



RAPPORT ANNUEL 2019



Rédaction: Grace Faes & Virginia Piludu · Création & mise en page: 3 Moutons Studio



RAPPORT ANNUEL **2019**

**COMME
CHEZ** *toi*



TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	6
2. Loin des chiffres, petit aperçu du quotidien	8
3. Ligne du temps 2019	12
4. Présentation de l'AIS Comme Chez Toi	14
4.1. Identification	15
4.2. Administration interne	15
4.3. Conventions et partenariats structurels	17
5. Gestion financière	18
5.1. Analyse des comptes et bilan	19
5.2. Gestion de la comptabilité	19
5.3. Sources de financement	19
6. Parc locatif	20
6.1. Nombre de logements et répartition géographique	21
6.2. Nombre de propriétés propres, d'emphytéoses et de locations	21
6.3. Fluctuation du parc pendant l'année	22
6.4. Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques	28
6.5. Rénovations et mises en état des logements	31
6.6. Vide locatif	31
7. Propriétaires	32
7.1. Profil des propriétaires	33
7.2. Type de contrats signés	34
7.3. Activité de prospection	34
7.4. Procédure de contentieux avec les propriétaires	34
8. Locataires	36
8.1. Nombre total de ménages	37
8.2. Profil des locataires	37
8.3. Flux des locataires	38
8.4. Accompagnement social interne	38
8.5. Partenariats et accompagnement social externe	39
8.6. Éducation au logement	42
8.7. Constitution de la garantie locative	43
8.8. Procédures judiciaires dans l'année	43
9. Candidats locataires	44
9.1. Procédure d'inscription et d'attribution des logements	45
9.2. Nombre de candidats locataires inscrits	45
9.3. Gestion de la liste d'attente et délais d'attente	45
10. Gestion des créances locatives	46
10.1. Méthode de suivi des impayés	47
10.2. Taux de créances locatives, douteuses et irrécupérables	47
10.3. Modalités de décision du CA quant aux créances	47
11. Les loyers	48
12. Conclusions et objectifs futurs	50
13. Comptes et bilan	52

INTRODUCTION



Résumer l'année 2019, en pleine pandémie 2020 est un drôle exercice de style que ce soit du point de vue de Comme Chez Toi, du secteur des Agences Immobilières Sociales (AIS), des pouvoirs publics qui nous soutiennent ou des promoteurs qui, pour certains, usent ou abusent du système AIS...

Si j'ai toujours détesté les dissertations scolaires, j'adore mon travail et surtout la modeste amélioration qu'il apporte à l'effectivité du droit au logement, dans l'intérêt des deux parties: bailleur et preneur. Les Agences Immobilières Sociales ont la quasi exclusivité de cette bilatéralité.

2019 était une année de stabilité pour Comme Chez Toi. Une équipe soudée et travailleuse, une progression saine du parc de logements, des comptes encourageants, mais, allez-vous me dire, où vous êtes-vous donc démenés? Ce qui invisible pour les yeux... est prégnant pour l'équipe! Notre nouveau programme de gestion: officiellement appelé HMS (Housing Management Service), surnommé Johnny dans notre intimité, a monopolisé nos moindres espaces de liberté.

JOHNNY, PAS TRÈS SEXY...

Parler d'informatique dans un rapport annuel est bien moins sexy et passionnant qu'un survol macro des enjeux du secteur, je sais. Vous n'avez pas envie d'entendre parler d'imports de données, de parallèle run, de lien avec le programme comptable, de processus d'attribution, de la gestion informatique des incidents techniques, de business intelligence, de changes requests, etc. Nous non plus! Nous sommes néanmoins persuadés que l'effort et l'énergie mis dans l'implémentation la plus parfaite possible de Johnny au sein de Comme Chez Toi (et des autres AIS aussi d'ailleurs) va avoir des répercussions plus que bénéfiques sur l'actuelle lourdeur et la répétitivité de certaines de nos tâches. Le temps perdu aujourd'hui, nous sera mille fois rendu, et par ricochet, ce temps nouvellement libéré profitera à notre action sociale!

Ce chantier informatique a pris énormément de retard et a généré des surcoûts préjudiciables à tous. La complexité du programme et de l'analyse pré-

lable à celui-ci, qui ne sont d'ailleurs que le reflet de la complexité de notre métier, de même que sa difficile implémentation dans le secteur, ont fini par envenimer les relations entre le Centre Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) qui développe l'outil et la Fédération des AIS (FedAIS) qui en est la genèse et le bénéficiaire. Espérons donc que les relations entre les parties, puissent s'apaiser et se réguler naturellement pour analyser sereinement le travail accompli, sortir de l'ornière et finaliser le chemin restant à parcourir.

UN PEU DE RÉGULATION...

L'année passée, Comme Chez Toi invitait les pouvoirs politiques à revoir le cadre légal qui régit les Agences Immobilières Sociales au vu de l'évolution de notre réalité, de l'émergence de nouvelles compétences rendues indispensables tant par l'apparition de nouveaux profils de propriétaires promoteurs, que par la densité accrue de nos ensembles immobiliers puisque de plus en plus de promotions sont conçues, réfléchies et développées pour être exclusivement confiées aux AIS et, par notre biais, garantir à leurs investisseurs un rendement sûr et garanti. De plus en plus, les Agences Immobilières Sociales deviennent, pour certains, un simple produit financier.

Ceci prouve, s'il le fallait, que l'analyse du propriétaire type qui opte pour une collaboration avec une Agence Immobilière Sociale ne peut donc pas se limiter à un simple paragraphe, noyé parmi d'autres, dans un rapport annuel.

Les enjeux du secteur sont précisément là! Si par le passé nous avons un rôle social à jouer auprès de certains propriétaires dépassés par leurs responsabilités ou par le poids de celles-ci, le transfert du risque locatif, du propriétaire à l'AIS, s'effectuait dans l'intérêt des deux parties, avec un résultat de l'ordre du win-win. Aujourd'hui, le secteur des Agences Immobilières Sociales est instrumentalisé, au profit, me direz-vous, de la quantité de logements fournis aux plus démunis.

