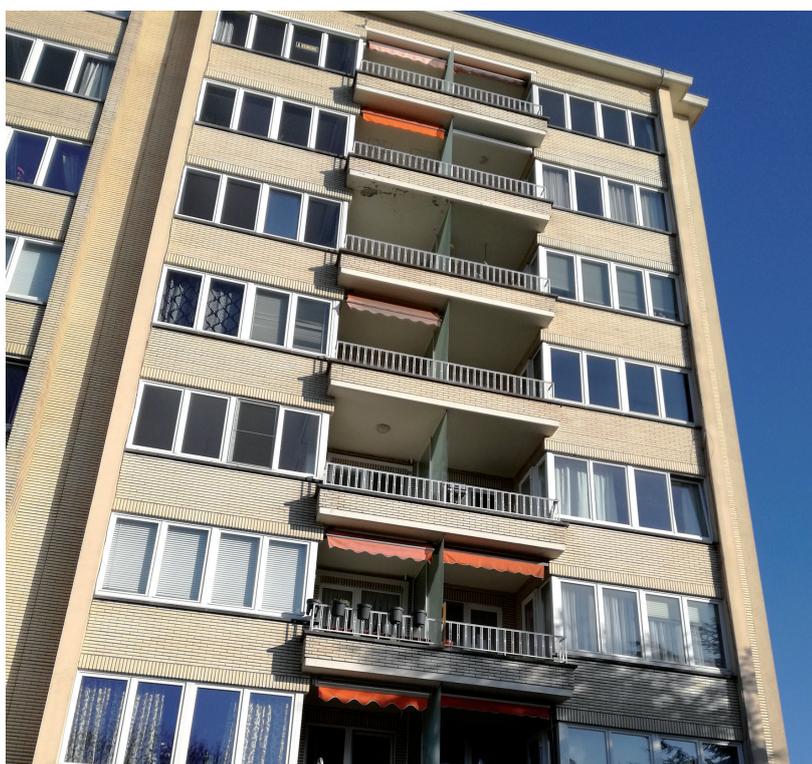


RAPPORT ANNUEL 2019





Logement pour Tous asbl - 14 rue de la Borne, 1080 Molenbeek
info@ais-lpt.brussels - www.logementpourtous.be

Sommaire

BILAN ET PERSPECTIVES	4
2019 : le début d'un tsunami !	4
Les ressources humaines sont notre plus grand actif	4
La Vague !	5
Quelques chiffres pour illustrer une année intense	6
2020 : la suite du tsunami !	6
2030 : perspectives long terme	7
DES LOGEMENTS	8
Le logement neuf : pour ou contre ?	8
Diversité de nos propriétaires	9
Bilan de cette année	10
De la demande à la signature information	10
SUIVI DE CHANTIERS ET DEMANDES DE PRIMES	11
Logements mis en location en 2019 et engagements	12
DU CANDIDAT AU LOCATAIRE, UN LONG PARCOURS	13
693 LOCATAIRES, CELA DÉMÉNAGE!	16
Mouvements en 2019	16
Analyse des locataires	17
Le suivi collectif au sein des immeubles	18
Logements de transit et habitat solidaire	20
Travail de réseau et partenariats	21
Education au logement	24
LE SUIVI TECHNIQUE PAR UNE ÉQUIPE DE CHOC	25
GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE, INDISPENSABLE	27
Suivi des assurances	28
Suivi des créances locatives	28
Rapport annuel	29
Note du réviseur	28
LISTE DU PERSONNEL EN 2019	36
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	36
Annexe 1 : « Logement pour Tous » en chiffres et graphiques	37
Annexe 2 : Tableau des partenaires fin 2019	38
Annexe 3 : Tableau des primes reçues	39

BILAN ET PERSPECTIVES

2019 : LE DÉBUT D'UN TSUNAMI !

Les ressources humaines sont notre plus grand actif.



J'ai rejoint Logement pour Tous avec beaucoup d'enthousiasme en septembre 2019 et viens de partager des mois palpitants. J'ai rencontré les collaborateurs et leur ai demandé ce qu'ils aimaient dans leur travail. La phrase qui résume le mieux les différentes réponses était la suivante : **«Un travail qui a du sens et dans lequel chaque jour, on se retrouve face à un problème et on le résout ensemble»**. Rêvons que cet esprit continue à régner à Logement pour Tous et dans d'autres entreprises.

Ils m'avaient menti. ... chaque jour nous nous retrouvons confrontés à plusieurs problèmes, incidents techniques, situations humaines complexes ou encore des problèmes financiers. Le discours de Bernard Cassiers pour les 20 ans de LPT résume parfaitement la vie de notre association.

J'ai aussi eu l'occasion de travailler avec un CA dynamique et ouvert composé de personnes aux expériences et compétences multiples représentant les propriétaires et nos partenaires.

Une année 2019 mouvementée dans l'équipe ! Suite au départ de la directrice mi-juin, la continuité de l'activité a été assurée grâce à la mise en place d'un comité de gestion constitué de deux membres du CA et des responsables des trois pôles. Trois personnes sont parties vers d'autres horizons : Marie, Honoré et Stéphan.

En 2019, six personnes ont été recrutées, Lola et Félicité pour la gestion locative, Thierno pour l'entretien des immeubles, Marc pour la direction et Habiba et Frédéric pour l'administration et les finances. Cela représentant près de 1/3 du personnel. Manon a pris un congé de maternité.

Un déménagement mi-mai et nous voilà dans le centre d'affaires «Crystal Palace», un ancien immeuble industriel reconverti au cœur de Molenbeek, dans un quartier riche en associations.

La vague!

Suite à la mesure fiscale permettant de réduire la TVA de 21% à 12% sur la construction de nouveaux logements destinés à des AIS, nous nous sommes engagés dans deux gros projets à Anderlecht, un dans le quartier de Scheut, «Central Gardens» avec 133 logements et l'autre route de Lennik "le domaine des Etangs" avec 163 logements dont 33 pour nous. Ceux-ci viennent s'ajouter à notre activité classique soit 30 à 40 nouveaux mandats par an dont une dizaine pour des logements provenant de Rénovassistance.



Ces projets constituent des opportunités mais nécessitent des adaptations importantes de notre organisation. Aussi bien dans la mise en location (ex. : avec des visites groupées des appartements..), que dans l'éducation au logement (ex. : tutoriels pour le fonctionnement des installations techniques) ou encore dans la gestion technique. L'accompagnement collectif représente aussi un nouveau défi que nous avons commencé à relever!

La Région de Bruxelles-Capitale a, par ailleurs, décidé de mettre en place un comité d'accompagnement afin d'analyser les projets importants des AIS.

Concrètement, la mise en location début décembre de la première phase de Central Gardens, soit 46 appartements, a été complexe. Les réceptions provisoires ont relevé 900 remarques. De nombreux locataires n'ont pas bénéficié de chauffage et ni d'eau chaude pendant plusieurs semaines, après 7 mois les ascenseurs ne sont toujours pas fonctionnels... Si le neuf a ses avantages, il comporte aussi ses maladies de jeunesse que nous et nos locataires devront gérer au mieux. Nous avons acheté un appartement que nous avons mis à disposition des locataires afin de favoriser la cohésion sociale avec des activités et des rencontres à leur initiative. Nous organisons une permanence hebdomadaire sur place afin de gérer au mieux l'atterrissage des locataires dans leur nouveau nid. Nous avons aussi mis en place un partenariat avec l'asbl Etudes et Recherches Urbaines (ERU) dans le but de sensibiliser les habitants à la gestion des déchets.

Cette première vague nous a aussi permis de tenter l'utilisation de nouveaux outils de communication. Nous avons, par exemple, utilisé des visites filmées d'appartements témoins disponibles sur YouTube ou encore des SMS pour rappeler les rendez-vous de visite à nos locataires.

Cette année, nous n'avons pas mis en place de nouveaux partenariats. Nous avons dû mettre fin à notre partenariat avec « Chez Nous / Bij Ons » pour le logement de la rue d'Aumale. Fami-home a accepté de reprendre l'accompagnement de ce projet. Nous les en remercions.

Quelques chiffres pour illustrer une année intense.

Fin 2019, nous comptons **659 logements** mis en location soit une augmentation nette de 49 logements. En ce qui concerne nos locataires, nous avons **eu 71 sorties, 122 entrées et 28 déménagements** en interne.

En fin d'année, notre parc de logements offre un logement de qualité avec un loyer adapté à **1.508 personnes** pour lesquelles nous avons effectué près de **1757 interventions techniques**.

D'un point de vue financier, **nos résultats s'élèvent à 66 milliers d'€**. Le **taux de créance est de 3,18%** et notre **vide locatif de 1,3%**. Un effort particulier devra être fait sur la récupération des charges locatives.

2020 : LA SUITE DU TSUNAMI !

« **La Vague** » : plus de 130 mises en location sont prévues pour le premier semestre. Nous espérons pouvoir inaugurer les deux projets cet été. Pour Central Gardens, Margaux et Félicité ont accepté de mettre en place l'animation. Pour le Domaine des Etangs, c'est Lola, Ann et Félicité qui, vont assurer ce rôle en collaboration avec les deux autres AIS, Baita et la molenbeekoise - Agence immobilière sociale (MAIS). Pour accompagner cette croissance de notre parc, nous avons prévu d'engager trois personnes supplémentaires.

Projet Quatre Vents : notre projet d'habitat intergénérationnel en collaboration avec Renovassistance, qui verra le jour en 2020, après de nombreux retards, va offrir mixité culturelle et générationnelle et laisse la part belle aux souhaits des habitants. Une salle communautaire ainsi que le jardin arrière favoriseront la cohésion sociale et l'ouverture aux habitants du quartier. L'attribution des logements et l'accompagnement communautaire des futurs habitants est mis en place avec les ASBL Convivial et La Rue et financé partiellement par la Région de Bruxelles-Capitale.

Projet Calico pour 2021: un projet financé par un fonds européen....

Dès 2009, LPT participe à la création de la plateforme « Community Land Trust Bruxelles » (CLTB) qui se transformera en 2012 en ASBL CLTB et en Fondation d'utilité publique "CLTB".

En 2018 (à vérifier), le CLTB répond à un appel à projets de l'Union européenne et est choisi parmi de nombreux autres sur base de son originalité. Il s'agit du projet "Calico" - Care and Living in Community - à Forest. Basé sur les enjeux liés au genre, il regroupe toute une série de partenaires, et favorise de nouvelles formes de solidarité et de soins informels intégrés dans le quartier avec une maison de naissance et de mourance.

Dans un même immeuble de 34 logements, vivront des locataires en bail ou en transit et des propriétaires via le CLTB.

LPT a signé un mandat de gestion avec le CLTB dans le courant de l'année. Cela permettra aux propriétaires de bénéficier d'un taux de TVA réduit à 12 %.

Formation : ces défis nécessitent de travailler autrement, d'acquérir de nouvelles compétences, un plan de formation volontariste sera mis en place en 2020.

Partenariat : nous devons réévaluer et revoir nos partenariats actuels et nouer de nouveaux partenariats afin de toucher de nouveaux publics comme par exemple des ex-détenus en phase de réinsertion à leur sortie de prison.

