

RAPPORT ANNUEL 2020





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

SOMMAIRE

BILAN ET PERSPECTIVES	4
2020: Tempête, ouragan, anticyclone... Comment choisir son nom ?	4
Quelques chiffres pour illustrer une année intense.	7
2021: Respiration et structuration !	8
2030: Perspectives long terme	9
DES LOGEMENTS.....	10
Le logement neuf: pour ou contre ?	10
Des projets	12
Répartition de nos propriétaires	14
De la demande à la signature	15
SUIVI DE CHANTIERS ET DEMANDES DE PRIMES	15
Logements mis en location en 2020 et engagements.....	15
Rénovassitance	16
DU CANDIDAT AU LOCATAIRE, UN LONG PARCOURS	17
Analyse des locataires classiques	19
Mouvements en 2020.	20
Analyse des locations classiques	20
Analyse des locations de transit	21
Le suivi collectif au sein des immeubles	22
Les « Grands projets » Central Gardens, Le domaine des Etangs... ..	22
Deux projets et deux expériences différentes et pleines de potentialités.. ..	22
Logements de transit et habitats solidaires.....	27
Travail de réseaux et partenariats... ..	28
Education au logement... ..	31
LE SUIVI TECHNIQUE.....	33
VIE DE L'ÉQUIPE	35
Liste du personnel en 2020.....	35
PROJETS ET RENCONTRES INSPIRANTS	36
GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE, INDISPENSABLE.....	37
Suivi des assurances.....	37
Suivi des créances locatives	37
Suivi du vide locatif.....	38
Bilan	39
Rapport annuel.....	40
Comptes de résultats (en K€) :	44
Budget 2021 (en K€) :	46
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	47
Logement pour Tous en chiffres et graphiques	47
Tableau des partenaires fin 2020.....	50
Témoignages	51

BILAN ET PERSPECTIVES

2020: TEMPÊTE, OURAGAN, ANTICYCLONE... COMMENT CHOISIR SON NOM ?



Une équipe

Une année 2020 intense et humainement difficile.

Un "Vendée Globe" en équipe.

Une équipe motivée, moins d'un jour moyen d'absence pour maladie mais aussi avec des **changements importants sur le pont** : huit nouveaux contrats CDD de travail (soit plus de 1/3 d'effectifs) et cinq départs, huit étudiants, deux ressources externes...

Une équipe accompagnée par un **Conseil d'Administration**, disponible et soutenant, par des **partenaires** qui sont restés présents et des **propriétaires**, dont Renovassistance, qui ont été compréhensifs et nous ont permis de mettre en place un Fonds de Solidarité COVID pour les locataires.

Une mer houleuse...un monde en quête de solidarité ?

Solidarité de l'équipe à travers un changement technologique.

Une équipe qui a vécu des changements importants d'outils et de méthode de travail en quelques semaines : une nouvelle téléphonie, l'accès à distance de nos programmes obligeant certains.es à travailler le WE ou le soir pour avoir un accès aux programmes, une redirection de la poste vers des résidences de collaborateurs, l'utilisation intensive de SMS pour améliorer notre communication avec les locataires et les propriétaires....

En ce qui concerne nos outils de gestion,

- Nous avons reporté la mise en place d'HMS (Housing Management System). Ce système a été développé par le Centre informatique de la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB) et va permettre à toutes les AIS et à la RBC de profiter d'un système unique de gestion. Après plusieurs années de développement, nous avons enfin pu signer un accord avec la direction du CIRB grâce à la contribution de Laurence Libon de la FEDAIS, d'Isabelle Jennès de l'AIS IRIS et de Grace Faes de l'AIS « Comme chez Toi » et de conseillers juridiques et techniques externes. Notre migration se fera au premier semestre 2021.
- Grâce à Jean-Luc Schellens et son association « Student for Good », nous allons mettre en place, un outil CRM – Client Relation Management qui nous permettra de suivre efficacement de nouveaux projets, depuis la prospection à la mise en location en passant par le suivi des travaux et des primes, le recouvrement des créances et le suivi locatif.
- Afin de favoriser le télétravail, une nouvelle téléphonie numérique, l'Office 365 et un outil de partage de favori « Start.me » ont été développés. Plus de 10.000 sms ont été envoyés en 2020 pour des rappels de rendez-vous, de paiements, des informations, etc.

Solidarité entre AIS: La mutation des logements

Il arrive que les AIS soient confrontées à des situations nécessitant la libération de logement(s) telles que des fins de mandat de gestion, travaux à effectuer, etc. Pour les locataires vivant dans ces logements, nous nous efforçons de trouver des solutions de relogement au sein de notre parc, mais ce n'est pas toujours possible au vu de son taux saturation et des délais requis qui peuvent être très courts.

Aussi, l'idée de mutualiser les ressources entre AIS dans ce type de situation a fait son chemin et s'est concrétisée en 2020 par l'octroi de 4 logements adaptés à des ménages qui résidaient dans des logements de nos collègues de l'Agence schaarbeekoise immobilière Sociale (AIS - ASIS). Les 4 ménages se trouvaient dans les conditions de revenus AIS et ont été relogés dans les grands ensembles de « Central Gardens » et du « Domaine des Etangs ».

Gageons que ces mutualisations contribueront, modestement mais sûrement, à aider les AIS à mieux faire face aux aléas de ce type.

Solidarité Propriétaires-Locataires: Fonds de Solidarité

Face à la crise du COVID et à ses conséquences malheureuses, nous avons constitué un « Fonds de Solidarité », grâce à la participation volontaire de propriétaires ayant accepté la réduction de leur loyer de 5 % ou de 10%. Nous avons ainsi récolté une somme de près de 55 000 €. Le CA a décidé la mise en place d'un comité de décision constitué de membres du personnel et du CA avec un représentant des propriétaires et un représentant des partenaires.

Pour définir l'octroi des aides, deux axes ont été définis : perte de revenus et augmentation des dépenses liées au COVID. Pratiquement, nous avons fait une enquête par SMS, par téléphone et nous sommes aussi appuyés sur nos partenaires sociaux pour contacter les personnes les plus difficilement joignables. Cela nous a permis d'identifier 17 locataires ayant subi une perte de revenus prouvée à l'appui et 172 locataires ayant dû faire face à une augmentation de leurs dépenses.

Au total ce seront 189 locataires qui recevront une aide financière soit près de 20% des locataires.

Le tableau ci-joint montre le détail de ces aides en nombre et montant.

AIDES	NOMBRE DE MÉNAGES	MONTANT	MONTANT MOYEN / MÉNAGE
Revenus	17	11 900 €	700 €
Dépenses	172	28 000 €	163 €
Total	189	39 900 €	211 €

Nous gardons le solde du fonds (soit +/- 15.000€) pour des personnes qui subiraient l'impact du COVID. Nos locataires nous ont vivement remercié pour cette aide.

Solidarité grâce à la Fondation Roi Baudouin

Grâce à un subside de la Fondation Roi Baudouin, nous lançons une opération de **réduction de la fracture numérique** des locataires et de développement d'outils permettant de mieux les informer (ex. tutos liés « à leurs droits et obligations », petites interventions techniques, informations utiles, etc.).

Solidarité pérenne entre ASBL: Création d'une coopérative immobilière

Le 24 décembre 2020, avec 15 associations fondatrices¹ liées aux problématiques du logement, nous avons créé une coopérative immobilière « Fair Ground » qui permettra de développer du logement à prix abordable et pérenne à la location ou à l'acquisition sur base du Community Land Trust, tout en gardant le contrôle de la propriété du terrain.

En croissance :

Le parc des AIS

Nous avons longuement discuté avec la Région Bruxelloise et nous avons participé à la mise en place d'un comité d'évaluation pour le développement de grands projets de qualité. La FEDAIS en collaboration avec SOHONET a mis en place :

- Un cadre juridique : convention type de bail ou mandat pour les grands projets et cahier de charges minimal
- Un outil d'évaluation multifactoriel afin d'analyser et de promouvoir des projets de qualité et surtout, d'assurer leur réussite.

¹ ASBL Angela D., Asbl Community Land Trust Bruxelles, FUP Community Land Trust Brussels, ASBL Communa, ASBL Convivence, SC Crédal, ASBL L'Ilot, ASBL Logement Pour Tous, ASBL Les Petits Riens, VZW Mater Camp; Magistra, MOC, Fondation ProRénovassistance, ASBL Solidarité Logement, SC Terre-en-Vue, ASBL Une maison en +.

Le parc de « Logement pour Tous » : deux grands projets en 2020.

À la suite de la mesure fiscale permettant de réduire la TVA de 21% à 12% sur la construction de nouveaux logements destinés à des AIS, nous sommes engagés dans deux gros projets à Anderlecht :

- Le projet « Central Gardens » dans le quartier Scheut, avec 133 logements développés par le promoteur ION et revendus à plus de 100 propriétaires ;
- Le projet « Le Domaine des Etangs », à proximité de l'hôpital Erasme, avec 163 logements développés par Inclusio. Nous y gérons 33 logements et travaillons en collaboration avec deux autres AIS : la MAIS et Baita.

Les grands projets constituent des opportunités mais ont nécessité des adaptations importantes de notre organisation. Aussi bien dans la mise en location (ex. : visites groupées des appartements et sur des vidéos...), 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 !

En 2020, nous avons signé de nouveaux mandats qui portent sur 76 logements qui rentreront dans notre parc dans les trois prochaines années.

Nous avons perdu 7 logements liés à des fins de mandat.

QUELQUES CHIFFRES POUR ILLUSTRER UNE ANNÉE INTENSE

Fin 2020, nous comptons 777 logements mis en location soit une augmentation nette de 138 logements et nous offrons un logement de qualité avec un loyer adapté à 1873 personnes, soit une augmentation de 365 personnes par rapport à 2019.

Quelques chiffres, qui donnent le mal de mer : nous avons effectué

- 254 mises en location, qui représente 1/3 de notre parc de logements et deux fois plus qu'en 2019;
- 50 déménagements au sein de notre parc, pour des raisons de mobilité ou d'inadéquation du logement à la composition familiale, soit un ménage sur douze à déménager en interne;
- 401 états des lieux, soit trois fois plus qu'en 2019;
- 1475 interventions techniques.

D'un point de vue financier, nos résultats s'élèvent à plus de 83 milliers d'€. Le taux de créance est de 3,30% et le vide locatif de 2,6%. La perte pour vide locatif a presque doublé à cause du COVID et du nombre important de mutations en 2020. Un effort particulier est en cours afin que nos locataires et candidats puissent profiter pleinement de presque l'entièreté de notre parc.

2021 : RESPIRATION ET STRUCTURATION !

Organisation informatique :

La mise en place d'outils pour nous permettre de travailler efficacement et d'être plus disponibles pour les locataires, propriétaires et partenaires.

Nous désirons utiliser le nouveau système de gestion HMS pour la fin du premier semestre. Celui-ci nous permettra entre autres de disposer des compositions de ménage à partir du fichier national.

Nous mettrons en place des outils externes permettant de gérer nos nouveaux projets (suivi des prospections, primes, rénovations...) ainsi que le suivi des créances.

Formation :

Ces défis nécessitent de travailler autrement, d'acquérir de nouvelles compétences, un plan de formation volontariste sera mis en place en 2021. Nous voulons anticiper un projet de loi qui devrait s'appliquer en 2024 et qui offrirait 5 jours de formation par an et par personne.

Nous DEVONS prendre du temps pour nous former et nous informer.

- Des rencontres « inspirantes » ont été mises en place fin 2019, nous reprenons ces rencontres bimensuelles en 2021 avec d'autres ASBL ou personnes en lien avec notre activité...actuellement à distance vu la situation sanitaire actuelle.
- Des formations générales aux outils que nous utilisons (ex. Excel, Teams...)
- Des formations en langues dont le néerlandais
- Des formations spécifiques en fonction des compétences et des intérêts de chacun, mise en place d'experts : Marine continue à suivre les sujets juridiques, Lola l'organisation des réunions, Lucille et Christelle la mise en place de locataires-ambassadeurs dans les immeubles comportant plus de 15 habitants, Olivier retrouve le temps de développer des actions en matière d'éducation au logement.

Nous désirons aussi que notre ASBL soit l'opportunité de faire découvrir à des étudiants les enjeux de la vie professionnelle mais surtout un défi sociétal important : «Le logement ».