Oui, certainement, mais à quel prix pour les finances publiques et les équipes au front? Si les loyers sont systématiquement maximalisés au centime près, la

marge de manœuvre dédiée à l'accompagnement social et à la réussite humaine du projet logement est perdue. Si les relations contractuelles et les réceptions des projets sont tendues à l'extrême, alourdies par des discussions juridiques infinies, où le plus fort, sans considération aucune pour la finalité de l'autre, tire tout à son avantage, alors l'énergie de l'équipe est mobilisée à mauvais escient, et ce qui aurait dû couler de source, entrave la réussite du projet. Tout cela au détriment des petits propriétaires pour lesquels le système n'accordera bientôt plus ni temps, ni place!

Au risque de ne pas développer en nombre des projets d'ampleur, Comme Chez Toi privilégie le mieux disant au plus disant. Le type de projet proposé, sa densité, son bâti et son environnement, les loyers demandés, les charges locatives, la gestion des communs, la qua-

lité de l'investisseur, sont autant de données à analyser pour garantir la réussite du projet social tant pour l'investisseur que pour l'Agence Immobilière Sociale. Projet, qui se doit, rappelons-le d'être émancipateur pour le public cible.

Les maîtres mots de cette année sont sans aucune hésitation: apaisement, régulation et s'il le faut arbitrage!

Les Agences Immobilières Sociales en ont besoin. L'afflux de promotions immobilières qui mettent en avant le quantitatif au mépris du qualitatif doit, si les AIS ne sont pas assez fortes, ou pas assez mûres pour « faire là contre », être encadré par les pouvoirs publics, puisque ce sont bien les deniers publics qui servent la cause... publique!