Organisation informatique :

Nous allons devoir consacrer du temps et de l'énergie :

- à la mise en place de l'outil informatique HMS, développé par le Centre informatique de la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB), qui va permettre à toutes les AIS et à la RBC de profiter d'un système unique mais sans malheureusement la souplesse de notre système actuel. Des solutions externes seront nécessaires afin de pouvoir pallier le manque de certaines fonctionnalités indispensables,
- à l'exploitation des nouvelles technologies afin de mieux communiquer et d'aider nos locataires à profiter de ces outils. L'éclosion du COVID19 montre qu'il y a encore des inégalités fortes en la matière. Nous avons répondu à un appel d'offre de la Fondation Roi Baudouin afin de nous soutenir dans cette démarche,
- à la réorganisation complète de nos systèmes informatiques et de téléphonie ainsi que le remplacement de notre parc d'ordinateurs, qui permettra une sécurité accrue et des possibilités de travail à distance.

2030 : PERSPECTIVES LONG TERME

« **La Vague** » : nous ne pourrions évaluer la réussite des projets immobiliers que dans 3 à 5 ans. Il sera important de tisser des liens avec le quartier, la commune mais aussi de s'enrichir de toute autre expérience de projet similaire en Belgique ou à l'étranger afin d'en assurer la pérennité. Les habitants doivent, avant tout, s'approprier leur nouveau quartier !

« **Croissance et maturité** » : nous avons demandé à la Région de pouvoir augmenter notre parc de 60 logements par an pendant les cinq prochaines années. ***Cela signifie qu'en 2025 nous devrions atteindre 1.100 logements.*** Ensuite, nous devrions nous stabiliser à ce niveau suite à une augmentation du nombre des fins de mandats qui va équilibrer le nombre de logements que nous prendrons en gestion.

« **Nos balises** » : nous désirons :

- que la majorité des logements de notre parc restent des logements ayant plus de 20 ans d'ancienneté,
- continuer à répondre aux besoins de tous, à savoir d'offrir au moins 10% de logement de transit et des projets de logements solidaires,
- de continuer de travailler très étroitement avec des partenaires géographiques (commune ou quartier) et thématiques.

« **Collectivement** » : Nous désirons participer et contribuer à d'autres initiatives permettant de répondre à la problématique du logement avec la fédération des AIS (FEDAIS) mais aussi le RBDH (Réseau bruxellois pour le Droit à l'Habitat), le CLTB, SOHONET, la mise en place de la coopérative Common Ground.



DES LOGEMENTS

LE LOGEMENT NEUF : POUR OU CONTRE ?

Un propriétaire qui confie un bien à une AIS profite des avantages financiers suivants :

- un précompte immobilier ramené à 0%,
- une réduction de la TVA à 12 % pour des logements neufs ou pour travaux dans un logement de moins de 10 ans, avec mise en location/ gestion auprès d'une AIS pour une durée de 15 ans minimum,
- pour de la rénovation, l'accès à des primes majorées.

Depuis plus de 20 ans, les AIS ont permis de rénover des logements et de contribuer au développement d'une mixité sociale grâce à la dispersion géographique des biens offerts sur le territoire de toute la région. La réduction de la TVA sur les biens neufs ne doit pas mettre à mal ce modèle mais le compléter.

En effet, le neuf permet :

Avantages :

- d'offrir des logements ayant avec une bonne performance énergétique,
- d'offrir des avantages en matière d'éducation au logement (ex. même chaudière **dans tous les logements**) et d'entretien,
- une accessibilité plus grande (ascenseurs...)
- peut être une source de lien sociaux forte...ou pas.

Désavantages/Risques :

- les logements "basse énergie" ou passifs sont sujets à « des maladies de jeunesse » et nécessitent de la part des habitants des comportements adéquats,
- des équipements technologiques difficilement utilisables par certains locataires,
- n'offre pas (toujours) les avantages de la mixité sociale,
- des logements moins spacieux.

Ce nouveau segment de marché de logement peut être divisé en trois catégories :

- **Immeuble** de **plusieurs** biens confié par un **investisseur institutionnel** à une ou plusieurs AIS (ex. projet Etangs avec Inclusio),

Avantage : les intérêts long terme de l'investisseur professionnel sont pris en compte et le processus de décision est simple mais doit rester équilibré,

Désavantage : concentration de fin de mandat ou de bail, peu ou pas de mixité sociale et/ou de fonction dans les immeubles

- **Immeuble** de **plusieurs biens** développés par un **promoteur** qui revend ses biens à plusieurs investisseurs (essentiellement des personnes physiques),

Avantage : diversification des investisseurs et de la concentration de fin de mandat.

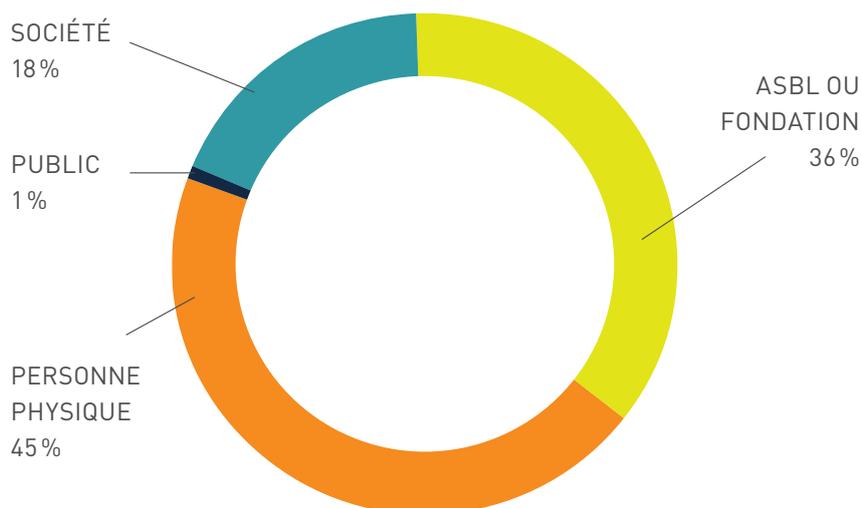
Désavantage : peu de contrôle de l'AIS sur la communication lors de la vente des biens, intérêt court terme du promoteur, intérêt parfois purement financier des investisseurs,

processus de décision par des copropriétés qui peuvent rendre difficile les décisions d'investissement, peu ou pas de mixité sociale et/ou de fonction dans les immeubles

- **Nouveaux** biens faisant partie de promotion mais qui nous sont confiés à la pièce, le plus souvent par un intermédiaire, (Ex. agence immobilière ou « Capteur de Logement »)
Avantage : diversification des investisseurs, de la concentration de fin de mandat, mixité sociale.
Désavantage : contrôle limité de l'AIS sur la communication vis-à-vis des propriétaires, intérêt court terme du promoteur, intérêt parfois purement financier des investisseurs.

DIVERSITÉ DE NOS PROPRIÉTAIRES

% DE LOGEMENT PAR TYPE DE PROPRIÉTAIRE



En dehors de Renovassitance, partenaire avec lequel nous avons des mandats long terme, le tableau permet de montrer que nous avons une diversité importante de propriétaires

CATÉGORIES DE PROPRIÉTAIRES	NOMBRE DE PROPRIÉTAIRES	% DU PARC
<= 10 logements	232	56%
>10 logements	8	26%
Renovassitance	1	18%

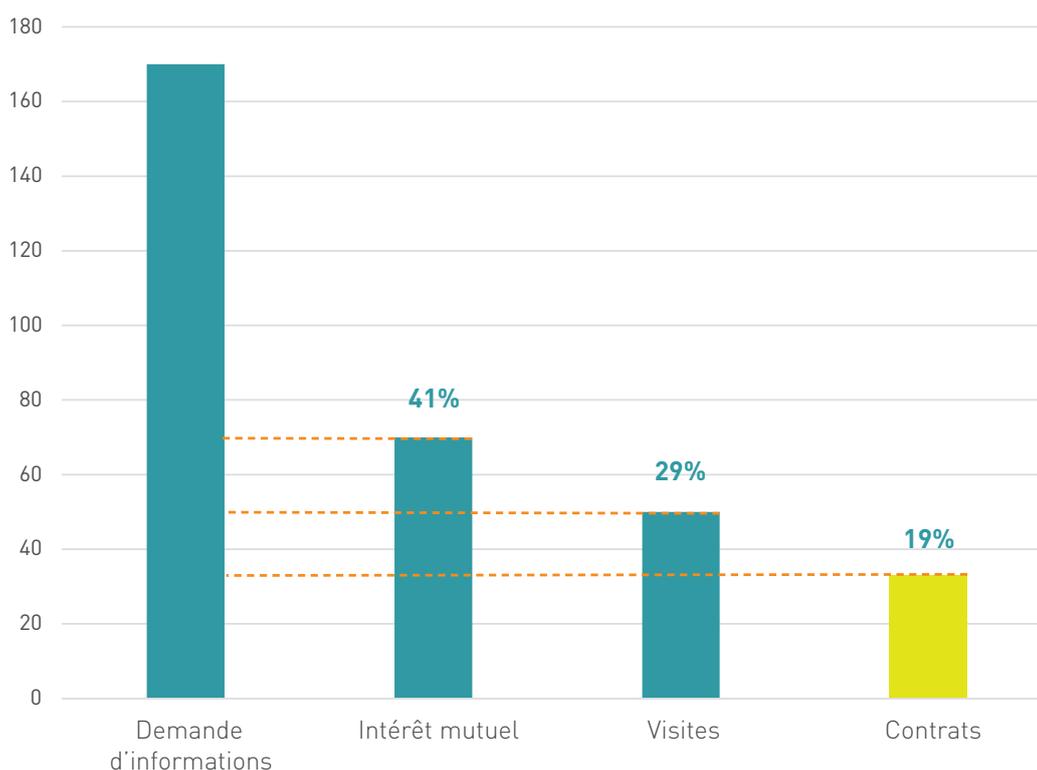
BILAN DE CETTE ANNÉE

De la demande à la signature information

Quelques points spécifiques concernant notre politique vis-à-vis des offres qui nous sont faites :

- Nous ne prenons plus de logements existants qui ne pourront pas remplir nos exigences de qualité (Ex. Etrimo)
- Pour des propositions de logements neufs par des promoteurs, nous désirons une répartition équilibrée dans le type de logement (nombre de chambres), un bail de 25 ans et l'accessibilité d'une salle communautaire pour des immeubles de plus de 15 logements.
- Nous demandons une commission de gestion de 5% ou une réduction du loyer propriétaire équivalente.

Le graphique ci-joint montre qu'une offre sur cinq se termine par un contrat (mandat ou bail).





SUIVI DE CHANTIERS ET DEMANDES DE PRIMES

Comme chaque année, plusieurs chantiers ont démarré (ou se sont poursuivis) en 2019. Certains de grande envergure, et dans ce cas le plus souvent en partenariat avec Renovassistance. De tels chantiers courent souvent sur plus d'une année.

Pour tous ces dossiers, nous accompagnons les propriétaires dans différentes démarches, cela va de la conception pour laquelle nous proposons des modifications de programme ou de distribution en fonction des besoins spécifiques AIS au suivi de chantier éventuel, en passant par la gestion des dossiers de prime à la rénovation, **de prime à l'embellissement de façades et de primes « énergie »**.