Deux beaux projets, deux défis

Projet « Quatre Vents », après plusieurs retards, l'entrée des locataires s'est faite en février 2021. Ce projet d'habitat intergénérationnel de 6 unités de logement dont la lourde rénovation a été assurée par Renovassistance, vise à offrir une mixité tant culturelle que générationnelle et laisse la part belle aux souhaits et initiatives des habitants. La salle communautaire ainsi que le jardin arrière, gérés par l'ASBL La Rue, favoriseront la cohésion sociale et l'ouverture aux habitants du quartier. L'attribution des logements et l'accompagnement collectif des futurs habitants est effectué par l'ASBL Convivial. Ce projet est financé partiellement par la Région de Bruxelles-Capitale.

Projet «Calico» pour 2021 : un projet financé par un fonds européen dans le cadre du programme «Care and Living in Community». Ce projet comprend 34 logements, une maison de naissance et de mourance. Plusieurs partenaires en assureront la réussite, Angela D, Pass'Agés, Diogènes, le CPAS de Forest et le CLTB. Logement pour Tous prendra 19 logements en gestion.

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, le CLTB répond à un appel à projets de l'Union européenne et est choisi parmi de nombreux autres en raison de son originalité. Il s'agit du projet «Calico»- Care and Living in Community – rue du Delta à Forest. 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 en 2019. Cela permettra aux propriétaires de bénéficier d'un taux de TVA réduit à 12 %.

Structuration

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

Nous allons profiter de ces partenariats pour répondre à certaines actions du PUL (Plan Urgence Logement) mis en place par la RBC, comme la recherche de 400 logements pour des sans-abri.

Parc immobilier : nous désirons effectuer une cartographie de notre parc, anticiper les fins de mandat, analyser les possibilités d'installation d'équipements permettant de limiter la consommation de ressources et d'énergie telle l'installation de panneaux photovoltaïques.

2030 : PERSPECTIVES À LONG TERME

Nous ne pourrions évaluer la réussite des grands projets immobiliers Central Gardens et Etangs, que dans 3 à 5 ans. Il s'avère 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 devant, avant tout, s'approprier le lieu et leur nouveau quartier !

« Croissance et maturité » : la Région de Bruxelles Capitale nous a renouvelé sa confiance et notre agrément pour cinq ans. De plus, elle nous a accordé une augmentation du parc de 150 logements avec un maximum de 950 logements. Néanmoins, le budget de la Région limitera la croissance globale des logements des AIS à 2.500 entre 2020 et 2024 et les engagements déjà pris par les AIS s'élèvent déjà à plus de 1800 logements. En pratique, 700 nouveaux logements pourraient être pris

en gestion pour les trois prochaines années, soit +/- 10 logements/an /AIS en supplément des mandats déjà signés. Nous nous concentrerons sur des logements de grande taille, 3 chambres et plus.

À la suite de cette limitation de la croissance, le cabinet des Affaires sociales et de la Santé a décidé de financer 400 logements AIS pour le public des sans-abris. Logement Pour Tous essaiera de participer à cette action en prenant 20 à 25 logements par année pour 2020 et 2021. Ces logements seront principalement des logements de petite taille (studio ou une chambre).

« Nos balises »

Nous désirons :

- que la majorité des logements de notre parc restent des logements ayant au moins 20 ans,
- continuer de répondre aux besoins de tous, à savoir d'offrir au moins 10% de logement de transit et des projets de logements solidaires,
- 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, le CLTB, SOHONET, et la mise en place de la coopérative «Common Ground». Nous analysons la mise en place d'une gestion commune des candidats pour les AIS.

Continuer à maximiser la mise en place de synergies entre AIS, avec d'autres associations (RBDH, Sohonet...) dont nous sommes membres ou dans lesquelles nous avons un mandat d'administrateur.

DES LOGEMENTS

LE LOGEMENT NEUF : POUR OU CONTRE ?

Un débat a lieu concernant les grands projets et le logements neufs. Soyons nuancés !

Pour rappel, 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,
- l'accès à des primes majorées pour des travaux : rénovation, énergie et embellissement de façade.

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 tout le territoire de la Région. La réduction du taux de TVA sur les biens neufs ne doit pas mettre à mal ce modèle mais le compléter. Nous avons renforcé l'équipe technique afin de pouvoir aider, en collaboration avec Rénovassistance, les propriétaires à rénover leurs immeubles.

Le neuf offre les avantages suivants :

- logements avec une bonne performance énergétique,
- facilités en matière d'éducation au logement (ex. même chaudière dans tous les logements)
- accessibilité plus grande (ascenseurs...)
- peut être une source de liens sociaux forte...ou pas.

Et présente les désavantages/risques suivants :

- les logements "basse énergie" ou passifs sont sujets à « des maladies de jeunesse » et nécessitent de la part des habitants des comportements adaptés,
- 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 peut être divisé en trois catégories :

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

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

Désavantages : concentration des fins 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 des fins de mandat dans le temps.

Désavantages : 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 difficiles les décisions rapides d'investissement, peu ou pas de mixité sociale et/ou de fonction dans les immeubles.

- **Nouveaux** biens faisant partie de promotion qui peuvent nous être confiés à la pièce, le plus souvent par un intermédiaire, (Ex. Agence immobilière ou cellule "Capteur de Logement de l'Ilot).

Avantages : diversification des investisseurs, étalement des fins de mandat, mixité sociale.

Désavantages : contrôle limité de l'AIS sur la communication vis-à-vis des propriétaires, intérêt court terme du promoteur, intérêt parfois purement financier des investisseurs.

Des projets

QUATRE VENTS

En 2015, Logement pour tous a obtenu un appel à projet visant au développement du logement intergénérationnel en Région de Bruxelles-Capitale. Ce projet est articulé autour du travail de 4 associations partenaires.

Renovassistace s'est occupé de rénover en profondeur et de mettre à disposition le bâtiment composé anciennement de 2 immeubles mitoyens appartenant à la commune de Molenbeek-St-Jean visant à les reconvertir en logements, ce pourquoi ils ont été séduits par le projet porté par Renovassistace. En effet, la rénovation du vieux bâti bruxellois est le core business de cette association. Cet immeuble comportera 6 logements : aux étages, des logements 2 et 4 chambres pour des familles. Au rez-de-chaussée, 1 logement occupé par une personne âgée et un studio occupé par un jeune pour garantir le caractère intergénérationnel. Une salle communautaire ainsi qu'un jardin collectif sont également prévus afin de favoriser la cohésion sociale et une ouverture au quartier. Chaque ménage dispose ainsi de son intimité et espace privatif tout en bénéficiant d'espaces destinés à une vie communautaire.

Logement pour Tous, porteur du projet auprès de la Région, s'est donc engagé à le coordonner et à en assurer la gestion locative une fois les travaux terminés. L'objectif est de pérenniser ce projet à travers un comité d'habitants, premièrement soutenu par les partenaires et ensuite rendu autonome au terme du projet.

L'ASBL Convivial a été choisie pour identifier parmi son public, des ménages représentant une diversité d'âge ou d'origine et qui seraient motivés à s'inscrire dans un projet d'habitat intergénérationnel et solidaire. Convivial assure donc l'accompagnement individuel et collectif des locataires en amont et tout au long de leur prise en location.

L'ASBL La Rue, association reconnue comme œuvrant à l'insertion par le logement, développe une démarche d'éducation permanente par un travail local de proximité. Elle a été choisie pour assurer l'ancrage du projet au sein du quartier du Vieux Molenbeek : notamment par l'animation et le développement du projet de jardin collectif et en assurant une ouverture au quartier.



L'idée principale était d'impliquer les habitants dès le départ, dans la conception et le développement du projet afin d'assurer un mode de vie basé sur la solidarité intergénérationnelle. L'objectif pour Convivial, en amont de la prise en location, était d'établir des rencontres régulières pour créer un climat relationnel positif et de discuter de thématiques avec les locataires touchant au vivre ensemble (solidarité, entraide, gestion des espaces communs,...). A cette fin, un règlement d'ordre intérieur ainsi qu'une charte seront établis par les habitants, avec le soutien de Convivial.

L'entrée des locataires était initialement prévue en 2018. Malheureusement, ce projet a fait l'objet de multiples imprévus et retards de chantier. Après de grosses difficultés liées à la pollution des sols, ce sont ensuite la méréule et l'amiante qui ont été découverts en cours de chantier, de sorte que celui-ci n'a pu effectivement commencer qu'au mois de septembre 2018, avec en ligne de mire une entrée des locataires courant 2020 (mars, puis reporté à juillet 2020 après découverte des 2 substances toxiques).

Ainsi, dès 2019 et jusque début 2020, Convivial a organisé 6 rencontres avec les futurs occupants préalablement identifiés et contactés, de manière à les impliquer dès le départ du projet et de créer une dynamique participative. Déjà, les retards de chantier ont eu pour effet, pour les partenaires, d'avancer quelque peu dans le flou concernant le calendrier du projet. Le jeune identifié pour le projet s'est entretemps désisté et un nouveau ménage "jeune" a dû être trouvé. Le ROI et une première ébauche de charte ont toutefois pu être élaborés et une première visite de chantier a pu être faite en tout début d'année 2020.

4 réunions des partenaires ont également pu être organisés afin d'échanger sur l'évolution du chantier et sur le volet administratif du projet (convention de partenariat, division du subside entre Convivial et La Rue).

Ensuite, la crise COVID est passée par là, ayant eu pour effet de bloquer le chantier mais aussi les réunions en présentiel avec nos futurs locataires durant de longs mois. Le chantier a été une nouvelle fois reporté au mois de décembre 2020 mais c'était sans compter sur un nouvel arrêt de chantier en septembre 2020 causé par des cas de contamination au COVID19. Pour maintenir la cohésion et la motivation du groupe mais aussi pour soutenir les locataires dans le cadre de leurs négociations avec leurs propriétaires respectifs, des réunions via Zoom ont été relancées par Convivial et une dernière visite de chantier a eu lieu le 30 septembre 2020.

Depuis novembre 2020, La Rue a initié le projet de jardin collectif en assurant une permanence sur place tous les mercredi après-midi afin de préparer le jardin (construction des bacs, du compost,...), de budgétiser les besoins auprès de Renovassistance, de prévoir des rencontres informelles entre habitants et de débiter la communication d'ouverture au quartier.

Les locataires ont enfin pu entrer in extremis dans leur logement en février 2021 et le projet a finalement pu débiter, avec un retard non négligeable, ayant pour conséquence un temps très court couvert par le subside pour autonomiser ce projet. Le COVID, toujours présent, continue de mettre à mal l'organisation d'activités en présentiel et en nombre. Le projet se co-construit et s'ajuste en permanence.



CALICO ET LE CLTB

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, le CLTB répond à un appel à projets de l'Union européenne et est choisi parmi de nombreux autres en raison de son originalité. Il s'agit du projet «Calico»- Care and Living in Community – rue du Delta à Forest. Il regroupe 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 dont 19 seront gérés par Logement pour Tous

Les entrées d'occupants sont prévues pour le printemps 2021. Il s'agit d'un habitat avec des espaces communs réservés aux occupants et à des associations du quartier. L'implication des habitants sera plus importante que dans d'autres immeubles du CLTB. Pour l'ensemble du projet, les valeurs d'entraide, d'égalité de genre et de soin aux personnes sont fondamentales.

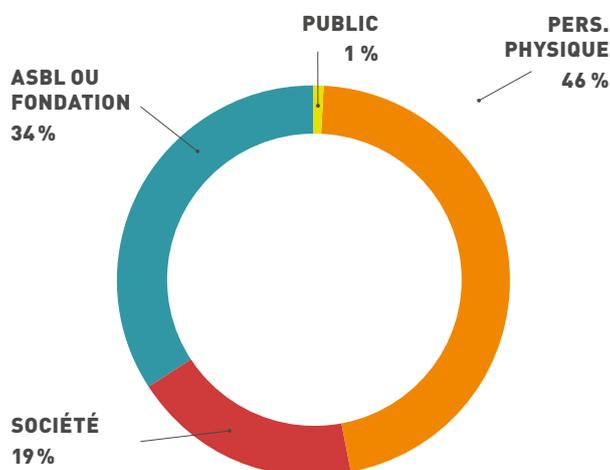
Nous avons commencé avec les différents partenaires à rédiger les conventions de collaboration qui devraient être finalisées début 2021. Dans ce cadre, nous insistons pour que les occupants soient suivis par un service social vers lequel nous pouvons nous retourner en cas de difficultés majeures (Loyer impayé, troubles de voisinage récurrents, occupation catastrophique du logement et/ou des communs).