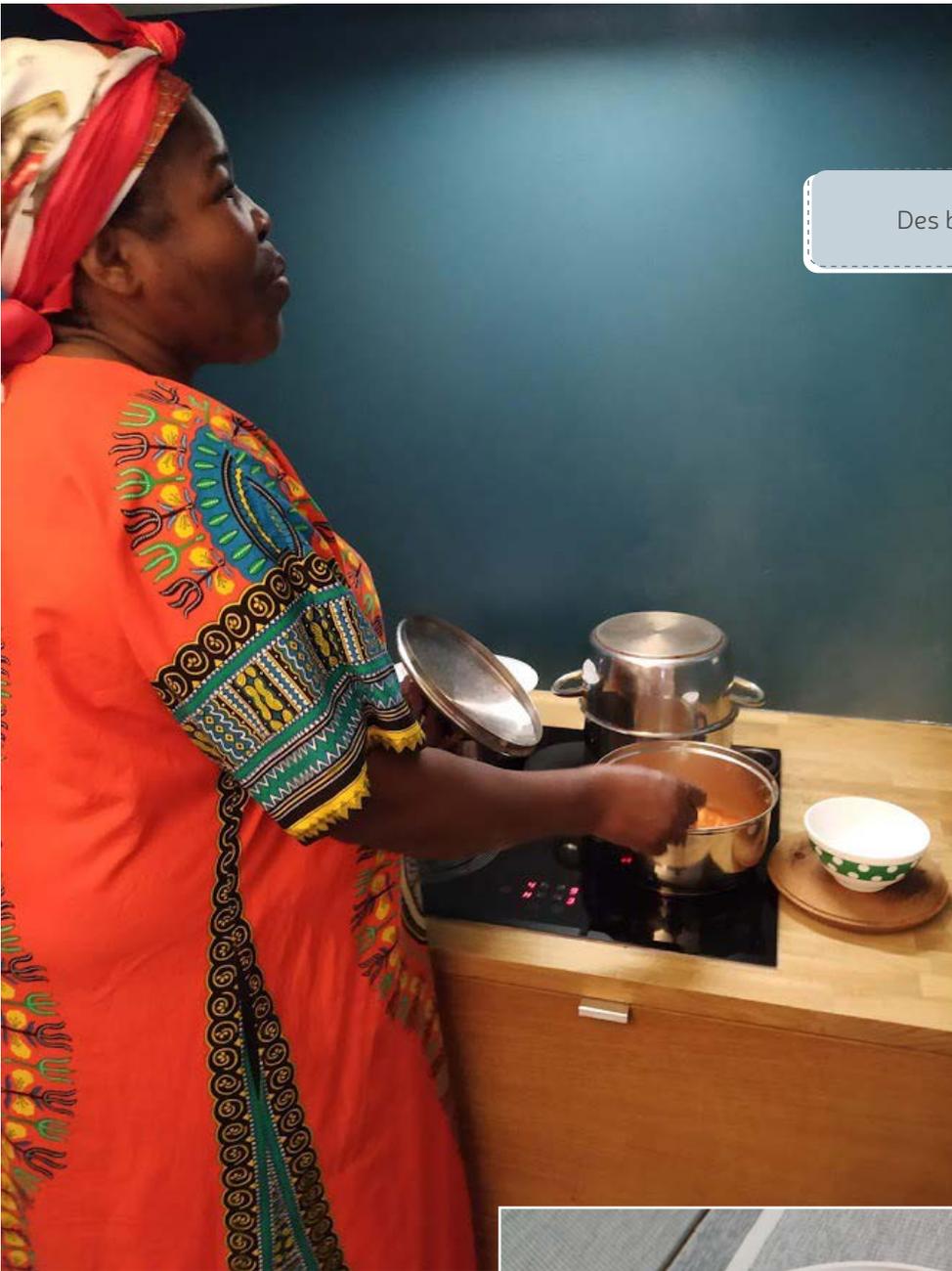
- 2 -

LOIN DES CHIFFRES, PETIT APERÇU DU QUOTIDIEN



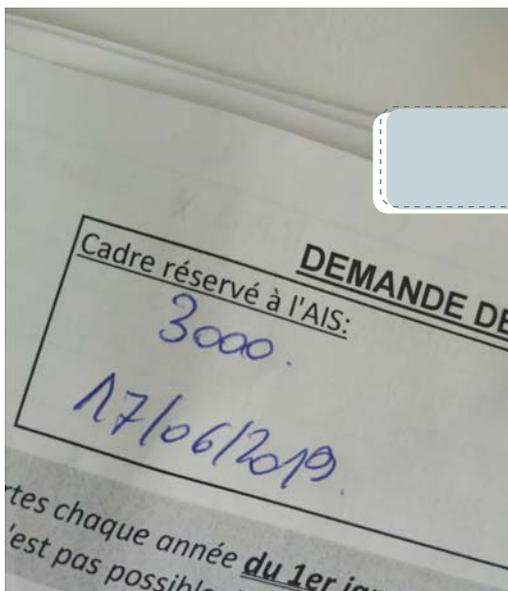
Mise à jour des nos demandes de logement...
budget BPOST 5.262.57€!





Des bons petits plats....





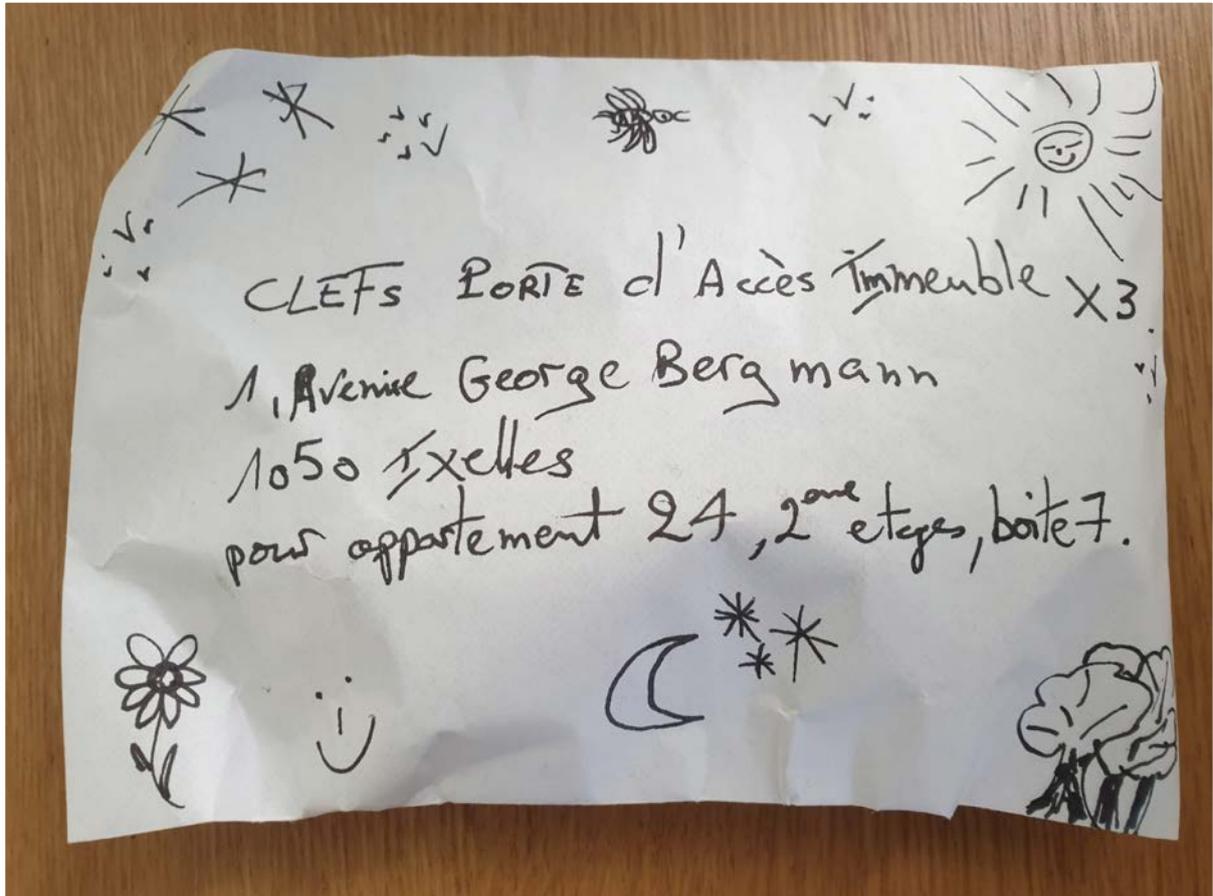
Plus de 3.000 demandes de logement.