Nous avons accompagné une quinzaine de chantiers en 2019. Entre autres, 4 petits dossiers de type remplacement de chaudière ou de châssis, un dossier toiture, deux dossiers de rénovations multiples (isolation toiture, façade arrière et chaudière) mais avec logements occupés pendant le chantier, et 4 gros chantiers de rénovation complète avec Renovassistance. Le tableau récapitulatif est donné en annexe. Le pourcentage de prime est fonction de chaque situation spécifique. De plus, il faut remarquer que les primes « énergie » des chantiers en cours n'ont pas encore pu être demandées puisqu'elles sont à introduire une fois les chantiers terminés. Le montant estimé est soumis à correction ultérieure.

Un service « primes énergie » énergique

Du côté des primes énergie, les choses vont assez vite, les délais annoncés, raisonnables à la base, sont le plus souvent respectés. Les échanges sont suivis et efficaces.

Cela s'améliore du côté des primes à la rénovation. Notamment parce qu'il existe un effet collatéral positif pour nous, à la triste crise du Covid-19 : les chantiers étant à l'arrêt, les visites pour devis aussi, il y a moins d'introduction de nouveaux dossiers, le personnel a donc eu plus de temps pour se consacrer à la résorption du retard des traitements des dossiers T, déterminant les primes définitives des dossiers bouclés.

Ainsi, de vieux dossiers, parfois dont la demande de calcul de la prime définitive a été rentré il y a plus de deux ans, trouvent enfin leur épilogue.

Nous avons aussi introduit un dossier de rénovation en vue d'isoler la toiture de nos bureaux à Crystal Palace afin de réduire l'empreinte énergétique du bâtiment et pour notre confort et celui de nos visiteurs.

LOGEMENTS MIS EN LOCATION EN 2019 ET ENGAGEMENTS

Au 31 décembre 2019, 659 logements sont disponibles à la location, soit une augmentation nette de 49 logements dont 47 logements neufs et 6 logements existants ou rénovés desquels il faut retrancher 4 logements dont le mandat n'a pas été renouvelé.

LOGEMENTS		2019	2020	2021	2022
Entrées		53	146	16	29
Neufs		47	132	5	22
	Central Gardens	45	88		
	Etangs	0	33		
	Waterfront				22
	Direct	1	7	1	
	Partenaires	1	4	4	
Existant		6	14	11	7
	Renovassistance	3	12	11	7
	Direct				
	Partenaires				
Sortie du parc		-4	-6		
	Fin de mandat	-4	-6		
	Rénovation				
	Vente				
Accroissement net					
Conclus		49	140	16	29
Projetés			125	60	60

Nous avons inauguré un nouvel immeuble rénové par Renovassistance de 3 logements situé boulevard Guillaume Van Haelen à Forest



Guillaume Van Haelen à Forest



Central Gardens à Anderlecht

Le tableau ci-dessous montre la diversité en type de logements et localisation des immeubles qui seront confiés et rénovés par Rénovassistace.

RENOVASSISTANCE	2019	2020	2021	2022	studio	1ch	2ch	3ch	4ch	
TOTAL	3	12	11	7	2	7	15	6	3	Remarque
Boulevard Van Haelen, Forest	3					1	1	1		
Rue des Quatre vents, Molenbeek		6			1	1	2		2	Multigénérationnel
Rue Godefroid de Bouillon, Saint-Josse		2				1	1			
Itterbeek, Anderlecht		4				1	3			Dont 1 logement PMR
Rue Dieudonné, Laeken			1						1	Maison
Avenue Dailly, Schaerbeek			2				1	1		
Rue Josaphat, Schaerbeek			3		1		2			
Avenue Georges Eekhoud, Schaerbeek				3		2		1		
Rue Bonaventure, Jette			3			1	1	1		
Chaussée de Haecht, Schaerbeek			2				2			
Rue Jean André De Mot, Eterbeek				3			2	1		
Rue de la Mutualité, Bruxelles				1				1		

DU CANDIDAT AU LOCATAIRE, UN LONG PARCOURS

Notre mission principale est la mise en œuvre du droit à un logement décent, repris dans la constitution, et adapté pour les personnes à revenus limités qui n'ont pas ou peu d'accès au marché locatif privé. Pour y parvenir le chemin à parcourir est parfois très long pour les candidats locataires. Au propre comme au figuré, la majeure partie des personnes inscrites sur nos listes d'attente ont dû quitter leur pays d'origine pour trouver sécurité, dignité et un toit.

Afin de favoriser un accompagnement social adéquat, nous avons choisi de ne travailler qu'en partenariat avec des services sociaux et n'acceptons que des candidatures qui nous sont envoyés par ces derniers.

Nous développons deux types d'activités :

- Pour les logements dit « classiques », Logement pour Tous n'accepte pas directement les candidatures. Ce sont les partenaires sociaux qui envoient les candidatures. Les locataires sont choisis selon l'ordre chronologique d'inscription, et en fonction de l'adéquation de la taille du logement avec la composition de ménage ainsi que des critères de restriction que le candidat s'est fixés. (Ex. communes, cuisine américaine...). Le règlement d'attribution est disponible sur notre site et validé par la Région Bruxelles Capitale.

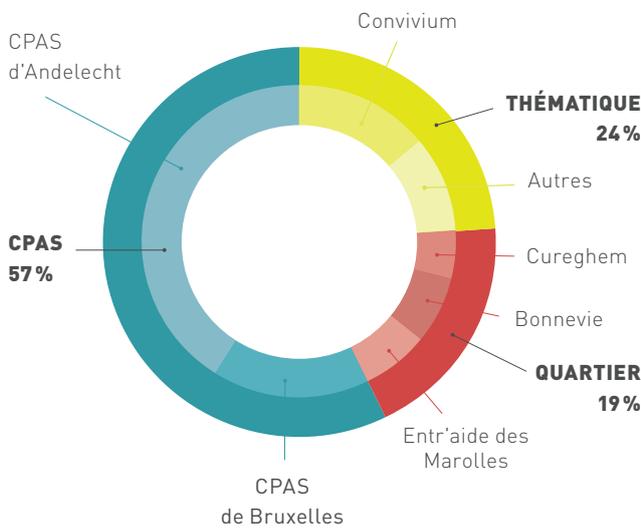
- Pour les logements dit «de transit» (individuels ou communautaires), lorsqu'un logement se libère pour un service social, ce dernier détermine le locataire en fonction de l'urgence de relogement de la personne.

En ce qui concerne notre liste de **candidatures classiques**, depuis quelques années, nous observons une relative stabilité du nombre de candidatures qui s'élèvent à +/-1.000 avec 20 à 30% de nouvelles candidatures et 20 à 30% d'annulations.

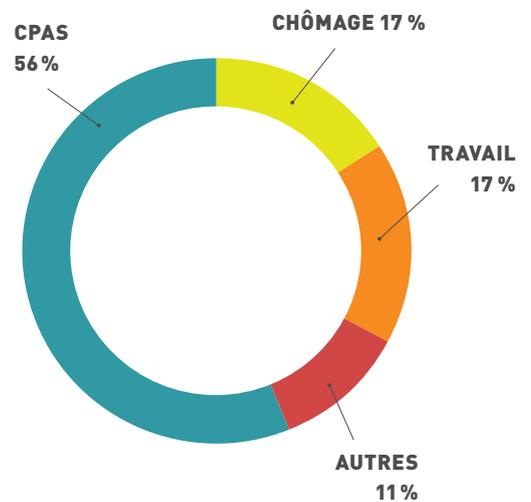
Ces changements ainsi que la mise à jour des informations des données personnelles des candidats représentent un travail important.

2/3 des candidatures proviennent de nos deux partenaires CPAS (Bruxelles et Anderlecht). Près de 60% de nos candidats ont des revenus du CPAS et un peu moins de 20% ont des revenus liés à un emploi.

Candidats par partenaire

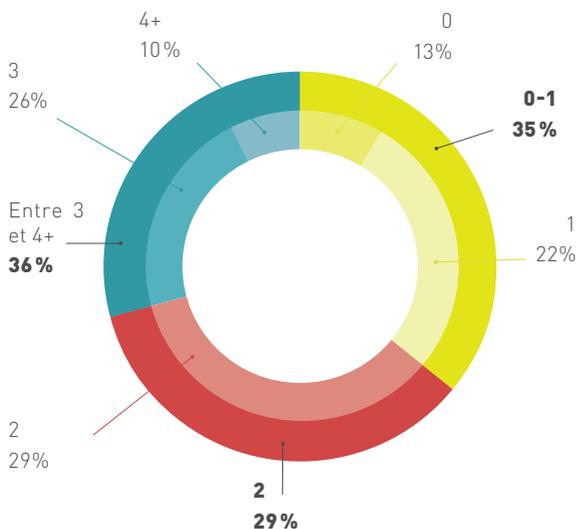


Type de revenus

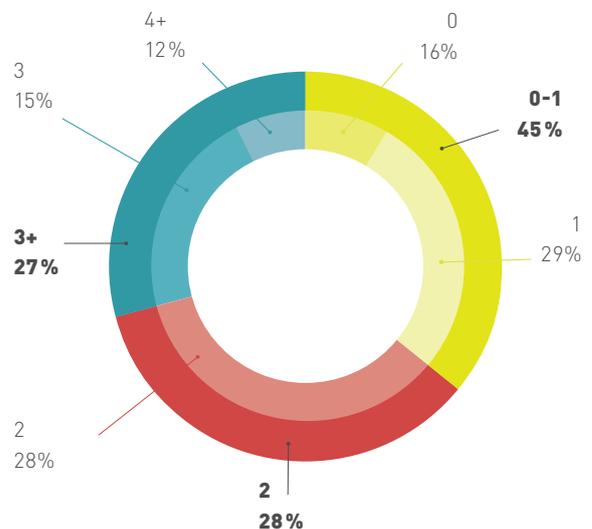


Actuellement, nous manquons de logements de grande taille (3 chambres et plus), déficit de près de 10%, pour répondre à la demande.

Demande



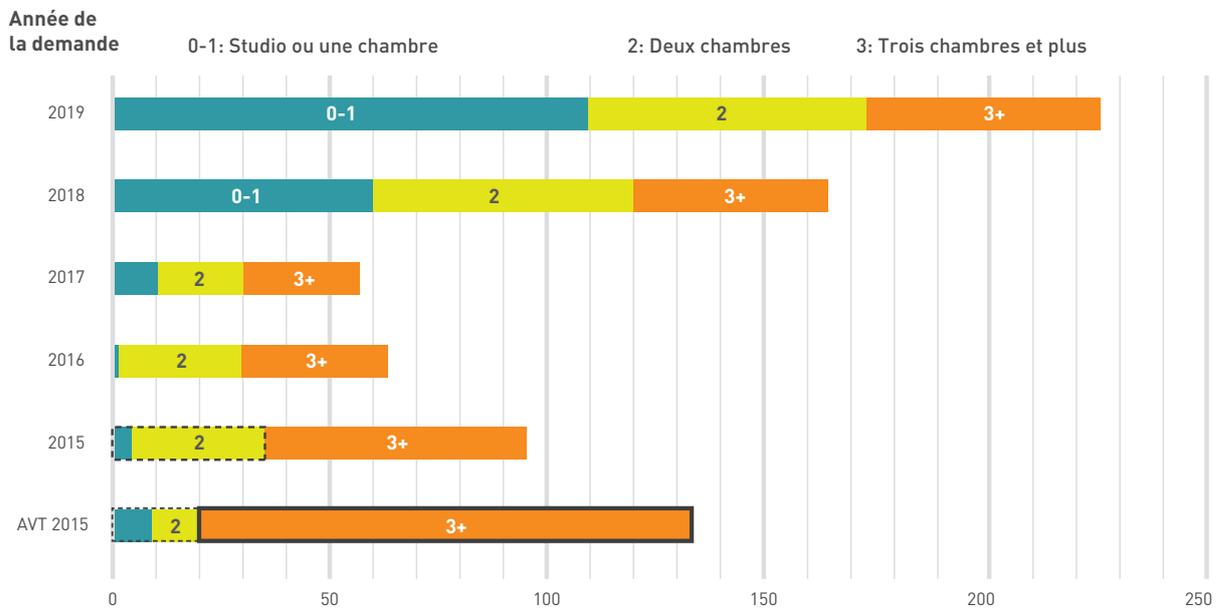
Offre



Cela a des répercussions importantes sur le temps d'attente de ces candidats. **Ce temps est 3 à 4 fois supérieur à celui pour les studios, 1 ch et 2 ch.**

CANDIDATS ENTRANTS	NOMBRE MOYEN D'ANNÉES EN ATTENTE
0 - 1 chambre	2
2 chambres	3,5
3 chambres et plus	8,5

Le graphique ci-dessous montre la distribution des candidatures toujours en attente d'un logement (+/- 1000) par année d'introduction de la demande et par typologie de logement.