Quatre conventions d'occupation multipartites doivent être signées avec :

- Le CPAS de Forest pour les 2 logements «Housing First» en collaboration avec l'ASBL Diogènes ;
- Le CLTB pour les 4 logements «senior» ;
- Angela.D pour les 10 logements réservés à des femmes ;
- Pass-ages pour leurs 3 logements.

RÉPARTITION DE NOS PROPRIÉTAIRES

% de logements par type de propriétaires



Le tableau ci-dessous permet de montrer la diversité importante des propriétaires.

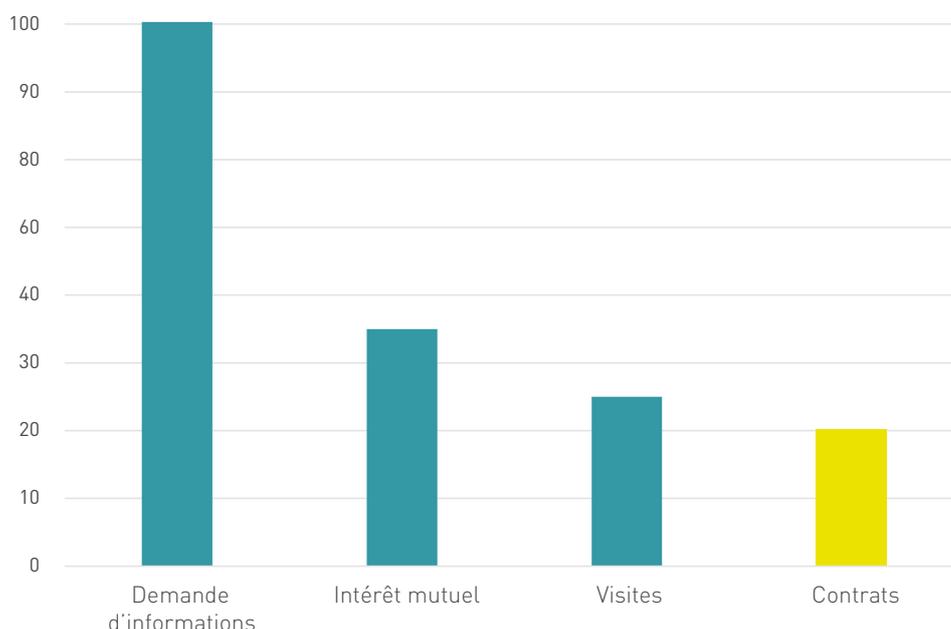
CATÉGORIE DE PROPRIÉTAIRE	NBR. PROPRIÉTAIRES	% DU PARC
< 10 logements	259	57%
> 10 logements	8	26%
Renovassistance, partenaire historique	1	17%

De la demande à la signature

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

- Nous ne prenons plus de logements qui ne pourront pas remplir nos exigences de qualité (Ex. Etrimo – logements des années 1970 très mal isolés dans de grosses copropriétés)
- Pour des propositions de logements neufs par des promoteurs, nous désirons une répartition mieux équilibrée du type de logement en nombre de chambres, un bail de 25 ans minimum et l'accessibilité à 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 2020. Certains d'entre eux sont de grande envergure, le plus souvent en partenariat avec Renovassistance. De tels chantiers courent souvent sur deux années.

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 façade et de prime « énergie »**.

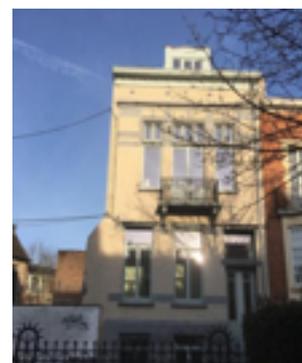
La crise du Covid a compliqué fortement les demandes et le suivi des dossiers de prime.

Logements mis en location en 2020 et engagements

Au 31 décembre 2020, **777 logements** sont disponibles à la location, soit une augmentation nette de 138 logements dont 47 logements neufs et 6 logements existants ou rénovés desquels il faut retrancher 7 logements dont le mandat n'a pas été renouvelé.

Rénovassistance

Nous avons inauguré un nouvel immeuble de 2 logements rénovés par Renovassistance et situés rue Godefroid de Bouillon à Saint Josse.



Le tableau ci-dessous montre la diversité en type de logements et localisation des immeubles qui ont été ou seront rénovés par Renovassistance afin de nous être confiés.

RENOVASSISTANCE	2020	2021	2022	2023	studio	1ch	2ch	3ch
TOTAL	2	10	15	11	2	15	16	6
Boulevard Van Haelen, Forest						1	1	1
Rue des Quatre vents, Molenbeek		6			1	1	2	
Rue Godefroid de Bouillon, Saint-Josse		2				1	1	
Itterbeek, Anderlecht		4				1	3	
Rue Dieudonné, Laeken		1						
Avenue Dailly, Schaerbeek			3				2	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			1	1	1
Rue de la Mutualité, Bruxelles				1				1
Rue de Anethan, Schaerbeek				2		1	1	
Brandt Witlock, Woluwé-Saint-Lambert				6		6		

Immeubles en cours de rénovation.



Dieudonné Lefèvre



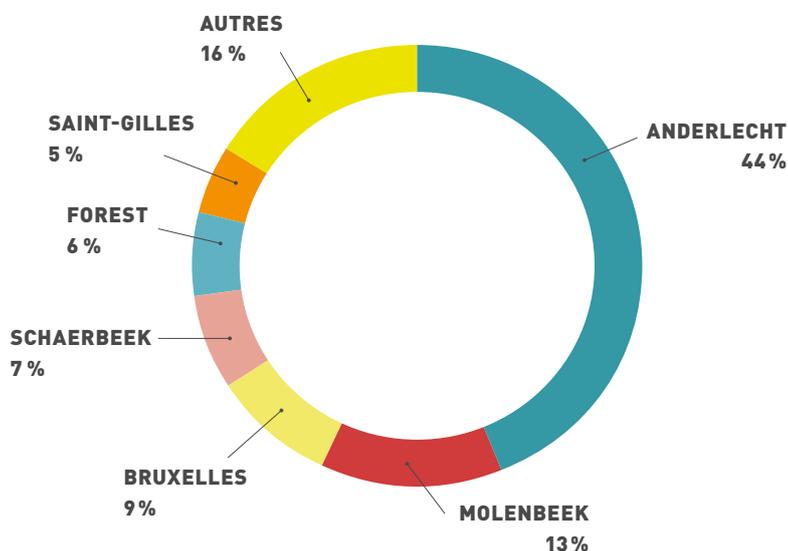
Dailly



Huart-Hamoir

Répartition de nos logements

Répartition géographique de nos logements



Près de deux tiers de nos logements se situent dans deux communes, Anderlecht et Molenbeek.

COMMUNE	% DE LOGEMENTS	% DE LA POPULATION BRUXELLOISE
ANDERLECHT	44%	10%
MOLENBEEK	13%	8%
BRUXELLES	9%	15%
SCHAERBEEK	7%	11%
FOREST	5%	5%
SAINT GILES	5%	4%
AUTRES	16%	47%

Si nous comparons le % de nos logements au % de la population bruxelloise, nous observons deux différences importantes :

- 4 fois plus de logements à Anderlecht par rapport à la population
- 3 fois moins de logements dans « les autres communes » par rapport à la population.

Cependant, la répartition des logements ne doit pas être une fin en soi.

Nous constatons :

- que la très grande majorité de nos candidats apprécie les communes d Anderlecht et Molenbeek,
- que les refus sont plus liés à la typologie du logement (ex. pas de cuisine séparée) ou à un quartier spécifique.



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 envoyées 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 demandes de candidature. Les locataires sont choisis selon l'ordre chronologique d'inscription, et en fonction de l'adéquation de la taille du logement à la composition de ménage ainsi que des critères de restriction que le candidat s'est fixé. (Ex. communes, cuisine américaine...). Le règlement d'attribution est disponible sur notre site et validé par la Région de Bruxelles Capitale.
- Pour les logements dit « de transit » individuels ou communautaires, lorsqu'un logement se libère pour un service social, ce dernier choisit le locataire en fonction de l'urgence de relogement de la personne.

Analyse des candidatures classiques

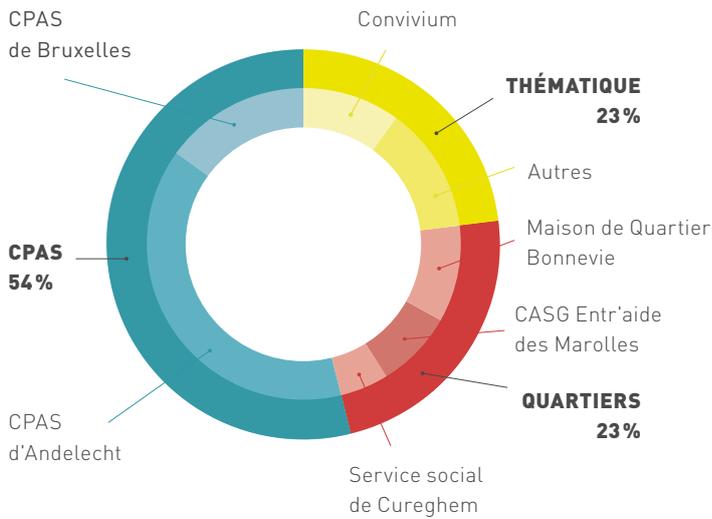
En ce qui concerne la liste des candidatures classiques, depuis quelques années, nous observons une relative stabilité du nombre de candidatures qui s'élève à +/-1.000 avec 20 à 30% de nouvelles candidatures et 20 à 30% d'annulations.

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

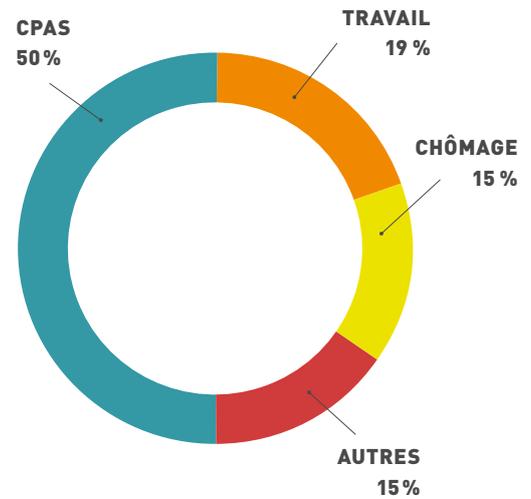
55% des candidatures proviennent de nos deux CPAS partenaires de Bruxelles et d'Anderlecht.

50% des candidats ont des revenus du CPAS et un peu moins de 20% ont des revenus liés à un emploi.

Candidats par partenaire

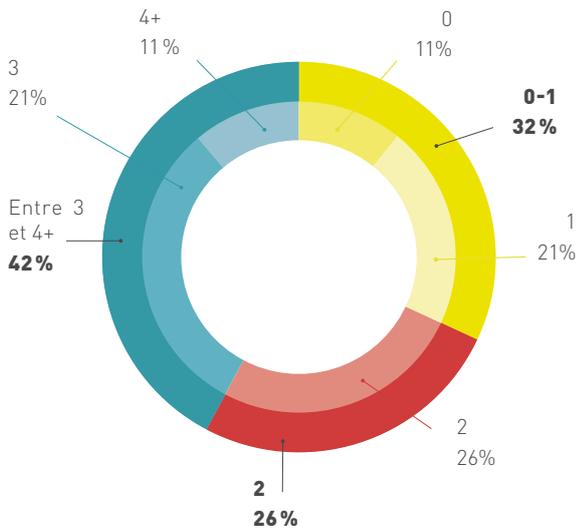


Type de revenus

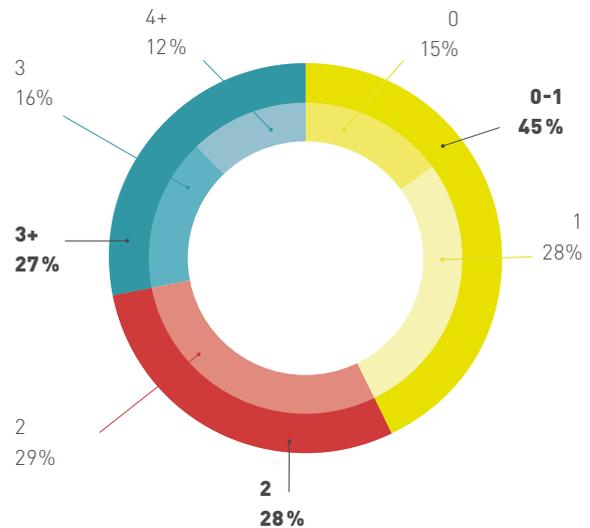


Nous manquons de logements de grande taille composés de 3 chambres et plus, déficit de près de 10%, pour répondre à la demande. La demande relative aux grands logements est passée de 36% en 2019 à 42% en 2020 soit une augmentation de 6% liée au fait que le projet “Central Gardens” était majoritairement constitué de logements avec une et deux chambre(s).

