

# RAPPORT ANNUEL 2014



Assemblée générale du 26 mars 2015

Mars 2015

Par Logement Pour Tous – rue du Chimiste, 34-36, 1070 Anderlecht  
Rédaction Pierre Denis, Marie Ceysens, Ann Deneff, Valérie Flahaux, Anne-Claire Morelle,  
Stephan Peters, Géraldine Thomas.  
Photos Logement Pour Tous  
Mise en page Géraldine Thomas

# TABLE DES MATIERES

Avant-propos	5
Bilan 2014 et perspectives 2015	7
Carte des logements	9
Candidatures et mises en location	10
Logements de transit et logements solidaires	14
Education au logement	23
Suivi technique	24
Logements en chantier	26
Partenariats et travail en réseau	29
Administration interne	32
Comptes et bilan	34
Annexes :	
Statistiques	38
Bilan et compte de résultat	46
Règlement d'attribution	50





**Le secteur des Agences Immobilières Sociales a été marqué en 2014 par la publication de l'Arrêté du 27 juin 2014 relatif aux règles applicables aux logements mis en location par les opérateurs immobiliers publics et les agences immobilières sociales<sup>1</sup>.**

Cet arrêté fait suite aux dispositions du nouveau Code du Logement adopté en 2013 largement commenté dans le rapport annuel 2013. Depuis la mise en place du cadre légal organisant les Agences Immobilières Sociales (AIS) en 1998, celles-ci doivent remettre pour leur agrément une copie de leur règlement d'attribution. Le Code et cet Arrêté entendent donner un cadre commun aux Opérateurs Immobiliers Publics (OIP) et aux AIS. Celles-ci sont favorables à une uniformisation des règles quant aux attributions. Néanmoins, elles dénoncent le caractère rigide de l'obligation d'attribuer les logements selon l'ordre strictement chronologique des inscriptions et la procédure de recours prévue pour les candidats qui s'estimeraient lésés par une décision d'attribution.

Depuis 2007, les propositions sont faites suivant l'ordre chronologique d'inscription et ce principe est respecté dans 99% des cas. Nous pensons toutefois que les AIS doivent pouvoir déroger à ce principe dans d'autres situations que celles d'extrême urgence prévues au Code. La force des AIS réside dans leur capacité à créer ou à assurer une certaine mixité grâce à la dissémination de leur parc de logements. Cette mixité à

l'échelle de la ville, qui favorisera dans bien des cas l'intégration d'un public marginalisé, doit aussi pouvoir être garantie à l'échelle d'un immeuble. La responsabilité de l'AIS vis-à-vis des propriétaires est importante. La majorité de ceux-ci est autant soucieuse de ce qu'il adviendra de leur bien que des relations dans l'immeuble suite à l'arrivée du locataire placé par l'AIS. Celle-ci doit donc, pour respecter ses engagements vis-à-vis des propriétaires, disposer d'une marge de manœuvre pour l'attribution des logements

Il est donc important d'élargir la possibilité de déroger au Code uniquement en faveur d'un demandeur en situation d'extrême urgence. Il faut pouvoir déroger dans les situations suivantes : maintenir l'équilibre dans un immeuble, pacifier un immeuble suite à l'exclusion d'un locataire ayant engendré des troubles de voisinage importants et enfin dans les situations où le loyer du logement, hors charges, représente plus de 35% des revenus du candidat.

D'autre part, nous contestons la procédure de recours prévue au Code pour les candidats locataires qui s'estimeraient lésés lors d'une décision d'attribution. Cette contestation est d'autant plus forte que l'Arrêté augmente les délais prévus au Code. Ainsi, estimant que l'Arrêté violait le Code, la Fédération des Agences Immobilières Sociales a introduit le 25 septembre 2014 un recours au Conseil d'Etat en annulation de ces dispositions. La procédure de recours, instituée par le Code, empêche l'AIS d'établir un bail en attendant l'expiration du

délai de recours d'un mois prévu par le Code et donné à tout locataire qui s'estime lésé par une décision d'attribution. Dans le cas où un recours a été introduit, il faudra attendre pour établir le bail l'aboutissement de la procédure de recours sachant qu'il doit être statué sur le recours dans le mois de son introduction. L'Arrêté va encore plus loin que le Code puisqu'il institue un délai supplémentaire de 10 jours. Celui-ci est donné au requérant pour adresser un rappel à l'organe du recours, en l'occurrence, le fonctionnaire délégué désigné par le Gouvernement, si aucune réponse ne lui a été notifiée dans le délai de base de 30 jours. Pire encore, l'Arrêté donne un délai de 20 jours supplémentaires au fonctionnaire délégué pour statuer et, à défaut d'avoir statué dans ce délai, donne raison et droit au requérant. Cette disposition est d'autant plus inadmissible qu'elle soustrait le fonctionnaire délégué de l'obligation de statuer dans le mois du recours.

Nous relevons enfin une contradiction dans le Code, contradiction renforcée par l'Arrêté et le règlement type annexé à celui-ci. En effet, le Code prévoit à la fois que « le recours, de même que le délai pour son introduction, sont suspensifs de la décision attaquée<sup>2</sup> » et que « le candidat locataire qui a obtenu gain de cause suite à un recours dispose d'un droit absolu à l'attribution du premier logement adapté devenu vacant<sup>3</sup> ». Si l'on choisit la seconde possibilité, il n'y a donc, dans ces conditions, aucune raison d'attendre pour la mise en location du logement dont la décision d'attribution a été contestée.

A défaut, cette procédure de recours est très dommageable pour les AIS puisqu'elle peut générer un vide locatif d'un mois à chaque mise en location qui n'aurait pas pu être anticipée suffisamment. Hors, dans le domaine du logement social nous avons l'habitude d'être souples avec les délais de préavis de nos locataires. Souplesse notamment imposée dans les situations où nos locataires obtiennent

un logement social et où il leur faut aménager dans un délai très court. Notons qu'à l'extrême, dans le cas d'un recours, ce vide locatif pourrait aller jusqu'à trois mois.

Nous plaidons ici encore pour une révision du Code afin d'instituer, préalablement à tout recours devant le fonctionnaire délégué, une procédure de recours interne.

Cela étant, Logement pour Tous a adopté un nouveau règlement d'attribution se conformant au mieux à notre interprétation du Code du Logement et à son arrêté d'application. Nous le présentons intégralement en annexe à ce rapport.

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux règles applicables aux logements mis en location par les opérateurs immobiliers publics et les agences immobilières sociales du 27 juin 2014, M.B., du 30 juillet 2014

<sup>2</sup> Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 juillet 2013 modifiant l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement, Art. 32, §2, al. 3, M.B., 26 juillet 2013.

<sup>3</sup> Ibidem, Art. 32, §2, al. 5.





**L'année 2014 voit Logement pour Tous dépasser la barre des 400 logements, augmenter considérablement nos logements de transit et nos logements solidaires et s'agrandir l'équipe.**

Avec 43 nouveaux logements pris en gestion durant l'année, notre parc totalise au 31 décembre 408 logements. Parmi ces 43 nouveaux logements, 17 ont fait ou font l'objet d'une rénovation complète. Ce résultat est le fruit de près d'une centaine de contacts avec des propriétaires qui s'adressent de plus en plus à nous après avoir consulté notre site internet ou celui de la Fédération des AIS. Les perspectives de croissance sont encore bonnes pour 2015 et 10 logements neufs devraient notamment s'ajouter à notre parc en fin d'année.

Compte tenu de l'accroissement important de notre parc en 2013 et 2014 et des 55 logements qui se sont libérés durant l'année, nous totalisons 114 entrées. Cela représente un travail important pour l'équipe : sélection des candidats, rencontre de ceux-ci, visite des logements, établissement des baux ou des conventions de transit, état des lieux d'entrée et de sortie, enregistrements et remises des baux et des états des lieux d'entrée.

Les logements de transit et solidaires représentent une part de plus en plus importante de notre activité. Ainsi, au 31 décembre 2014, nous comptons 33 logements de transit et 6 logements solidaires représentant une capacité d'accueil de 31 personnes isolées. En termes

de gestion, ces logements sont chronophages. Outre un suivi locatif plus important et plus fréquent, il faut entretenir nos relations avec nos partenaires et évaluer régulièrement notre travail avec ceux-ci. Nous pensons donc que nous arrivons au maximum de nos possibilités de gestion de ce type de logement. Développer de façon trop importante la gestion de logements de transit et solidaires pourrait se faire au détriment de la gestion de nos logements classiques. Nous consacrerons début 2015 une journée de travail en équipe sur la relation locative, notre rôle dans le suivi des locataires et sur la circulation de l'information entre les membres de l'équipe.

Par ailleurs, nous continuons à nous interroger sur la pertinence des logements de transit dans le contexte actuel du marché du logement bruxellois. Il est important d'évaluer les solutions trouvées par nos locataires quittant un logement de transit. Cette évaluation devrait être réalisée à l'échelle de l'ensemble des AIS ou des structures qui gèrent des logements de transit. Nous pensons que le modèle du bail glissant, permettant d'établir un bail classique après une période plus ou moins longue d'occupation en logement de transit, représente très souvent la meilleure solution pour ne pas perdre les acquis de la stabilisation du ménage et de son intégration dans son cadre de vie. Aujourd'hui cependant, ces logements avec possibilité de glissement ne représentent que 4 ou 5 logements individuels et 16 chambres en logements solidaires. En 2014, 3 glissements vers un bail classique ont été réalisés.

Le suivi technique reste d'année en année une activité très importante dont la gestion requiert une identification précise des problèmes afin d'y apporter la meilleure réponse dans les meilleurs délais. A défaut, la tension monte entre nos locataires et les membres de l'équipe. Si nous nous améliorons chaque année, nous sommes encore loin d'une gestion sans retard. Un second ouvrier polyvalent a été engagé en février 2014 pour répondre aux 900 incidents que nous avons à gérer chaque année.

Le suivi de chantier a constitué comme chaque année une activité importante. Il a concerné une vingtaine d'immeubles et 49 logements. Nous avons participé à l'élaboration du projet de rénovation et nous avons assuré le suivi du chantier pour 8 immeubles. Nous nous chargeons des demandes de primes à la rénovation et de primes énergies dans tous les cas. Ces demandes de primes représentent une charge administrative importante mais un soulagement pour les propriétaires qui peuvent compter sur notre expérience. Nous restons toutefois fort dépendants des aléas des administrations chargées de traiter nos dossiers. Nous espérons que les réformes attendues, notamment la fusion des primes à la rénovation et des primes énergies, permettront une simplification administrative et un traitement plus rapide de nos dossiers.

Au niveau du personnel, nous avons procédé à l'engagement de 3 nouveaux collaborateurs qui se sont rapidement bien intégrés dans l'équipe. Ainsi, l'équipe technique dispose maintenant d'un second ouvrier polyvalent devenu bien nécessaire avec l'accroissement de notre parc. Nous avons également engagé à 4/5 temps une « concierge itinérante ». Elle est principalement chargée de l'entretien des communs dans différents immeubles où la répartition de cet entretien entre les locataires n'a pas été possible. Elle réalise également l'entretien des bureaux et ponctuellement le nettoyage des appartements entre deux locataires voire en fin de chantier de rénovation. Enfin, notre

architecte partie fin 2013, a été remplacée par une chargée de projets, architecte de formation également, qui assure la prospection, l'élaboration de projets avec les propriétaires, le suivi de chantier et les demandes de primes à la rénovation et de primes énergies. Il a également été décidé fin 2014 de procéder à l'engagement d'un assistant comptable à 3/5 temps.

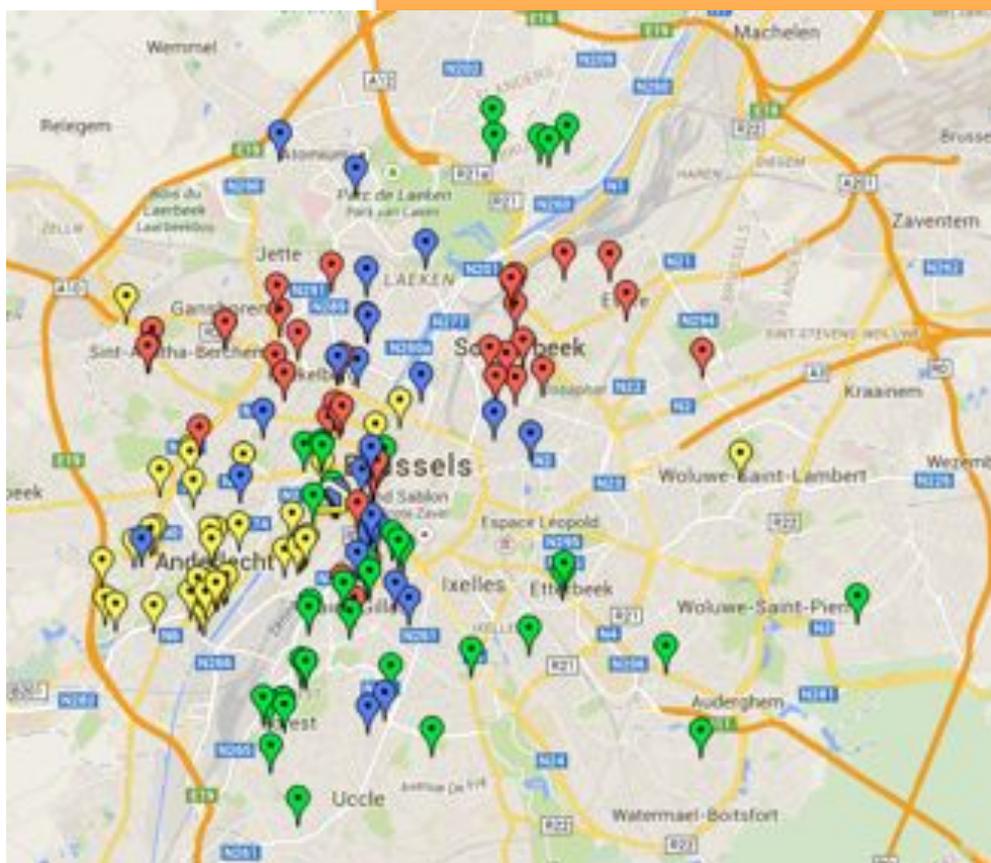
L'année 2014 a également été marquée par deux jours de mise au vert de l'équipe dans les Ardennes. Celle-ci a été consacrée à une analyse de l'ensemble de nos processus, bien nécessaire avec les changements dans l'équipe et son élargissement ces dernières années. Il s'agissait aussi d'un moment convivial qui a été unanimement apprécié par l'équipe. Une mise au vert de deux jours est encore prévue en automne 2015.

Notons aussi que l'ensemble de nos bureaux a fait l'objet d'un rafraîchissement et que les membres de l'équipe, aux talents artistiques certains, se sont investis dans leur décoration.

Au niveau financier, l'exercice se clôture avec un résultat positif avant affectation de 18.871,64 €. Le budget 2015 est toutefois présenté avec un déficit de l'ordre de 21.000 € résultant principalement de l'augmentation de nos frais de personnel. Cette perte prévisible sera compensée partiellement par le résultat 2014 et à partir de 2016 par une augmentation de notre subvention.



## CARTE DES LOGEMENTS



Les couleurs représentent la répartition des logements par gestionnaire.

Commune	Nombre de logements	En %
Anderlecht	98	24%
Auderghem	1	0%
Berchem Ste Agathe	8	2%
Bruxelles	87	24%
Etterbeek	6	1%
Evere	6	1%
Forest	22	5%
Ganshoren	2	1%
Ixelles	8	2%
Jette	6	1%
Molenbeek St Jean	66	16%
Schaerbeek	38	9%
St Gilles	37	9%
St Josse	2	1%
Uccle	10	2%
Watermael Boisfort	5	1%
Woluwé St Pierre	3	1%
Woluwé St Lambert	3	1%
TOTAL	408	100%

Tableau 1 : répartition des logements par commune au 31/12/2014

## CANDIDATURES & MISES EN LOCATION



**Le nombre de candidats en attente d'un logement s'élève, au 1er mars 2015, à 996. Au cours de l'année 2014, nous avons reçu 418 nouvelles candidatures et 245 ont été annulées.**

Trois moments sont à l'origine de ces annulations.

*Lors de la mise à jour annuelle :*

Chaque année, au mois de janvier, nous envoyons un courrier de mise à jour. Il est demandé aux candidats de confirmer leur inscription dans notre registre d'attente. Nous leur demandons aussi de nous informer d'éventuels changements de leur situation : modification de leur composition de ménage, de leurs revenus, survenance de problèmes de mobilité,... et de préciser éventuellement le type de logement ou la ou les communes qu'ils excluent.

En juin, nous contactons les services sociaux conventionnés à l'origine de l'inscription des candidats qui n'ont pas encore répondu à ce courrier. L'absence de réponse peut avoir différents motifs : nouvelle location dans un logement convenable, candidat n'entrant plus dans les critères de revenus... Dans le courant de l'année, nous avons annulé une quarantaine de candidatures à la demande d'un service social.

Le 1er janvier de l'année suivante, les candidatures des familles qui n'ont pas repris contact sont annulées. En date du 2 janvier 2015, nous avons ainsi annulé 157 candidatures.