CONSTATS:

Demande forte de 0-1 en 2019



Demande pas satisfaite liée à des restrictions personnelles



Attente de plus de 7 ans pour les 3+



693 LOCATAIRES, CELA DÉMÉNAGE !

MOUVEMENTS EN 2019

Le tableau ci-joint donne un aperçu des mouvements de cette année.

MOUVEMENTS 2019			
EXTERNE	Classique	Entrées	87
		Sorties	-39
	Transit	Entrées	35
		Sorties	-32
INTERNE	Classique	Mutations	23
	Transit	Mutations	5
		Glissements	9
MOUVEMENTS NETS EXTERNES			51
MOUVEMENTS D'ÉTATS DES LIEUX			249

Les glissements correspondent au passage d'une convention de transit en bail de location sans déménagement, une « sédentarisation » de notre locataire.

Les mutations (déménagements internes) concernent près de 5% de nos locataires.

Ces mutations sont liées :

- inadéquation du logement par rapport à la taille du ménage. La famille s'agrandit ou les enfants plus âgés prennent leur autonomie ;
- problèmes de mobilité ;
- fin d'un mandat de gestion qui pourrait mener à une augmentation substantielle du loyer ou, en cas de vente du bien, à la perte de la location. Dans la mesure du possible, Logement pour Tous propose une solution de relogement aux ménages concernés,
- le passage d'un logement dans un habitat solidaire à un logement individuel

Concernant les sorties des locataires ayant un contrat de bail classique (long terme), des 39 ménages ont quitté Logement Pour Tous :

- 5 pour un logement social ou le fonds du logement,
- 2 ayant quitté pour une acquisition via le Community Land Trust,
- 3 pour une acquisition privée.

Concernant les transits, l'analyse des habitants en transit montre que +/- un tiers des personnes reste chez Logement Pour Tous en fin de convention d'hébergement.

ANALYSE DES LOCATAIRES

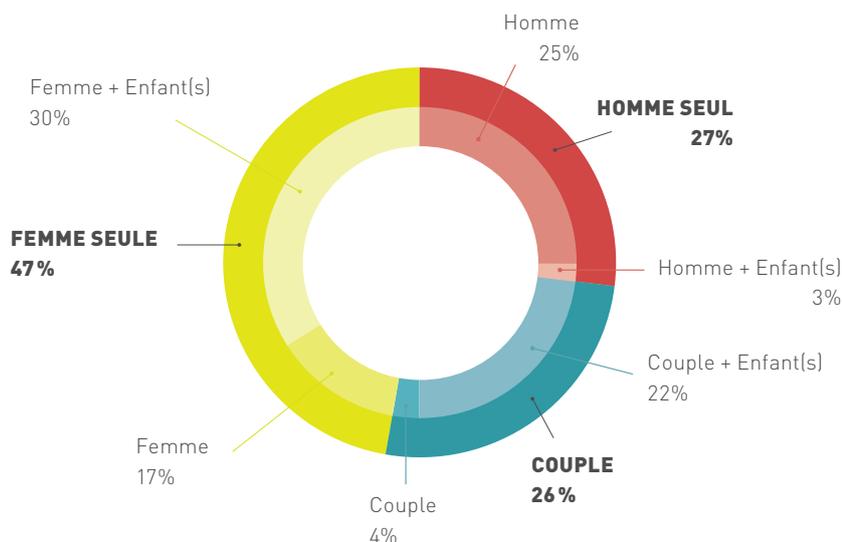
Les répartitions par type de famille restent stables.

Nos locataires sont constitués essentiellement de :

50% de femmes seules dont 65% ont les enfants à charge

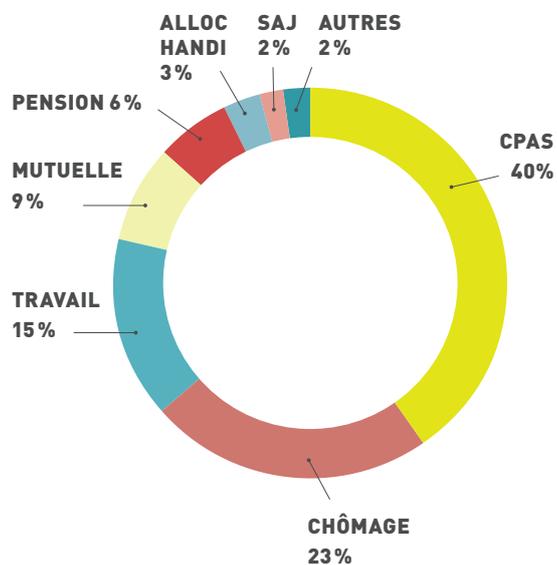
40% de personnes sans enfants,

75 % de ménages mono-parentaux dont 90% de femmes seules avec enfants

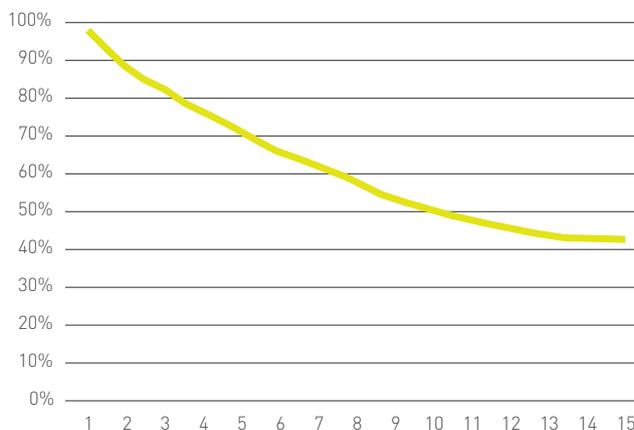


Nous constatons un départ de +/- 10% des locataires chaque année. Les personnes âgées et les grandes familles ont tendance à rester plus longtemps.

Répartition des locataires par type de revenus



Pourcentage des ménages encore présents en fonction du nombre d'années de résidence



LE SUIVI COLLECTIF AU SEIN DES IMMEUBLES

Nous organisons en fonction de la demande et des besoins des réunions rassemblant les locataires d'un même immeuble afin aborder certains points relatifs à la vie en commun et en particulier à la propreté dans les parties communes. Force est de constater que les locataires ne répondent pas souvent présents à ces réunions et que ce sont souvent les locataires à l'origine d'agissements peu conviviaux qui sont absents.

Central Gardens dans le quartier de Scheut à Anderlecht

C'est le 1^{er} grand ensemble réunissant plus d'une centaine de logements que nous prenons en gestion. Il nous est donc très vite apparu essentiel de développer un projet de cohésion sociale et une dynamique participative afin de favoriser des liens sociaux et de bon voisinage au sein du projet mais également avec le quartier et ceci dans le respect de chacun.e et du cadre de vie de tous. Avec cet objectif, nous avons contacté un certain nombre d'acteurs de terrain susceptibles de partager leur expérience et/ou d'établir un partenariat. Ainsi nous avons contacté les acteurs suivants :

- le Centre d'Etudes et Recherches urbaines (ERU) ASBL, bureau bruxellois spécialisé en urbanisme opérationnel et durable, actif depuis près de 40 ans et reconnu pour l'originalité de ses méthodes de conception, d'animation et de programmation au bénéfice des habitants,
- la Fédération bruxelloise et l'Union pour le Logement (FÉBUL) association oeuvrant à la réalisation effective du droit au logement via l'innovation sociale, l'accompagnement méthodologique, la participation à des lieux de concertation et revendication en matière de logement ainsi que le partage d'expériences et de bonnes pratiques,
- PERIFERIA Bruxelles, portant en Région de Bruxelles-Capitale le projet d'une démocratie participative en veillant à promouvoir la diversités- des capacités de chaque citoyen-acteur,
- DYNACO, opérateur de terrain des projets de cohésion sociale dans le logement social,
- La Maison de Quartier Scheut, implantée et active dans ce quartier,
- la Maison de la participation de la commune d'Anderlecht,
- le Coin d'Art d'Anderlecht asbl, lieu artistique qui fonctionne dans un esprit d'ouverture sur la personne humaine, sur le monde, sur les arts,
- l'Union des Locataires - Quartier Nord,
- des associations organisant des écoles des devoirs,
- Habitat et Participation asbl, promoteur de processus participatifs décisionnels interactifs, supposant la mise en œuvre d'un dialogue et d'un partenariat en matière d'habitat, urbain ou rural, dans une perspective de développement durable,
- les deux Comités de Quartier.

Nous avons également rencontré l'échevin de la participation et de l'égalité des chances, qui nous a donné des pistes de contact au sein de l'administration.

Ces rencontres ont mis en exergue la nécessité de partir directement des besoins des locataires dans une approche "bottom-up" (de la base vers le sommet) et d'éviter d'imposer des projets aussi participatifs soient-ils.

À la suite de ces contacts, nous avons lancé un appel d'offre de partenariat concernant la gestion des déchets. Le marché a été attribué à l'ERU. Grâce à l'identification d'outils logistiques et méthodologiques, cette association a proposé un projet intéressant de réduction des déchets avec l'organisation d'ateliers participatifs de sensibilisation à la fois à la gestion des déchets en général et à la réduction de ses propres déchets avec prévention, réutilisation, etc. Dans ce cadre, nous avons répondu à l'appel à projets «Inspirons le quartier - zéro déchet» de Bruxelles-Environnement sur cette thématique et nous avons été sélectionnés.

Enfin nous avons mis en place des permanences de 2 heures tous les mercredis dans l'appartement de LPT dédié aux activités de cohésion sociale. L'objectif de ces permanences est de rencontrer les habitants et de leur offrir l'occasion d'échanger sur leur installation, leur vécu dans leur nouveau logement ainsi que sur les projets futurs visant l'organisation de la vie sur le site et l'occupation des parties communes dans le respect de tous et de leur cadre de vie.

Nous avons mis ce local à disposition des locataires et des associations du quartier.

Nous souhaitons que les locataires s'approprient le logement que nous avons acquis sur place comme lieu de rencontres et d'activités diverses pour créer et entretenir du lien social au sein du projet mais également avec des habitants du quartier. Cet espace est proposé gratuitement à la disposition d'écoles de devoirs, ateliers de l'ERU, et de toute autre association active dans le quartier à la recherche d'un lieu d'échanges et de convivialité.