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. **Nous pouvons cependant constater une diminution importantes des temps d'attente de toutes les catégories grâce aux grands projets et mutations qui ont permis de libérer certains grands logements pour de nouveaux locataires.**

CANDIDATS ENTRANTS/TEMPS D'ATTENTE (ANNÉES)	2020	2019
0-1 ch	1,5	2
2 ch	2,6	3,5
3 ch+	5	8

Mouvements en 2020

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

Nous observons une croissance très importante de tous les types de mouvements à l'origine d'une augmentation importante de la charge de travail de + de 50%.

Concernant les sorties, il faut distinguer les sorties liées

- à des contrats de transit dont la durée moyenne d'hébergement est de +/- 1 an générant des flux importants de mouvement ;
- à des baux classiques dont les sorties sont de +/- 10% par an sur l'ensemble des locataires.

MOUVEMENTS DE LOCATAIRES		CLASSIQUE	TRANSIT	TOTAL	COMPARAISON 2020/2019	% AU PARC DE LOGEMENTS
EXTERNE	Net (E-S)	89	18	107	+110%	16%
	Externe: Entrée (E)	148	56	204	+67%	31%
	Sortie (S)	-59	-38	-97	+37%	-15%
INTERNE	Mutation (M)	47	3	50	+35%	8%
CHARGE DE TRAVAIL	Mise en location (E+M)	195	59	254	+60%	
	Etat des lieux (E+2M+S)	301	100	401	+221%	

Les glissements correspondent au passage d'une convention de transit à un bail de location sans déménagement soit à une « sédentarisation » du locataire .

Les mutations, un ménage sur douze à déménagé à l'intérieur de notre parc !

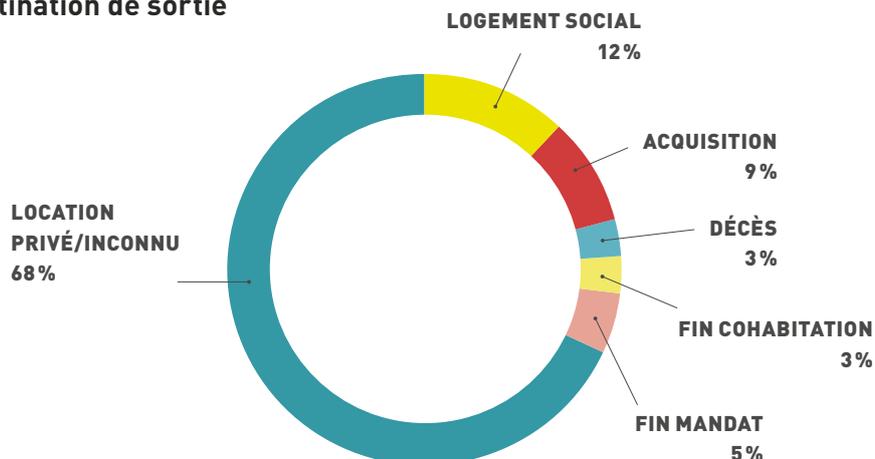
Ces mutations sont liées :

- À l'inadéquation du logement par rapport à la taille du ménage. La famille s'agrandit ou les enfants plus âgés prennent leur autonomie ;
- Aux problèmes de mobilité ;
- A la 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,
- Au passage d'un logement d'un habitat solidaire à un logement individuel.

Nous avons profité de l'augmentation du nombre de logements mis en location pour effectuer un nombre plus important de mutations par rapport aux années précédentes.

Le tableau ci-dessous reprend le type de sortie.

Raison / destination de sortie



Concernant les transits, l'analyse des habitants en transit montre qu'environ 1/3 des personnes restent chez Logement Pour Tous jusqu'en fin de convention d'hébergement.

Analyse des locations classiques

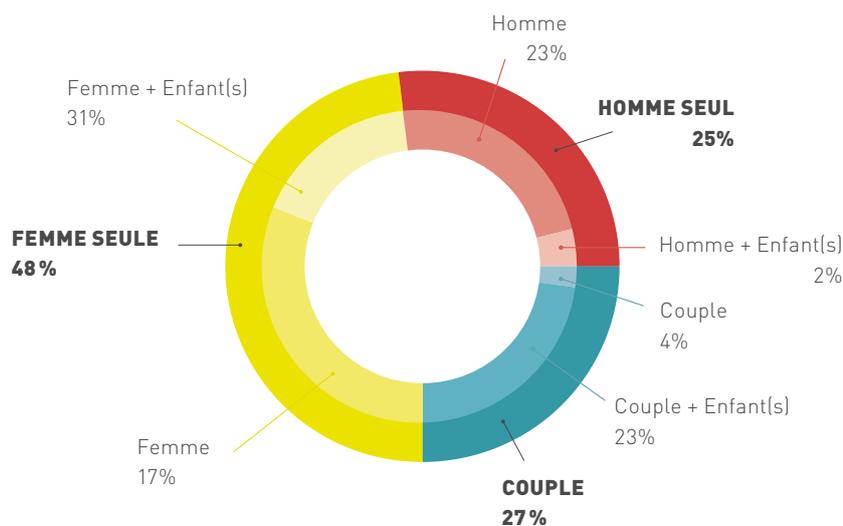
Les répartitions par type de famille restent stables.

Nos locataires sont constitués essentiellement de :

75 % de ménages monoparentaux dont 90% de femmes seules avec enfant(s).

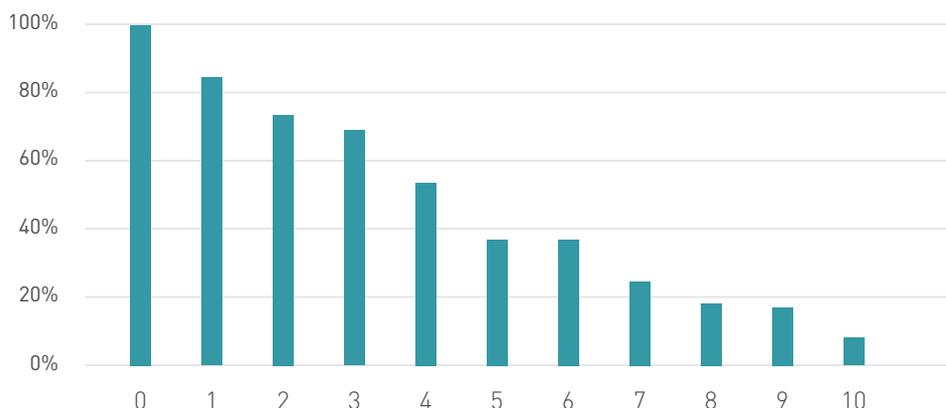
50% de femmes seules dont 65% ont les enfants à charge.

40% de personnes sans enfant.



Nous constatons le départ de +/- 10% des locataires chaque année. Les personnes âgées et les grandes familles restent plus longtemps. A titre d'exemple, en moyenne 60% des locataires sont encore présents dans leur logement après 5 ans. Nous pouvons constater que les ménages les plus « sédentaires » sont les ménages avec de grandes familles (3 chambres et plus) et les personnes âgées.

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



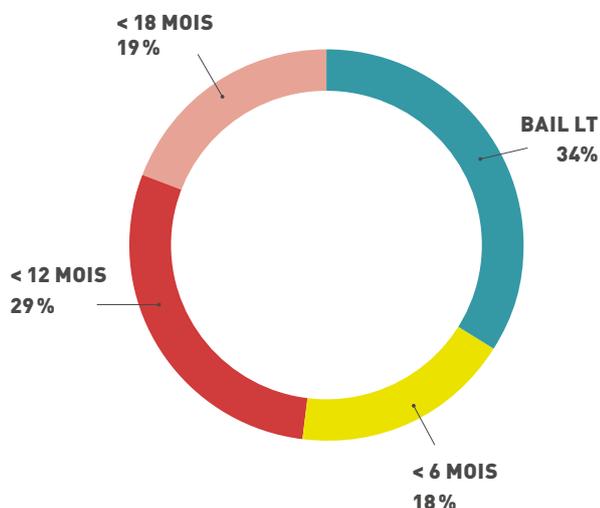
Analyse des locations de transit

Les graphiques suivants doivent être analysés prudemment et ne permettent pas de juger du « succès » d'un logement de transit. En effet, les transits sont limités à 18 mois et n'offrent pas toujours la possibilité de « glisser » vers un bail long terme.

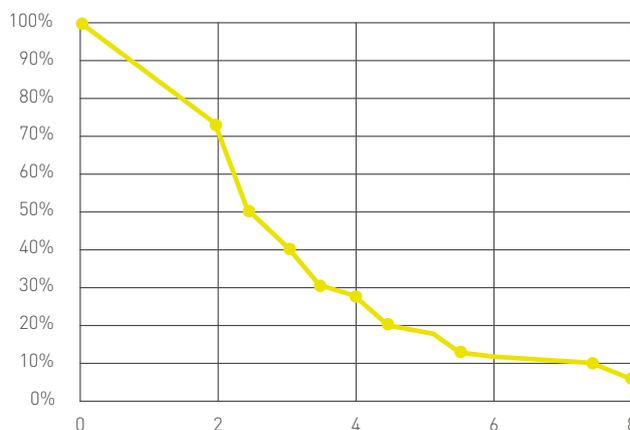
Cependant, nous pouvons remarquer que :

- les locataires en transit qui restent moins de six mois soit près de 20%, n'ont pas pu s'adapter à leur logement ou à leur environnement et n'ont probablement pas trouvé de logement adéquat à l'extérieur,
- les locataires qui glissent vers un bail long terme restent en moyenne 4 ans en plus des 18 mois de transit dans leur logement, 10% sont encore présents après 8 ans.

Parcours des personnes entrant en transit (sur base de 548 locataires)



Durée de résidences en années des "transits" après glissement en bail LT



LE SUIVI COLLECTIF AU SEIN DES IMMEUBLES

En fonction de la demande et des besoins, nous organisons des réunions rassemblant les locataires d'un même immeuble afin d'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.

LECLERCQ à Forest - 10 logements

Ce bâtiment passif a été 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. Pour sa gestion, une collaboration a été développée avec la Maison du Quartier « Une Maison en Plus » située en face du bâtiment, 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- 21 logements

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 de 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- 24 logements

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...

LES « GRANDS PROJETS » CENTRAL GARDENS, LE DOMAINE DES ÉTANGS...

Deux projets et deux expériences différentes et pleines de potentialités.

L'intégration des Grands Projets dans leur quartier.

Si la vie communautaire dans ces projets est importante, l'ouverture sur le quartier est aussi un défi et surtout une opportunité. Central Gardens, situé dans un quartier résidentiel, a pris la place d'un terrain arboré et sauvage. Il a perturbé un équilibre et est actuellement considéré comme une menace par les voisins mais avec une maison de quartier dynamique. Le projet Etangs est situé près d'un immeuble avec des étudiants...

Nous avons eu des rencontres avec des représentants de la commune d'Anderlecht. Une première avec le premier échevin, aussi échevin de la participation et une deuxième sur place avec l'échevin du logement et son conseiller.

Le CPAS d'Anderlecht est aussi notre partenaire le plus important en ce qui concerne les candidatures classiques. Nous désirons aussi que les locataires de notre parc habitent le quartier Scheut ou les environs, puissent profiter des ressources de Central Gardens. Nous avons déjà mis en place des permanences supplémentaires dans nos locaux communautaires dans ces deux ensembles.