*Lors d'une mise en location :*

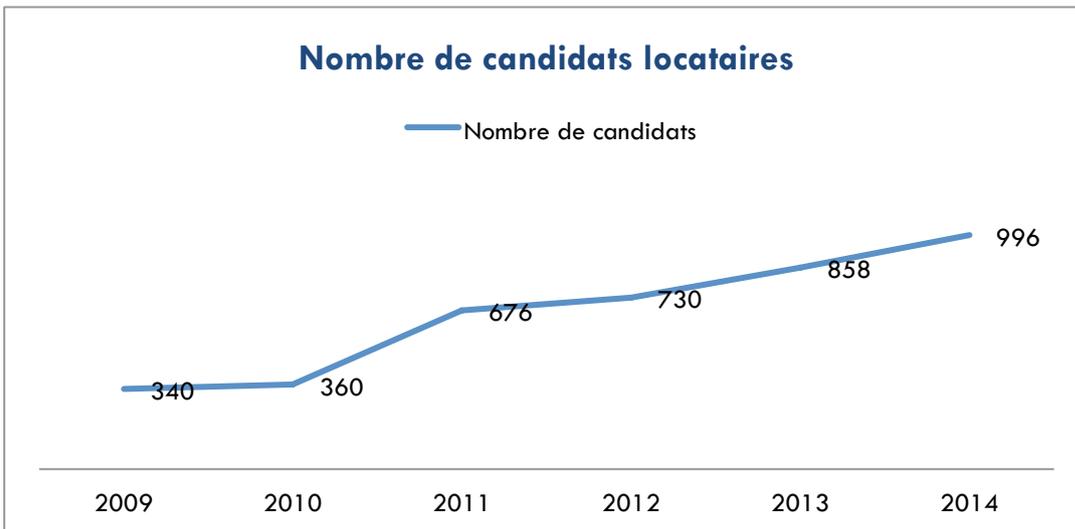
Chaque candidat se voit proposer un maximum de 3 offres de prise en location. A chaque proposition faite, le service social qui a introduit la candidature en est informé. Le candidat locataire peut refuser avant ou après une visite si la proposition ne lui convient pas. Après 3 refus, la candidature est annulée.

Il arrive aussi souvent qu'une candidature soit annulée parce que le candidat n'a pas réagi au courrier de proposition de logement ou n'a pas repris contact dans les délais impartis.

Cette année, 21 candidatures ont été annulées de cette manière.

*A la demande du candidat ou sur information du service social*

Enfin, le service social ou le ménage lui-même peuvent nous demander d'annuler une candidature pour diverses raisons : l'octroi d'un logement social ou d'un logement dans une autre AIS, l'acquisition d'une habitation, le placement dans une institution (maison de repos, ...). Nous avons enregistré 67 demandes d'annulation en 2014.



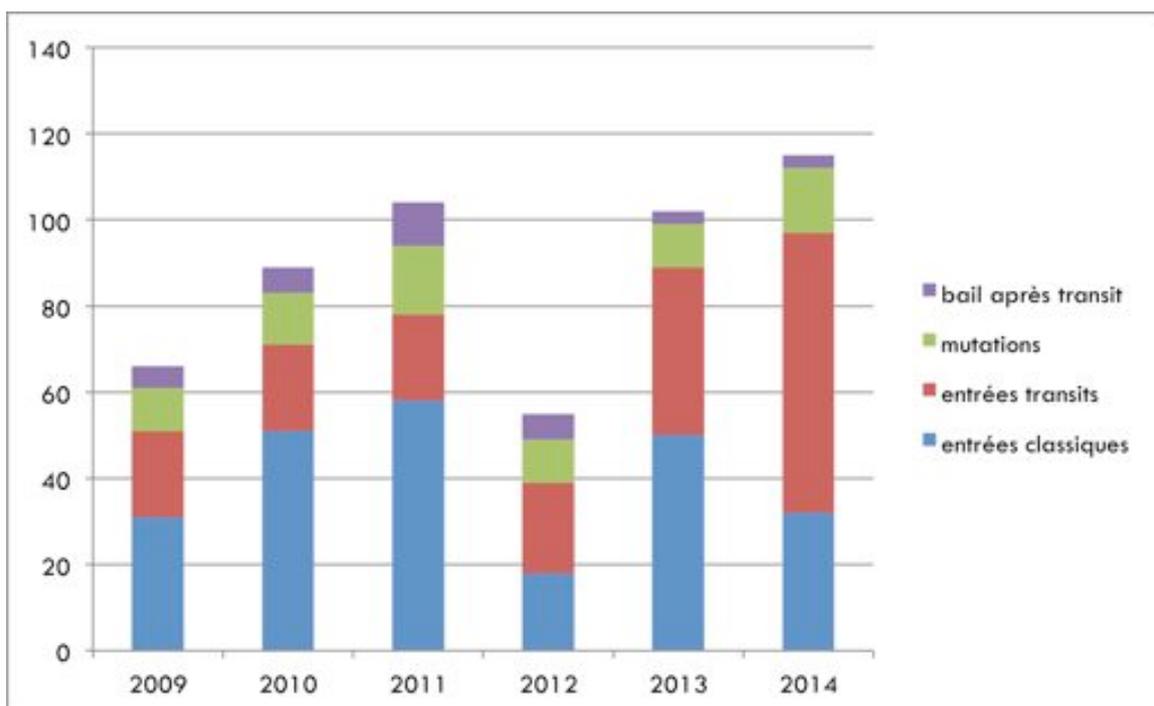
Graphique 1: progression du nombre de candidats locataires inscrits entre 2009 et 2014

## ENTREES 2014

L'année 2014 a été marquée à la fois par une augmentation importante du nombre de logements de transit et de logements solidaires. En effet, sur les 114 mises en location réalisées en 2014, 65 l'ont été dans le cadre d'une convention d'occupation d'un logement de transit. Parmi celles-ci, 27 personnes ont intégré un logement solidaire (logement communautaire).

Ce sont donc 49 baux de résidence principale qui ont été établis, en ce compris 16 mutations, transfert d'un de nos logements vers un autre, et 3 baux glissants, signature d'un bail classique suite à une période de transit.

Au final, sur les 95 nouveaux ménages locataires entrés en 2014, seulement 30 sont issus du registre d'attente.



Graphique 2: évolution des entrées entre 2009 et 2014

Le graphique ci-avant compare les mises en locations entre 2009 et 2014. Nous constatons que le nombre de transit a triplé au cours des 3 dernières années, alors qu'il était assez stable jusqu'en 2012. Le nombre de mutations reste à peu près constant, malgré l'augmentation du parc de logement.

## TEMPS D'ATTENTE

Le temps d'attente d'un candidat locataire avant l'attribution d'un logement reste très important. Nous mesurons ce temps entre le moment où nous recevons la demande d'inscription du ménage introduite par le service social et le moment où le candidat s'installe dans son logement. Ne sont donc pris en considération que les baux classiques de résidence principale signés durant l'année.

Le tableau ci-dessous reprend pour les trois dernières années le temps d'attente moyen, tous types de logement confondus et le temps d'attente moyen par type de logement.

Types de logement	Temps d'attente moyen en 2012	Temps d'attente moyen en 2013	Temps d'attente moyen en 2014
<b>Tous types de logement confondus</b>	42 mois	42 mois	48 mois
<b>Studio</b>	25 mois	26 mois	20 mois
<b>1 chambre</b>	35 mois	31 mois	46 mois
<b>2 chambres</b>	42 mois	44 mois	47 mois
<b>3 chambres</b>	44 mois	60 mois	57 mois
<b>4 chambres et plus</b>	60 mois	46 mois	55 mois

Tableau 2 : Temps d'attente moyen par type de logement

Pour les 30 baux classiques signés en 2014 avec les candidats issus de notre registre d'attente, le temps d'attente moyen est de 48 mois. Il augmente donc sensiblement par rapport aux années précédentes où il se situait autour de 42 mois.

Le temps d'attente dépend d'une année à l'autre du nombre de logements pris en gestion ou qui se libèrent, du type de logement, du nombre de mutations réalisées et du nombre de candidats sur la liste d'attente. Il dépend aussi des candidats locataires qui refusent la première ou la seconde proposition de logement qui leur a été faite.

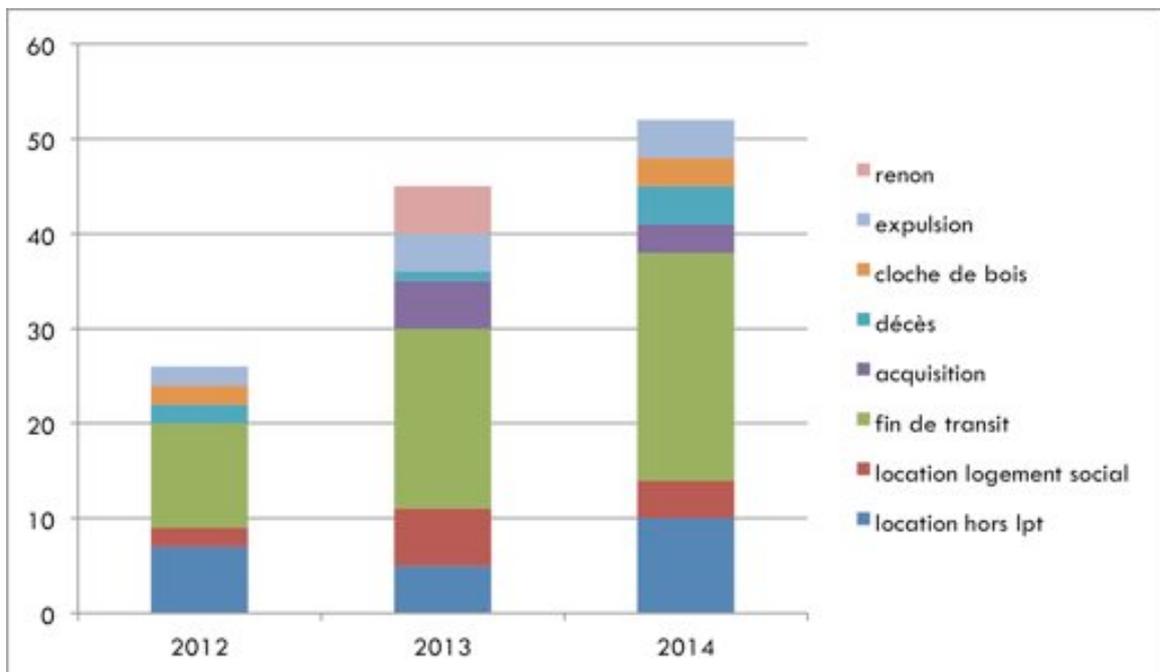
## SORTIES 2014

Nous comptons 52 départs de locataires au cours de l'année 2014.

- 3 ménages ont acquis un logement;
- 10 ménages ont choisi de louer dans le privé;
- 4 ménages ont bénéficié d'un logement social;
- 4 ménages ont été expulsés;
- 3 ménages sont partis sans prévenir;
- 4 locataires sont décédés;
- 24 départs se justifient par une fin de transit. 16 de ces transits sont entrés et sont sortis durant l'année 2014.

Notons aussi que 3 ménages ont bénéficié d'un glissement, c'est-à-dire qu'ils ont signé un bail classique, restant ainsi dans le logement, après une période de transit et que 16 locataires ont bénéficié d'une mutation.

La gestion de ces entrées-sorties représente un travail très important pour les gestionnaires locatives, la personne chargée de la réalisation des états des lieux ainsi que pour le gestionnaire technique et le comptable. 114 entrées, 52 départs et 16 logements libérés dans le cadre d'une mutation cela veut dire en moyenne plus de 3 mouvements par semaine et plus de 15 par mois ! Evidemment ces mouvements ne se répartissent pas régulièrement dans le temps et certaines fins de mois sont très chargées pour l'équipe.



Graphique 3: motifs de départ entre 2012 et 2014

## LOGEMENTS DE TRANSIT & HABITATS SOLIDAIRES



**En 2014, les efforts ont porté sur la gestion de nouveaux habitats solidaires et de nouveaux logements de transit. Nous gérons 31 chambres dans 6 habitats solidaires avec un public qui s'est diversifié : hommes et femmes venant de la rue, jeunes mineurs en errance, étudiants, réfugiés. Nous gérons également toujours des projets de transit « classique », dont 21 nouveaux logements dans le cadre du projet « Esperanza » à Molenbeek.**

### HABITATS SOLIDAIRES

Les habitats solidaires sont basés sur l'idée que la vie en cohabitation peut constituer une plus-value pour les personnes qui en bénéficient. Le locataire commence avec une convention de transit de 18 mois maximum. Dans certains cas, il est possible de signer un bail à l'issue de la période de transit.

Au départ, dans le cadre de notre projet « d'accès direct de la rue au logement », nous travaillions essentiellement avec des partenaires orientés vers le public sans-abri : Fami-Home, service d'habitat accompagné ; Diogènes, travailleurs de rue et Pierre d'Angle, asile de nuit. Ces projets d'habitat solidaire sont une alternative aux institutions et aux lieux d'accueil classiques ainsi qu'un rempart contre la solitude que peut amener la vie dans un logement individuel.

Depuis deux ans, le public visé s'est diversifié. Bien que LPT ait conservé et étendu ses habitats solidaires à destination des personnes sans-abris, soit 16 places dans quatre logements, de nouveaux projets ont émergé développant une dimension de mixité/diversité : le projet « Léon » à Ixelles pour des jeunes en errance et des réfugiés politiques et le projet « koter solidaire » à Riches-Clares, kot communautaire au profit de jeunes mis en autonomie et d'étudiants.

Logements	Partenaires	Public	Nb de places	Entrées en 2014	Sorties en 2014	Glissements en 2014
Anvers	Fami-Home,	Hommes	4	2	1	0
Moorslede	Diogènes,		4	1	1	0
Van Hoorde	Pierre d'Angle		4	4	4	0
« Chez Ailes » - Aumale	Bij Ons / Chez Nous	Femmes	4	3	3	0
« Koter solidaire » - Riches-Clares	Les Sentiers de la Varape	4 étudiants / 2 jeunes en autonomie	6	4	3	Pas de glissement possible
« Léon » - Cuissez	CEMO / Convivial	Réfugiés / jeunes en autonomie	9	14	6	Pas de glissement possible

Tableau 3 : liste des habitats solidaires et des mouvements en 2014

Nous présentons ci-dessous les quatre « habitats solidaires » qui ont marqué l'année 2014, par l'énergie que nous avons dû y consacrer, ou par les problèmes auxquels nous avons été confrontés avec nos partenaires. Certains projets ont débuté en 2013, nous avons donc plus de recul pour les évaluer après un peu plus d'un an de fonctionnement.

- **« CHEZ AILES» A AUMALE**

L'habitat solidaire « Chez Ailes », développé en collaboration avec l'asbl « Bij ons / Chez Nous », vise des femmes avec un parcours de rue ne trouvant pas leur place dans les structures d'accueil classiques. L'objectif est de leur offrir un lieu leur permettant de (re)trouver bien-être et sécurité. L'occupation commence par des conventions de transit qui peuvent, si l'ensemble des partenaires du projet y est favorable, se muer en bail classique.



Cet habitat solidaire fonctionne depuis 15 mois. Les personnes qui en bénéficient sont fort précarisées, ce qui demande de prendre son temps, de ne pas mettre trop de pression, que ce soit en termes de démarches administratives ou d'appropriation du logement. Cela implique également des avancées lentes et des reculs soudains dans la dynamique du groupe. Il n'est pas facile de cohabiter à quatre personnes qui ne se connaissent pas. Une fois un certain équilibre trouvé, il suffit d'un grain de sable dans les rouages pour que l'atmosphère se tende et il faut beaucoup de discussions pour retrouver

une ambiance agréable. C'est là qu'intervient « Bij Ons » qui prépare avec les femmes un repas commun hebdomadaire et qui organise un espace de parole entre les occupantes. « Bij Ons » peut aussi encourager les personnes à demander un suivi individuel, les orienter vers certains services comme la médiation de dettes, l'aide administrative, etc.

Il est à noter que, dans cet habitat solidaire en particulier, nous sommes confrontés à l'hébergement par les occupants de personnes extérieures au projet. Ce n'est évidemment pas autorisé. Cela est sans doute lié au fait que cet habitat solidaire accueille des femmes mais aussi des mères, des compagnes, des sœurs. Elles sont fort sollicitées par leurs proches et leurs familles et ont peut-être plus de mal que les hommes à renoncer, au moins temporairement, au modèle familial « classique ».

Des problèmes de voisinage ont aussi été à déplorer mais, après discussion avec les occupantes et plusieurs contacts avec les voisins, les choses sont rentrées dans l'ordre.

Dans cet habitat solidaire, LPT s'occupe de la gestion locative et, à ce titre, se rend au minimum une fois par mois dans la maison afin de visiter les habitantes, de signer les nouveaux contrats, d'établir les décomptes de charges, de donner des conseils en économie d'énergies, etc.

En 2014, 7 femmes ont bénéficié de cet habitat solidaire. Depuis le début du projet, 6 femmes ont quitté l'habitat solidaire d'Aumale. Pour trois d'entre elles, c'est LPT et « Bij Ons » qui ont décidé ensemble de stopper l'hébergement. Pour les autres, les fins de transit se sont imposées suite à une hospitalisation de longue durée, la perte du titre de séjour en Belgique ou une prise de conscience de ce que la vie communautaire représente.

- **VAN HOORDE**

Le projet d'habitat solidaire de la rue Van Hoorde a débuté en octobre 2013, dans le cadre de notre partenariat avec Fami-Home, Diogènes et Pierre d'Angle. Quatre hommes ont alors emménagé dans une maison 4 chambres complètement rénovée. Après quelques mois d'occupation seulement, le projet a été interrompu suite à une mort violente au sein de la maison. Les lieux ont été placés sous scellés pendant plusieurs mois et la maison est ainsi restée inoccupée.