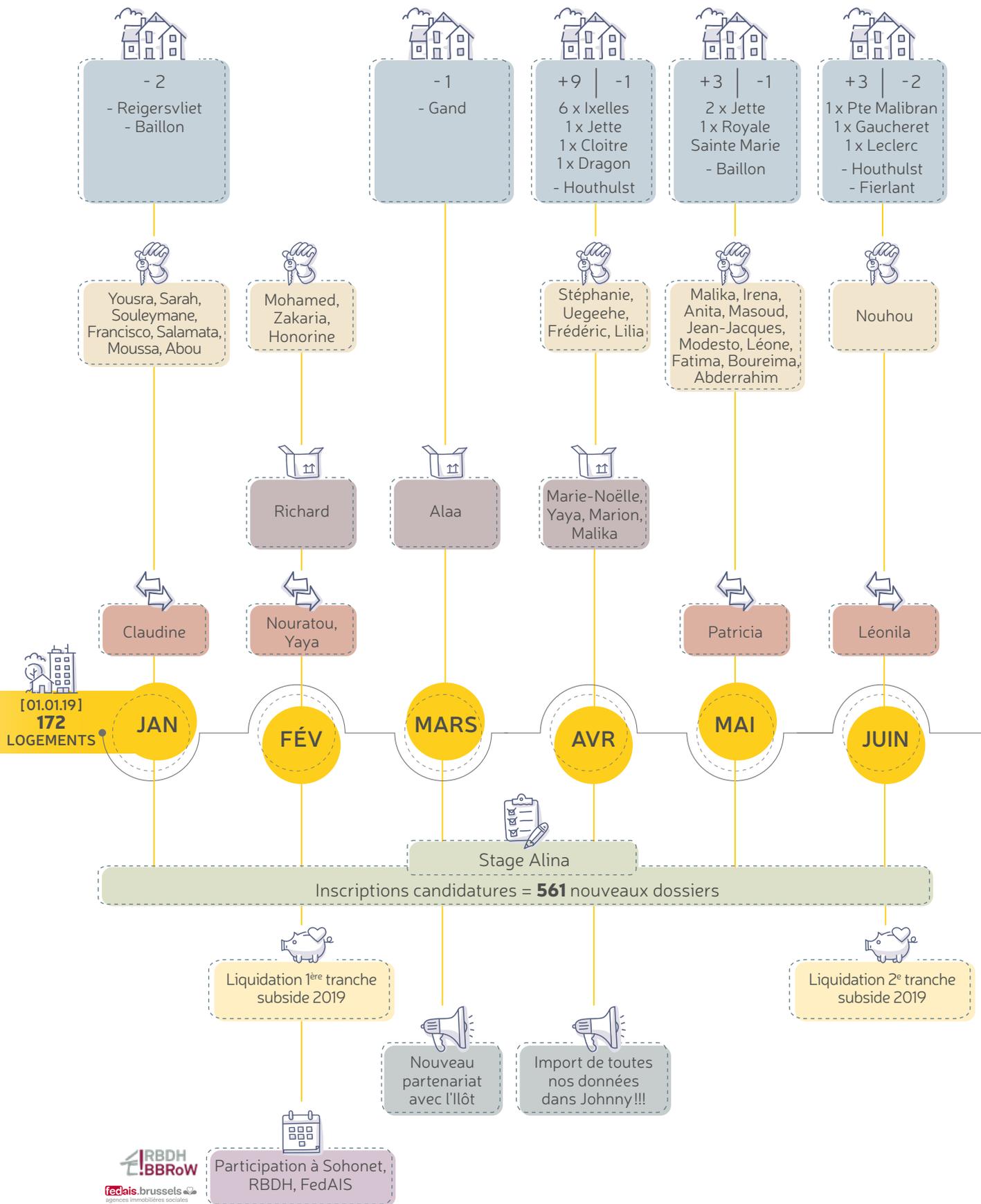
De chouettes partenaires.

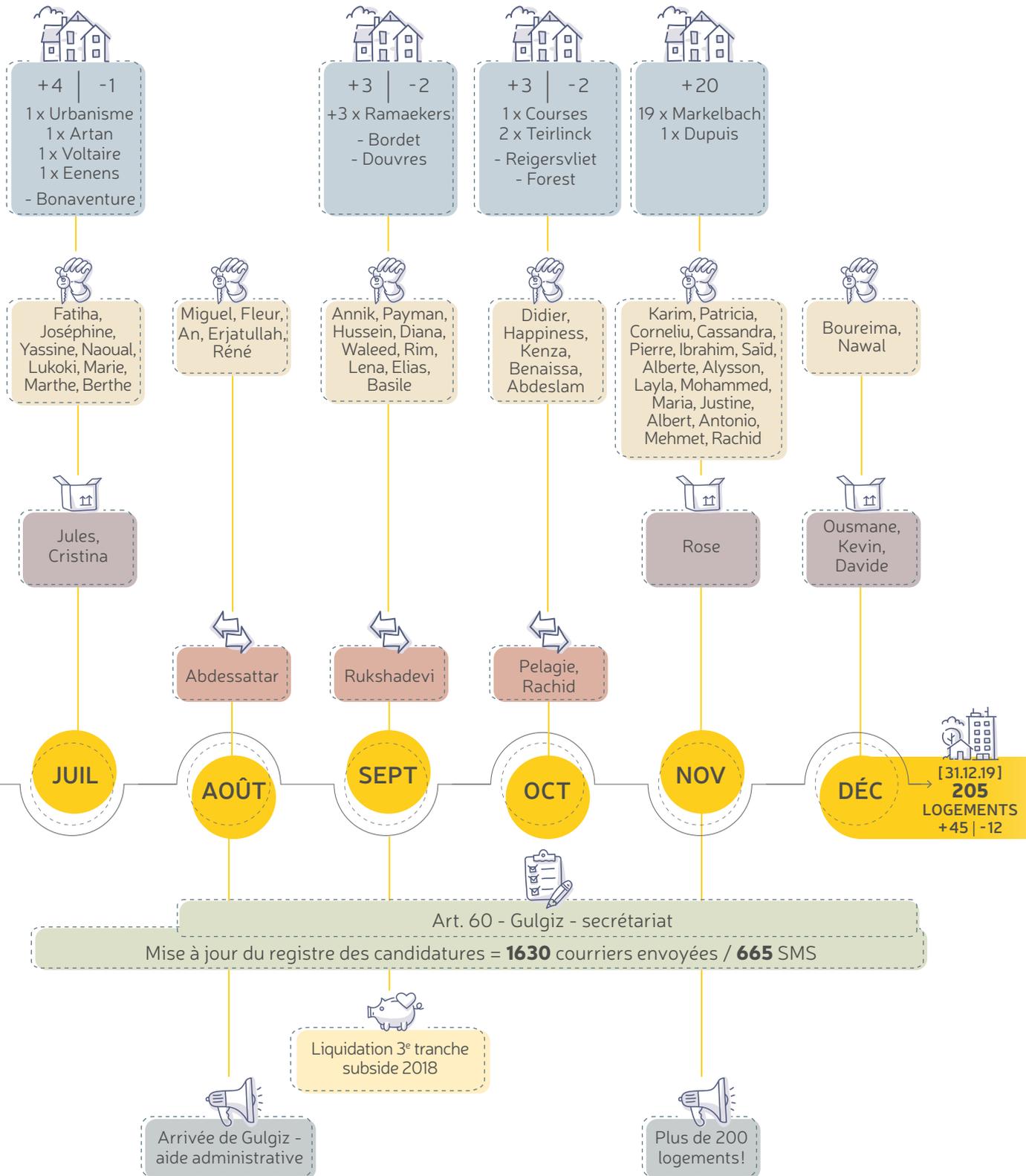


Gulgiz a rejoint notre équipe dans le cadre d'un Article 60, et cerise sur la gâteau, elle invite ses collègues à son mariage!