Central Gardens dans le quartier de Scheut à Anderlecht, 133 logements, maximum 4 étages.

Ce projet qui a été livré par phases sur une période de plus d'un an, a obligé les habitants à subir les désagréments d'un chantier à proximité.

En décembre 2019, 40 ménages avaient pris possession de leur logement avec de multiples problèmes (ascenseurs, chauffages...). À partir du mois de mai 2020, en plein confinement, 45 nouveaux locataires se sont installés dans un deuxième bloc. Au vu de la crise sanitaire, LPT a mis en place un planning pour les signatures des baux, les états des lieux d'entrée et les déménagements afin d'éviter un rassemblement de plusieurs personnes sur le site. Les deux dernières mises en location dans les deux derniers blocs ont commencé respectivement aux mois de septembre et décembre.

Ces nombreux problèmes de jeunesse qui nous ont obligé à faire appel à deux ressources/consultants externes, merci à Yves et Didier qui ont permis d'assurer un suivi du projet dans l'intérêt des locataires mais aussi des propriétaires. Nous avons dû interpellé ces propriétaires, plus de 100, afin de mettre en place un dialogue constructif avec le promoteur sur base de conférences téléphoniques hebdomadaires.



Ces réunions nous ont permis, entre autres :

- de trouver des solutions à des problèmes liés au sol en béton lissé, mais cela nous a obligé à déménager temporairement 70 locataires;
- de résoudre les problèmes d'ascenseur;
- d'obtenir une plaine de jeux.

Nous avons acquis un appartement que nous mettons à disposition des locataires afin de favoriser la vie en commun grâce à des activités et des rencontres à leur initiative.

Certains habitants se sont montrés toujours présents et disponibles pour résoudre différents problèmes (ex. ascenseurs, incendies...). Nous tenons à remercier particulièrement Monsieur Verhoeven.

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.





Equipe de nettoyage

La gestion des déchets est un enjeu majeur des grands projets. 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 leurs méthodes de conception, d'animation et de programmation au bénéfice des habitants a été choisi comme partenaire afin de sensibiliser les habitants à la prévention et à la gestion des déchets. Merci à Camille et Cléa, qui ont fait preuve de souplesse, résilience et créativité. Dès le début du mois de mars et durant la période de juillet à octobre, l'ERU a organisé plusieurs activités autour du tri, du recyclage et de la réutilisation. Une donnerie

a d'ailleurs été mise en place dans le local communautaire, que les locataires ont nommé «COSMOS». Ces derniers peuvent y déposer les objets (vêtements, jouets, livres, etc.) qu'ils n'utilisent plus et emporter ceux dont ils ont besoin.

C'est dans le but de favoriser une bonne communication entre LPT et les locataires ainsi qu'entre les locataires eux-mêmes, que l'idée des personnes-relais ou ambassadeurs a été lancée. Ce sont des locataires de Central Gardens qui récolteraient les informations, les propositions et les relayeraient dans les deux sens. Ces personnes disposeraient des clefs du local Cosmos et pourraient solutionner certains problèmes. Une réunion entre le directeur et les futures personnes-relais a été organisée et de nombreuses propositions intéressantes ont été émises.





Domaine des Etangs, près de l'hôpital Erasme, 163 logements, (33 à Logements Pour Tous), max. 7 étages.

Le projet du «Domaine des Etangs» nous a été proposé en 2018 par INCLUSIO SCA. Ils prévoyaient de reprendre un projet de construction immobilière de 163 appartements de haut standing laissé à l'abandon. Visant la mixité, ce projet comprend une aile de 57 appartements vendus à des propriétaires alors que le reste des logements, de tailles variables (1-2-3 chambres), est mis en gestion pour 27 ans auprès de 3 Agences immobilières sociales (MAIS-BAITA-LPT). Une telle concentration d'opérateurs AIS est une première dans le secteur et nous espérons qu'elle portera ses fruits pour améliorer les synergies et instaurer de bonnes pratiques. Au rez-de-chaussée, des espaces commerciaux ainsi qu'un jardin sont prévus afin de faire de ce nouveau quartier en pleine expansion proche du ring, un lieu agréable à vivre.

Alors que tout était prévu pour une entrée au 1er mai, le COVID est passé par là et a reporté l'entrée de tous les locataires au 1er juillet. Heureusement, la plupart des candidats locataires ont pu s'adapter et demander à leurs propriétaires respectifs de prolonger leur occupation malgré, pour certains d'entre eux, la remise d'un préavis.

L'équipe a dû s'adapter, tout au long du processus, aux nouvelles mesures COVID : limitation du nombre de personnes lors des visites, remise des clés en extérieur, envoi des baux à distance pour les personnes en mutation... Afin d'éviter de rester longtemps ensemble dans les mêmes pièces, les états des lieux ont dû être réalisés plus rapidement qu'à l'ordinaire, ce qui nous a posé des difficultés en termes d'éducation au logement. Quelques mois plus tard, nous nous sommes rendu compte que beaucoup de thermostats n'étaient pas correctement réglés faute d'explication à l'entrée.

L'entrée dans le projet «Domaine des Etangs» s'est déroulée sans heurt majeur. Nous avons pu compter sur le suivi technique assuré par une personne de référence à Inclusio, qui renvoyait directement tous les problèmes techniques de jeunesse à l'entrepreneur. Les locataires sont très contents de la qualité du logement ainsi que des aménagements et des espaces extérieurs (jardin, conteneurs semi

enterrés et fermant à clef, parking fermé avec badges, locaux vélos, buanderie en sous-sol...). Il s'agit de points positifs à retenir pour de futurs grands projets de ce type.

Par la suite, nous avons convenu avec Inclusio la mise à disposition gratuite pendant 3 ans d'un local au rez-de-chaussée initialement destiné à un usage commercial. Ceci afin d'aménager une salle communautaire et un lieu d'accueil pour les locataires AIS ou privé, qui sera aussi ouverte au quartier. En échange, Logement pour Tous a prévu d'aménager cet espace mis à disposition CASCO (état de gros œuvre fermé). Ces travaux devraient se terminer au cours du 1^{er} trimestre 2021, période après laquelle nous espérons lancer les premières activités.

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, femmes victimes de violence intrafamiliale...

Dans un appartement ou une maison, plusieurs locataires disposent chacun.e de leur chambre et signent des contrats individuels. Ils partagent les espaces communs tels 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 du bien 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 que 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 psychiquement.

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.

Nouvelles collaborations

D'une façon générale, des évaluations de ces différentes collaborations doivent être faites régulièrement afin d'une part de 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. En effet, la sortie de prison et la recherche de logement peuvent s'avérer très compliquées lorsqu'il s'agit de personnes isolées et non soutenues par un milieu d'accueil. Afin d'éviter l'exclusion et l'errance à la sortie de prison, les AIS apparaissent alors comme une solution particulièrement adaptée : des ex-détenus se retrouvent en réalité déjà dans notre parc sans être identifiés comme tels, et connaissent les mêmes problématiques multifactorielles auxquelles nous avons l'habitude d'être confrontés avec certains de nos autres publics (ex : santé mentale, toxicomanie...).

En effet, début 2020, un premier projet de logement avec **l'ASBL Rizome** – Service d'Aide Aux Justiciables

- proposant un accompagnement spécifique au logement, a pu voir le jour. Si les AIS peuvent a priori être réticentes à ce public particulier en raison de la date incertaine de leur libération, des conditions de sortie imposées par le tribunal d'application des peines, des difficultés administratives mais aussi par leur évidente fragilité et le risque de récidive, ces craintes ont rapidement pu être apaisées par un cadre clair et défini dans lequel cette nouvelle collaboration a pu démarrer sereinement. En fin d'année 2020, un nouveau projet pur de transit a également vu le jour par suite de la captation d'un studio par Rizome-Bxl mis en gestion auprès de notre AIS. Cette collaboration tend à s'étendre pour le futur : la convention de collaboration prévoyant dans la mesure du possible, la réservation de 2 logements par an à ce type de public. Nous avons, depuis lors, été contactés par d'autres associations actives au sein des prisons mais attendons de prendre du recul sur ces premières expériences avec Rizome-Bxl avant d'ouvrir d'autres possibilités.

Dans le cadre du projet **Calico** avec le CLTB précédemment décrit, nous travaillons à la rédaction des conventions de collaboration avec l'association **Angela.D** qui travaille sur les questions de genre liées au logement durable, le **CPAS de Forest** et **Diogènes** pour deux « Housing First », l'association « Pass'Âges » regroupant des bénévoles souhaitant développer la richesse d'un vivre ensemble harmonieux où la qualité de liens, de présence et d'accompagnement est au cœur de tous nos passages de vie tels la naissance et la fin de vie et le **CLTB** offrant des logements à la location pour des 55 +.

ASSOCIATIONS	THÈMES	SERVICES ACCOMPAGNANTS	NBRE DE LOGEMENT
CLTB	Locatifs + 55 ans	CPAS 1190	4
Angela.D	Genre – femmes	CPAS 1190	10
Pass âges		CPAS 1190	3
CPAS 1190	Housing first -	Diogènes	2

Vous pouvez retrouver le tableau des partenaires en annexe.

ÉDUCATION 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 des parties communes 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 2020

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.

D'une part, l'augmentation importante du parc a généré un surcroît de travail pour la personne en charge de cette tâche également responsable des états des lieux d'entrée et du travail administratif qui en découle. D'autre part, les mesures sanitaires imposées face à la crise COVID ont contribué à limiter les visites au domicile des locataires.

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 thermique et/ou acoustique pour lesquels les travaux de rénovation sont difficilement envisageables.

Nous souhaitons également limiter la prise en gestion de logements mal isolés, source de problème d'humidité quand les locataires n'adaptent pas leur comportement et ne cherchent pas à réduire leur production de vapeur d'eau.



LE SUIVI TECHNIQUE

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 le respect des délais d'exécution et les budgets. 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 différentes natures (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 efficace de trois ouvriers effectue les petites réparations et les rafraichissements entre deux locations. Cela nous permet d'agir rapidement et à coût raisonnable.

En 2020, nous avons décidé d'externaliser le nettoyage de nos immeubles.

En effet, cela permet d'une part, de mieux répondre à la demande qui peut être variable et d'autre part, de ne pas dépendre d'absences liées à des congés de maladie ou autre, d'une équipe qui ne comportait que deux personnes.

Nous pouvons diviser les interventions en :

Interventions lors du départ d'un locataire

En 2020, Logement Pour Tous a procédé à près de 150 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 et d'éviter la prolongation des vides locatifs.

Interventions pendant la période de location

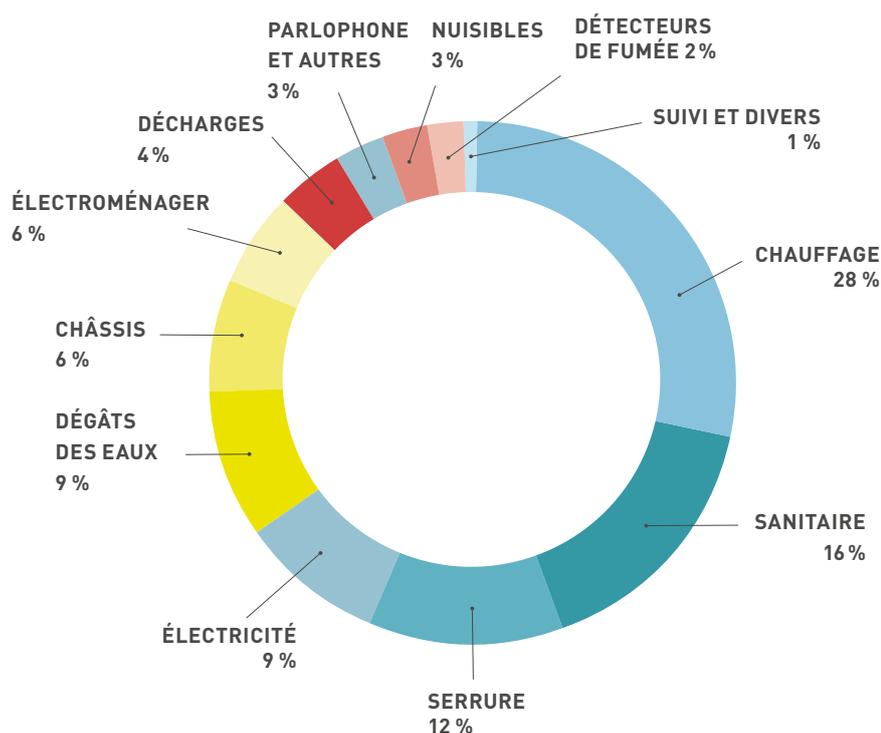
En 2020, le nombre d'interventions s'est monté à près de 1500 incidents ce qui représente +/-7 interventions par jour ouvrable. Ce nombre est près de 25% inférieur à 2019 qui était une année exceptionnelle. Il est 10% supérieur à 2018.