Et une fête sera organisée en 2020.

Nous prévoyons d'organiser l'inauguration de cet ensemble d'immeubles avec tous les acteurs impliqués de près ou de loin dans la réalisation de ce projet, à l'issue de la construction que nous espérons en 2020.

LECLERCQ à Forest

Pour l'occupation de ce bâtiment passif construit à l'initiative de Habitat et Humanisme, organisation qui agit en faveur du logement, de l'insertion et de la création de liens sociaux pour répondre à l'exclusion et à l'isolement des personnes en situation de précarité, une collaboration a été développée avec la Maison du Quartier située en face du bâtiment, Une Maison en Plus, pour la bonne occupation de ces logements passifs et l'initiation aux gestes de base pour disposer d'un confort de vie dans le respect des installations. Habitat et Humanisme effectue l'accompagnement de proximité avec les habitants.

ESPERANZA à Molenbeek

Ces 3 immeubles de 21 logements au total regroupent des locataires en transit selon la volonté des propriétaires. Dans ce projet, il est difficile de bâtir de la cohésion puisque les familles ne s'y installent pas pour de longues durées. Des réunions des locataires sont organisées de temps à autre et une activité de fabrication de ses propres produits ménagers avait été organisée avec l'ERU sur un subside de Bruxelles-Environnement.

SAMBRE à Molenbeek

A l'initiative d'Habitat et Humanisme et en collaboration avec la famille Servais pour l'aspect financier et Logement pour Tous pour la gestion locative, un immeuble de 24 logements de tailles différentes est sorti de terre début 2011. 24 familles s'y sont installées. Chaque logement du rez-de-chaussée bénéficie d'un petit jardin privatif. Un jardin collectif accessible à tous a

été aménagé à l'arrière du bâtiment permettant aux petits et aux grands d'en profiter. Malheureusement, l'occupation de ce jardin collectif s'est vite révélée source de problèmes : des enfants laissés seuls jouant bruyamment jusqu'à tard dans la soirée, des déchets dans les plantations, des vélos abîmés sous le préau. Il a donc été décidé avec l'accord de tous de fermer ce jardin collectif. A la demande de certains locataires avec des enfants souhaitant avoir à nouveau accès à ce jardin un processus de débat collectif a été entamé avec le service de médiation de la commune. Ce processus a échoué près du but, aucun locataire ne souhaitant prendre la responsabilité de garder le jardin en bon état. Dommage...

Pour répondre au souhait des propriétaires de voir ce lieu servir de tremplin pour des locataires souhaitant acquérir leur propre logement, un projet d'épargne solidaire / tontine devait être développé en collaboration avec Habitat et Humanisme et le CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers). Très peu de locataires ont adhéré à ce projet car peu d'entre eux souhaitaient devenir propriétaires.

LOGEMENTS DE TRANSIT ET HABITAT SOLIDAIRE

TRANSIT

A côté des locations classiques via la liste d'attente et un contrat de bail, Logement Pour Tous mène avec certains de ses partenaires sociaux plusieurs projets de location via la signature de conventions de transit. Ce type de projet poursuit des objectifs de réinsertion/autonomisation de la personne, l'accès à ce dispositif étant conditionné à un accompagnement social soutenu, chargé d'accompagner la personne dans son/ses projet(s). Afin de proposer des solutions d'habitat qui correspondent à des publics très éloignés de l'accès au logement classique, nous collaborons avec des partenaires fort différents.

Dans le cas de ces projets de transit, outre la location en logement **individuel**, nous développons sept habitats **solidaires** avec différents partenaires touchant des publics précarisés très divers : aide à la jeunesse, accueil de réfugiés, services d'aide aux personnes sans-abri...

Dans un appartement ou une maison, plusieurs locataires disposent chacun.e de leur chambre et partagent les espaces communs tels entre autres que la cuisine, le salon, le jardin, etc. La plupart d'entre eux sont accompagnés individuellement par leur service social. Des réunions concernant l'ensemble des locataires sont organisées régulièrement afin de régler la vie en commun dans les espaces collectifs pour le bien être de tou.te.s. En fonction des besoins, Logement pour Tous participe à ces réunions pour le rappel aux règles relatives à l'occupation en "bon père de famille". Ces habitats collectifs nous permettent d'offrir des logements à des loyers très bas. De plus, la vie dans ce type d'habitat permet à certains de rompre leur isolement. Au total ces 7 habitats solidaires comptent 37 chambres. Les mouvements y sont assez fréquents et nécessitent de ce fait un investissement tout particulier de la part de nos collaborateurs tant au niveau locatif, administratif et technique.

Dans bon nombre de cas, à l'issue de la période de transit de 18 mois maximum en individuel ou en communautaire, le locataire peut rester dans son logement et signer un bail de longue durée. Par contre, dans certains cas, le glissement vers un bail n'est pas possible du fait de la volonté du service social ou du propriétaire de continuer à pouvoir accueillir de nouveaux bénéficiaires dans le besoin. Les locataires de communautaire passés en bail, s'ils le demandent, ont la possibilité d'emménager à terme dans un logement individuel avec l'avis favorable du service social.

Nous ne disposons pas de chiffres nous permettant d'évaluer dans le temps la situation des locataires après leur période de transit. En effet, les publics particulièrement précarisés doivent encore faire face à de nombreux obstacles pour retrouver un logement décent et abordable (discriminations en tout genre, loyers hors de prix, logement insalubres et/ou inadaptés, etc.), éloignant ainsi le mythe du logement de transit agissant comme un tremplin vers un relogement dans le secteur privé... Néanmoins, de façon générale, les sorties se passent bien pour Logement Pour Tous et pour les locataires. Il faut noter que l'importance d'entamer une recherche de logement active avec le partenaire social est soulignée à l'occasion de la signature des dernières conventions de transit.

LES HABITATS SOLIDAIRES

NOM	COMMUNE	NOMBRE DE CHAMBRES	TYPE DE PUBLIC	PARTENAIRES
2009 Moorslede	Laeken	4 chambres	Hommes venant de la rue	Famihome
2009 Anvers	Bruxelles-Ville	4 chambres	Hommes venant de la rue	Famihome
2013 Van Hoorde	Evere	4 chambres	Hommes venant de la rue	Famihome
2013 Léon	Ixelles	9 chambres	Migrants et jeunes de 18 à 25 ans en rupture familiale	Convivium et CEMO St Gilles
2013 Riches-Claire	Bruxelles-Ville	6 chambres	Jeunes mineurs et étudiants	Sentiers de la Varappe
2013 Aumale	Anderlecht	4 chambres	Femmes venant de la rue	Famihome
2016 Couronne	Ixelles	6 chambres	Hommes venant de la rue	Famihome

TRAVAIL DE RÉSEAU ET PARTENARIATS

Collaboration avec les services sociaux

Depuis le début de notre activité en 1996, nous avons continuellement travaillé à élargir le cercle de nos partenaires sociaux autour d'objectifs communs afin de toucher une grande diversité de publics dans le besoin. Ainsi, nous avons conclu des collaborations avec une vingtaine de services fort divers dans les publics qu'ils touchent mais également dans leur manière de travailler et dans leurs objectifs.

Voici ci-dessous les divers types de publics que nous touchons actuellement:

Les jeunes

Nous collaborons à la fois avec des services d'aide à la jeunesse qui accompagnent des

mineurs, au sortir d'institution, dans leur processus d'autonomie les menant vers la majorité, une AMO qui suit de jeunes adultes de 18 à 25 ans, en rupture familiale ainsi qu'une association accompagnant des Mineurs étrangers non accompagnés (MENA) venant via l'Agence fédérale pour l'Accueil des Demandeurs d'Asile (FEDASIL).

Les habitants de quartiers précarisés

Le vieux Molenbeek situé à proximité du canal, le quartier de Cureghem à Anderlecht ainsi que les quartiers du centre de Bruxelles dans la proximité de la Porte d'Anderlecht et de la station de métro « Lemonnier » sont habités par de nombreuses familles précarisées vivant dans des logements insalubres et/ou surpeuplés avec des loyers défiants parfois toute concurrence. Pour toucher ces personnes mal logées, nous collaborons avec une maison de quartier, un service local de proximité, un service luttant pour l'accès à un logement décent pour les Bruxellois et un service social général situés sur ces territoires.

Les allocataires de revenu minimal d'insertion

De nombreuses familles à bas revenus émargent au CPAS. C'est pourquoi, deux CPAS de grandes communes nous envoient régulièrement des candidatures.

Les personnes sans domicile et/ou vivant en maison d'accueil

De plus en plus de personnes seules ou parfois même en famille vivent en rue. Pour ces personnes sans abri, nous collaborons d'une part avec des associations travaillant directement dans la rue avec eux, des associations dont la mission est l'insertion par le logement et l'accompagnement de public particulièrement vulnérable ayant vécu en rue parfois plusieurs années, et d'autre part avec des maisons d'accueil. De plus, conscients de la situation très précaire de nombreuses femmes victimes de violence domestique, nous collaborons avec une maison accueillant temporairement des femmes jeunes ou moins jeunes avec ou sans enfant(s).

Les personnes handicapées

Il manque cruellement de logements accessibles et/ou adaptés pour des personnes atteintes de handicap quel qu'il soit. Depuis quelques années, nous avons conclu un partenariat avec une association qui accompagne des personnes atteintes de handicaps divers .

Les migrants et les exilés

Les migrants qui obtiennent leur autorisation de séjour doivent quitter le centre dans lequel ils sont temporairement hébergés. Sans revenus, ils doivent trouver un logement, payer un 1^{er} loyer et une garantie locative. Missions quasiment impossibles dans le privé. Grâce à la collaboration avec un service d'insertion pour personnes réfugiées, nous pouvons proposer des solutions de logement soit temporaires soit à long terme. Bon nombre de personnes exilées ont été victimes de violation des droits de l'homme et de torture, c'est pourquoi nous collaborons avec un service accompagnant ces publics fragilisés économiquement mais aussi psychologiquement.

Avec certains de ces partenaires nous travaillons exclusivement avec des locations à long terme tandis qu'avec d'autres, nous travaillons uniquement avec des projets de transit solidaires ou individuels. Avec une poignée de partenaires, nous travaillons à la fois sur des locations long terme via la liste d'attente et sur des projets de locations en transit.

A côté de ces partenariats avec des services sociaux de 1^{ère} ligne, nous avons d'autres collaborations

touchant à d'autres aspects du droit au logement.

Ainsi, nous continuons fructueusement notre collaboration institutionnelle et concrète avec l'un de nos partenaires fondateurs, Renovassistance, qui nous amène régulièrement des logements soigneusement rénovés aux quatre coins de Bruxelles.

Nous faisons également partie de l'Assemblée générale du **Réseau bruxellois pour le Droit à l'Habitat** (RBDH), et de la **Fédération des Agences immobilières sociales** (FEDAIS) en ce qui concerne la politique du logement et l'organisation des collaborations entre AIS.

Notre réseau de collaboration englobe aussi notre participation à l'AG du Community Landtrust Bruxelles (CLTB) en vue de permettre à des personnes à petits revenus de pouvoir acquérir leur propre logement. En 2019, deux familles locataires de longue date ont déménagé vers un logement CLTB flambant neuf ou rénové de fond en comble.