- 3 - LIGNE DU TEMPS 2019





- 4 -

PRÉSENTATION DE L'AIS COMME CHEZ TOI



4.1. IDENTIFICATION

Historique

D'initiative citoyenne, l'asbl Comme Chez Toi a vu le jour lors de la joute urbaine pour le droit au logement qui s'est tenue à Ixelles, avenue de la Toison d'Or, début des années 2000.

Depuis 2005 Comme Chez Toi est agréée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en tant qu'Agence Immobilière Sociale.

Aujourd'hui Comme Chez Toi étend ses activités à l'ensemble du territoire régional bruxellois et gère plus de 200 logements privés.

Comme Chez Toi voit chaque logement comme un triple challenge: sécurité financière et tranquillité de gestion pour le propriétaire, logement émancipateur pour le locataire, gestion réussie et efficace pour Comme Chez Toi!

Identification au Moniteur belge

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

TVA

Non assujetti.

4.2. ADMINISTRATION INTERNE

Le total des forces vives allouées à Comme Chez Toi en 2019 s'élève à 5,78 ETP réparti comme suit :

Personnel employé - pour un total annuel de 4,54 ETP

Grace Faes	Directrice	1 ETP	CDI	12 mois
Virginia Piludu	Gestionnaire locative	1 ETP	CDI	12 mois
Inês Monteiro	Gestionnaire technique	0,79 ETP	CDI	12 mois
Rebecca Honnof	Assistante sociale	1 ETP	CDI	12 mois
Sebastian Ouchev	Employé à la comptabilité	0,75 ETP	CDI	12 mois

Personnel ouvrier - pour un total annuel de 0,64 ETP

Jean-François Strypstein	Ouvrier	0,61 ETP	CDI	12 mois
Bruno Willems	Ouvrier	0,03 ETP	CDD	8 jours

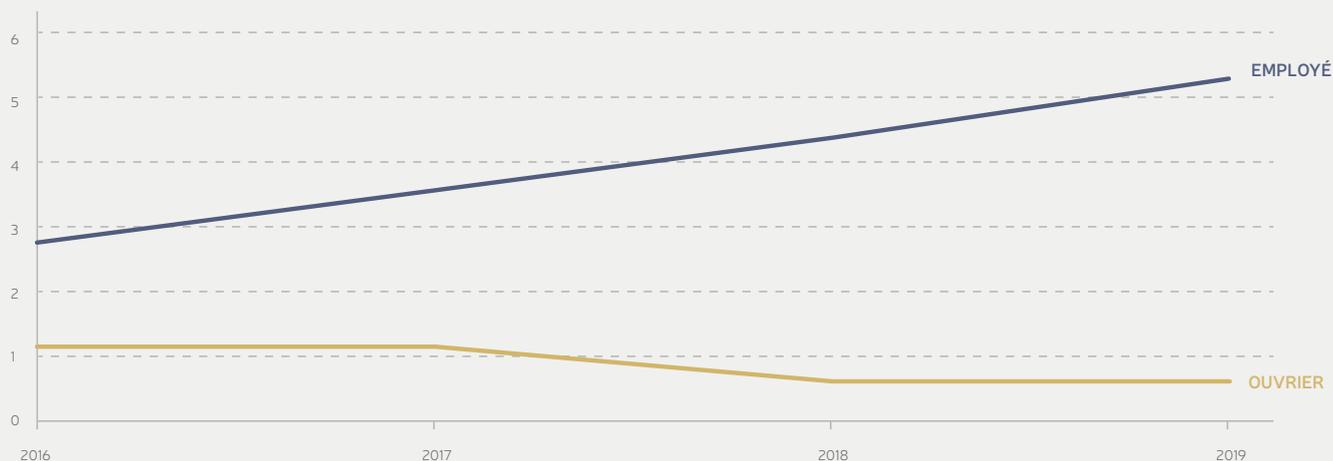
Art. 60 - pour un total annuel de 0,42 ETP

Gulgiz Cuglu	Employée administrative	0,42 ETP	CDD	5 mois
---------------------	-------------------------	----------	-----	--------

Stagiaire - pour un total annuel de 0,13 ETP

Etudiant - pour un total annuel de 0,06 ETP

VOLUME D'EMPLOI ETP



Globalement le volume d'emploi a augmenté de 10% cette année.

Chaque année les candidats locataires peuvent introduire leur demande de logement du 1^{er} janvier au 30 juin. Les trop nombreux dossiers amènent un surcroît de travail important. Cette année, une étudiante assistante sociale nous a prêté main forte. Elle a donné deux mois de son temps de travail en échange d'une immersion dans notre quotidien.