Cet évènement a marqué les esprits mais a aussi permis aux partenaires de réfléchir à leurs pratiques, de revoir certaines modalités de fonctionnement et d'accorder toute son importance et sa légitimité à l'accompagnement collectif. Une rencontre entre les partenaires et le voisinage a été organisée afin de présenter ce projet d'habitat solidaire aux riverains. En septembre 2014, quatre nouveaux occupants ont pu intégrer les lieux.

- **« KOTER SOLIDAIRES » A RICHES-CLAIRES**

Ce projet de kot solidaire s'est développé à l'initiative des Sentiers de la Varappe. Des étudiants, assistants sociaux pour la plupart, et des jeunes mineurs proches de leur majorité cohabitent et partagent des lieux de vie tels que salon et cuisine. Les étudiants légèrement plus âgés, peuvent jouer un rôle de « grands frères » pour des jeunes parfois en perte de repère.

En septembre 2014, ce projet a entamé sa 2<sup>e</sup> année d'existence à la satisfaction des participants et des partenaires. Lors de la réunion d'évaluation annuelle en février 2015, les Sentiers de la Varappe ont souligné l'apport particulier de ce projet pour les jeunes en transit.

- **« LEON » A CUISSEZ**

En décembre 2012, Logement pour Tous a été contacté par un propriétaire soucieux de mettre son bien à disposition de personnes défavorisées. L'immeuble, situé à Ixelles, a une structure particulière. Il comprend trois unités de logement : deux appartements individuels au rez-de-chaussée et un très grand triplex atypique. Celui-ci se compose de 9 chambres privatives, chacune équipée de sanitaires individuels s'articulant autour de lieux de vie communs, 3 séjours et 2 cuisines. L'immeuble a été rénové avec grand soin. Cette structure particulière a été prise comme point de départ du projet : après avoir consulté nos partenaires sociaux, nous avons opté pour la création d'un habitat solidaire, intergénérationnel et interculturel.



Ainsi, les habitants sont d'origines, d'âges et de genres différents. Les hébergements sont consentis pour une durée d'un an via des conventions de transit. Les locataires sont suivis par deux associations partenaires :

- Le CEMO (Centre d'Education en Milieu Ouvert) assure le suivi des jeunes de 16 à 24 ans qui vivent en situation d'errance. Il s'agit de jeunes sans domicile fixe ou en rupture imminente avec leur milieu de vie. L'hébergement est ici considéré comme point de départ à la construction d'un projet de vie : la reprise des études ou d'une formation qualifiante, la recherche d'un travail, plus modestement la stabilisation de la personne en vue de lui permette l'ouverture de droits sociaux.
- Convivial (Mouvement d'Insertion des Réfugiés) accompagne des personnes adultes récemment reconnues réfugiées politiques. Ces dernières sont dans l'obligation de quitter le centre d'accueil qui les héberge (Agence fédérale pour les Demandeurs d'Asile, Croix Rouge, Initiative locale d'Accueil). Un logement constitue le point d'amorce à l'ouverture de leurs droits sociaux et permet de faciliter leur intégration dans la société belge.

Les premiers habitants se sont installés en avril 2014. Quatre chambres sont occupées par des jeunes du CEMO et les 5 autres par des réfugiés politiques suivis par Convivial. Au total 6 femmes et 3 hommes, âgés de 19 à 58 ans, d'origines et de convictions religieuses ou philosophiques différentes. Tous portent de lourdes histoires personnelles, faites de ruptures et parfois de fuites. Le défi principal est donc de permettre une cohabitation harmonieuse entre ces 9 habitants a priori si différents.

Avant tout, chaque candidat habitant s'engage à accepter un suivi social rigoureux du CEMO ou de Convivial. Le projet lui est expliqué dans les détails et après avoir

visité les lieux, il s'engage à respecter les règles de vie en commun. Sont aussi organisées des permanences, réunions et évènements divers.

Les deux associations partenaires se relaient pour une permanence hebdomadaire dédiée à la consultation sociale. Durant ces permanences s'organisent spontanément un atelier cuisine, une discussion autour d'un café...

Dans le courant de la troisième semaine de chaque mois, Logement pour Tous rencontre sur place l'un ou l'autre habitant. Ceci habituellement afin de renouveler une convention de transit, d'annoncer la prochaine réunion ou encore de régler un éventuel problème technique.

Tous les premiers lundis du mois nous organisons aussi une réunion rassemblant tous les habitants, le CEMO, Convivial et Logement pour Tous. La présence des locataires est obligatoire. C'est à ce moment que s'organise la vie en communauté : qui achète les sacs poubelle ? Qui lave la cuisine ? Qui claque les portes ? A quel volume peut-on écouter la musique sans déranger les autres etc. ? C'est aussi à cette occasion que nous rappelons le règlement d'ordre intérieur. Nous y discutons donc de tous les petits ajustements de comportement des uns et des autres et cela afin de rendre la vie en communauté agréable pour tous. Lors de ces réunions sont également proposées des activités collectives sportives ou culturelles telles que: cinéma, concert, musée, théâtre, atelier de peinture, etc. Parfois un habitant nous cuisine un plat typique de son pays d'origine que nous partageons dans un moment de convivialité.

Nous y proposons des formations en lien direct avec le logement :

- « Bien habiter son logement », en collaboration avec les associations Habitat et Rénovation, Projet de Cohésion sociale et Table du Logement,

- « Le tri des déchets », « les bons réflexes en vue de contrôler ses dépenses en eau et en énergies »,
- ou très prochainement « La sécurité incendie » présentée par les pompiers de Bruxelles.

Afin de maintenir l'atmosphère légère et bon enfant nous n'hésitons pas à faire l'une ou l'autre surprise à nos locataires. C'était, par exemple, la visite très réussie de Saint-Nicolas... Enfin, Lina, membre du personnel et chargée de l'entretien des immeubles de Logement pour Tous, passe tous les 15 jours, afin d'assurer la propreté des lieux.

Nos locataires qui ont précédemment vécu des situations très difficiles sont parfois particulièrement fragilisés. Quelques complications ont nécessité un investissement important. Ainsi, par exemple, deux personnes ne se sont jamais présentées à l'état des lieux d'entrée et n'ont plus donné signe de vie alors qu'elles avaient payé leur

loyer. Aussi, deux autres ont été expulsées pour manquement grave : loyer non payé, suspicion de vol de nourriture d'autres locataires, comportement de visiteurs très peu courtois, violence verbale et menaces à l'arme blanche,...

Bien que nous ayons dû faire face à ces difficultés nous pouvons clairement affirmer que le résultat est globalement très positif. Cela a néanmoins nécessité une lourde charge de travail pour les trois associations concernées.

En date du 31 décembre 2014, soit moins d'un an après l'arrivée des premiers locataires, 14 personnes ont vécu ou vivent encore dans l'immeuble.



## LOGEMENTS DE TRANSIT

**En plus des habitats solidaires, LPT gère un parc d'une trentaine de logements de transit. En 2014, 36 logements ont été attribués dans ce cadre, et 50 ménages sont passés par un de ces logements.**

Il s'agit de logements individuels gérés en collaboration avec des services sociaux assurant l'accompagnement social des locataires, dont la durée ne peut excéder 18 mois. Dans certains cas, un « glissement » en bail classique est possible. Nous travaillons, dans ce cadre, avec une dizaine de partenaires : services d'aide à la jeunesse, service d'habitat accompagné, maisons d'accueil, services d'accompagnement pour personnes handicapées,...

### • PROJET ESPERANZA A MOLENBEEK

21 logements ont été mis à notre disposition fin 2013 dans le cadre du projet « Esperanza » à Molenbeek. Nous pouvons faire une première évaluation après un an d'occupation. Ces logements sont répartis dans quatre immeubles, soigneusement rénovés et meublés par leur propriétaire. Ils sont mis à disposition de familles, femmes avec enfants ou personnes isolées dont 5 jeunes en autonomie pour une durée de 12 mois. Globalement, les locataires sont très satisfaits de leurs logements, et il n'y a pas eu de problèmes majeurs en termes d'occupation. Le projet fonctionne avec un partenariat de 8 services sociaux très impliqués dans le suivi des locataires. Ils se rencontrent régulièrement à domicile et les soutiennent dans toutes leurs démarches administratives ou sociales ainsi que dans la recherche de logement.

Une première évaluation montre que les locataires ont besoin de temps pour remettre leur situation administrative en ordre – certains ont perdu leurs papiers, n'ont plus de revenus, n'ont pas de mutuelle, ou sont en situation de détresse psychologique. Par

ailleurs, nous constatons que certains locataires ont de grosses difficultés à trouver un nouveau logement après 12 mois. Le marché du logement est très fermé, surtout pour les personnes avec des revenus de remplacement. Certaines doivent assumer des charges familiales importantes et faire face à une forme de discrimination de la part des propriétaires. Certains locataires manquent d'assertivité ou de confiance en eux face aux propriétaires, ne sont pas suffisamment actifs dans leur recherche, ou se découragent facilement. Les services sociaux qui les accompagnent dans leurs recherches, tentent de leur donner les outils nécessaires dans un contexte difficile. Il existe des tables du logement qui permettent de trouver des annonces et de « coacher » les futurs locataires en matière de présentation.

Au 31/12/2014, 4 locataires sur les 13 qui avaient intégré le projet en tout début d'année avaient quitté leur logement: retour en famille pour une jeune, une expulsion, un départ suite à la perte d'un titre de séjour, un départ vers une colocation.

Ce projet mobilise toute l'équipe de LPT de façon importante pour le renouvellement des conventions de transit, les décomptes de charge mensuels, les états des lieux, les problèmes techniques, les réunions de locataires, la comptabilité, la coordination du partenariat, etc. Riche et stimulant, il nous interroge sur nos pratiques et nous questionne aussi sur la pertinence des projets de transit de courte durée pour des personnes dont certaines sont en situation de grande précarité, sociale, financière et/ou psychologique.

## CHRONIQUE D'UNE JOURNÉE (PRESQUE) ORDINAIRE D'UNE GESTIONNAIRE LOCATIVE A LPT



Molenbeek, quartier Maritime, fin septembre. Le ciel est gris et il fait plus froid que prévu. A 8h35, je sonne chez la famille C. Je suis sans nouvelles depuis plusieurs semaines, et le loyer n'a pas été payé depuis juillet. La famille a passé quelques semaines au pays cet été et devait rentrer fin août. Malgré nos contacts parfois tendus, dus à des difficultés linguistiques importantes et à une occupation du logement en-deca des « standards » espérés, ce n'est pas dans son habitude de faire faux bond. Par contre, l'enveloppe que j'ai glissée vendredi sous leur porte n'est plus là. Je sonne quatre ou cinq fois.

Miraculeusement, Lina, notre femme de ménage, apparaît à la porte de l'ascenseur alors que je viens de former son numéro, un peu comme un génie qui sort d'une bouteille. Preuve supplémentaire de son efficacité. Elle m'entraîne à l'arrière à la recherche d'un indice. Négatif. Leur petit jardin ressemble à un champ de bataille : papiers et sacs plastiques jonchent le sol, parasol retourné et déformé par le vent, masse d'objets informes... Lina me parle de ses projets de logement. Elle connaît un garçon, près de notre bureau qui rembourse 500€ par mois. On papote. Elle me raconte que dans un autre logement qu'elle nettoie, le plus vieux, là, lui a demandé comment faire des scampis à l'ail, et qu'elle lui a promis de lui en ramener la prochaine fois. Il en a marre de

toujours manger des sandwiches.

En sortant de l'immeuble, M. R. me hèle d'un « Ça fait longtemps hein !... ». Il me tombe dessus comme si on était de vieux amis, mais j'ai besoin de temps pour remettre un nom sur son visage. On ne s'est pas vus depuis le décès de sa femme, au printemps dernier. Monsieur se retrouve seul avec ses trois enfants, dont un de quelques mois, et me dit qu'il a décidé de moins travailler pour pouvoir les garder à la maison. C'est dur, mais il gère, et en fait j'ai envie de le croire, car je le trouve plutôt en forme. Il en profite pour « excusez-moi » me demander de nouvelles clés et me dire que « excusez-moi » son badge ne fonctionne plus.



J'arrive dans un deuxième logement pour ma visite mensuelle, à quelques centaines de mètres, avec dix minutes de retard. Il s'agit d'une maison communautaire qui réunit quatre locataires, des anciens de la rue ou qui ont écumé les maisons d'accueil. Je viens renouveler la convention de transit de Jean-Claude<sup>1</sup> et faire le relevé des compteurs. Le salon est sombre et poisseux. L'air vicié, malgré la porte arrière ouverte sur la cour. Dans la maison, le soleil entre rarement, et les gars sont avares en éclairage. Je pense à « l'Écume des Jours » et à ces murs qui rétrécissent. Aujourd'hui, la table n'est pas jonchée de cannettes vides et je les en félicite. Les poubelles viennent de passer. Quand je leur demande, dans

une boutade, combien de sacs ils ont sortis, ils rigolent. L'ambiance est plutôt détendue.

Bernard est installé à sa place habituelle, dans un nuage de fumée opaque. Ça lui donne un air charismatique. Depuis cinq ans, son territoire semble réduit à ce mètre carré sur ce bout de canapé usé. C'est comme si sa silhouette était imprimée en relief dans le cadre de la fenêtre. Aujourd'hui sa phrase, c'est « *Je suis fainéant, mais pas paresseux !* », référence à sa chambre qui n'est pas dans un état très présentable, il dit. Patrick déboule sur ses béquilles, s'installe dans le canapé et s'ouvre une cannette grand format. Jean-Claude fait des allers-retours entre la cuisine et le salon. Il est en forme. On parle de Rémi, qui est sans doute retourné en rue. On évoque le voyage de noces de Renaud, travailleur social, de retour d'Asie. Y a les yeux qui pétillent un peu. Les gars font des projets. Bernard lance qu'il se verrait bien en Amazonie, sur un canoë, et il fait mine de pagayer. Les autres se foutent gentiment de lui. Il dit comme ça qu'il aimerait bien aller passer une petite journée en Ardenne, pour vivre un peu une aventure. D'ailleurs, ils ont déjà parlé d'aller faire du canoë sur la Lesse, mais soit il y a pas assez d'eau, soit y en a trop. Et l'eau en fait, c'est pas trop leur truc. Et comme c'est un bon jour, ils m'offrent un café, breuvage aigre issu du mélange d'un fonds de boîte et de café soluble qui me tord les boyaux et que je ne termine pas.

La journée continue dans le second logement communautaire que je gère. J'ai rendez-vous à 10h avec deux des locataires, comme convenu la semaine passée. Mon retard s'accumule un peu. C'est Damien qui m'ouvre la porte, bougon et mal réveillé. En guise d'accueil il se sert un café et se gratte les burnes. Les deux locataires que j'étais censés voir ne sont pas là, ou dorment encore, et je ne m'attarde pas. En descendant, je tombe sur le quatrième gai-luron de la bande, qui s'est faufilé par la fenêtre de l'escalier, est allongé sur le toit plat, la tête en bas, et crie

des trucs inaudibles à une personne improbable au rez-de-chaussée, et trouve ça tout-à-fait normal. Dans la série rien ne m'étonne... ma vision de la « normalité » s'élargit de jour en jour, vous trouvez ça normal ?

Alors que je détache mon vélo, Abdel passe la tête de l'asbl du rez-de-chaussée. Je lui demande des nouvelles du projet. Il m'offre un café et me raconte que son contrat dans l'organisation s'arrête à la fin de l'année. Ils sont trois ou quatre à sauter, car les subsides ont été coupés. Il cherche un nouveau boulot comme homme à tout faire ou dans le nettoyage. Il ne veut pas reprendre de formation, ou peut-être dans le technique, parce que le social, « *ça nourrit pas !* ».

Deuxième tentative pour prendre mon vélo. Marion, travailleuse sociale dans une association partenaire, me lance un bonjour dynamique : elle vient vérifier les travaux effectués dans l'appart du premier. Je rattache mon vélo et grimpe avec elle. Une famille va sans doute arriver la semaine prochaine, mais elle ne la connaît pas. « *On se tient au courant !* ».

J'arrive au bureau vers 11h30, après avoir traversé une partie du centre ville à vélo, et



raconte mes aventures de la matinée à Marie. Pendant une dizaine de minutes, nous échangeons sur les uns et les autres. Je relève mes mails. Valérie revient d'une visite au domicile de candidats-locataires. J'interpelle Jean-Michel sur des travaux effectués. J'écoute et dispatche certains messages de la matinée. Paul et Bernard (Rénovassistance) passent la tête dans le bureau avec un journaliste de la RTBF qui cherche un locataire à interviewer pour un court reportage radio. Nous appelons quelques personnes vivant dans le quartier. La première refuse, pas en forme, pas envie de parler. La seconde ne décroche pas. Le troisième appel est le bon. Pas sûr que Madame sera au rendez-vous, car elle ressasse qu'elle a des petits trous de mémoire, mais elle n'est pas contrariante et elle n'a pas la langue dans sa poche. Ça pour la radio, c'est bon !

Vers 13 heures, je fais une petite pause, je pars tôt aujourd'hui (journée de six heures). Les repas dans la cuisine sont aussi l'occasion de continuer les conversations de boulot, interpellé les uns et les autres sur des questions plus futiles, sur l'avancée des travaux, comme ça, l'air de rien, entre la poire et le fromage...