Ce sont en général les locataires qui nous signalent un problème dans leur logement. Nous tentons de les responsabiliser un maximum face aux petits soucis techniques dont la résolution pourrait leur incomber, tel 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€ (à vérifier Frédéric).

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

Type d'interventions





VIE DE L'ÉQUIPE

LISTE DU PERSONNEL EN 2020

ADMINISTRATIF

Frédéric Doperé	Responsable administratif
Jalila Moussafir	Assistante administrative
Habiba Taghli	Assistante administrative

TECHNIQUE

Daniel Tuset-Perez	Responsable technique
Olivier Vandentempel	Gestionnaire technique / éducation au logement
Alexei Gourine	Architecte – Responsable projets
Fred Lambin	Chargé de projets prospection et suivi de chantiers-parti en novembre 2020
Noémi Vankeerberghen	Chargée de projets prospection et suivi de chantiers
José Cinter	Ouvrier parti en août 2020
Volodymyr Berezniuk	Ouvrier
Abdenour Farhi	Ouvrier
Mohamed El Moqaddam	Ouvrier
Idalina Oliveira-Da Silva	Concierge itinérante partie en juillet 2020
Thierno Diallo	Concierge itinérant parti en juillet 2020

GESTION LOCATIVE

Ann Deneff	Responsable gestion locative
Margaux Colinet	Gestionnaire locative partie en décembre 2020
Manon Kinkin	Gestionnaire locative
Elvira Puttevils	Gestionnaire locative
Laetitia Degomme	Gestionnaire locative partie en janvier 2020
Marine Jacquemin	Gestionnaire locative
Lola Thérache	Gestionnaire locative
Félicité Kanyange	Gestionnaire locative
Guillaume Vandercruyssen	Gestionnaire locatif
Lucille Tetu	Gestionnaire locative

PROJETS ET RENCONTRES INSPIRANTS

Peu avant l'arrivée du COVID, Marc a proposé d'inviter des intervenants extérieurs à notre asbl afin de nous présenter d'autres services et projets implantés à Bruxelles. Les objectifs sont multiples : apprendre, échanger de bonnes pratiques, réfléchir, élargir nos réseaux et nos horizons et pourquoi pas s'ouvrir à d'autres partenariats et projets futurs ?

Ces intervenants extérieurs luttent globalement contre la précarité socio-culturelle / socio-économique et contre le manque de salubrité ou d'occupation des bâtiments à Bruxelles. Leurs missions varient mais elles sont directement ou indirectement liées au droit au logement tel que repris dans la constitution.

Depuis le mois de décembre 2019, nous accueillons un intervenant toutes les deux semaines, sur le temps de midi. Les travailleurs de LPT, le CA, ainsi que le CA de Rénovassistance sont conviés sans obligations à ces présentations. Avec le COVID, nous avons dû marquer un temps de pause malgré nous, mais ces conférences reprennent via TEAMS depuis le début de l'année 2021.

Nous avons déjà eu le plaisir de rencontrer l' AIS Baïta, l' AIS « le nouveau 150 », Les petits riens, Rénovassistance, la Communa, le Community Land Trust Brussels ainsi qu' un certificateur PEB.

Merci à Lola pour l'organisation de ces rencontres.



GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE, INDISPENSABLE

SUIVI DES ASSURANCES

Deux sinistres seulement ont été déclarés à l'assurance, dont un qui n'a pas été pris en considération et le 2° qui est actuellement en cours.

SUIVI DES CRÉANCES LOCATIVES

1 - Créances locatives :

Les créances locatives comparent :

La position des créances au 31-12 / avec / le montant annuel facturé aux locataires.

	2017	2018	2019	2020
LOYER + CHARGES - RÉDUCTION (+ FRAIS GESTION)	2.774.805	3.011.578	3.391.451	3.972.897
Créances < 1 mois	17.080	20.940	25.743	31.063
Créances > 1 mois	30.403	25.671	25.210	32.045
Créances douteuses	46.403	31.563	56.997	67.990
Ratio	3,38%	2,60%	3,18%	3,30%

On constate une légère augmentation des créances qui restent un peu au-dessus des 3 %. Ce ratio n'est pas inquiétant car, malgré la légère augmentation, il reste sous contrôle.

2 - Pertes nettes :

Les « pertes nettes » sont en forte diminution ce qui est un sujet de satisfaction puisque c'était un point d'attention l'année passée et que l'objectif de réduction de ces pertes a été plus qu'atteint notamment grâce à une relance importante via des SMS et en investissant beaucoup de temps. La vigilance reste de mise pour 2021 et nous continuons nos efforts de suivi et de relance. Plusieurs pistes sont envisagées afin de nous aider à maintenir le cap tout en économisant notre énergie dans un contexte de croissance, citons par exemple le développement d'un CRM et la mise en place de domiciliations.

PERTES POUR CRÉANCES	2017	2018	2019	2020
Des réductions pour créances douteuses	-18.76	-22.309	-38.169	-36.368
Diminuées des reprises de réductions	20.934	37.150	12.735	26.782
Augmentées des créances irrécupérables	-10.080	-27.979	-16.924	-7.766
PERTES NETTES	-7.922	-13.138	-42.358	-17.352
Analyses				
Nombre de logements	440	470	540	703
		7%	15%	30%
Ratio : perte nette / logement	-18 €	-28 €	-78 €	-25 €

SUIVI DU VIDE LOCATIF

CPTE - LIBELLÉ (EN K€)	2017	2018	2019	2020
600 - Loyer Prop	2674	2912	3315	4021
603 - Vide Locatif	-36	-28	-44	-105
Perte % liée au vide locatif	-1,3%	-1,0%	-1,3%	-2,6%

En 2020, la perte liée au vide locatif est montée à 2,6%

Cette forte augmentation est liée à 2 éléments :

1-Le rattrapage dans les mutations

Nous avons profité de l'arrivée de nombreux nouveaux logements pour permettre à nos locataires de déménager dans des logements plus adaptés à leur situation familiale actualisée. Les mutations génèrent mécaniquement du vide locatif puisque, par suite des départs, il y a lieu de rafraîchir, remettre en état les logements quittés afin que les nouveaux occupants puissent bénéficier d'un logement de qualité.

2-Le COVID

La remise en état des logements a pris du retard avec le COVID et les mesures sanitaires qui l'accompagnent ce qui a prolongé le vide locatif.

De plus Logement Pour Tous a également autorisé les nouveaux locataires à prendre le temps nécessaire à emménager dans des bonnes conditions sanitaires compte tenu du COVID et des restrictions qui ont été d'application.

L'augmentation du vide locatif avait d'ailleurs été anticipée lors de la révision semestrielle du budget et l'impact budgétaire avait été présenté lors de l'AG approuvant les comptes 2019.

BILAN

On peut mettre en avant les variations suivantes :

Actif :

- **Augmentation des immobilisations corporelles : essentiellement en matériel informatique**
- **Une participation de 10.000 € dans un nouveau projet « Fair Ground »**
- **Forte augmentation des « créances commerciales » 254.590,77 => 458.700,35 + 204 K€**
 - Dont 12 K€ de créances locatives : normal vu l'augmentation du parc
 - Dont 58 K€ de garanties locatives : normal vu l'augmentation du parc
 - Dont 120 K€ d'autres créances : l'essentiel de ces créances ont été encaissées
- **Une forte augmentation de la trésorerie (514 K€) qui va de pair**
 - Avec un résultat positif
 - L'augmentation des dettes (qui ont été réglées début 2021)

Passif :

- **Des provisions pour 120 K€ ont été passées afin de couvrir**
 - 50 K€ : la régularisation du subside 2020
 - 70 K€ : les frais que nous pourrions avoir suite à des problèmes ou litiges liés aux nouveaux projets (ex. Central Gardens).
- **Les « dettes » ont augmenté de 525 K€**
 - Dont les dettes à un an au plus de 315 K€
 - Les dettes commerciales de 15 K€
 - Les dettes fiscales, salariales et sociales de 75 K€ - payées début 2021
 - Les rémunérations et charges sociales de 23 K€ - dettes exigibles payées en 2021
 - Les dettes diverses de 215 K€ :
 - Essentiellement des garanties locatives (193 K€)
 - Notons aussi le Fonds de Solidarité CORONA de 55K€ mise en place grâce aux propriétaires et dont les interventions aux locataires sont prévues en 2021
 - Dont les comptes de régularisation de 210 K€
 - + 110 K€ dans la rubrique CG Bonus vide locatif
 - + environ 100 K€ en « décomptes de charges à établir » : grands ensembles

RAPPORT ANNUEL

LOGEMENT POUR TOUS ASBL

Page : 1

RUE DE LA BORNE 14 - BTE 10
BE-1080 MOLENBEEK SAINT JEAN
BE0458.708.743

Bilan interne ASBL

14-03-2021

EUR

Schéma complet

		Ex. 2020 Rep 2020 --> Clô 2020	Ex. 2019 Rep 2019 --> Clô 2019	
		01/01/2020 - 31/12/2020	01/01/2019 - 31/12/2019	
ACTIFS IMMOBILISES		20/28	245.204,64	224.778,84
Immobilisations incorporelles		21	4.776,96	2.773,10
210000	FRAIS DE DEVELOP. SITE INTERNET	3.773,57	3.773,57	
210900	AMORT. FRAIS DEVELOP. SITE INTERNET	(3.773,57)	(3.773,57)	
211000	VALEUR D'ACQUIS. LICENCES	1.727,45		
211900	AMORT. S/ LICENCES	(146,71)		
215000	LOGICIELS	5.032,30	3.435,00	
215900	AMORT. S/ LOGICIELS	(1.836,08)	(661,90)	
Immobilisations corporelles		22/27	227.427,68	219.005,74
Terrains et constructions		22	201.248,02	206.266,76
Appartenant à l'association en pleine propriété		22/91	201.248,02	206.266,76
220100	TERRAIN	41.404,60	41.404,60	
222100	APPT. CENTRAL GARDENS	165.618,41	165.618,41	
222109	AMORTISSEMENT APPART. CENTRAL GARDENS	(5.774,99)	(756,25)	
Mobilier et matériel roulant		24	26.179,66	12.738,98
Appartenant à l'association en pleine propriété		241	26.179,66	12.738,98
241000	VALEUR ACQUISITION VEHICULE	26.328,48	20.028,48	
241101	VAL. ACQUIS. MAT. INFORMATIQUE	33.801,09	22.324,36	
241102	VAL. ACQUIS. MOBILIER & OUTILLAGE	28.010,02	27.129,49	
241104	VALEUR ACQUISITION VELO	1.500,00		
241900	AMORT. VEHICULES	(20.442,73)	(20.028,48)	
241901	AMORT. MAT. INFORMATIQUE	(21.368,68)	(17.714,67)	
241902	AMORT. MOBILIER & OUTILLAGE	(21.477,29)	(19.000,20)	
241904	AMORT. VELO	(171,23)		
Immobilisations financières		28	13.000,00	3.000,00
Autres immobilisations financières		284/8	13.000,00	3.000,00
Actions et parts		284	13.000,00	3.000,00
284001	PART CAPI HOME SWEET COOP	3.000,00	3.000,00	
284002	PART COMMON GROUND	10.000,00		
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	2.022.284,32	1.324.611,29
Créances à un an au plus		40/41	851.021,82	670.307,54
Créances commerciales		40	458.700,35	254.590,77