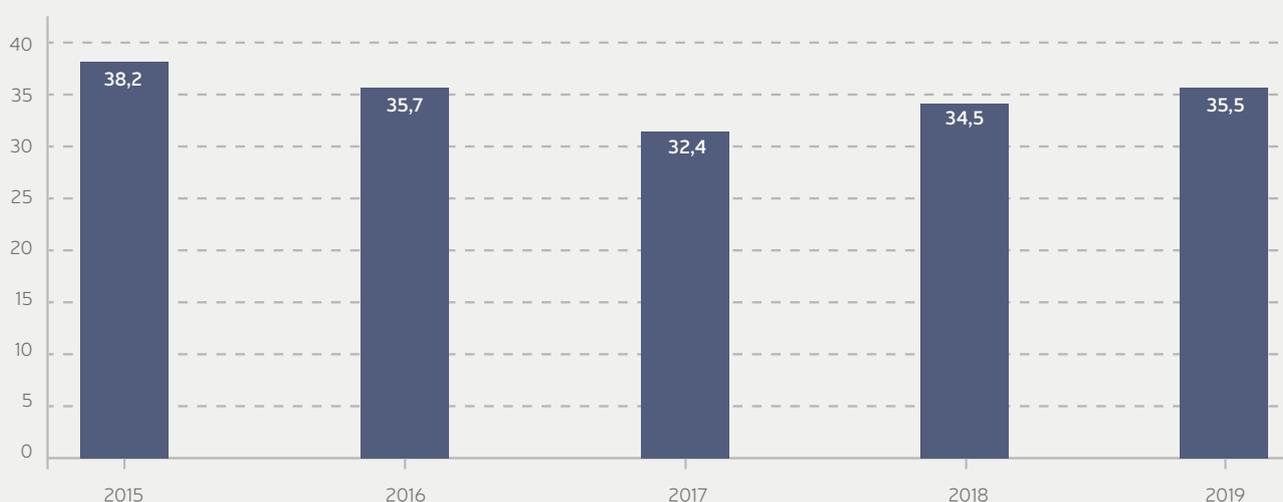
Du côté encodage et digitalisation, nous avons eu recours à une étudiante, histoire d'abattre ce travail rébarbatif, pas directement productif mais néanmoins indispensable. (La crise sanitaire de 2020 prouvera que nous avons raison et la digitalisation faite de tous nos documents nous permettra la mise en place, im-

médiate et efficace du travail à domicile imposé par les circonstances...).

Et expérience réussie, nouveau partenariat avec le pôle emploi du CPAS de Schaerbeek! Depuis le mois d'août, une employée administrative est mise à disposition de Comme Chez Toi, temps plein, grâce au programme d'insertion à l'emploi, Article 60. Tout en continuant sa formation, elle est en charge de l'accueil de première ligne ainsi que des tâches administratives diverses.

Malgré le renforcement de l'équipe, le nombre de logements gérés par équivalent temps plein repart à la hausse, signe de la surcharge de travail qui pèse sur l'équipe. Avec plus de 35 logements gérés par ETP, Comme Chez Toi se situe au-dessus de la moyenne sectorielle qui, en 2017, était de 31 logements gérés par ETP.

NOMBRE DE LOGEMENTS / ETP



Les instances décisionnelles

Le Conseil d'Administration:

Joëlle TROEDER	Présidente
Léon POLAKOWSKI	Administrateur
Patricia CAHN	Administratrice
Jean PLETINCKX	Administrateur
France MICHEL	Administratrice

En 2019, le CA s'est réuni à quatre reprises.

4.3. CONVENTIONS ET PARTENARIATS STRUCTURELS

Le cadre légal des Agences Immobilières Sociales impose la collaboration avec une Commune ou un CPAS. Comme Chez Toi dispose de deux collaborations avec les Communes d'Ixelles et de Schaerbeek.

Pendant de nombreuses années, la collaboration avec la Commune d'Ixelles est restée limitée mais depuis près de deux années, un partenariat concret a vu le jour

à travers la gestion de biens propriétés de la Commune. Partenariat réussi!

Du côté schaarbeekois, la collaboration, si elle existe avec les pouvoirs communaux, reste strictement administrative. La population schaarbeekoise a fait bon accueil à Comme Chez Toi, tant au niveau du public demandeur, qu'au niveau des propriétaires puisque le tiers de notre parc locatif se situe sur la Commune de Schaerbeek.





- 5 -

GESTION FINANCIÈRE



5.1. ANALYSE DES COMPTES ET BILAN

La comptabilité est une science exacte et précise, mais celle-ci pousse parfois au compromis ou du moins à l'impossible conciliation. Quel directeur ne rêve pas d'afficher des comptes positifs, bénéficiaires sur plusieurs années consécutives? 2019 ne verra pas ce rêve se réaliser puisque, d'une part la saine gestion financière et d'autre part la nécessaire justification des subsides, ont exigé la reconstitution des provisions locatives rappelées en 2018.

Lorsque ces mêmes provisions sont supérieures au résultat positif avant affectation, elles creusent malheureusement la perte reportée. La totalité des fonds et provisions est de 53.000€ tandis que les pertes reportées s'élèvent à 41.000€. La situation reste équilibrée. Gageons que 2020 nous confortera simultanément sur les deux points des provisions et du résultat reporté.

De manière macro, il est à noter que le patrimoine immobilier appartenant à Comme Chez Toi constitue à lui seul la preuve de notre solidité financière.

L'analyse plus détaillée des comptes et bilan de 2019 reflète le travail accompli: la multiplication des chantiers de rénovation suivis par Comme Chez Toi pour le compte des propriétaires, l'essor parallèle des dossiers primes à la rénovation et primes énergies, la stricte efficacité dans le suivi des créances, sans oublier le vide locatif exemplaire!

5.2. GESTION DE LA COMPTABILITÉ

La gestion comptable quotidienne est prise en charge par l'équipe: suivi des loyers, paiements, recouvrements, facturations, décomptes de charges, indexations, encodages dans le programme comptable. Le bilan est finalisé par un comptable externe tandis que les comptes, le bilan et l'ensemble de nos procédures internes sont soumis à l'analyse d'un réviseur aux comptes, la sprl Kerkhof & Co.