Entre temps, Ann est arrivée. Nous (les gestionnaires) sommes toutes les quatre dans le bureau. On fait le tour des mises en location, on se met à jour. Nous avons beaucoup de logements de transit. Y a les lignes téléphoniques qui chauffent. Les gars qui font des allers-retours dans notre bureau pour y déposer des papiers ou pousser une gueulante. On devise sur la poisse d'untel et de sa copine: alors que le proprio trépigne d'impatience qu'ils quittent le logement, il a été mettre un échafaudage qui les empêche de sortir leurs meubles. Soupir d'impuissance. Je passe quelques appels pour prendre des rendez-vous, me rappeler au bon souvenir des locataires qui auraient « oublié » de payer leur loyer. Je contacte plusieurs personnes qui ont appelé le matin: une dame qui vit avec quatre enfants, dont un bébé d'un

mois au milieu d'un chantier à ciel ouvert, elle a peur pour ses enfants. Une femme qui vit en logement social mais n'obtient pas de mutation. Notre réponse est toujours la même : « *les temps d'attente sont de quelques années* »,... On prend les mêmes et on recommence.

Avant de partir, pour boucler la boucle, j'appelle un des amis de M. C., le monsieur fantôme du matin. Il n'a pas plus de nouvelles que nous mais nous tiendra au courant si la famille reprend contact.

Je quitte le bureau et remonte sur mon vélo, sous une petite bruine, dans mon petit gilet beaucoup trop fin pour la saison. Let's call it a day ! 😊

Géraldine Thomas

<sup>1</sup> Les prénoms des locataires et des travailleurs sociaux ont été modifiés.

## EDUCATION AU LOGEMENT



**Comme chaque année, nous accordons beaucoup d'importance à notre travail d'éducation au logement, afin de rendre nos locataires plus autonomes dans leur logement face aux problèmes qu'ils rencontrent, et de les sensibiliser en matière de consommation énergétique.**

Depuis fin 2013, nous utilisons un nouvel outil, la « farde d'accueil » développée par la FEDAIS (Fédération des AIS), que nous remettons à chaque nouveau locataire. Cette farde aborde de nombreux aspects liés à l'occupation du logement : droits et devoirs, économies d'énergie, les assurances, les accidents domestiques, le tri des déchets,...

Outre l'accompagnement individuel des locataires assuré par les gestionnaires

locatives, 33 suivis individuels ont été demandé par celles-ci à notre conseiller logement. Les conseils ont été donnés sur des problématiques diverses : utilisation de sa chaudière, de son thermostat, explication d'un décompte des charges et vont jusqu'à des relevés des consommations à intervalles réguliers. Les demandes d'intervention suite au constat d'une consommation d'eau importante sont les plus nombreuses avant les questions d'utilisation rationnelles de l'énergie.

Au niveau collectif, nous avons organisé 10 réunions de locataires dans 9 immeubles. S'y ajoutent les réunions mensuelles dans le cadre du projet d'habitat solidaire « Léon ».

Type d'interventions	Nb. d'interventions	%
Consommation d'eau excessive	14	42%
Utilisation rationnelle de l'énergie (chauffage et eau chaude sanitaire)	11	33%
Utilisation rationnelle de l'énergie (électricité)	4	12%
Humidité de condensation	3	9%
Explication décompte des charges	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Tableau 4 : Type d'interventions en éducation au logement, en 2014



## SUIVI TECHNIQUE



**La gestion de plus de 400 logements signifie que nous sommes confrontés quotidiennement à une multitude de soucis techniques que nous appelons « incidents ».**

En 2014, 863 incidents ont été signalés contre 830 en 2013. Il est donc heureux de constater que la croissance du nombre d'incidents ne suit pas celle du parc de logements. Il n'en reste pas moins que si l'on considère qu'il y a plus ou moins 210 jours ouvrables par année cela représente en moyenne un peu plus de 4 incidents à gérer par jour.

Ces incidents vont de la simple chasse qui coule aux problèmes plus structurels des bâtiments tels que problèmes de toiture, infiltrations, etc. La plupart du temps, ces soucis sont décelés par les locataires eux-mêmes qui les signalent aux gestionnaires. La première étape qui n'est pas la plus simple est de décrypter quel est le souci. Avec l'aide du gestionnaire technique, un diagnostic est posé et une solution est recherchée.

Logement Pour Tous tente de plus en plus de responsabiliser les locataires face aux petits problèmes techniques qu'ils peuvent rencontrer dans leur logement et dont la réparation leur incombe. Remplacement d'une ampoule, détartrage de la chasse, vérification des disjoncteurs, etc. sont autant d'éléments auxquels nous leur demandons d'être attentifs. De temps à autre, les locataires sont donc amenés à résoudre eux-mêmes leurs « problèmes techniques », guidés par téléphone. Cela permet à l'équipe

technique de moins se déplacer pour des « broutilles ».

La plupart du temps cependant, l'intervention sur place du gestionnaire technique ou d'un ouvrier de LPT s'avère nécessaire. L'équipe technique a donc fort à faire chaque année. Sa force d'intervention a d'ailleurs été renforcée en 2014 avec l'engagement d'un second ouvrier en février 2014.

Pour des travaux plus importants, LPT fait appel à des entreprises extérieures compétentes pour : le remplacement de cuisines et de chaudières, le débouchage de canalisation, la réparation de châssis, etc.

Un poste important dans le travail de l'équipe technique est aussi la remise en état des logements entre deux locataires. Certains logements nous sont rendus sales et encore pleins des affaires du précédent locataire. Vidage et nettoyage sont donc alors à notre charge. Ici aussi, l'engagement d'une « concierge itinérante » aujourd'hui à 4/5 temps, nous permet de mieux gérer les nettoyages d'appartements entre deux locataires voire à la fin d'un chantier de rénovation.

Enfin les travaux de peinture sont pour la plupart effectués par l'entreprise d'économie sociale Manus.

Type de problème	Nombre d'incidents 2013	en %	Nombre d'incidents 2014	en %
Châssis	46	5,5%	27	3,1%
Chauffage	210	25,3%	176	20,4%
Dégâts des eaux	64	7,7%	74	8,6%
Détecteurs de fumée	1	0,1%	24	2,8%
Divers	161	19,4%	207	24,0%
Egouts	19	2,3%	28	3,2%
Electricité	81	9,8%	82	9,5%
Electroménager	22	2,7%	24	2,8%
Nuisibles	23	2,8%	34	3,9%
Parlophonie	39	4,7%	23	2,7%
Sanitaire	127	15,3%	107	12,4%
Serrures	37	4,5%	57	6,6%
<b>TOTAL</b>	<b>830</b>	<b>100%</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>

Tableau 5 : Type et nombre d'incidents, en 2013 et 2014

Comme nous le voyons dans ce tableau, le type d'incident le plus souvent recensé reste les problèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire. La distribution des incidents est assez stable d'une année à l'autre.

Viennent ensuite les incidents « sanitaires » c'est-à-dire les chasses entartrées, les joints de robinet à remplacer, les robinets d'arrêt bloqués, etc.

Les problèmes électriques tiennent une bonne place dans les interventions du service technique : remplacement de prises, d'interrupteurs, de disjoncteurs, etc. et l'item divers recouvre la plupart du temps des incidents qui concernent plusieurs problèmes.



## RENOVATION & SUIVI DE CHANTIERS



**En 2014, la rénovation de logements et le suivi de chantier se sont poursuivis comme en 2013. Cette année, nous avons assuré l'élaboration et le suivi de chantiers de 9 immeubles correspondant à 16 logements.**

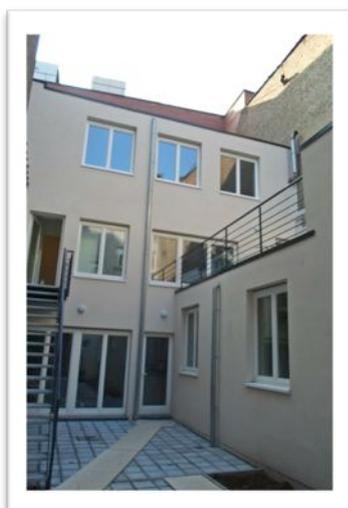
Un des atouts de Logement pour Tous est d'offrir aux propriétaires une aide dans l'élaboration des projets de rénovation, dans le suivi du chantier et, dans tous les cas, d'assurer l'introduction et le suivi administratif et technique des demandes de prime à la rénovation et de prime énergie.

Au 31 décembre, sur les 20 immeubles représentant 49 logements concernés par des travaux de rénovation, 9 chantiers se sont clôturés durant l'année, 5 étaient toujours en cours dont 3 en voie de s'achever au début du premier trimestre 2015 et 6 en attente de commencement. Sur ces 6 chantiers en

attente, trois attendent l'accord de la Région pour pouvoir commencer les travaux. Nous sommes hélas confrontés à des délais de plus en plus importants pour obtenir la promesse provisoire de prime à la rénovation de la Région sans laquelle nous ne pouvons pas commencer les travaux.

Poursuivant notre objectif d'amélioration des performances énergétiques de notre parc, avec l'accord des propriétaires, 3 logements ont fait l'objet d'une rénovation partielle (isolation toiture, installation d'un chauffage central ou remplacement de châssis) et 3 autres d'une rénovation complète en 2014.

Le tableau ci-contre reprend les différents chantiers de l'année 2014.



## RENOVATION ET SUIVI CHANTIERS EN 2014

Adresse chantier	Date début mandat	Nb. de lgmts.	Missions	Travaux	Date début de chantier	Date 1ère occupation	Montant des Travaux	Montant des Primes Rénovation & énergies	Primes/ Travaux
Seghers	nov-04	1	Élaboration suivi de chantier et primes	rénovation et isolation toiture	2015	2004	En cours	En cours	na
Borne	déc-97	1	Élaboration suivi de chantier et primes	Installation de chauffage et électricité	2015	1998	En cours	En cours	na
Lemoine	mars-06	1	Elaboration suivi de chantier et primes	Châssis + électricité	2014	2006	en cours	En cours	na
Roodebeek	sept-09	3	Elaboration, suivi de chantier et primes	PU – Renovation complète	2014	2009	171.090 €	En cours	na
Seutin 13	oct-12	3	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2014	mars-14	386.786 €	119.419,79 €	31%
De Meersman 17	déc-12	4	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2013	mars-14	581.628 €	164.345 €	28%
Cuissez	janv-13	7	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2013	avr-14	581.270 €	139.869 €	24%
Itterbeek	sept-13	3	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2013	oct-14	394.176 €	114.411 €	29%
Ransbeek	sept-13	1	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2013	oct-14	180.926 €	25.953,00 €	14%
Willemyns	sept-13	1	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2013	août-14	244.198 €	60.278,91 €	25%
Boulet	janv-14	2	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2014	mars-15	en cours	En cours	na
Vande Woestijne	févr-14	1	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2014	sept-14	41.477 €	12.129,40 €	29%
Eckhoud	avr-14	3	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2014	mars-15	en cours	En cours	n.a
Crickx phase1	mai-14	6	Élaboration suivi de chantier et primes	Renovation partielle	2014	dec-14	114.523 €	22.267,80 €	19%
Concours	juin-14	1	Élaboration suivi de chantier et primes	Renovation enveloppe	2015	na	En cours	En cours	n.a
Delhaye	août-14	1	Elaboration suivi de chantier et primes	Isolation toiture	2014	janv-15	9.286 €	3.307,76 €	36%
Seutin 15	sept-14	4	Suivi de primes	PU-Rénovation complète	2014	na	En cours	En cours	na
Archiduc	nov-14	4	Suivi primes	PU-Rénovation complète	2015	na	En cours	En cours	na
Gatti de Gamond	août-14	1	Elaboration suivi de chantier et primes	Rénovation partielle	2015	na	En cours	En cours	na
Saint-Joseph	août-14	1	Elaboration, suivi de chantier et primes	Rénovation partielle	2015	na	en cours	En cours	na
<b>Total</b>		<b>49</b>					<b>2.705.360 €</b>	<b>661.981 €</b>	

Tableau 6 : Suivi chantiers et primes en 2014

## CERTIFICATION PEB EN 2014

La certification PEB des nouveaux logements pris en gestion et des anciens remis en location s'est poursuivie en 2014. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2011, lors de chaque nouvelle mise en location, le certificat PEB doit être communiqué au candidat locataire et attaché au bail. Pour l'année 2014, le nombre total de logements certifiés s'élève à 39 avec un PEB moyen se situant au niveau E, soit 226 Kwh/an/m<sup>2</sup>. Ce niveau est inférieur à celui de 2013 qui se situait à 190 Kwh/an/m<sup>2</sup>. Cette diminution de performance peut notamment s'expliquer par la part moins importante de logement ayant fait l'objet d'une rénovation lourde en 2014 par rapport à 2013.

Si on observe uniquement le PEB des logements ayant fait l'objet d'une rénovation lourde, on constate qu'il s'améliore chaque année et se situe en 2014 au niveau C avec 140 Kwh/an/m<sup>2</sup>. L'amélioration est donc relativement significative même s'il s'agit d'un indicateur souvent contesté. Nos certificats PEB sont réalisés par deux certificateurs habitués, ce qui nous garantit une certaine constance dans la certification.

Niveau	Consommation en kWhEP/m <sup>2</sup> /an
B	46 – 95
C	96 – 150
D	151 – 210
E	211 – 275
F	276 – 345
G	≥ 346

Tableau 7 : niveau de performance en 2014

	Du 1/11/11 au 31/12/2014	2011	2012	2013	2014
Nombre de logements certifiés	162	8	45	70	39
Moyenne en kWh des logements certifiés	227 = E	267 = E	278 = F	190 = D	226 = E
Nombre de logements ayant fait l'objet d'une rénovation lourde	77	6	13	41	17
Moyenne en kWh des logements ayant fait l'objet d'une rénovation	147 = C	163 = D	161 = D	143 = C	140 = C

Tableau 8 : moyenne des certificats PEB effectués à LPT



### **COLLABORATION AVEC LES SERVICES SOCIAUX**

L'enjeu essentiel du monde associatif est sa capacité à créer des réseaux pour travailler autour d'objectifs communs. C'est la vision que nous développons au travers de notre travail avec une vingtaine de services sociaux avec lesquels nous avons signé un accord de collaboration. Ainsi, autour de l'asbl s'est créé un réseau d'associations mobilisant des acteurs très différents, sensibles aux difficultés que leur public rencontre en matière de logement en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le plan stratégique 2012-2014, l'accent est mis tant sur le renforcement des collaborations existantes et que sur le développement de nouvelles collaborations de tous types. Celles-ci concernent l'accompagnement des locataires aux niveaux financier, de l'aide-ménagère et des petits travaux à domicile, des travaux de rénovation, de peinture et de nettoyage, etc. en fonction des besoins des locataires.

### **SERVICES SOCIAUX CONVENTIONNES**

En 2014, l'ensemble des coopérations existantes s'est poursuivi comme les années précédentes.

Nous avons conclu une nouvelle collaboration avec le Centre d'Education en Milieu ouvert (CEMO) de Saint-Gilles. Cette collaboration concerne le projet « Léon » à Ixelles, ainsi que quelques studios dans un immeuble que nous avons pris en gestion fin 2014.

La convention de collaboration signée entre nos deux associations concerne l'accueil en logement de transit de jeunes en grandes difficultés, au sein d'un logement solidaire intergénérationnel. Ce projet est décrit en détail p 16-18.

Cette année encore, nous avons été contactés par divers services sociaux en vue d'établir une collaboration visant l'inscription de candidatures. Vu le nombre important de candidats sur la liste d'attente et l'allongement important des délais d'attente qui en découle, ces demandes ont malheureusement été refusées.

### **SERVICES « POST-HEBERGEMENT »**

Dans le cadre de notre collaboration avec la maison d'accueil Source, un accompagnement «post-hébergement» est assuré pour les personnes et familles quittant la maison d'accueil et occupant un logement de transit par un service social partenaire. L'accompagnement est assuré en principe durant toute la durée du transit, voire au-delà dans la mesure où les occupants peuvent, dans certains logements, à l'issue de la période de transit, bénéficier d'un bail classique (bail glissant). Dans ce cadre, nous avons essentiellement collaboré en 2014 avec les asbl « S.A.C.A.DO » et « Fami-Home », services d'accompagnement à domicile.

	Type de service social	Type de collaboration
<b>Bij Ons – Chez Nous</b>	Accueil de jour pour personnes fragilisées	Logements de transit
<b>CASG Entr'Aide des Marolles</b>	Centre d'Action sociale globale	Logements classiques
<b>CEMO Saint Gilles</b>	Centre d'Education en Milieu ouvert	Logements de transit
<b>Centre d'Accueil social Abbé Froidure</b>	Service social d'aide aux familles	Logements classiques
<b>Centre social du Béguinage</b>	Service social pour personnes adultes primo arrivantes ou en fragilité sociale.	Logements classiques
<b>CPAS d'Anderlecht</b>	Centre public d'action sociale	Logements classiques
<b>CPAS de Bruxelles</b>	Centre public d'action sociale	Logements classiques
<b>Convivence</b>	Association d'insertion par le logement	Logements classiques
<b>Convivium</b>	Service social visant l'insertion des réfugiés en Belgique	Logements classiques et de transit
<b>Exil asbl</b>	Centre médico-psychosocial pour victimes de violation des droits de l'homme et pour personnes exilées	Logements classiques
<b>Fami-Home</b>	Service d'habitat accompagné	Logements de transit et habitats solidaires
<b>La Maison Rue Verte</b>	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfant(s)	Logements classiques et de transit
<b>La Tramontane</b>	Service d'aide à la jeunesse	Logements de transit
<b>Le Réseau d'Aide aux Toxicomanes</b>	Service actif en matière de toxicomanie	Logements classiques
<b>Les Sentiers de la Varappe</b>	Service d'aide à la jeunesse	Logements classiques, de transit et habitat solidaire
<b>L'Ilot</b>	Service d'accueil des personnes sans-abri	Logements de transit
<b>Maison de Quartier Bonnevie</b>	Maison de Quartier – insertion par le logement	Logements classiques
<b>Mentor-Escale</b>	Accompagnement des mineurs étrangers non accompagnés	Logements classiques et de transit
<b>Outre-mer</b>	Service d'aide et d'intervention éducative	Logements de transit
<b>Service social de Cureghem</b>	Service social polyvalent de quartier	Logements classiques
<b>Source</b>	Maison d'accueil pour hommes seuls, couples et familles	Logements classiques et de transit
<b>Transhumance – Fraternité Bon Pasteur</b>	Projet social pour l'accompagnement de familles en difficultés et de jeunes en quête d'autonomie	Logements classiques et de transit
<b>Transition</b>	Service d'accompagnement pour adolescents et adultes handicapés	Logements classiques et de transit

Tableau 9 : Services Sociaux conventionnés et types de collaboration

En 2014, nous avons poursuivi nos collaborations avec :

**La Maison Rue Verte**, maison d'accueil pour femmes subissant des violences au sein de leur famille. Nous réalisons les états des lieux d'entrée et de sortie des femmes hébergées ainsi que la sensibilisation de celles-ci à leurs responsabilités de locataires.

