logements restent le moins longtemps possible libres et ce grâce à notre responsable du pôle social.

Malheureusement, en 2019, nous avons dû nous passer de notre responsable technique qui a été en arrêt maladie durant toute l'année.

Pour tenter de palier à cela, nous avons engagé un troisième ouvrier mais la problématique des chantiers qui se chevauchent perdure

Au niveau des finances, 2019 a vu se consolider nos comptes et bilan.

Les subsides 2019 se révélant suffisant pour le fonctionnement et la gestion de l'agence.

De plus, nous pouvons toujours compter sur un subside annuel de l'Administration Communale de Saint-Josse.

Au niveau de notre politique d'attribution, nous continuons également le travail entrepris depuis 2013 afin d'endiguer la surpopulation dans certains logements en pratiquant des mutations positives.

Quand il est possible, nous essayons de répondre à la forte demande des candidats locataires en attribuant, en respect du règlement d'attribution, les logements disponibles.

Afin que ce travail se fasse dans la plus grande des transparences, nous avons mis en place courant 2019, un comité d'attribution qui statue sur toutes les attributions réalisées par l'AISSJ sur base d'un rapport complet

relatant la position, la situation, les points et la décision de chacune des personnes amenées à visiter un bien à attribuer.

Ce comité pour lequel nous avons proposé à l'Administration de désigner un membre externe issu de son sein, de la FEDAIS ou autre origine est actuellement composé de 4 membres qui sont le Président, le Vice-Président, l'Administrateur Délégué et le Directeur.

Le travail se poursuit donc afin que l'AISJ puisse répondre au mieux à la demande et aux intérêts de nos locataires ou candidats locataires, mais aussi pour que la gestion soit en phase avec les demandes de notre administration de tutelle.

## **ANNEXES**

(à l'attention de l'Administration uniquement)

### **1. Conventions et partenariats : évaluation quantitative et qualitative**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **2. Projets particuliers : évaluation**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **3. Description générale de la politique des loyers**

.....  
.....

.....  
.....  
.....