Cette année, nous avons changé de programme comptable. Nous travaillons dorénavant avec Winbooks. Ce choix purement opportuniste qui avait pour seul objet

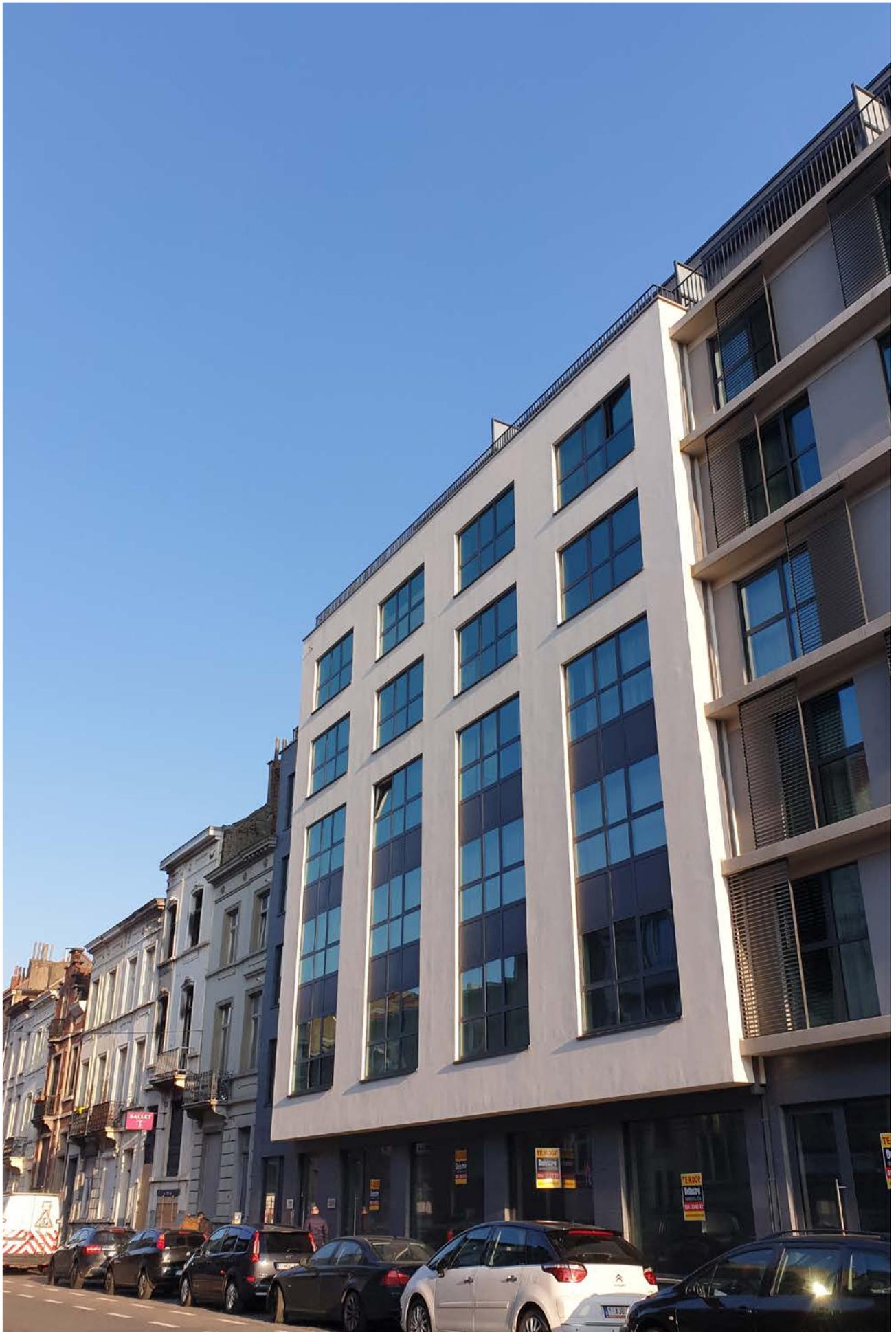
de faciliter l'exportation de notre programme de gestion locative vers notre comptabilité, s'est avéré une amélioration sensible bien plus globale puisque Winbooks rencontre mieux nos besoins. Winbooks a également été implémenté de manière beaucoup plus large. Sa consultation quotidienne s'est élargie au sein de l'équipe. Winbooks est donc devenu un outil de gestion quotidien, ce que BOB, notre précédent logiciel, n'était pas.

5.3. SOURCES DE FINANCEMENT

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

Enfin, pour financer l'activité en attente de la liquidation de la première tranche des subsides, Comme Chez Toi est soutenu par le Credal via un crédit trésorerie.





- 6 -

PARC LOCATIF



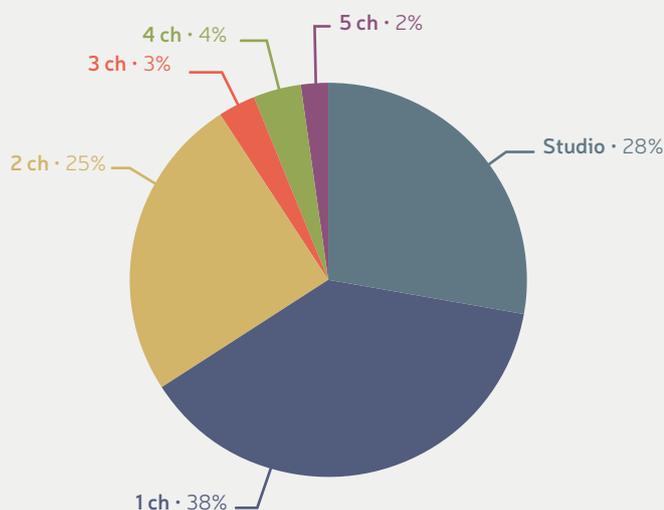
6.1. NOMBRE DE LOGEMENTS ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

L'année 2019 se termine avec un parc de 205 logements. L'ancrage schaarbeekois ne cesse de croître.

Commune	Nb de logements
Schaerbeek	68
Ixelles	33
Koekelberg	20
Bruxelles-Villes	15
Laeken	12
Molenbeek-Saint-Jean	10
Anderlecht	7
Neder-Over-Hembeek	6
Evere	6
Forest	6
Ganshoren	5
Etterbeek	3
Jette	3
Saint-Gilles	2
Auderghem	2
Uccle	2
Woluwe-Saint-Lambert	2
Haren	1
Watermael-Boitsfort	1
Saint-Josse-Ten-Noode	1
TOTAL	205

Malgré notre volonté d'augmenter la part des grands logements au sein de notre parc, le marché bruxellois force dans l'autre sens. La proportion de logements pour personnes isolées a encore été confortée en 2019.