**Habitat et Humanisme** : Le projet d'épargne solidaire avec les locataires de la rue de la Sambre à Molenbeek s'est terminé en 2013. Aucun des habitants de la rue de la Sambre y participant n'a pu acquérir son propre logement faute de disposer des moyens suffisants. Habitat et Humanisme a repris contact avec certains locataires en vue de jauger leur motivation à devenir propriétaires et de les informer sur les projets du CLTB (Community Land Trust).

Habitat & Humanisme, dans le cadre du contrat de quartier « Primeurs - Pont de Luttre », a pu acquérir un terrain et développer un projet de promotion qui nous a permis de signer avec cinq investisseurs privés des mandats pour la gestion de 10 logements passifs. Les logements sont en cours de construction à la rue Georges Leclercq à Forest. Ces logements devraient entrer dans notre parc en principe fin 2015 ou début 2016.

**Renovassistance**, partenaire fondateur, dont nous gérons 104 logements au 31 décembre 2014, soit près du quart de notre parc de logements. Logement pour Tous est invité chaque mois à participer au Conseil d'Administration de Renovassistance. Cette participation permet de faire rapport au CA sur notre gestion locative et sur la dimension sociale de celle-ci. L'année 2014 a aussi été marquée par la rénovation du centième logement de Renovassistance.

**Autres collaborations** : Cette année, nous avons continué nos collaborations intensives avec **cinq services d'aide à la jeunesse**. Tout au long de cette année nous avons suivi 26 jeunes en transit. Ce suivi nous prend beaucoup de temps vu les visites fréquentes pour le renouvellement des conventions d'occupation et vu les moments parfois chaotiques lors du passage à la majorité de certains d'entre eux.

Par ailleurs, Logement pour Tous est membre du **Réseau bruxellois pour le Droit à l'Habitat** (RBDH), de la **Fédération des Agences immobilières sociales** (FEDAIS) où nous sommes également présents au Conseil d'Administration et de l'asbl **Community Land Trust Bruxelles**.



Community Land Trust Bruxelles

## ADMINISTRATION INTERNE



### EQUIPE

Cette année, l'équipe a été complétée par l'arrivée de Volodymyr et Anne-Claire en février et de Lina en mai. Volodymyr vient renforcer l'équipe technique et Lina est chargée de l'entretien de communs ou des logements entre deux locations. Anne-Claire est chargée de la prospection de nouveaux logements, du suivi de chantiers et de l'établissement et du suivi des demandes de primes rénovation et énergies.

Au 31/12/2014, l'équipe se compose de 12 personnes représentant 11,4 équivalent temps plein.

Volodymyr Berezniuk	Ouvrier polyvalent	Temps plein
Marie Ceysens	Gestionnaire locative	Temps plein
Ann Deneff	Gestionnaire locative	Temps plein
Pierre Denis	Directeur	Temps plein
Abdenour Fahri	Ouvrier polyvalent	Temps plein
Valérie Flahaux	Gestionnaire locative	4/5 temps
Jean-Michel Gerin	Gestionnaire technique	Temps plein
Anne-Claire Morelle	Chargée de projets	Temps plein
Idalina Oliveira-Da Silva	Concierge itinérante	4/5 temps
Daniel Tuset Perez	Conseiller logement & état des lieux	Temps plein
Stephan Peters	Comptable	Temps plein
Géraldine Thomas	Gestionnaire locative	4/5 temps



De gauche à droite et de haut en bas : Volodymyr, Marie, Jean-Michel, Abdenour, Pierre, Daniel, Anne-Claire, Géraldine, Ann, Lina, Stéphan et Valérie.

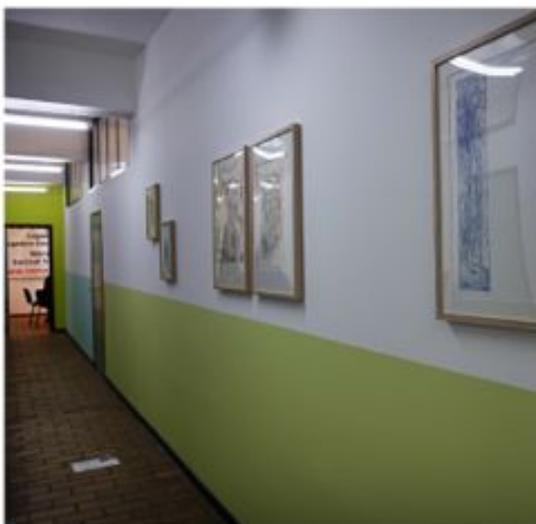
## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le CA de LPT est composé de :

- Bernard Cassiers, président
- Paul Defawe, représentant Rénovassistance
- Daisy Desablens, à titre individuel
- Pierre Hargot, représentant du Home Familial Bruxellois, société de logement social,
- Floriane Philippe, représentant la Maison d'accueil Source
- Marie Wastchenko, représentant l'asbl Convivence
- Olivier Van Craenenbroeck, à titre individuel

## FORMATIONS / JOURNEES D'ETUDE

- 2014 (6 jours) : « Pratiques participatives avec des publics précarisés » – Repères ASBL (Valérie, Marie)
- 07/05/2014 : « Les allocations de relogement » – RBDH (Ann)
- 05 et 06/06/2014 : Mise au vert de l'équipe dans les Ardennes, avec Xavier Heusdens, consultant en management. Nous avons analysé l'ensemble de nos processus et travaillé plus particulièrement le suivi des incidents. La définition précise des tâches dans chaque processus doit nous permettre d'améliorer la communication dans l'équipe et notre efficacité. Nous présentons en annexe le schéma représentant l'ensemble des processus généraux.
- 05/11/2014 : Baromètre du Logement, présentation de l'enquête réalisée par le Centre pour l'Egalité des Chances (Ann)
- 07/11/2014 : Logement, précarité et santé mentale - RBDH (Marie)
- 28/11/2014 : La discrimination dans le logement privé et le droit du bail et la régionalisation de celui-ci – RBDH (Valérie et Ann)
- 11/12/2014 : Journée d'étude « l'avenir énergétique du bâti bruxellois existant : entre préservation et performance » (Anne-Claire)
- 12/12/2014 : Les expulsions d'un point de vue juridique – RBDH (Ann et Valérie)



## COMPTES & BILAN



Les comptes 2014 et le budget 2015 de LPT ont fait l'objet d'un examen par le Conseil d'Administration assisté de M. Florent Peterkenne, réviseur d'entreprises à la pension. Cet examen n'a pas constaté d'irrégularités. Nous remercions M. Peterkenne pour sa collaboration bénévole.

Les comptes 2014 et le budget 2015 ont été approuvés par le CA lors de la réunion du 10 mars 2015. A la fin de ce rapport sont repris une présentation simplifiée du bilan 2014 et du compte de résultat 2014 comparé à celui de 2013 ainsi que le budget 2015 (voir pages 46-48).

**L'exercice 2014 se clôture avec un résultat positif de 18.871,64 €**, très proche du budget qui avait prévu un résultat positif de 17.748,74 €. Le CA, a décidé de ne pas affecter ce résultat positif de l'exercice dans la mesure où le budget 2015 est présenté avec un résultat négatif probable de l'ordre de 21.000 €.

**Le budget 2015** est présenté avec un résultat négatif de 21.467,22 € en raison principalement d'une augmentation des frais de personnel. L'accroissement de notre parc de logement a pour conséquence un accroissement important de la charge de travail pour la comptabilité. Il était donc indispensable de disposer d'un assistant comptable. Compte tenu de l'évolution du parc de logements et des projets de modification du calcul de la subvention mise à disposition des AIS, nous devrions présenter un budget en équilibre en 2016.

### **PATRIMOINE DE DEPART**

Le patrimoine de départ (**191.753,91 €**) se compose de deux montants : le patrimoine de départ proprement dit (98.033,91 €) et la provision pour risques et charges sociales 93.750,00 € qui avait été constituée jusqu'au 31/12/05.

### **FONDS AFFECTES POUR PASSIF SOCIAL**

A partir de 2006, il a été décidé de constituer un « fonds affecté pour passif social » sur base des règles de calcul de l'ancienne provision pour risques et charges sociales. Nous considérons donc que le patrimoine de départ inclut une partie du fonds affecté pour passif social. Le montant constituant ce fonds est donc pratiquement de 38.363 € + 93.750 €, soit 132.113 €. Un fonds affectés ne peut être augmenté que si l'exercice dégage un résultat positif. Comme dit précédemment, le CA a décidé de ne pas faire d'affectation au 31/12/2014. L'objectif de ce fonds est de constituer une réserve suffisante pour faire face aux frais pour le licenciement du personnel dans l'hypothèse où notre subvention serait réduite voire même supprimée.

### **CREANCES LOCATIVES**

Afin de permettre une meilleure lecture du bilan au niveau du poste « locataires », différentes écritures transitoires ont été reconduites au 31/12/2014.

**Le poste « 444100 - Avances locataires (loyers et charges) (65.059,07 €) »** reprend au passif les montants « dus » aux locataires au 31/12/2014. Il s'agit en fait soit de loyers pour le mois de janvier 2015 déjà payés ou de soldes de décomptes de charges 2014 comptabilisés en faveur des locataires au 31/12/2014. Il peut s'agir également de montant épargné par les locataires dans de l'occupation d'un logement de transit. De cette façon, les montants repris à l'actif sont uniquement des montants dus par les locataires et pas une différence entre des débits et des crédits.

**Le poste « 400000 - Locataires (loyers et charges < 1 mois) (17.483,90 €) »** reprend à l'actif le montant total des loyers et des charges dus par les locataires au 31/12/2014 pour autant que le montant par locataire soit inférieur ou égal à son loyer mensuel.

**Le poste « 400003 - Créances autres que locataires (15.793,44 €) »** Ce poste concerne des « clients » autres que des locataires (associations, propriétaires, ..). Il s'agit essentiellement d'une facturation au 31/12/2014 de prestations et de décompte des charges.

**Le poste « 400005 - Locataires (loyers et charges > 1 mois) (28.758,75 €) »** reprend à l'actif le montant total des loyers et des charges dus par les locataires au 31/12/2014 pour autant que le montant par locataire soit supérieur ou égal à son loyer mensuel. Bien que cette créance soit supérieure à un mois de loyer, elle n'est pas considérée comme douteuse dans la mesure où elle fait l'objet d'un plan d'apurement respecté.

**Pour les postes « 407000 – 409000 – Créances locataires douteuses (33.646,25 €) »,** à l'actif du bilan et en charge dans le compte de résultat, voir ci-dessous le point « provision pour créances douteuses ». Elles sont importantes mais en diminution par rapport à l'année 2013 malgré l'augmentation du nombre de locataires. Elles confirment la « précarité » des locataires de LPT.

## REGLES D'AMORTISSEMENT

- **Matériel informatique, électronique et logiciels**  
Le matériel informatique, électronique et les logiciels importants sont amortis sur 3 ans.
- **Frais de développement site internet**  
Le développement du site internet est amorti sur 3 ans.
- **Mobilier et autres équipements de bureau, véhicules**  
Le mobilier, les autres équipements de bureau importants et les véhicules sont amortis sur 5 ans.
- **Aménagements des bureaux rue du Chimiste 34-36**  
Il s'agit des frais de cloisonnement de la surface louée, l'amortissement se fait « prorata - temporis » en fonction de la durée du bail conclu. Le bail est de 9 ans et a été reconduit le 1/08/2011.

## PROVISIONS POUR PECULE DE VACANCES

Il s'agit des pécules de vacances provisionnés en 2014 et à payer en 2015. Le montant de la provision pour pécules de vacances est établi par le secrétariat social.

Provision pour pécules de vacances	Situation au 31/12/2013	Situation au 31/12/2014
Employés	53.991,00 €	60.247,62 €
Ouvriers	3.935,93 €	8.126,87 €

## PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES LOCATIVES EXCEPTIONNELLES

L'Assemblée générale du 16/04/2008 a porté la provision pour risques et charges locatives exceptionnelles à 10% de la somme des loyers à payer par les locataires au cours de l'exercice. Cette provision est destinée à couvrir les engagements de LPT à l'égard des propriétaires dans des situations que nous espérons exceptionnelles, comme:

- La fin d'un mandat de gestion et la nécessité de couvrir des remises en état de plusieurs logements, voire de communs,
- La fin d'un bail principal avec un propriétaire et la nécessité de remettre à l'échéance du préavis l'immeuble libre et dans un état respectant les états des lieux d'entrée. En effet, dans ce cas se pose la question du relogement des locataires, si aucun accord n'est possible avec le propriétaire. La recherche de solutions pour le relogement de nos locataires pourrait représenter une charge importante,
- Un litige avec un propriétaire en cours ou à la fin du mandat.

Elle peut répondre également au cas de locataires dont la situation sociale particulière nous amènerait à prendre en charge un risque locatif supérieur. Ce cas pourrait se présenter, par exemple, lorsque nous n'avons aucune garantie de voir aboutir les procédures de régularisation ou celles en vue de l'obtention du statut de réfugié de nos locataires.

La provision est ajustée annuellement en décembre afin de représenter 10% des loyers repris dans les comptes 700100, 700101, 700102 et 705000. Toutefois, en cas d'utilisation de cette provision, le Conseil d'Administration a décidé que la reconstitution de la part utilisée se ferait en 5 ans à partir de l'année suivant son utilisation. Pour 2014, la provision a été augmentée de 34.330,86 € sachant qu'il n'y a pas eu d'utilisation de celle-ci.

## PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES

La provision pour créances douteuses est présentée à l'actif du bilan et en charge dans le compte de résultat.

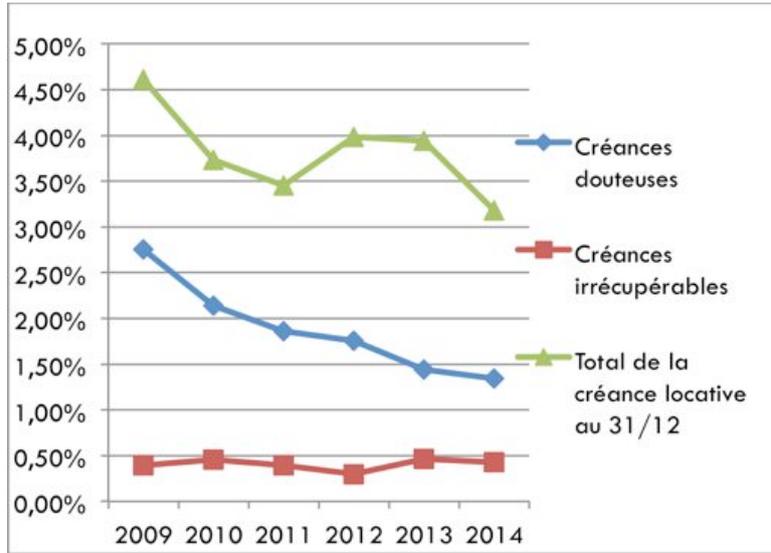
Les créances douteuses se composent des loyers, charges locatives, frais de réparation de dégâts locatifs, etc. dus par des locataires ou anciens locataires au 31 décembre de l'exercice clôturé, dont la récupération a été estimée douteuse après une analyse en équipe. Les créances des locataires pour lesquels une action en justice a été entreprise sont automatiquement considérées comme douteuses. Chaque année, la provision est adaptée par une augmentation ou une reprise comme prescrit par les normes comptables.

Les créances dont la récupération semble quasi impossible sont comptabilisées au 31/12 dans un compte de charges « créances irrécupérables » sur décision du Conseil d'Administration. Toutefois si une récupération était malgré tout possible, les sommes récupérées seraient actées en recettes exceptionnelles.

Les créances douteuses au 31/12/2013 s'élevaient à 30.998,28 €. De ce montant, dans le courant de l'année 2014, 16.662,26 € ont été récupérés et 5.544,99 € ont été mis en dotation. Au montant ainsi obtenu, il y lieu d'ajouter la somme de 13.765,24 € représentant les créances douteuses nées en 2014. On obtient ainsi un total au 31/12/2014 de 33.646,25 € concernant 28 locataires.

Au 31/12/2014, les créances concernant 11 locataires ont été déclarées irrécupérables. Ces créances s'élèvent à 10.771,83 €.