Du neuf en 2019

Afin de mieux faire connaître à tous les membres de l'équipe l'activité de nos partenaires, les modes de fonctionnement d'autres AIS et d'autres partenaires potentiels, nous avons institué des rencontres régulières sur l'heure de midi. C'est l'occasion aussi pour les membres de l'équipe qui d'ordinaire n'ont pas ou peu de contact avec les partenaires de pouvoir comprendre leurs missions et leurs actions complémentaires à nos missions. C'est aussi rencontrer des partenaires potentiels et imaginer la possibilité d'entamer de futurs partenariats. Ces rencontres participent au sens que nous donnons chaque jour à notre travail pas toujours facile humainement et émotionnellement.

Et pour le futur immédiat ?

D'une façon générale, des évaluations de ces différentes collaborations doivent être faites régulièrement afin d'une part vérifier que les objectifs de tous les services en présence sont atteints et d'autre part d'élargir notre réseau à des partenaires travaillant avec des publics que nous ne touchons pas encore comme, par exemple, les personnes en quête de réinsertion à leur sortie de prison.

Dans le cadre du projet Calico avec le CLTB décrit en page 4, nous allons conclure des conventions de collaboration avec une association qui travaille sur les questions de genre liées au logement durable, un nouveau CPAS pour deux logements de transit, une association de bénévoles souhaitant développer la richesse d'un vivre ensemble harmonieux où la qualité de liens, de présence et d'accompagnement est au coeur de tous nos passages de vie tels la naissance et la fin de vie.

Tableau partenaire en annexe.

EDUCATION AU LOGEMENT.

L'«éducation au logement» est un travail de tous les instants et réalisé par tous les intervenants de Logement pour Tous, tant en interne que via les services sociaux accompagnant les locataires.

Les locataires déjà présents ainsi que les nouveaux peuvent être aidés dans la gestion de leurs consommations, de leurs déchets, dans l'amélioration de la qualité de l'air ambiant de leur logement et bien d'autres sujets...

Cette tâche n'a jamais de fin en soi car chaque locataire (et membres de son ménage) est susceptible de s'améliorer, cela pourrait faire l'objet d'un temps plein.

La personne qui est en charge de cette mission chez Logement pour Tous travaille en binôme avec notre coordinateur technique et est relais avec le gestionnaire de projets et les gestionnaires locatives. En complément de ces autres tâches, il effectue des visites de locataires seul ou accompagné de la gestionnaire locative en charge du logement.

Grâce à ses visites, il peut mettre en avant certaines améliorations que le locataire peut effectuer et autres améliorations techniques qui pourraient être bienfaites dans les logements.

Nous pouvons identifier trois catégories de conseils

- Respect de son logement et équipement – partie privative
 - Compréhension et respect de ses obligations légales.
 - Usage approprié de son logement (ex. : ventilation d'une pièce humide, salle de bains...)
 - Entretien (ex. nettoyage d'une hotte, purge de radiateur...)
- Prévenir LPT en cas de problème (ex. : eau provenant de son plafond)
- Respect de partie commune et particulièrement sur la propreté et la gestion des déchets.
- Economie de ressources (ex.: eau, énergie). Sensibilisation au moment opportun.

Difficultés rencontrées :

Même si la plupart des locataires accueillent favorablement l'aide et sont ravis d'apprendre qu'ils peuvent être acteurs à leur niveau, d'autres locataires éprouvent des difficultés à accepter de modifier leurs habitudes. Nous remarquons cela principalement quand le logement est techniquement plus difficile à gérer (par ex. ponts thermiques). Dans ce cas, les locataires estiment souvent que la problématique vient exclusivement du logement et pas de leurs comportements.

Dans certains cas, nous remarquons également que certains locataires ont tendance à attendre que les informations viennent de l'extérieur (Service social accompagnant, Logement pour Tous). La quasi-totalité de nos locataires et/ou leurs enfants sont « connectés » mais n'ont pas le réflexe de se rendre sur internet pour chercher les réponses à leur(s) question(s). Par ex. pour retrouver le mode d'emploi du thermostat, comment purger un radiateur, comment nettoyer la présence de moisissures...

Actions effectuées en 2019

Les objectifs d'augmenter le nombre de suivis individuels et de rencontrer les nouveaux locataires 3 mois après leur installation n'ont malheureusement pas pu être atteints.

Le tsunami, les vagues successives, l'augmentation du parc, le changement de direction et l'engagement de 4 autres personnes ont généré un surcroît de travail pour la personne en charge de cette tâche qui est également, entre autre, responsable des états des lieux d'entrée.

En parallèle, nous maintenons nos critères de prise en gestion de biens afin d'éviter les logements susceptibles d'occasionner de grosses consommations d'énergie. Il s'agit principalement d'appartements situés au sein de grosses copropriétés des années '50 à '80 et ceux dont la structure présente de gros défauts d'isolation thermiques et/ou acoustiques pour lesquels les travaux de rénovation ne peuvent être difficilement envisagés.

Conclusion :

Une réorganisation en interne et un probable renforcement de l'équipe technique devront être effectués à court terme.



LE SUIVI TECHNIQUE PAR UNE ÉQUIPE DE CHOC

Le responsable technique qui pilote la bonne exécution des travaux à réaliser par différents prestataires, nos ouvriers mais également nos sous-traitants. Le but étant que les délais d'exécution et que les budgets soient respectés. Une capacité d'analyse de ces derniers, de réactivité et de diagnostic est donc primordiale afin de trouver la solution adéquate. Cela représente des centaines de rendez-vous, de demandes de devis, d'expertises ou de métrés.

Il doit expliquer et convaincre le propriétaire afin de valider les travaux qui peuvent être de différente nature (que cela soit pour une remise en état, une remise en conformité, un remplacement, rénovation...)

Ensuite, il ne lui reste plus qu'à se coordonner avec la gestion locative et assurer le respect des délais d'exécution et des budgets !

Une équipe d'ouvriers efficace, qui a été renforcée en 2019, effectue les petites réparations et rafraichissements. Cela nous permet d'agir rapidement et à coût raisonnable.

Une équipe de nettoyage a assuré l'entretien des immeubles comportant plusieurs biens. Le coût est partiellement refacturé aux locataires dans les charges.

Nous pouvons diviser les interventions en :

- **Interventions lors du départ d'un locataire.**

En 2019, Logement Pour Tous a procédé à près de 100 états des lieux de sortie qui engendrent le plus souvent des réparations, rafraichissements ou rénovations. Ces travaux sont exécutés au plus vite afin d'exploiter au mieux notre parc de logement.

Les frais sont :

- à charge du locataire, lorsque ces frais sont liés à un mauvais usage, ils sont le plus souvent couverts par la garantie locative du locataire ou en dernier recours par Logement Pour Tous, ces frais se sont élevés à 16.000€ en 2019 soit en moyenne +/-160€/départ avec un maximum de xxxx .

- à charge du propriétaire, lorsque ces frais sont liés à l'usure normale ou pour des rénovations.

Les travaux importants facturés aux propriétaires se sont élevés à près de 340.000 € (Cela comprend les 230.000 € de Fleuriste

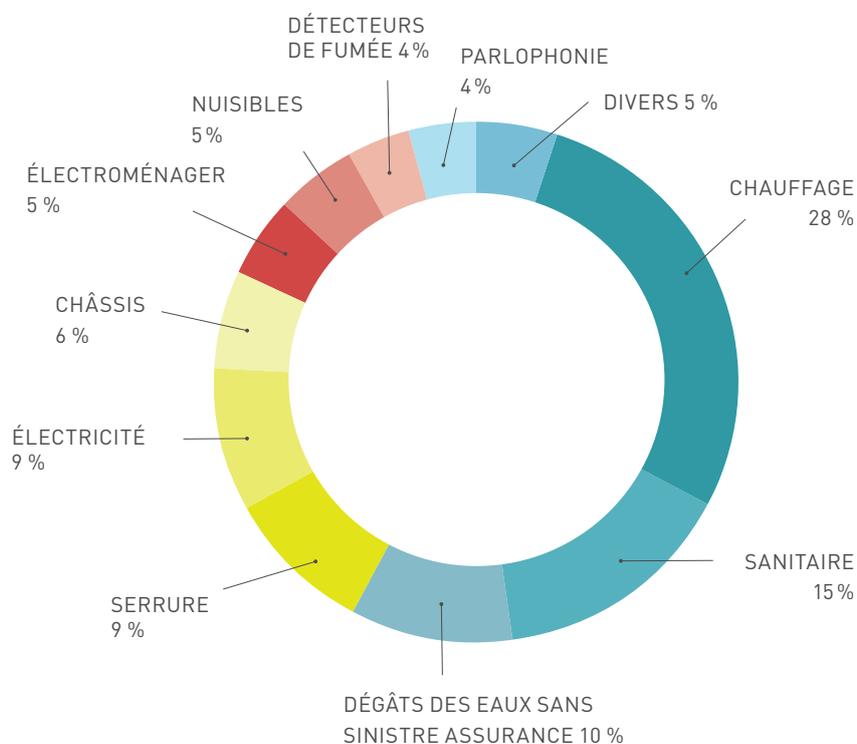
• **Interventions pendant la période de location.**

En 2019, le nombre d'interventions a augmenté de près de 30% (1757 en 2019 contre 1331 en 2018), ce qui représente +/-8 interventions par jour ouvrable. Ce sont en général les locataires qui nous signalent un problème dans leur logement. Nous tentons de responsabiliser un maximum les locataires face aux petits soucis techniques dont la résolution pourrait leur incomber, tels que le remplacement d'une ampoule, le nettoyage des mousseurs des robinets ou l'ouverture et la fermeture des robinets shell. Certains incidents nécessitent réellement un déplacement tandis que d'autres peuvent, à l'inverse, occasionner une perte de temps.

Afin de sensibiliser les locataires, lorsque ces derniers ont provoqué le problème, la réparation leur est refacturée. En 2019, +/- 16.000 € ont été refacturés auprès de +/-250 locataires (soit 40% des locataires). Le montant moyen a été de moins de 100€ et le montant maximum de 500€.

Parallèlement, nous avons refacturé près de +/-15.000 € à 80 propriétaires.

Type de problème





GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE, INDISPENSABLE

SUIVI DES CRÉANCES LOCATIVES

1 - Créances locatives :

Les créances locatives comparent:

La position des clients au 31-12-NN

avec

Le montant ANNUEL "facturé"

	2017	2018	2019
LOYER + CHARGES - RÉDUCTION (+ FRAIS GESTION)	2.774.805	3.011.578	3.391.451
Créances < 1 mois	17.080	20.940	25.743
Créances > 1 mois	30.403	25.671	25.210
Créances douteuses*	46.403	31.563	56.997
Ratio	3,38%	2,60%	3,18%

2 - Pertes nettes :

Les pertes nettes sur loyer sont constituées:

Des réductions pour créances douteuses	18.776 €	-22.309 €	-38.169 €
Diminuées des reprises de réduction	20.934 €	37.150 €	12.735 €
Augmentées des créances irrécupérables	-10.080 €	-27.979 €	-16.924 €

	2017	2018	2019
Pertes nettes	-7.922	-13.138	-42.358
Nombre de logements	497	529	611

On constate une légère augmentation des créances qui passent à nouveau au-dessus des 3 %.

Les pertes nettes sont en forte augmentation toutefois ceci est à voir dans un contexte global.