Bilan interne ASBL

EUR

Schéma complet

		Ex. 2020	Ex. 2019
		Rep 2020 --> Clô 2020	Rep 2019 --> Clô 2019
		01/01/2020 - 31/12/2020	01/01/2019 - 31/12/2019
400000	CREANCES LOCATIVES (LOYER & CHARGES)	63.079,29	50.953,00
400001	LOCATAIRES GARANTIES LOCATIVES	135.841,20	78.385,62
400002	LOCATAIRES EPARGNES	(12.521,15)	(17.590,50)
400003	AUTRES CREANCES	169.601,05	48.299,60
404000	FACTURES A ETABLIR - PRODUITS A RECEVOIR	32.862,58	10.848,66
404100	FACTURE A ETABLIR	38.313,44	52.744,37
404199	DECOMPTE CHARGES A ETABLIR	29.656,73	29.205,19
407000	CREANCES LOCATIVES DOUTEUSES	67.989,76	56.997,05
407400	FIN EXE. CREANCES AUTRES QUE LOCATAIRES	1.867,21	1.744,83
409000	DOTATION CREANCES DOUTEUSES	(67.989,76)	(56.997,05)
	Autres créances	41	392.321,47
414000	SUBVENTION Rég. BXL A RECEVOIR	209.248,83	274.023,64
414003	SUBVENTION REG BXL QUATRE VENTS	20.000,00	20.000,00
416000	FOURNISSEURS DEBITEURS FIN EXE	57.816,66	28.120,42
416001	NOTES DE CREDIT A RECEVOIR	80,75	
416100	PRIME RENO POUR TIERS A RECEVOIR	57.739,26	86.674,54
416107	AVANCE COMMON GROUND	40.000,00	
416200	PROPRIETAIRES DEBITEURS	7.125,63	4.972,36
416400	CREANCES EN RAPPORT AU PERSONNEL	310,34	1.925,81
	Placements de trésorerie	50/53	9.670,13
530001	TRIODOS GLO CHIMISTE 523-0408409-17	3.308,48	3.308,48
530002	TRIODOS GLO BERK 523-0445244-89	3.098,69	3.098,69
530003	TRIODOS GLO COUR 523-0478301-69	2.012,96	2.012,96
530004	GARANTIES PARKINGS CRYSTAL 44+45+PI39	750,00	
530005	GARANTIE ELECTRABEL 2 208 325 686	500,00	
	Valeurs disponibles	54/58	1.153.359,71
550001	TRIODOS 523-0402762-93	162.088,85	159.088,85
550003	TRIODOS VUE 523-0802126.11	4.860,51	196,69
550004	BNP BE29 0012 8859 3264	979.774,12	478.136,20
570001	CAISSE EURO	6.636,23	1.803,33
	Comptes de régularisation	490/1	8.232,66
490000	CHARGES A REPORTER	8.232,66	6.658,55
Montant total de l'actif		2.267.488,96	1.549.390,13

Bilan interne ASBL

EUR

Schéma complet

		Ex. 2020 Rep 2020 --> Clô 2020 01/01/2020 - 31/12/2020	Ex. 2019 Rep 2019 --> Clô 2019 01/01/2019 - 31/12/2019
FONDS SOCIAL		622.557,87	539.674,50
Fonds associatifs	10	191.753,91	191.753,91
Patrimoine de départ	100	191.753,91	191.753,91
100000 PATRIMOINE DE DEPART		191.753,91	191.753,91
Fonds affectés	13	139.090,60	122.513,93
131000 FONDS AFFECTES POUR PASSIF SOCIAL		139.090,60	122.513,93
Bénéfice reporté	140	291.713,36	225.406,66
140000 BENEFICE REPORTE		291.713,36	225.406,66
PROVISIONS		399.993,49	289.993,49
Provisions pour risques et charges	160/5	399.993,49	289.993,49
Grosses réparations et gros entretien	162	279.993,49	279.993,49
162000 PROV. POUR GARANTIES GESTION LOCATIVE		279.993,49	279.993,49
Autres risques et charges	163/5	120.000,00	10.000,00
163100 AUTRES PROVISIONS		120.000,00	10.000,00
DETTES		1.244.937,60	719.722,14
Dettes à un an au plus	42/48	904.449,51	589.360,52
Dettes commerciales	44	201.325,11	186.178,71
Fournisseurs	440/4	201.325,11	186.178,71
440000 FOURNISSEURS		42.078,29	45.913,25
440001 PROPRIETAIRES		40.935,38	33.699,01
440002 GARANTIES LOCATIVES A PLACER		2.057,13	2.057,13
444000 FACTURES A RECEVOIR		2.951,65	17.324,51
444100 LOCATAIRES CREDITEURS FIN EX.		113.302,66	87.184,81
Dettes fiscales; salariales et sociales	45	217.905,52	132.491,48
Impôts	450/3	75.432,04	13.114,07

Bilan interne ASBL

EUR

Schéma complet

		Ex. 2020	Ex. 2019
		Rep 2020 --> Clô 2020	Rep 2019 --> Clô 2019
		01/01/2020 - 31/12/2020	01/01/2019 - 31/12/2019
451200	CC TVA A PAYER	31.825,91	1.892,64
453000	PRECOMPTES RETENUS	43.606,13	11.221,43
	Rémunérations et charges sociales	454/9	
		142.473,48	119.377,41
454000	OFFICE NAT SECURITE SOCIALE	30.769,51	25.398,15
455000	REMUNERATIONS	413,87	
456100	PROVISION PECULE DE VACANCES EMPLOYES	96.130,17	81.322,36
456200	PROVISION PECULE DE VACANCES OUVRIERS	14.074,06	12.838,90
459000	AUTRES DETTES SOCIALES	1.085,87	
459530	CHEQUES REPAS		(182,00)
	Dettes diverses	48	
		485.218,88	270.690,33
	Obligations; coupons échus et cautionnements reçus en numéraire	480/8	
		485.212,23	270.629,88
481000	SINISTRES ASSURANCES	3.540,78	6.848,75
482000	FONDS DE SOLIDARITE CORONA	54.889,63	
482003	FOND MOBILIER ESPERANZA	635,25	977,75
482004	FOND COMMUNS CHEZ AILES	100,00	100,00
482005	FOND COMMUNS CUISSEZ	(57,45)	(57,45)
484998	PROPRIETAIRES PRIMES/CHANTIERS	61.869,12	88.290,37
485000	RENOVASSISTANCE NDB		2.823,01
485101	DINI/ESPERANZA NDB		177,64
485159	SCSS NDB (SOCIETE CIVILE SAMBRE)		45,85
488000	GARANTIE LOCATIVE A CONSTITUER	136.128,13	78.385,62
488500	GARANTIE LOCATIVE A PLACER	228.106,77	93.038,34
	Autres dettes diverses productives d'intérêts	4890	
		6,65	60,45
489000	COMPTE COURANT DIVERS		60,45
489003	COMPTE COURANT MARC BUCKENS	6,65	
	Comptes de régularisation	492/3	
		340.488,09	130.361,62
492000	CHARGES A IMPUTER	9.120,41	6.651,60
493001	SUBSIDE INTERGENERATIONNEL A REPORTER	50.000,00	50.000,00
493002	CG-BONUS VIDE LOC => 2049 : 30 ANS	169.166,67	58.333,33
493199	PROD. A REP. /DECOMPTE CHARGES A ETABLIR	112.284,52	15.376,68
499900	FRAIS DE GESTION COMPTE D'ATTENTE	(83,51)	0,01
	Montant total du passif	2.267.488,96	1.549.390,13

COMPTES DE RÉSULTATS (EN K€):

CPTÉ - LIBELLÉ (EN K€)	2018	2019	2020 BUDGET REVU	2020 RÉALISÉ
600 - Loyers Prop	-2 912	-3 315	-4 030	-4 021
700,5 - Intervention Loyer	-438	-527	-588	-597
601 - Frais Loc	-399	-452	-442	-438
602 - Frais Prop	-480	-355	-240	-367
603 - Vide Locatif	-38	-44	-112	-105
604 - Frais LPT	-41	-45	-35	-34
607 - Frais refacturés	-18	-24	-25	-30
610 - Bureaux	-29	-41	-50	-48
611 - Carbu & entretien	-6	-7	-5	-7
612 - Fournitures & conso	-29	-38	-50	-53
613 - Honoraires	-32	-37	-87	-105
615 - Déplacements - div	-14	-14	-14	-13
620 - Rémunération	-895	-1 053	-1 165	-1 225
630 - Amort	-3	-7	-32	-13
640 - Taxe / PI	-1	-5	-5	-4
649 - Autres charges		-11	-8	-5
650 - Frais Fin	0	-1	-2	-1
660 - Exceptionnel C.G.		-21	-45	-34
700 - Loyers Loc	2 927	3 334	4 030	4 012
701 - Charges Loc	399	450	420	409
702 - Charges Prop	481	355	240	367
704 - Récupérations Loc	33	53	30	32
705 - Frais de Gestion	123	134	139	149
709 - Autres prestations	40	57	40	47
736 - Subside	1 358	1 675	2 234	2 234
740 - Autres revenus	53	51	45	56
760 - Produits exceptionnels	-1	21	30	49
Provision pour risques G.P.			-70	-70
TOTAL GÉNÉRAL	71	134	205	184
Régularisation Subside N -1		-26	-34	-34
Régularisation Subside N			-50	-50
Réduction S/créances		-42	-28	-17
RÉSULTAT NET	58	66	93	83
Fonds Passif social 20%		-13	-19	-17
BÉNÉFICE REPORTÉ	58	53	74	66

Dans l'ensemble, les charges et les produits réels sont assez bien en lignes avec le budget (revu au semestre suite aux impacts estimés du COVID).

Par ailleurs les chiffres sont cohérents avec les chiffres des années précédentes compte tenu notamment de l'évolution du parc en gestion et de l'effectif.

Le résultat avant régularisation subside et réduction de valeur est légèrement inférieur à celui budgété (21 K€) mais une meilleure récupération sur créances (de 11 K€) vient le contrebalancer et le bénéfice reporté n'est finalement impacté que de 8 K€.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de logements subsidiés (les logements de 4 chambres et plus comptent double dans le subside).

En ce qui concerne les logements « réels » (par opposition aux « subsidiés) fin 2018 nous avons 470 logements en gestion et fin 2020 nous en avons 703 soit une augmentation de 50% sur 2 ans.

BUDGET 2021 (EN K€):

CPTÉ - LIBELLÉ (EN K€)	2019	2020 RÉEL	2021
600 - Loyers Prop	-3.315	-4 021	-4 657
700,5 - Intervention Loyer	-452	-597	-722
601 - Frais Loc	-355	-438	-559
602 - Frais Prop	-44	-367	-419
603 - Vide Locatif	-45	-105	-93
604 - Frais LPT	-24	-34	-45
607 - Frais refac	-41	-30	-30
610 - Bureaux	-7	-48	-50
611 - Carbu & entretien	-38	-7	-10
612 - Fournitures & conso	-37	-53	-40
613 - Honoraires	-14	-105	-60
615 - Déplacements - div	-1.053	-13	-15
620 - Rémunération	-7	-1 225	-1 411
630 - Amort	-5	-13	-15
640 - Taxe / PI	-11	-4	-5
649 - Autres charges	-1	-5	-10
650 - Frais Fin	-21	-1	-2
660 - Exceptionnel C.G.	3.334	-34	
700 - Loyers Loc	-527	4 012	4 657
701 - Charges Loc	450	409	531
702 - Charges Prop	355	367	419
704 - Récupérations Loc	53	32	35
705 - Frais de Gestion	134	149	163
709 - Autres prestations	57	47	40
736 - Subside	1.675	2 234	2 324
740 - Autres revenus	51	56	45
760 - Produits exceptionnels	21	49	6
Provision pour risques G.P.		-70	
TOTAL GÉNÉRAL	134	183	77
Régularisation Subside N -1	-26	-34	
Régularisation Subside N		-50	-46
Réduction S/créances	-42	-17	-23
RÉSULTAT NET	66	8266	7
Fonds Passif social 20%	-13	-16	-1
BÉNÉFICE REPORTÉ	53	66	6

Le budget 2021 est en équilibre, un équilibre « fragile ».

Cette diminution du résultat s'explique de par 2 éléments essentiels :

- L'augmentation du subside qui n'est pas en lien direct avec l'augmentation du parc.

Ceci est lié à l'effet bonus lors de la prise en gestion de nouveaux biens.

Ce bonus était très important en 2020 car il y a eu une forte croissance (+ 160 logements)

Ce bonus est moindre en 2021 car la croissance de 2021 est plus « normale »

- L'augmentation des frais de personnel
On a recruté en 2020 mais les recrutements ont eu lieu surtout dans le dernier trimestre 2020. De ce fait les frais de personnel 2020 ont été faiblement impactés par ces recrutements mais ils produiront leurs effets à partir de 2021.