Le graphique ci-dessous reprend une comparaison des créances locatives au 31 décembre des 6 dernières années relativement au montant des loyers perçus. On peut ainsi observer la variation relative de ces créances. Elles oscillent globalement entre 3,18 % et 4,61 %. La situation à fin 2014 représente une diminution de 0,76% par rapport à 2013 grâce au travail constant de suivi assuré par les gestionnaires et le comptable pour contenir l'augmentation résultant des exercices précédents.



Graphique 4: évolution des créances entre 2009 et 2014, en % du total des loyers et charges

# ANNEXES

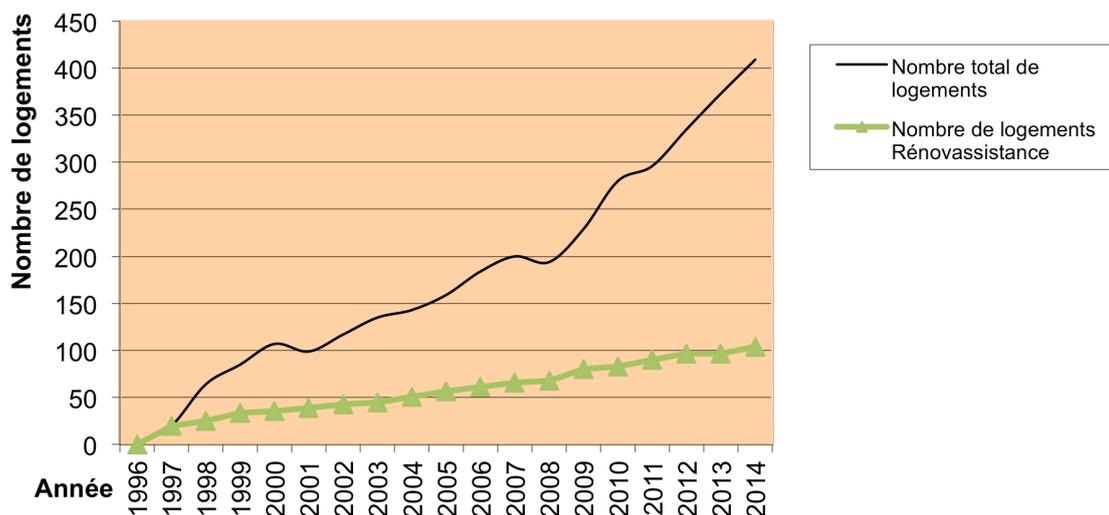


- ✓ Statistiques
- ✓ Bilan et compte de résultat
- ✓ Règlement d'attribution

## STATISTIQUES LOGEMENT

Nbr. de logements au 31-12-13	Accroissement 2014	Logements perdus en 2014	Nbr. de logements au 31-12-14
373	43	8	408

Evolution du nombre de logements en gestion  
au 31 décembre



Parc au 31/12/14 par code postal et par nb. de chambres à coucher

CODE POSTAL	0	1	2	3	4	5	6	3M	4M	5M	7M	TOTAL	En %
1000	3	11	17	18	10	2	1					62	15%
1020			3	3	1	1			2			10	2%
1030	3	7	12	14		1				1		38	9%
1040	1		2	2							1	6	1%
1050	4	1	1	2								8	2%
1060	10	5	12	8	2							37	9%
1070	21	23	25	14	4	4		1	6	1		98	24%
1080	4	26	17	12	3	1		1	1	1		66	16%
1082			4	3				1				8	2%
1083		1	1									2	0%
1090	1	1	2						1	1		6	1%
1120		9	5					1				15	4%
1140	1	2		1					2			6	1%
1150	1	1		1								3	1%
1160									1			1	0%
1170			4						1			5	1%
1180	2	1	1	4					1	1		10	2%
1190	4	10	1	5	1				1			22	5%
1200		1	1		1							3	1%
1210			1							1		2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>99</b>	<b>109</b>	<b>87</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>
<b>En %</b>	<b>13%</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	

## Flux des locataires et motivations des départs

Motivations	2010		2011		2012		2013		2014	
	Nb	%								
Vers un logement plus adapté (location hors LPT)	12	27	17	40	6	17	10	18	10	15
Vers un logement social	0	0	0	0	0	0	6	11	4	6
Vers un logement plus adapté (acquisition)	7	16	3	7	2	6	5	9	3	4
Vers un logement plus adapté (mutations LPT)	12	27	16	38	10	29	10	18	16	24
Fin de convention transit ou cohabitation	7	16	1	2	11	31	19	35	24	35
Expulsion pour non paiement du loyer	3	7	1	2	2	6	4	7	4	6
Fin de bail/transit suite à un renon donné par LPT	3	7	3	7	0	0	0	0		0
Fin de bail suite à un décès	0	0	1	2	2	6	1	2	4	6
Départ à la cloche de bois	0	0	0	0	2	6	0	0	3	4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

## Type de contrats signés avec les locataires, 2010-2014

Type de contrat	2010		2011		2012		2013		2014	
	NBR	%	NBR	%	NBR	%	NBR	%	NBR	%
Bail de résidence principale	63	76	87	81	18	46	63	62	49	43
Convention de transit	14	17	18	17	18	46	19	19	38	33
Convention de transit dans un logement solidaire (cohabitation)	6	7	2	2	3	8	20	20	27	24
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

## Type de logements et loyers correspondants

Type logement	Nombre de logements	%	Loyer maximal locataire (arrêté 04/09/08-indexation 08/14)	Intervention mensuelle moyenne en 2013
Studio	55	13,5%	323,93 €	45 €
1 chambre	98	24,0%	373,77 €	39 €
2 chambres	109	26,7%	436,06 €	53 €
3 chambres	87	21,3%	523,27 €	62 €
4 chambres	22	5,4%	622,95 €	49 €
5 chambres ET +	10	2,5%	772,45 €	95 €
Maison 3 Ch	4	1,0%	560,58 €	109 €
Maison 4ch et +	23	5,6%	772,45 €	120 €
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>		

### Type d'intervention dans le loyer

Type d'intervention dans le loyer	2011		2012		2013		2014	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Obligatoire	132.562,63 €	91	163.475,26 €	96,6	187.000,37 €	97,2	225.122,66 €	92,7
Facultative	12.932,79 €	9	5.771,94 €	3,4	5.324,04 €	2,8	17.797,16 €	7,3
<b>Total</b>	<b>145.495,42 €</b>	<b>100</b>	<b>169.247,20 €</b>	<b>100</b>	<b>192.324,41 €</b>	<b>100</b>	<b>242.919,82 €</b>	<b>100</b>

### Loyers versés aux propriétaires

Type de logement	Loyer de ... à ...
Studio	229 à 412 €
1 chambre	236 à 479 €
2 chambres	275 à 553 €
3 chambres	336 à 658 €
4 chambres	505 à 769 €
Maison ou appartement 5 chambres et plus	762 à 973 €

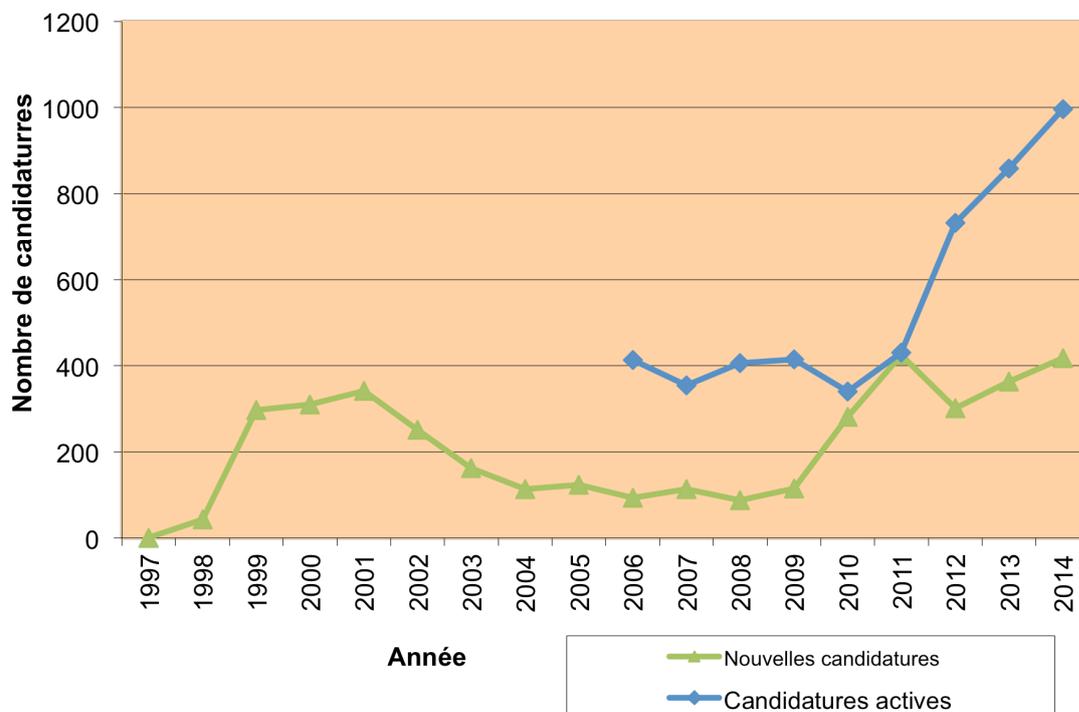
### Loyers et charges perçus et créances locatives entre 2010 et 2014

	2010		2011		2012		2013		2014	
	En euros	% (1)								
<b>Total des loyers &amp; charges perçus au 31/12</b>	<b>1.270.259 €</b>		<b>1.701.163 €</b>		<b>1.923.327 €</b>		<b>2.146.299 €</b>		<b>2.510.750 €</b>	
Loyers & charges retards inférieurs à 1 mois	8.102 €	0,64	11.518 €	0,68	15.345 €	0,80	16.506 €	0,77	17.484 €	0,70
Loyers & charges retards supérieurs à 1 mois	12.077 €	0,95	15.660 €	0,92	28.393 €	1,48	37.020 €	1,72	28.759 €	1,15
Créances douteuses	27.217 €	2,14	31.589 €	1,86	33.696 €	1,75	30.998 €	1,44	33.646 €	1,34
<i>Sous total loyers &amp; charges retards &gt; à 1 mois et créances douteuses</i>	<i>39.294 €</i>	<i>3,09</i>	<i>47.250 €</i>	<i>2,78</i>	<i>62.090 €</i>	<i>3,23</i>	<i>68.018 €</i>	<i>3,17</i>	<i>62.405 €</i>	<i>2,49</i>
<b>Total des créances locatives</b>	<b>47.396 €</b>	<b>3,73</b>	<b>58.768 €</b>	<b>3,45</b>	<b>77.435 €</b>	<b>4,03</b>	<b>84.524 €</b>	<b>3,94</b>	<b>79.889 €</b>	<b>3,18</b>

(1) Rapport entre chaque rubrique et le total des loyers & charges au 31/12 de l'année correspondante

## STATISTIQUES CANDIDATS

### Nouvelles candidatures introduites à LpT par an et candidatures actives au 1er mars



### Type de logement souhaité par les nouveaux candidats, 2010 - 2014

Type de logement	Nouveaux candidats 2010	%	Nouveaux candidats 2011	%	Nouveaux candidats 2012	%	Nouveaux candidats 2013	%	Nouveaux candidats 2014	%
1 chambre ou studio	117	41	200	47	118	39	173	48	195	47
2 chambres	96	34	120	28	91	30	106	29	135	32
3 chambres	44	16	62	15	67	22	60	16	67	16
4 chambres	17	6	28	7	17	6	22	6	15	4
5 chambres et plus	8	3	15	4	8	3	3	1	6	1
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>425</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>	<b>418</b>	<b>100</b>

### Revenu des candidats, 2010 - 2014

Ressources principales du ménage	Nouveaux candidats 2010	%	Nouveaux candidats 2011	%	Nouveaux candidats 2012	%	Nouveaux candidats 2013	%	Nouveaux candidats 2014	%
CPAS	200	71	306	72	204	68	237	65	282	67
Chômage	39	14	51	12	34	11	39	11	48	11
Travail	24	9	41	10	34	11	39	11	50	12
Autres	4	1	3	1	12	4	20	5	12	3
Alloc. handicapé	1	0	11	3	4	1	11	3	14	3
Pension	2	1	4	1	7	2	7	2	3	1
Mutuelle	12	4	9	2	6	2	11	3	9	2
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>425</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>	<b>418</b>	<b>100</b>

### Situation familiale des candidats, 2010 - 2014

Situation familiale	Nouveaux candidats 2010	%	Nouveaux candidats 2011	%	Nouveaux candidats 2012	%	Nouveaux candidats 2013	%	Nouveaux candidats 2014	%
Isolé	103	37	179	42	104	35	157	43	173	41
Couple	9	3	13	3	11	4	6	2	17	4
Femme seule + enfant(s)	98	35	114	27	89	30	120	33	133	32
Homme seul + enfant(s)	5	2	10	2	8	3	11	3	9	2
Couple + enfant(s)	65	23	100	24	84	28	68	19	81	19
Fratrie	0	0	3	1	3	1	0	0	1	0
Autre	2	1	6	1	2	1	2	1	4	1
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>425</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>	<b>418</b>	<b>100</b>

### Nombre de candidatures en attente, par type de logements, 2011 - 2015

Type de logement	candidatures au 01/03/11	%	candidatures au 01/03/12	%	candidatures au 01/03/13	%	candidatures au 01/03/14	%	candidatures au 01/01/15	%
1 chambre ou studio	134	31	259	38	279	38	324	38	389	39
2 chambres	148	34	202	30	212	29	263	31	325	33
3 chambres	94	22	135	20	157	21	182	21	201	20
4 chambres	39	9	51	8	60	8	73	9	66	7
5 chambres	13	3	23	3	19	3	9	1	12	1
6 chambres et +	3	1	6	1	5	1	7	1	3	0
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>100</b>	<b>676</b>	<b>100</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>858</b>	<b>100</b>	<b>996</b>	<b>100</b>

## Nombre de candidatures en attente / service social, 2012 - 2015

Services sociaux conventionnés	Candidatures actives au 01/03/2012		Candidatures actives au 01/03/2013		Candidatures actives au 01/03/2014		Candidatures actives au 01/01/2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CASG Entr'Aide des Marolles	42	6,2	49	6,7	59	6,9	61	6,1
Centre de Service social Abbé Froidure	6	0,9	3	0,4	3	0,3	3	0,3
Centre social du Bégui nage	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Convivence	10	1,5	7	1,0	6	0,7	10	1,0
Convivial	96	14,2	107	14,6	139	16,2	145	14,6
CPAS d'Anderlecht	143	21,2	176	24,0	209	24,4	235	23,6
CPAS de Bruxelles – Service Logement	137	20,3	135	18,4	213	24,8	330	33,1
Diogène	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Exil asbl	64	9,5	66	9,0	56	6,5	51	5,1
Huis van Vrede	0	0,0	2	0,3	2	0,2	0	0,0
La Maison Rue Verte	10	1,5	14	1,9	22	2,6	22	2,2
L'ilot	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0
Les Sentiers de la Varappe	2	0,3	3	0,4	2	0,2	1	0,1
Maison de quartier Bonnevie	82	12,1	82	11,2	49	5,7	52	5,2
Mentor	23	3,4	19	2,6	12	1,4	11	1,1
Outre-Mer	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0
R.A.T. (Réseau d'Aide aux Toxicomanes )	1	0,1	1	0,1	1	0,1	0	0,0
Service social de Cureghem	51	7,5	57	7,8	65	7,6	68	6,8
Source	3	0,4	2	0,3	4	0,5	0	0,0
Transition	1	0,1	2	0,3	4	0,5	5	0,5
Transhumance	4	0,6	2	0,3	2	0,2	2	0,2
Absence de service conventionné			4	0,5	6	0,7	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>	<b>100</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>858</b>	<b>100</b>	<b>996</b>	<b>100</b>

## STATISTIQUES LOCATAIRES

### Situation familiale des locataires, 2010 - 2014

Situation familiale	2010		2011		2012		2013		2014	
	Nombre	%								
Isolé	75	33	91	33	100	33	138	37	146	38
Couple	11	5	15	5	15	5	15	4	16	4
Fratrie	3	1	3	1	4	1	3	1	3	1
Femme seule + enfant(s)	62	27	83	30	89	29	103	28	111	29
Homme seul + enfant(s)	10	4	8	3	12	4	11	3	11	3
Couple + enfant(s)	65	29	74	27	87	28	102	27	102	26
Total	226	100	274	100	307	100	372	100	389	100

## Revenu des ménages locataires, 2010 - 2014

Ressources principales du ménage	2010		2011		2012		2013		2014	
	Nombre	%								
Travail	53	23	61	22	57	19	61	16	69	18
Chômage	57	25	71	26	85	28	96	26	110	28
CPAS	89	39	106	39	112	36	145	39	139	36
Mutuelle	10	4	12	4	17	6	22	6	23	6
Pension	12	5	14	5	15	5	17	5	18	5
Alloc. handicapé	5	2	7	3	13	4	18	5	19	5
Autres	0	0	3	1	8	3	13	3	11	3
Total	226	100	274	100	307	100	372	100	389	100

## STATISTIQUES PROPRIETAIRES

### Type de propriétaires

Type de propriétaire	Nombre de propriétaires	%	Nombre d'immeubles	%	Nombre de logements	%
ASBL-Fondation	20	19	62	37	189	46
Particulier	80	76	99	59	191	47
Société	4	4	5	3	26	6
Public	0	0	0	0	0	0
Para public	1	1	2	1	2	0
Total	105	100	168	100	408	100