- Augmentation importante du parc immobilier et un effet retard des créances suite à un accroissement du passé. Les créances seront un point de vigilance important pour les années à venir. plus 82 logements (soit +15,5%)
- Et de nombreux changements internes à Logement Pour Tous

SUIVI DU VIDE LOCATIF

CPTE - LIBELLÉ (EN K€)	2017	2018	2019
600 - Loyer Prop	2.674	2.912	3.315
603 - Vide Locatif	-36	-28	-44
Perte % liée au vide locatif	1,3 %	1%	1,3 %

En 2019, la perte liée au vide locatif est remontée à 1,3%. Ce vide locatif est inévitable, il est principalement lié à la nécessité de rafraîchissement ou rénovation des logements pour offrir un bien de qualité au nouveau locataire. Le suivi des départs ou déménagements est fait hebdomadairement.

BILAN

ACTIF	2019			2018	
ACTIFS IMMOBILISES	20/28	224 778,84		220 094,84	
Immobilisations incorporelles	21		2 773,10		
Immobilisations corporelles	22/27		219 005,74		217 094,84
Immobilisations financières	28		3 000,00		3 000,00
ACTIFS CIRCULANTS	29/58	1 324 611,29		1 240 559,95	
Créances à un an au plus	40/41		670 307,54		534 423,12
Placements de trésorerie	50/53		8 420,13		8 420,13
Valeurs disponibles	54/58		639 225,07		668 918,12
Comptes de régularisation	490/1		6 658,55		28 798,58
MONTANT TOTAL DE L'ACTIF		1 549 390,13		1 460 654,79	

PASSIF	2019			2018	
FONDS SOCIAL	10/15	539 674,50		473 921,82	
Fonds associatifs	10		191 753,91		191 753,91
Fonds affectés	13		122513,926		109 363,39
Bénéfice reporté	140		225 406,66		172 804,52
PROVISIONS	16	289 993,49		289 993,49	
Provisions pour risques et charges	160/5		289 993,49		289 993,49
DETTES	17/49	719 722,14		696 739,48	
Dettes à un an au plus (Fournisseurs, dettes fiscales, sal. soc. et autres)	42/48		589 360,52		596 229,59
Comptes de régularisation	492/3		130 361,62		100 509,89
MONTANT TOTAL DU PASSIF		1 549 390,13		1 460 654,79	

COMPTES DE RÉSULTATS (EN K€) :

Cpte - Libellé (en K€)	2017	2018	Budget 2019	2019
600 - Loyers Prop	-2.674	-2.912	-3.320	-3.315
601 - Frais Loc	-346	-399	-450	-452
602 - Frais Prop	-241	-480	-520	-355
603 - Vide Locatif	-36	-38	-48	-44
604 - Frais LPT	-35	-41	-63	-45
607 - Frais refac	-65	-18	-35	-24
610 - Bureaux	-24	-29	-41	-41
611 - Carbu & entretien	-5	-6	-6	-7
612 - Fournitures & conso	-21	-29	-33	-38
613 - Honoraires	-26	-32	-46	-37
615 - Déplacements - div	-11	-14	-22	-14
620 - Rémunération	-796	-895	-1.020	-1.053
630 - Amort	-4	-3	-5	-7
640 - Taxe / PI	-1	-1	-1	-5
649 - Autres charges				-11
650 - Frais Fin	0	0	0	-1
660 - Excep C.G.				-21
700 - Loyers Loc	2.687	2.927	3.320	3.334
700,5 - Intervention Loyer	-371	-438	-475	-527
701 - Charges Loc	346	399	450	450
702 - Charges Prop	241	481	520	355
704 - Récupérations Loc	52	33	47	53
705 - Frais de Gestion	113	123	135	134
709 - Autres prestations	81	40	46	57
736 - Subside	1.265	1.375	1.675	1.675
740 - Autres revenus	32	53	47	51
750 - Produits Fin	0			
760 - Produits except		-1		21
Résultat avant régul. et RDV	160	87	155	134
Régularisation Subside N -1	-25	-17	-25	-26
Réduction S/créances	-8	-13	-20	-42
RÉSULTAT NET	127	57	110	66

Le résultat avant régularisation subsides et réduction de valeur est inférieur à celui budgété.

Bien que la plupart des frais généraux soient bien inférieurs à ceux budgétés les frais de personnel et surtout les interventions sur loyers ont fortement augmentés ce qui explique un résultat inférieur.

Le résultat net est également impacté négativement par des réductions de valeur sur les créances locatives plus importantes que celles budgétées. Ce sont surtout les créances douteuses qui sont en forte augmentation dû à une approche plus prudentielle des positions clients.

BUDGET 2020 (EN K€):

CPTE - LIBELLÉ (EN K€)	2018	2019	BUDGET 2020
600 - Loyers Prop	-2.912	-3.315	-4.143
601 - Frais Loc	-399	-452	-559
602 - Frais Prop	-480	-355	-528
603 - Vide Locatif	-38	-44	-58
604 - Frais LPT	-41	-45	-48
607 - Frais refac	-18	-24	-25
610 - Bureaux	-29	-41	-50
611 - Carbu & entretien	-6	-7	-10
612 - Fournitures & conso	-29	-38	-35
613 - Honoraires	-32	-37	-60
615 - Déplacements - div	-14	-14	-20
620 - Rémunération	-895	-1.053	-1.256
630 - Amort	-3	-7	-20
640 - Taxe / PI	-1	-5	-5
649 - Autres charges		-11	-13
650 - Frais Fin	0	-1	-2
660 - Excep C.G.		-21	-45
700 - Loyers Loc	2.927	3.334	4.143
700,5 - Intervention Loyer	-438	-527	-663
701 - Charges Loc	399	450	531
702 - Charges Prop	481	355	528
704 - Récupérations Loc	33	53	35
705 - Frais de Gestion	123	134	153
709 - Autres prestations	40	57	35
736 - Subside	1.375	1.675	2.166
740 - Autres revenus	53	51	35
750 - Produits Fin			
760 - Produits except	-1	21	46
Résultat avant régul. et RDV	87	134	134
Régularisation Subside N -1	-17	-26	-32
Réduction S/créances	-13	-42	-28
RÉSULTAT NET	57	66	73

NB : Ce budget est le budget présenté au CA en décembre 2019

La pandémie liée au Coronavirus n'avait évidemment pas été anticipée dans ce budget.

Au moment de la rédaction de ce rapport (19 mai 2020) nous estimons qu'il est encore trop tôt que pour évaluer de manière fiable l'ensemble des impacts budgétaires liés à cette crise sanitaire. Toutefois nous constatons une nette augmentation des frais liés au vides locatifs (difficultés de visiter / déménager) et nous anticipons une diminution des frais de personnel. Des transferts de rubriques sont donc déjà identifiés mais nous restons confiants quant au résultat final.

RAPPORT ANNUEL



RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DES MEMBRES DE L'ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF

« LOGEMENT POUR TOUS »

POUR L'EXERCICE CLOTURE LE 31 DECEMBRE 2019

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de l'Association « **LOGEMENT POUR TOUS** », nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'Assemblée générale des membres du 28 mars 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration [émise sur présentation du conseil d'entreprise]. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'Assemblée générale des membres délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de l'Association « **LOGEMENT POUR TOUS** » durant 1 exercice.

Rapport sur les comptes annuels

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de l'Association, comprenant le bilan au 31 décembre 2019, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à **1.549.390,13 EUR** et dont le compte de résultats se solde par un résultat positif de l'exercice de **65.752,68 EUR**.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2019, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « *Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels* » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de l'Association, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Rue de Jausse 49 - 5100 Naninne
T. 081 30 22 42 - F. 081 31 08 50
E-mail: namur@fcg-audit.be

TVA/BCE: BE 0446311908 - RPM NAMUR
IBAN: BE14 2500 2896 4083
BIC: GEBABEBB
Membre de FIRE sous le n° B0164

Membre de

www.fcg-audit.be

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de l'Association à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre l'Association en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de l'Association ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de l'Association.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'Association ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'Association à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire l'Association à cesser son exploitation ;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

R

Autres obligations légales et réglementaires

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la présentation et du contenu du rapport de gestion, s'il y a lieu d'en établir un, et des autres informations contenues dans le rapport d'activités et du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité, ainsi que du Code des Sociétés et des Associations, et des statuts de l'Association.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée en 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs certaines informations contenues dans le rapport d'activités, le respect de certaines dispositions du Code des Sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Mentions relatives à l'indépendance

Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de l'Association au cours de son mandat.

Autres mentions

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts, de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les fondations, les partis politiques européens et les fondations politiques européennes, ou à partir du 1^{er} janvier 2020 du Code des Sociétés et des Associations.

Naninne, le 19 mai 2020

F.C.G. RÉVISEURS D'ENTREPRISES SRL

Commissaire,
représentée par :



Olivier RONSMANS
Réviseur d'Entreprises

:



CONSEIL D'ADMINISTRATION & ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le CA de LPT est composé de :

- **Floriane Philippe**, représentant Source, démissionnaire
- **Bernard Cassiers**, trésorier
- **Daisy Desablens**, présidente
- **Olivier Van Craenenbroeck**, à titre individuel
- **Bouchra Jaber**, représentant la Maison de Quartier Bonnevie
- **Ariane Dierickx**, représentant l'Ilot [?]
- **Anne Devresse**, représentant la Maison Rue Verte
- **Emmanuel Waucquez**, représentant Renovassistance, démissionnaire
- **Isabelle Seghin**, représentant Renovassistance

Nous remercions Emmanuel Waucquez qui a décidé de concentrer son énergie pour Renovassistace et Floriane Philippe qui ne travaille plus chez notre partenaire Source.

Les membres de l'Assemblée générale sont :

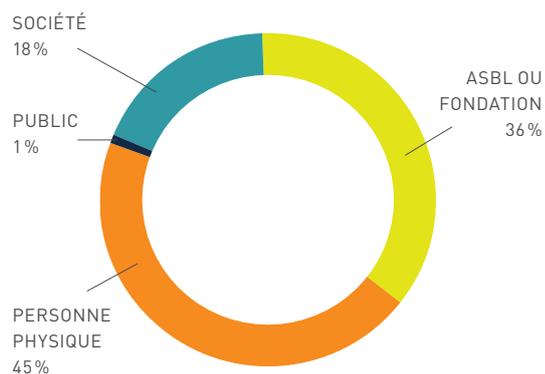
- Les membres du CA
- Renovassistance a.s.b.l.
- Source a.s.b.l.
- a.s.b.l. Convivence / Samenleven v.z.w.
- s.c. Le Home familial bruxellois / Het brussel Thuis c.v.
- Service social de Cureghem
- Entr'Aide des Marolles
- Les Sentiers
- Convivium
- Habitat et Humanisme
- La Maison Rue Verte a.s.b.l.
- Daniel Piron
- Ida Charlottaux
- L'Ilôt a.s.b.l.
- Maison de Quartier Bonnevie

ANNEXES

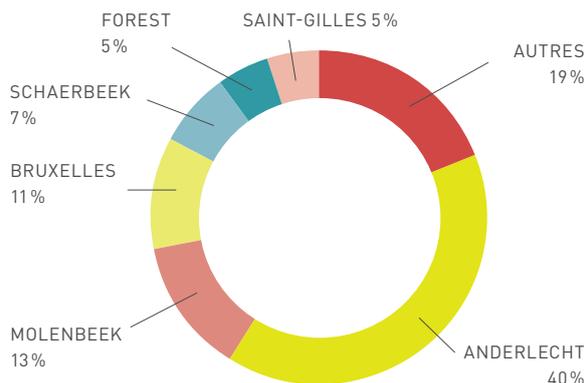
« Logement pour Tous » en chiffres et graphiques :