CONSEIL D'ADMINISTRATION & ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le CA de LPT est composé de :

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

Nous remercions Bouchra Jaber qui a été un moteur dans la collaboration entre LPT et Bonnevie et activement impliquée dans notre CA. Sa sagesse, la pertinence de ses interventions, sa bonne humeur, son sens humain et le partage de ses expériences manqueront beaucoup.

Observatrices et candidates au CA :

- **Sandrine Couturier**, représentant Convivence
- **Aurélia Van Gucht**, représentant la Maison de Quartier Bonnevie
- **Esther Jakober**, représentant l'Ilôt

Les membres de l'Assemblée générale sont :

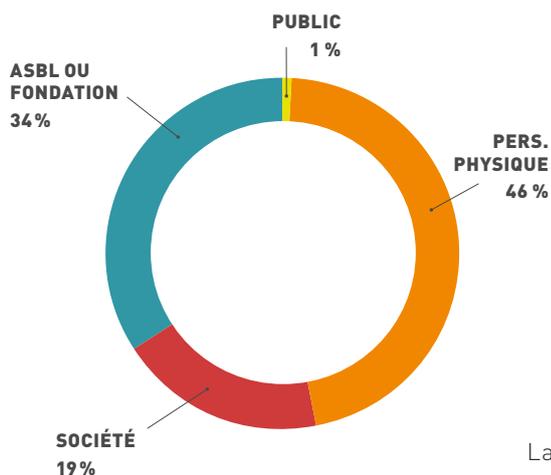
- **Les membres du CA**
- **Renovassistance a.s.b.l.**
- **Source a.s.b.l.**
- **a.s.b.l. Convivence / Samenleven v.z.w.**
- **s.c. Le Home familial bruxellois / Het brussel Thuis c.v.**
- **Service social de Cureghem**
- **Entr'Aide des Marolles**
- **Les Sentiers**
- **Convivium**
- **Habitat et Humanisme**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

ANNEXES

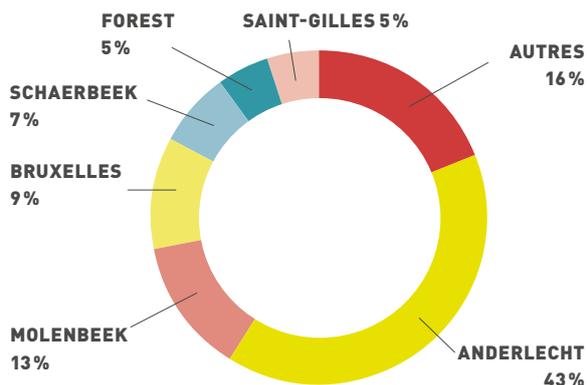
« Logement pour Tous » en chiffres et graphiques :

Immobilier

% de logement par type de propriétaire



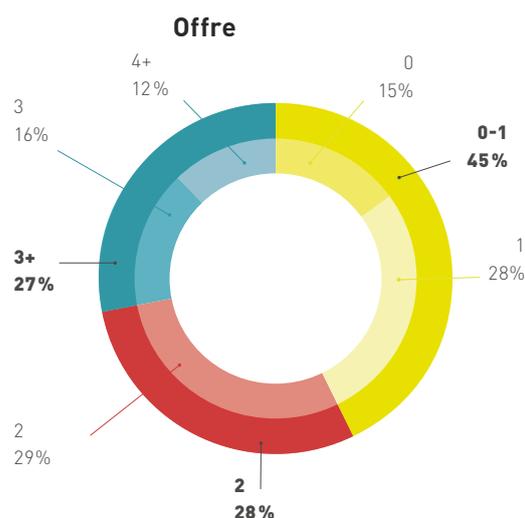
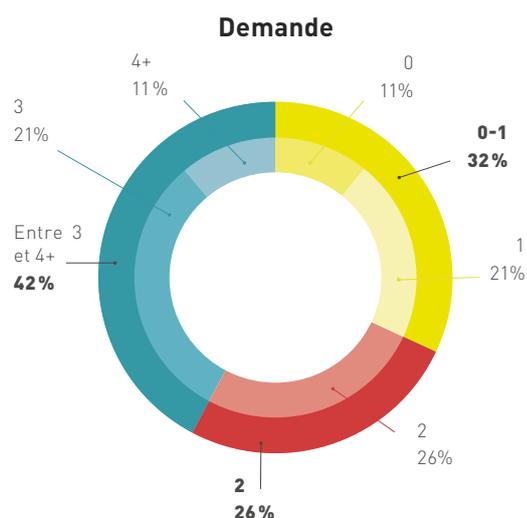
Répartition par commune 2/3 dans 3 communes - 80% dans 6 communes



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) :

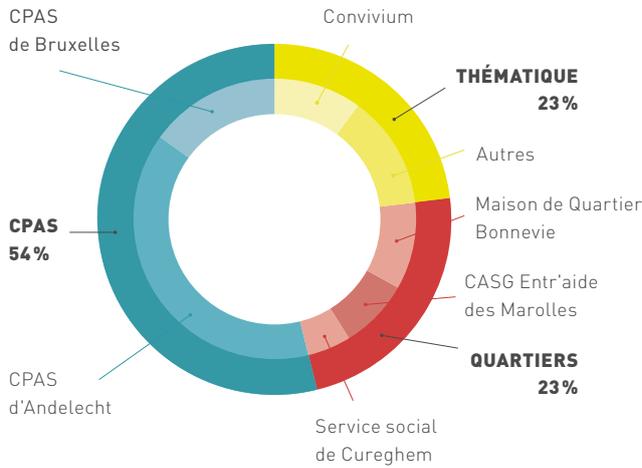


Nous pouvons constater :

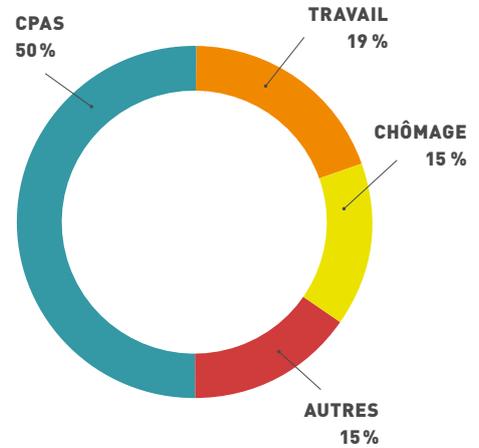
- des demandes +/- égales entre du 0-1 chambre, du 2 chambres et du 3 chambres et plus
- un manque de près de 10% de 3 chambres et plus
- un excédent de près de 10% de 0-1 chambre par rapport à quoi ?

Candidats

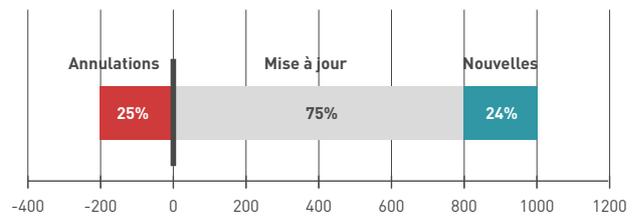
Candidats par partenaire



Type de revenu

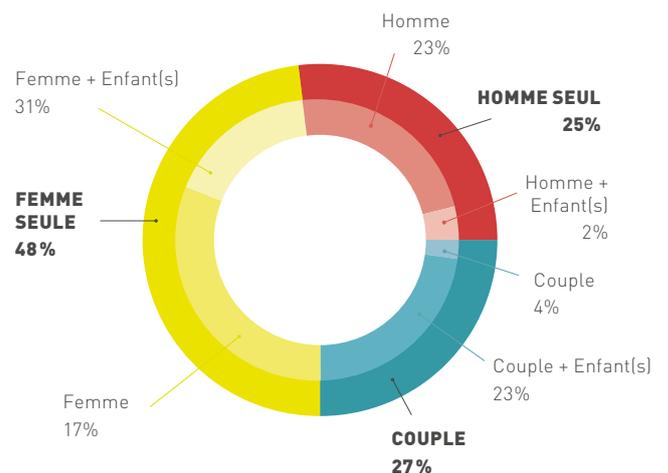
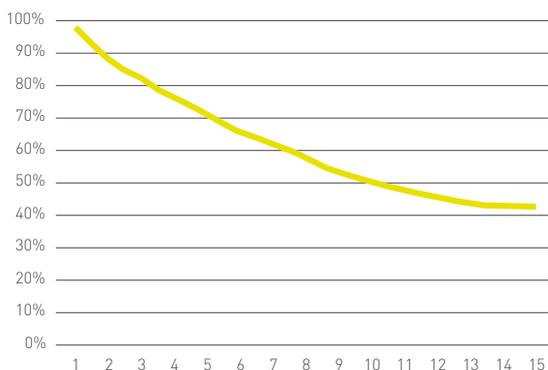


Le déséquilibre offre/demande de nos logements implique que les temps d'attente sont trois à quatre fois plus long pour de grandes familles (8 ans) que pour des personnes seules avec un ou deux enfants
 Une stabilisation du nombre de candidats (+/-1000) avec le renouvellement de +/-25% de ces candidats/an



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 2020

	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 avec peu de moyens
Rizome	Service d'aide aux justiciables
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 A C A D O/ l'îlot	Service d'accompagnement à domicile pour SDF entrés en logement
Maison de Quartier Bonnevie	Maison de Quartier – insertion par le logement
Rizome	Service d'Aide Aux Justiciables
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

Témoignages

De mécontentement, le quotidien de nos gestionnaires locatives...

CENTRAL GARDENS :

Par mail, après les déménagements: « Je suis vraiment énervée de la manière dont ce déménagement a été fait et la manière dont mes affaires ont été traitées. Je suis rentré chez moi ce vendredi à 19h et j'ai trouvé la porte d'entrée de mon appartement ouverte... vous vous rendez compte ?? On a laissé ma porte d'entrée ouverte avec d'autres de mes affaires mis n'importe comment.. !!! C est terrible !! »

Sur notre groupe Facebook : « Encore une fois occuper à ramasser les déchets des autres ça devient franchement honteux !!!! » avec une photo de ses enfants qui ramassent les déchets.

De la même personne quatre jours de suite sur la messagerie :

« Le portail est bloqué DEPUIS DES MOIS c'est INSUPPORTABLE !!! Comment je fais pour rentrer chez moi, je vis tout seul, je sonne chez qui HEIN je sonne chez vous ? DE TOUTE FACON JE VAIS PORTER PLAINTÉ CONTRE VOUS, bonne journée »

« Les détritux partout, c'est une HONTE !!! Une HONTE !!! DE TOUTE FACON JE VAIS PORTER PLAINTÉ CONTRE VOUS, bonne journée. »

« Et la boue ? Non mais vous ne faites rien contre la boue ?? C'est un SCANDALE !!!!! DE TOUTE FACON JE VAIS PORTER PLAINTÉ CONTRE VOUS, bonne journée. »

« Et l'odeur dans le local poubelle NON MAIS VOUS AVEZ SENTI ??? QUELLE INFAMIE !!! DE TOUTE FACON JE VAIS PORTER PLAINTÉ CONTRE VOUS, bonne journée. »

À ÉTANGS :

Lors de la réunion de locataire/formation sécurité incendie, un monsieur, locataire de la MAIS: « Un matin je vois une dame déposer son sac poubelle près des Molochs, je lui demande si elle vit là et si elle a la clé, ou si le Moloch est déjà plein, elle hausse les épaules et s'en va, j'ouvre le Moloch avec ma clé et je constate qu'il n'est pas plein, je mets le sac poubelle dedans puis je rentre chez moi en me disant que les gens n'ont parfois aucune éducation. »

Lors d'une visite du 02/02 : « Les gens des étages au dessus sont vraiment des DEGEULASSES je reçois sur ma terrasse des mégots et des mouchoirs, non MAIS QUI A L'IDEE DE BALANCER DES ORDURES DEPUIS SA FENETRE dites le moi !!!! »

De temps en temps, du baume sur le cœur,

Des vœux d'une locataire qui envoie une carte et un petit ballotin de pralines à chaque collaborateur : « Merci pour tout ce que vous faites pour moi. Que Dieu vous bénisse ! »

Un message vocal d'adieu d'une locataire qui a acquis un logement : « Merci Marine pour tous ce que tu as fait pour moi durant ces nombreuses années ! »



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