### Type de relations avec les propriétaires

Type de relation avec le propriétaire	Nombre d'immeubles	%	Nombre de logements	%
Mandat de gestion	166	99	395	97
Emphytéose	0	0	0	0
Location / sous location	2	1	13	3
Total	168	100	408	100

## BILAN

ACTIF				PASSIF			
		2014	2013			2014	2013
210000	Frais de dévelop. Site internet	3.773,57 €	3.773,57 €	100000	Patrimoine de départ	191.753,91 €	191.753,91 €
240101	Val. acquis mat. informatique	13.611,43 €	25.472,13 €	10		<b>191.753,91</b>	<b>191.753,91</b>
240102	Val. acquis. mobil. bureau & outil.	15.134,52 €	12.495,67 €	131000	Fonds affectés au personnel	38.363,00 €	38.363,00 €
240103	Val.acquis. amenag. Chimiste	19.118,39 €	18.291,85 €	13		<b>38.363,00</b>	<b>38.363,00</b>
210900	Amortis. Frais dévelop. Site internet	- 2.515,72 €	- 1.257,86 €	141000	Résultat reporté	- €	- 15.787,15 €
240901	Amortis. mat. informatique	- 6.022,74 €	- 23.893,51 €		Résultat de l'exercice	18.871,64 €	15.787,15 €
240902	Amortis. mobilier de bureau	- 11.437,25 €	- 10.579,40 €	14		<b>18.871,64</b>	<b>0,00</b>
240903	Amortis.amenag.Chimiste	- 18.429,61 €	- 18.291,85 €	162000	Provision risques locatifs	216.071,48 €	181.740,62 €
241000	Val. acquis. véhicules	20.028,48 €	20.028,48 €	16		<b>216.071,48</b>	<b>181.740,62</b>
241900	Amortis. véhicules	- 17.457,75 €	- 13.452,05 €	440000	Fournisseurs	10.720,86 €	18.789,45 €
24		<b>15.803,32</b>	<b>12.587,03</b>	440001	Propriétaires	341,02 €	41.704,48 €
288002	Provision statutaire Assubel		106,50 €	444000	Factures à recevoir	- €	- €
288003	Caution télécommande Chimiste	47,19 €	47,19 €	444100	Fin exercice locataires créditeurs	65.059,07 €	38.074,31 €
28		<b>47,19</b>	<b>153,69</b>	44		<b>76.120,95</b>	<b>98.568,24</b>
400000	Locataires retard inférieur à 1 mois	17.483,90 €	16.506,16 €	451000	TVA à payer	2.539,72 €	923,51 €
400001	Garantie locative	38.632,62 €	36.954,13 €	453000	Précomptes retenus	13.819,16 €	- 299,53 €
400003	Créances autres que locataires	15.793,44 €	26.398,43 €	454000	ONSS	15.791,40 €	- 489,24 €
400005	Locataires retard supérieur à 1 mois	28.758,75 €	37.020,51 €	455000	Rémunérations	- €	- €
404000	Produits à recevoir	2.489,73 €	5.539,11 €	456100	Provision pécule vacances employés	60.247,62 €	53.991,00 €
407000	Créances douteuses	33.646,25 €	30.998,28 €	456200	Provision pécule vacances ouvriers	8.126,87 €	3.935,93 €
409000	Provision pour créances douteuses	- 33.646,25 €	- 30.998,28 €	459000	Autres dettes sociales		21,00 €
40		<b>103.158,44</b>	<b>122.418,34</b>	45		<b>100.524,77</b>	<b>58.082,67</b>
414000	Subvention Rég. BXL à recevoir	116.287,26 €	87.511,15 €	4820	Fonds mobilier	66,25 €	
416000	Fournisseurs débiteurs	2.997,92 €	471,00 €	4830	Comptes propriétaires (loyers)	23.517,72 €	747,38 €
416100	Prime Réno pour tiers à recevoir	158.051,79 €	276.699,06 €	4840	Comptes propriétaires (chantiers)	226.703,99 €	346.773,04 €
416101	Prime énergie pour tiers à recevoir	101.095,82 €	69.828,32 €	4880	Garantie locative à constituer	38.073,14 €	36.954,13 €
416200	Propriétaires débiteurs	42.142,40 €	37.196,52 €	4885	Garantie locative à placer	36.990,68 €	21.245,46 €
416400	Créances en rapport au personnel	876,36 €	580,00 €	4890	Avances diverses	- €	- €
41		<b>421.451,55</b>	<b>472.286,05</b>	48		<b>325.351,78</b>	<b>405.720,01</b>
490000	Charges à reporter	2.894,96 €	10.091,97 €	492000	Charges à imputer	1.545,99 €	4.573,35 €
491000	Produits acquis		13.824,88 €	49		<b>1.545,99</b>	<b>4.573,35</b>
49		<b>2.894,96</b>	<b>23.916,85</b>				
530001	TRIODOS Garantie loc. Chimiste	3.286,42 €	3.265,61 €				
530002	TRIODOS Garantie loc. Berkendael	3.071,90 €	3.060,00 €				
53		<b>6.358,32</b>	<b>6.325,61</b>				
550000	FORTIS 001-2885932-64	23.162,96 €	21.932,37 €				
550001	TRIODOS 523-0402762-93	389.659,12 €	311.352,56 €				
550002	CIGALE 035-3307443-75	331,49 €	329,07 €				
550003	TRIODOS VUE 523-0802126.11	506,69 €	492,62 €				
55		<b>413.660,26</b>	<b>334.106,62</b>				
570001	Caisse EURO	5.229,48 €	7.007,61 €				
570002	Caisse chèques repas	- €	- €				
57		<b>5.229,48</b>	<b>7.007,61</b>				
<b>TOTAL</b>		<b>968.603,52</b>	<b>978.801,80</b>	<b>TOTAL</b>		<b>968.603,52</b>	<b>978.801,80</b>

## DEPENSES

Compte	Libellé	Exercice 2013	%	Budget 2014	%	Exercice 2014	%	Ratio budget/réalisé	Budget 2015
600000	Loyer à verser aux propriétaires	1.594.735,77€	49,67	1.780.000,00€	46,68	1.803.344,03€	46,05	101%	1.935.000,00€
600001	Redevances transit	83.245,14€	2,59	167.000,00€	4,38	162.658,72€	4,15	97%	174.000,00€
600002	Redevances projets particuliers	58.968,49€	1,84	85.000,00€	2,23	103.122,14€	2,63	121%	112.000,00€
		<b>1.736.949,40 €</b>	<b>54,10</b>	<b>2.032.000,00 €</b>	<b>53,29</b>	<b>2.069.124,89 €</b>	<b>52,84</b>	<b>102%</b>	<b>2.221.000,00 €</b>
601000	Charges et consommations à charge des locataires	331.495,28€	10,33	420.000,00€	11,02	356.399,32€	9,10	85%	375.000,00€
602000	Entretiens et réparations à charge propriétaires	205.072,09€	6,39	246.000,00€	6,45	349.287,23€	8,92	142%	250.000,00€
603000	Part LpT charges immeubles	2.789,10€	0,09	5.000,00€	0,13	1.610,30€	0,04	32%	2.000,00€
604000	Entretiens, réparations et charges LPT	15.557,21€	0,48	15.000,00€	0,39	16.380,22€	0,42	109%	15.000,00€
604100	Dégâts locatifs locataires	11.015,90€	0,34	10.000,00€	0,26	15.371,92€	0,39	154%	10.000,00€
604102	Entretien et réparation locataires	4.891,93€	0,15	5.000,00€	0,13	2.282,11€	0,06	46%	1.000,00€
605200	Intervention LpT dans le loyer facultative	5.324,04€	0,17	40.000,00€	1,05	17.797,16€	0,45	44%	28.000,00€
605100	Intervention LpT dans le loyer obligatoire	187.000,37€	5,82	220.000,00€	5,77	225.025,11€	5,75	102%	255.000,00€
606000	Vide locatif à payer	16.593,11€	0,52	18.000,00€	0,47	24.364,77€	0,62	135%	25.000,00€
607100	Fournitures chantier	17.178,02€	0,54	18.000,00€	0,47	25.105,65€	0,64	139%	20.000,00€
608100	Prestations extérieures pour chantier	- €	0,00	- €	0,00	20.498,49€	0,52		28.287,92€
		<b>796.917,05 €</b>	<b>24,82</b>	<b>997.000,00 €</b>	<b>26,15</b>	<b>1.054.122,28 €</b>	<b>26,92</b>	<b>106%</b>	<b>1.009.287,92 €</b>
610000	Loyers des bureaux	10.984,16€	0,34	11.500,00€	0,30	11.091,60€	0,28	96%	11.500,00€
610100	Charges des bureaux	6.892,14€	0,21	7.500,00€	0,20	6.572,15€	0,17	88%	7.000,00€
610200	Aménagement bureaux	- €	0,00	500,00€	0,01	97,57€	0,00	20%	500,00€
611140	Carburant véhicule et parking	1.579,09€	0,05	1.800,00€	0,05	1.874,24€	0,05	104%	2.000,00€
611340	Entretien véhicule	426,60€	0,01	600,00€	0,02	1.149,10€	0,03	192%	1.000,00€
612000	Fournitures de bureau	1.976,76€	0,06	2.400,00€	0,06	3.114,63€	0,08	130%	3.000,00€
612200	Petit équipement bureau & outillage	403,68€	0,01	500,00€	0,01	1.260,32€	0,03	252%	1.000,00€
612300	Entretien informatique et équipement de bureau	803,45€	0,03	1.000,00€	0,03	1.580,19€	0,04	158%	1.000,00€
612400	Vêtements, sécurité	- €	0,00	300,00€	0,01	- €	0,00	0%	300,00€
612500	Téléphone	5.367,18€	0,17	5.200,00€	0,14	5.173,00€	0,13	99%	5.000,00€
612530	Poste	3.814,58€	0,12	4.000,00€	0,10	4.579,67€	0,12	114%	5.000,00€
612701	Photocopies extérieures	677,71€	0,02	800,00€	0,02	874,74€	0,02	109%	100,00€
613200	Frais de Secrétariat Social	4.644,34€	0,14	4.900,00€	0,13	4.650,27€	0,12	95%	4.000,00€
613201	Honoraires d'avocat	5.810,78€	0,18	7.000,00€	0,18	4.579,60€	0,12	65%	4.500,00€
613202	Frais d'huissiers et d'avocats	2.234,26€	0,07	3.000,00€	0,08	1.111,15€	0,03	37%	4.500,00€
613204	Frais d'expulsion	2.309,80€	0,07	2.500,00€	0,07	3.180,39€	0,08	127%	
613353	Assurance véhicule et taxes	1.357,05€	0,04	1.500,00€	0,04	1.144,02€	0,03	76%	1.500,00€
613400	Frais de gestion chèques repas	1.753,44€	0,05	1.800,00€	0,05	1.834,88€	0,05	102%	2.000,00€
613500	Assurance incendie bureaux	115,91€	0,00	150,00€	0,00	116,65€	0,00	78%	150,00€
613540	Assurance RC Générale	1.049,42€	0,03	1.200,00€	0,03	812,97€	0,02	68%	1.000,00€
613541	Assurance RC Administrateur	382,38€	0,01	500,00€	0,01	382,38€	0,01	76%	500,00€
613800	Frais Outplacement	2.154,75€	0,00	- €	0,00	- €	0,00		
613900	Frais administratifs divers	260,58€	0,01	500,00€	0,01	1.252,49€	0,03	250%	500,00€
614100	Documentation & abonnements	317,85€	0,01	500,00€	0,01	458,30€	0,01	92%	500,00€
614200	Formations	902,32€	0,03	2.000,00€	0,05	35,00€	0,00	2%	2.000,00€

## DEPENSES

Compte	Libellé	Exercice 2013	%	Budget 2014	%	Exercice 2014	%	Ratio budget/réalisé	Budget 2015
614400	Education au logement	147,00 €	0,93	500,00 €	0,01	- €	0,00	0%	500,00 €
614600	Supervision équipe	0,00 €	0,00	1.500,00 €	0,04	1.989,00 €	0,05	133%	2.000,00 €
615000	Frais de déplacement	4.006,68 €	25,38	4.500,00 €	0,12	4.116,64 €	0,11	91%	4.000,00 €
615110	Frais de réunions	710,02 €	4,50	1.000,00 €	0,03	998,66 €	0,03	100%	1.200,00 €
615300	Frais de publications légales	71,95 €	0,46	250,00 €	0,01	184,67 €	0,00	74%	250,00 €
615400	Cotisations diverses	310,00 €	1,96	500,00 €	0,01	315,00 €	0,01	63%	500,00 €
617100	Frais intérimaire ou ART.60	0,00 €	0,00	1.000,00 €	0,03	- €	0,00	0%	- €
		<b>61.463,88 €</b>	<b>389,33</b>	<b>70.900,00 €</b>	<b>1,86</b>	<b>64.529,28 €</b>	<b>1,65</b>	<b>91%</b>	<b>67.000,00 €</b>
620000	Frais de personnel	<b>554.511,87 €</b>	<b>3512,43</b>	<b>645.000,00 €</b>	<b>16,92</b>	<b>651.577,15 €</b>	<b>16,64</b>	<b>101%</b>	<b>676.069,24 €</b>
630100	Amortissement matériel informatique & soft (3 ans)	1.547,99 €	9,81	3.000,00 €	0,08	2.653,14 €	0,07	88%	2.800,00 €
630102	Amortissement mobilier de bureau (5 ans)	712,36 €	4,51	1.000,00 €	0,03	857,85 €	0,02		1.200,00 €
630103	Amortissement aménagement des bureaux (7 ans)			400,00 €	0,01	137,76 €	0,00		800,00 €
630104	Amortissement site internet (3 ans)	1.257,86 €	7,97	1.200,00 €	0,03	1.257,86 €	0,03		1.257,86 €
630110	Amortissement sur véhicule (5 ans)	4.005,70 €	25,37	4.005,00 €	0,11	4.005,70 €	0,10	100%	2.570,00 €
		<b>7.523,91 €</b>	<b>47,66</b>	<b>9.605,00 €</b>	<b>0,25</b>	<b>8.912,31 €</b>	<b>0,23</b>	<b>93%</b>	<b>8.627,86 €</b>
633000	Réduction de valeur ( créances douteuses )	15.755,55 €	99,80	16.000,00 €	0,42	19.310,23 €	0,49	121%	16.000,00 €
633100	Reprises sur créances douteuses	-18.453,56 €	-116,89	10.000,00 €	-0,26	16.662,26 €	-0,43	167%	10.000,00 €
637000	Provision pour garantie de gestion locative (10% des loyers versés par les locataires)	19.813,72 €	125,51	23.000,00 €	0,60	34.330,86 €	0,88	149%	20.000,00 €
640000	Taxe de circulation	170,02 €	1,08	200,00 €	0,01	170,02 €	0,00	85%	200,00 €
640100	Taxe sur le patrimoine	162,42 €	1,03	200,00 €	0,01	236,37 €	0,01	118%	300,00 €
642000	Créances locataires déclarées irrécupérables	9.929,89 €	62,90	11.100,00 €	0,29	10.771,83 €	0,28	97%	18.000,00 €
650000	Frais financiers et divers	34,45 €	0,22	200,00 €	0,01	152,22 €	0,00	76%	200,00 €
668000	Autres charges exceptionnelles	50,00 €	0,32	- €	0,00	630,00 €	0,02	0%	- €
		<b>27.462,49 €</b>	<b>173,95</b>	<b>40.700,00 €</b>	<b>1,07</b>	<b>48.939,27 €</b>	<b>1,25</b>		<b>44.700,00 €</b>
	Résultat de l'exercice	15.787,15 €	100,00	17.748,74 €	0,47	18.871,64 €	0,48		
691000	Fonds affecté pour passif social	9.954,49 €	63,05	- €		- €			
	<b>Total des dépenses</b>	<b>3.210.570,84€</b>	<b>100</b>	<b>3.812.953,74€</b>	<b>100</b>	<b>3.916.076,82€</b>	<b>100</b>	<b>103%</b>	<b>4.026.685,02€</b>