Immobilier

% de logement par type de propriétaire



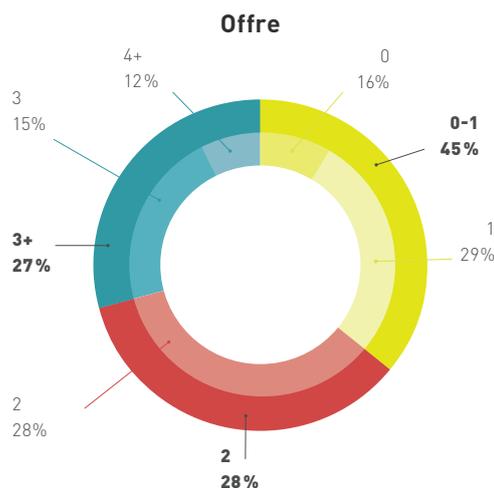
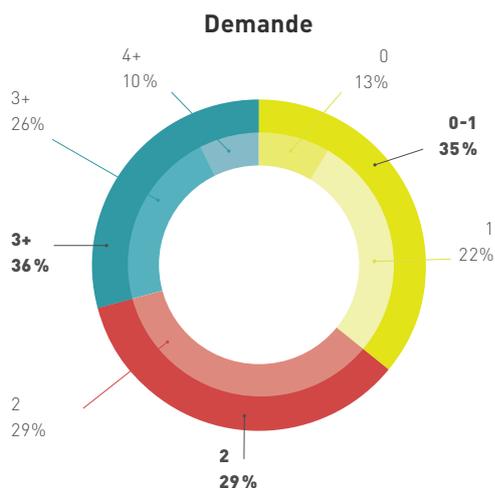
Répartition par commune 2/3 dans 3 communes - 80% dans 6 communes



La répartition de notre parc n est pas un handicap pour les candidats

- 1% refuse les 3 communes
- 5% refusent 2 des 3 communes
- 20% refusent 1 des 3 communes (principalement Molenbeek)

Adéquation de notre parc par rapport à notre demande (en fonction du nombre de chambres du logement) :

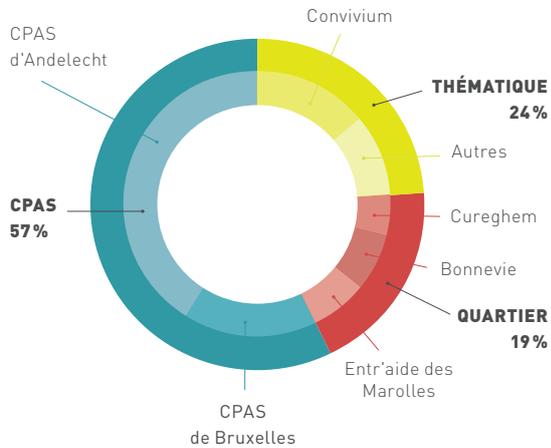


Nous pouvons constater :

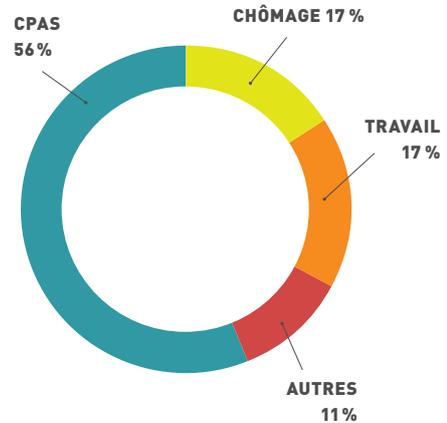
- des demandes +/- égales entre du 0-1 chambre, du 2 chambres et du 3 chambres et plus
- un manque de près de 10% de 3 chambres et plus
- un excédent de près de 10% de 0-1 chambre par rapport à quoi ?

Candidats

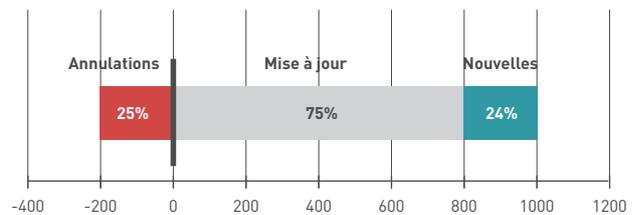
Candidats par partenaire



Type de revenu

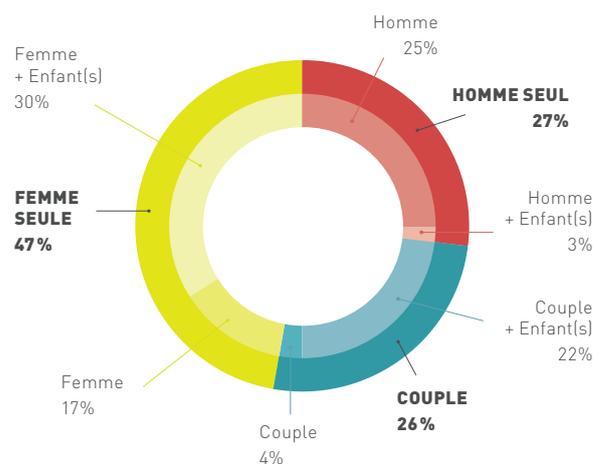
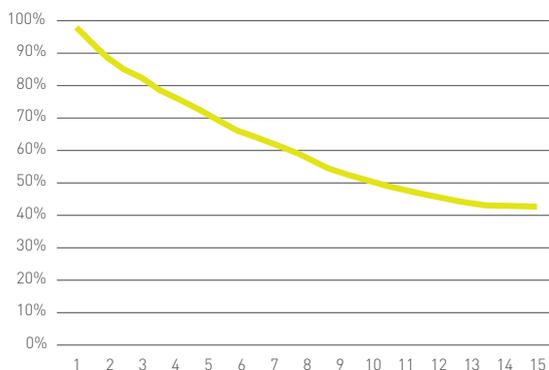


Le déséquilibre offre/demande de nos logements implique que les temps d'attente sont trois à quatre fois plus long pour de grandes familles (8 ans) que pour des personne seule avec un ou deux enfants
 Une stabilisation du nombre de candidats (+/-1000) avec le renouvellement de +/-25% de ces candidats/an



Locataires

Pourcentage de ménages encore présents en fonction du nombre d'années de résidence



Nos locataires sont constitués à +/- 50% de femmes seules dont 60% ont des enfants à charge et à +/- 40% de personnes sans enfant.s.

Les départs représentent en moyenne 10% par an du total des locataires.

Nous avons près de 10% de mutations/an.

Nous avons +/- 15% de locataires en transit dont 5% dans des logements solidaires.

Tableau des partenaires fin 2019

	TYPE DE SERVICE SOCIAL
CASG Entr'Aide des Marolles	Centre d'Action sociale globale
Capteur de logement de l'Ilot	Cellule de développement pour l'ensemble du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, un portefeuille de logements privés et/ou publics.
CEMO Saint Gilles	Centre d'Education en Milieu ouvert pour jeunes de 18 à 25 ans en rupture familiale
Centre d'Accueil social Abbé Froidure	Service social d'aide aux familles
Centre social du Béguinage	Service social pour personnes adultes primo arrivantes ou en fragilité sociale.
CPAS d'Anderlecht	Centre public d'action sociale
CPAS de Bruxelles - Service Logement	Centre public d'action sociale
Convivence	Association d'insertion par le logement – dans le centre-ville travail avec les locataires mal logés et les petits propriétaires ave peu de moyens
Convivium	Service social visant l'insertion des réfugiés en Belgique
Exil asbl	Centre médico-psychosocial pour victimes de violation des droits de l'homme, de la torture et pour personnes exilées
Fami-Home	Service d'habitat accompagné
Infirmiers de rue	Service d'accompagnement pour personnes sans-abri
La Maison Rue Verte	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfant(s)
La Tramontane	Service d'aide à la jeunesse
Le Réseau d'Aide aux Toxicomanes	Service actif en matière de toxicomanie
Les Petits Sapins	Service d'aide à la Jeunesse
Les Sentiers de la Varappe	Service d'aide à la jeunesse
S AC A DO/ l'îlot	Service d'accompagnement à domicile pour SDF entrés en logement
Maison de Quartier Bonnevie	Maison de Quartier – insertion par le logement
Mentor-Escale	Accompagnement des mineurs étrangers non-accompagnés
Outre-mer	Service d'aide et d'intervention éducative pour jeunes mineurs
Service social de Cureghem	Service social polyvalent de quartier
Source	Maison d'accueil pour hommes seuls, couples et familles
Transhumance – fraternité du bon pasteur	Projet social pour l'accompagnement de familles en difficultés et de jeunes en quête d'autonomie
Transition	Service d'accompagnement pour adolescents et adultes handicapés

Tableau des primes reçues

ADRESSE CHANTIER	NBRE DE LOGEMENTS	MISSIONS	TRAVAUX	DÉBUT DE CHANTIER	MONTANT DES TRAVAUX HTVA (MILLERS D'€)	MONTANT DES PRIMES ESTIMÉES (MILLERS D'€)	PRIMES / TRAVAUX
Aumale	1	Prime énergie	Nouvelle chaudière	Mars-19	4	1	36%
Bernard (Saint)	6	Prime réno, prime énergie	Isolation toiture, façade arrière	Octobre-19	103	48	47%
Crystal Palace	0	Suivi de chantier et prime énergie B4	Isolation toiture	Sept-19	41	18	44%
Delhaye	1	Prime énergie B4	Remplacement châssis	Juin-19	8	1	9%
Grande Ceinture	1	Suivi de chantier et prime énergie B4	Rénovation complète	fin 2018	33	0	0%
Goderfroid de Bouillon	2	Suivi de chantier, prime façade et prime énergie	Rénovation complète	Mars-19	263	55	21%
Hellinckx	3	Suivi de chantier et primes	Rénovation complète	Mai-19	201	28	14%
Itterbeek	4	Suivi de chantier, prime réno et prime énergie	Rénovation complète	Mars-19	662	120	18%
Dr Lemoine	1	Elaboration, demande de devis, suivi de chantier, primes	Rénovation complète	fin 18 - début-19	27	4	16%
Lefèvre	1	Prime réno, prime énergie	Rénovation complète	Fev-20	239	35	15%
Mégissiers	3	Suivi de chantier et prime	Rénovation et isolation toiture	Juin-19	30	20	65%
Moreau	8	Prime énergie	Nouvelle chaudière	Dec 2018	4	1	23%
Osier	5	Demande de devis et primes	PU,rénovation complète	Oct-17	419	86	21%
Quatre vents	6	Demande de devis, suivi de chantier et primes	PU,rénovation complète	PU en cours	976	154	16%
Rauter	1	Prime énergie	Nouvelle chaudière	Janv-20	3	1	41%
Vekemans	12	Suivi de chantier et primes	Chaudières	Oct-19	18	9	51%
TOTAL	55				3.031	582	19%



14 rue de la Borne, 1080 Molenbeek
info@ais-lpt.brussels - www.logementpourtous.be