## RECETTES

Compte	Libellé	Exercice 2013	%	Budget 2014	%	Exercice 2014	%	Ratio budget/réalisé	Budget 2015
700100	Loyers des logements (part propriétaires)	1.594.735,77 €	49,67	1.780.000,00 €	46,68	1.803.344,03 €	46,05	101%	1.935.000,00 €
700101	Redevances logements de transit	83.245,14 €	2,59	167.000,00 €	4,38	162.658,72 €	4,15	97%	174.000,00 €
700102	Redevances projets particuliers	66.378,66 €	2,07	85.000,00 €	2,23	107.379,32 €	2,74	126%	112.000,00 €
705000	Loyers des logements (frais de gestion 4,13% HTVA)	73.046,64 €	2,28	80.000,00 €	2,10	87.332,71 €	2,23	109%	95.000,00 €
		<i>1.817.406,21 €</i>	<i>56,61</i>	<i>2.112.000,00€</i>	<i>55,39</i>	<i>2.160.714,78 €</i>	<i>55,18</i>		<i>2.316.000,00€</i>
707000	Honoraires chantiers	2.066,12 €	0,06	5.000,00 €	0,13	- €	0,00	0%	5.000,00 €
709000	Prestations diverses	28.695,24 €	0,89	30.000,00 €	0,79	53.089,33 €	1,36	177%	30.000,00 €
701100	Provisions, charges & consommations locatives	328.893,26 €	10,24	420.000,00 €	11,02	350.035,46 €	8,94	83%	375.000,00 €
701199	Décompte des charges à établir	2.602,02 €	0,08	- €	0,00	13.824,88 €	-0,35		
704100	Récupération dégâts locatifs	8.470,82 €	0,26	6.000,00 €	0,16	12.144,64 €	0,31	202%	10.000,00 €
704101	Récupération services aux locataires	1.919,46 €	0,06	2.000,00 €	0,05	1.352,66 €	0,03		1.500,00 €
704102	Entretiens et réparations locataires	4.891,93 €	0,15	3.000,00 €	0,08	2.282,11 €	0,06		1.000,00 €
704200	Indemnité résiliation bail	0,00 €	0,00	- €	0,00	3.691,87 €	0,09		2.000,00 €
704300	Intérêts judiciaires et dépens	487,50 €	0,02	1.000,00 €	0,03	1.560,50 €	0,04	156%	1.000,00 €
704900	Récupérations diverses	1.102,15 €	0,03	1.000,00 €	0,03	2.011,49 €	0,05	201%	1.500,00 €
702000	Charges, entretien, réparations propriétaires	205.072,09 €	6,39	246.000,00 €	6,45	349.287,23 €	8,92	142%	250.000,00 €
730000	Dons			- €	0,00	- €	0,00		
736000	Subsides Région de Bruxelles Capitale	791.131,99 €	24,64	977.255,72 €	25,63	977.254,60 €	24,95	100%	1.006.569,24 €
736009	Régularisation subside année antérieure	-7.363,23 €	-0,23	1.101,98 €	-0,03	2.019,27 €	-0,05		8.751,44 €
740100	Autres subsides	500,00 €	0,02	- €	0,00	- €	0,00		
740300	Réductions ONSS Plan ACTIVA	13.280,40 €	0,41	4.400,00 €	0,12	12.480,40 €	0,32	284%	8.800,00 €
740301	Réduction ONSS plus de 57 ans	4.600,00 €	0,14	4.600,00 €		4.300,01 €	0,11		4.600,00 €
740400	Allocation d'insertion	2.950,00 €	0,09	- €	0,00	- €	0,00		
744000	Récupérations diverses	815,90 €	0,03		0,00	- €	0,00		
740600	Congés Education ONEM	1.100,00 €	0,03	- €	0,00	199,00 €	0,01		
746200	Intervention assurance acc. Trav.	0,00 €	0,00		0,00	- €	0,00		
750000	Intérêts sur banque	1.948,98 €	0,06	1.800,00 €	0,05	1.447,63 €	0,04	80%	1.000,00 €
760000	Récupérations except. s/créances irrécupérables	0,00 €	0,00		0,00	- €	0,00		
762000	Reprise provision pour risques & charges except.					- €	0,00		
764000	Produits exceptionnels sur créances locatives					69,26 €			
	Perte de l'exercice		0,00		0,00		0,00		21.467,22 €
	<b>Total des produits</b>	<b>3.210.570,84 €</b>	<b>100,00</b>	<b>3.812.953,74 €</b>	<b>100,00</b>	<b>3.916.076,82 €</b>	<b>100,00</b>	<b>103%</b>	<b>4.026.685,02 €</b>



## Gestion des candidatures et règlement d'attribution

En application au 01/07/ 2014

### Art. 1 – Champs d'application

Le présent règlement s'applique à tous les logements offerts en location par les Agences immobilières Sociales (AIS), au sens de l'article 26 du Code bruxellois du logement (ci-après « le Code »), à l'exception des logements de transit tels que définis par l'article 2,24° du Code. Les logements sont donnés en location dans le respect des dispositions civiles en vigueur concernant le bail de résidence principale.

### Art. 2 - Conditions d'inscription

Conditions à remplir pour pouvoir être candidat à « Logement pour Tous » (LpT) :

- Les candidatures sont introduites exclusivement par un service social conventionné avec Logement pour Tous ;
- Le candidat-locataire doit être majeur, être mineur émancipé ou mineur mis en autonomie ;
- Les revenus du ménage ne peuvent être supérieurs à 80% du revenu d'admission dans le Logement Social ;
- Le candidat locataire ni aucun membre de son ménage ne peuvent posséder, en pleine propriété, en emphytéose ou en usufruit, un bien immobilier affecté au logement ;
- La candidature d'un ménage occupant un logement social, un logement dans une autre Agence Immobilière Sociale, un logement du Fonds du Logement ou tout autre type de logement conventionné par les pouvoirs publics ne sera prise en considération ou maintenue dans le registre de candidature que sur base d'un avis motivé du service social.

### Art. 3 - Dérogation à la condition de revenu

Il peut être dérogé à la condition de revenus dans les situations de surendettement moyennant accord du Conseil d'Administration (CA) de Logement pour Tous. L'arrêté AIS du 28 février 2008, MB du 28/03/2014, prévoit que les revenus (montant net imposable) ne peuvent dépasser le double du revenu d'admission dans le logement social. Les demandes de dérogation seront soumises au CA sur base d'un rapport établi par le service social chargé de la guidance budgétaire ou de la médiation de dettes.

### Art. 4 - Introduction des candidatures

Voir formulaire en annexe

Le formulaire de demande de candidature doit être soigneusement complété par le service social conventionné avec Logement pour Tous et le candidat.

Le service social conventionné transmet le formulaire de demande de candidature à LPT.

Les « exclusions » reprises dans le formulaire sont prises en compte lors de la présélection des candidats avant une attribution.

### Art. 5 - Introduction de la candidature au registre

Les candidatures sont introduites au registre dans l'ordre chronologique de leur réception. Un accusé de réception est envoyé au candidat et au service social conventionné qui en a introduit la demande. Le cas échéant, des informations complémentaires sont demandées si le formulaire de demande de candidature n'est pas complet.

Le registre est anonyme et contient le numéro de la candidature, la date d'inscription, le type d'appartement (nombre de chambres à coucher) nécessaire au candidat établi sur base de la composition de ménage. Les enfants bénéficiant de modalités d'hébergement chez le candidat peuvent être pris en considération sur présentation d'une décision judiciaire.

Il reprend également le cas échéant les références et coordonnées du ou des logement(s) proposé(s), la date de proposition, la date de la décision d'attribution, le motif d'annulation.

Un ou deux types d'appartement sont repris au registre (voir aussi Art. 8) :

- Le type 1er choix représente le nombre de chambres à coucher nécessaire en application des normes d'occupation AIS<sup>1</sup> sans tenir compte des deux dérogations possibles.
- Le type 2ème choix représente le nombre de chambres à coucher nécessaire en application des normes d'occupation AIS en tenant compte des deux dérogations possibles : isolé avec enfant, le parent peut dormir dans le living et si appartement avec une chambre de 12 m<sup>2</sup>, celle-ci peut convenir pour trois enfants de moins de 10 ans.

Le registre est accessible pour consultation à tout le moins aux demandeurs et aux membres du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Si sur base du formulaire de candidature et de ses éventuelles annexes Logement pour Tous estime que la candidature est irrecevable, le candidat-locataire et le Service Social qui a introduit sa candidature en sont informés par un courrier dûment motivé envoyé par recommandé. Ce courrier précise les modalités de recours éventuel.

### Art. 6 - Modalités de mise à jour du registre

Annuellement en janvier, chaque candidat locataire est invité à renvoyer un formulaire de mise à jour de sa candidature en y joignant une copie de sa composition de ménage au 1er janvier de l'année en cours et une copie de son dernier avertissement extrait de rôle. Sans réponse pour le 31 mars, la candidature est suspendue (statut dans le registre = « suspension »). A défaut de réaction toutes les candidatures suspendues sont annulées le 31 décembre.

Annuellement en juin, chaque service social conventionné (SSC) reçoit la liste des candidatures suspendues pour une mise à jour.

- soit le SSC parvient à contacter le candidat et celui-ci prend contact avec LPT pour mettre à jour sa candidature ;
- soit, malgré l'intervention du SSC, LPT reste sans nouvelle du candidat. Dans ce cas la candidature est annulée le 31 décembre.

### Art. 7 - Réactivation d'une candidature annulée administrativement

Quand une candidature est annulée administrativement (non réponse à un courrier ou à une demande de mise à jour), et qu'il y a une demande de réactivation dans les 6 mois qui suivent la date d'annulation, la candidature est réactivée à la date originelle de la demande.

Si la demande de réactivation intervient après 6 mois suivant la date d'annulation, il n'y a pas de réactivation possible sur demande du candidat. Toutefois, une réactivation peut être envisagée sur base de motivations « valables » présentées par le Service Social Conventionné (SSC). Dans ce cas, la décision se prend en réunion d'équipe. Si l'équipe ne s'estime pas en mesure de prendre une décision, elle soumet la demande au CA. En cas de refus une nouvelle demande peut être introduite par un Service Social conventionné.

### Art. 8 - Sélection dans le registre de candidature

La proposition des logements et la décision d'attribution de ceux-ci suit impérativement l'ordre chronologique des candidatures inscrites au Registre pour autant que la candidature soit en adéquation avec le nombre de chambres du logement mis en location conformément à la réglementation reprise dans l'Arrêté ministériel du 23 janvier 2014 déterminant les normes d'adéquation des logements pour l'application de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2013 instituant une allocation de relogement. Il est également tenu compte des exclusions notifiées par le candidat dans son formulaire de candidature.

Est adapté à la taille du ménage, le logement qui comprend, en fonction de la composition familiale, le nombre de chambres suivant :

1. Une chambre pour une personne majeure seule ou un couple marié ou vivant maritalement. Les flats et studios sont réservés à des candidats isolés ou en couple ;
2. Une chambre additionnelle par personne majeure supplémentaire, enfant supplémentaire ou couple marié ou vivant maritalement supplémentaire. Cependant, peuvent occuper une seule chambre :
  - deux enfants de sexe différents lorsqu'ils ont moins de douze ans ou deux personnes de même sexe pour autant que la chambre présente une surface de 9 m<sup>2</sup> au moins ;
  - trois enfants de moins de douze ans pour autant que la chambre présente une surface de 12 m<sup>2</sup> au moins ;

<sup>1</sup> Arrêté ministériel du 23 janvier 2014 déterminant les normes d'adéquation des logements pour l'application de l'arrêté du Gouvernement de la Région de

Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2013 instituant une allocation de relogement (Moniteur Belge du 7 février 2014)

3. La surface des pièces communes du logement doit également être adaptée à la composition du ménage sachant que l'ensemble composé par la cuisine et la ou les pièces de vie (salon, living) doit présenter une surface de minimum de 20 m<sup>2</sup> pour un ou deux occupants. Cette surface est majorée de 2 m<sup>2</sup> pour les cinq premiers occupants supplémentaires et 1 m<sup>2</sup> pour les occupants suivants.
4. Il est tenu compte des modalités d'hébergement du ou des enfant(s) chez l'un ou l'autre des membres du ménage, telle qu'actées dans une décision judiciaire.

Par dérogation, les logements situés au rez-de-chaussée ou desservis par un ascenseur peuvent être proposés prioritairement aux candidats ayant fait état dans leur formulaire de candidature de problèmes de santé ou de mobilité, justifiés par un certificat médical ou une attestation de handicap.

#### Art. 9 - Contact avec le candidat sélectionné

Le contact avec le candidat locataire est pris par le gestionnaire locatif sur base de la sélection établie conformément à l'article 8, et en concertation avec le membre de l'équipe chargé de la gestion de l'immeuble.

Le candidat est contacté par téléphone.

1. Si le contact est établi, le candidat a 3 jours ouvrables pour manifester son intérêt pour le logement proposé. Un rendez-vous est alors pris pour une enquête à domicile. Le candidat est invité à signer un accusé de réception de la proposition de logement qui lui a été faite.
2. Si le contact est établi et que le candidat refuse d'emblée l'offre qui lui est faite, un envoi recommandé lui est adressé actant son refus et reprenant en annexe une copie de la proposition de logement qui lui a été faite.

S'il n'est pas possible d'entrer en contact avec le candidat par téléphone un message est laissé l'informant brièvement et l'invitant à prendre contact. En outre, la proposition de logement lui est envoyée par courrier ordinaire. Le candidat dispose d'un délai de 5 jours ouvrables, à compter du jour d'envoi du courrier, pour prendre contact. A défaut, sa candidature est annulée et un courrier recommandé l'informe de cette annulation.

Le contact téléphonique et le courrier reprenant la proposition de logement précisent le type de logement, les conditions (loyer, charges, garantie locative) et l'adresse du logement en donnant la rue mais sans préciser le numéro. Le loyer indiqué est celui prévu dans le mandat de gestion. Le montant de l'intervention « obligatoire » dans le loyer est également précisé.

Le candidat est également informé que logement est proposé sous réserve :

- Du contrôle que toutes les conditions d'admission de la candidature sont bien remplies. A cette fin, une composition de ménage récente et une attestation de revenus devront être remises lors de l'enquête à domicile.
  - S'il apparaît que la composition de ménage n'est pas adaptée au logement proposé, la candidature est remise en attente et le candidat en est informé par un envoi recommandé.
  - S'il apparaît que les conditions de revenus ou de propriété ne sont pas remplies, le candidat est informé par courrier recommandé de l'annulation de sa candidature.
- De l'accord du comité d'attribution qui est le seul à pouvoir prendre la décision d'attribution.

**Le candidat est aussi clairement informé que 3 propositions au maximum peuvent lui être faites.**

Le candidat qui refuse la 1<sup>er</sup> ou la 2<sup>ème</sup> proposition qui lui est faite verra sa candidature gelée (aucune proposition) pendant 6 mois à dater de la date de proposition du logement. Une notification de son refus sera faite par envoi recommandé.

Le candidat qui refuse 3 propositions de logement ou qui ne donne aucune suite à une proposition qui lui a été faite verra sa candidature annulée. Un courrier recommandé l'informe de cette annulation.

#### Art. 10 – Visite au domicile du candidat

Un membre de l'équipe réalise une visite au domicile du candidat.

Les objectifs de cette visite sont :

- Faire connaissance avec le candidat locataire ;
- Vérifier si les conditions d'admission de sa candidature sont toujours bien remplies.
- Apprécier ses conditions de logement ;
- Apprécier la façon dont le logement est investi, occupé, entretenu, ...
- Faire le point sur les autres informations reprises dans le formulaire de candidature ;
- Préciser les motivations de la demande de logement ;

- Réaliser le rapport qui sera soumis au **comité d'attribution**.

#### Art. 11 - Information du Service Social conventionné

Le SSC qui a introduit la candidature est informé simultanément de la proposition qui a été faite au candidat.

#### Art. 12 - Comité d'attribution et suite

Le comité d'attribution se compose d'au moins 4 membres de l'équipe. Sauf urgence, il se tient lors de la réunion hebdomadaire de l'équipe.

Le comité prend connaissance du rapport de l'enquête à domicile. Il examine toutes les questions pouvant se poser quant au respect des conditions d'attribution

Si le comité confirme l'adéquation de la candidature au logement offert, le candidat est contacté, par téléphone, pour une visite du logement proposé. **Le candidat qui refuse 3 propositions de logement verra sa candidature annulée.**

Si le comité ne retient pas la candidature, il propose soit son annulation soit son reclassement dans le registre, en ordre d'ancienneté.

S'il n'y a pas de consensus au sein de l'équipe, la proposition d'annulation de la candidature est présentée au CA.

L'annulation d'une candidature est confirmée par un courrier motivé par envoi recommandé. Le courrier précise également les voies et délais de recours.

#### Art. 13 - Visite du logement

Après accord du comité d'attribution, un rendez-vous est pris avec le candidat pour la visite du logement. Le candidat a jusqu'au lendemain 12h pour faire part de sa décision. A défaut de réponse dans ce délai, la candidature est annulée et le candidat en est informé par un courrier recommandé.

#### Art 14 - Recours

En cas d'annulation d'une candidature, de toute contestation d'une décision d'attribution ou de la contestation d'une décision d'irrecevabilité d'une candidature, un recours interne peut être introduit par le candidat locataire ou son service social. Le recours doit être adressé par écrit au Conseil d'Administration de « Logement pour Tous ».

En outre, le candidat locataire peut introduire un recours externe en réformation visé par l'article 32 §2, du Code. Ce recours doit être introduit dans le mois de la notification de la décision d'attribution ou, le cas échéant, dans le mois de la notification de la décision prise par le Conseil d'Administration suite à un recours interne.

Ce recours externe peut viser toute décision qui lèse un candidat-locataire, en ce compris une décision d'irrecevabilité prise sur base de l'article 5 du présent règlement.

Ce recours est adressé au fonctionnaire délégué du Gouvernement par lettre recommandée.

A partir de la date d'introduction du recours externe le fonctionnaire délégué du Gouvernement statue sur le recours dans un délai d'un mois. Le fonctionnaire délégué du Gouvernement confirme ou réforme la décision contestée. Dans cette dernière hypothèse, si le recours concerne une décision d'attribution, sa décision porte tous les effets d'une décision d'attribution prise en vertu de l'article 12 du présent règlement. En conséquence, le candidat locataire dispose d'un droit absolu à l'attribution du premier logement adapté devenu vacant.

La décision prise sur recours est notifiée au requérant et indique les voies de recours ordinaires disponibles.

A défaut de notification de la décision dans un délai de 40 jours faisant suite au dépôt à la poste du recommandé d'introduction du recours externe, le requérant peut, par lettre recommandée, adresser un rappel au fonctionnaire délégué du Gouvernement. Si, à l'expiration d'un nouveau délai de 20 jours prenant cours à la date du dépôt à la poste de l'envoi recommandé contenant rappel, le requérant n'a pas reçu de décision, son recours est réputé fondé.