TYPES DE LOGEMENTS



6.2. NOMBRE DE PROPRIÉTÉS PROPRES, D'EMPHYTÉOSES ET DE LOCATIONS

Comme Chez Toi est propriétaire de deux immeubles :

- ➔ Une maison unifamiliale de 4 chambres avec jardin (et arbres fruitiers), située à Laeken, rue Tielemans.
- ➔ Un immeuble de rapport, situé à Schaerbeek, rue Vandermeersch. Cette propriété comprend un rez-de-chaussée avec affectation de bureaux, deux grands appartements de deux chambres, un appartement d'une chambre ainsi qu'une arrière maison dédiée à nos propres bureaux. L'espace bureau du rez-de-chaussée, qui est actuellement loué à un tiers, garantit à Comme Chez Toi, sur un long terme, la satisfaction de ses propres besoins immobiliers puisque la taille des espaces affectés à notre mission pourra s'étendre en fonction de nos besoins.



6.3. FLUCTUATION DU PARC PENDANT L'ANNÉE



45 biens entrants

La croissance continue. Quarante-cinq nouveaux logements intègrent le parc en 2019, dont trois bénéficieront d'une rénovation lourde avant de pouvoir être mis en location en 2020. Un des chantiers sera suivi par Comme Chez Toi de A à Z tandis que pour les deux autres chantiers, nous ne prendrons en charge, à la demande du propriétaire, que le suivi des dossiers primes à la rénovation et primes énergies.



🏠 Chaussée d'Ixelles à Ixelles

[4 app. 1 ch. + 2 app. 2 ch.]

Dans un immeuble reconstruit à neuf, six logements d'exception, sinon luxueux, par la qualité des aménagements, des finitions, le volume des pièces, la situation géographique, la taille des logements et de leurs terrasses privatives. Equipé d'un grand ascenseur et de larges couloirs, sans aucune marche, ce bien nous a permis de satisfaire quatre demandes de logement de personnes à mobilité réduite: un couple de nonagénaires; une famille avec un enfant handicapé; une dame avec une invalidité motrice importante ainsi qu'une femme âgée. Deux autres familles sans difficulté particulière de mobilité sont venues égayer l'immeuble.



🏠 Chaussée de Jette à Jette

[3 app. 2 ch.]

Heureux de nous avoir confié trois appartements en 2018, ce propriétaire réitère sa confiance en nous confiant sa dernière acquisition. Un logement est vide et sera attribué à une jeune femme avec un enfant, hébergée en maison d'accueil. Les autres logements étaient déjà occupés. Comme Chez Toi maintiendra les locataires sur place. Grâce à l'intervention de Comme Chez Toi, les locataires voient leur loyer diminuer.



🏠 Rue Royale Sainte-Marie à Schaerbeek

[1 app. 1 ch.]

Certaines attributions de logement sont plus difficiles que d'autres. Pour cet appartement, situé au rez-de-chaussée d'une copropriété aux frais communs élevés mais très propre et bien gérée, ce sont presque cinquante candidatures analysées avant d'aboutir à la mise en location. Finalement, c'est un homme battu, seul, sans logement depuis sa séparation, qui a pu récupérer son droit parental et redémarrer dans la vie grâce à ce logement.



🏠 Petite Rue Malibran à Ixelles

[1 app. 1 ch.]

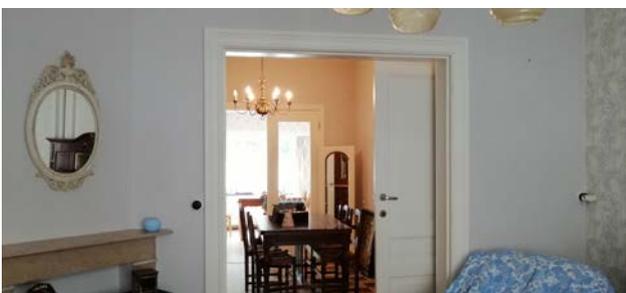
Logement communal dans un immeuble dont les trois autres logements sont déjà gérés par Comme Chez Toi depuis l'année passée. L'appartement est attribué à un jeune homme qui termine ses études.



🏠 Rue Leclercq à Forest

[1 maison 4 ch. - en rénovation]

Un couple engagé et sympathique qui a décidé d'investir ses économies dans un projet immobilier social, nous contacte bien en amont de l'acquisition. Notre accompagnement s'est donc élargi aux visites des biens préalablement à l'acquisition. Dès le début, les grands logements ont été privilégiés afin de répondre à la demande criante des familles nombreuses. Cette maison, c'est un coup de cœur: très bien soignée par son ancienne propriétaire récemment décédée, elle fera l'objet d'une rénovation assez conséquente avant sa mise en location. Nous accompagnerons les propriétaires dans le choix des travaux à effectuer, l'analyse des devis, la sélection des corps de métier, les dossiers primes jusqu'au suivi du chantier en lui-même. La mise en location est programmée pour 2020.



🏠 Rue de l'Urbanisme à Ganshoren

[1 maison 4 ch.]

Des changements familiaux importants et brutaux éloignent le propriétaire de cette maison, qui a été sa demeure familiale. C'est la tranquillité de la gestion offerte par Comme Chez Toi qui le motive. La maison est attribuée dès la première visite. Une de nos plus anciennes demandes de logement décroche cette belle maison.



🏠 Rue Artan à Schaerbeek

[1 duplex 3 ch.]

Dans une ancienne maison bruxelloise partagée en deux unités, ce logement d'exception (3 chambres et faibles charges communes, deux caractéristiques rarement combinées) nous permet de proposer une mutation à un locataire qui depuis son entrée en logement s'est marié et a eu trois enfants. Il avait refusé deux autres propositions de mutation, il accepte, enfin, satisfait, celle-ci.



🏠 Avenue Voltaire à Schaerbeek

[1 app. 1 ch.]



🏠 Rue Eenens à Schaerbeek

[1 app. 2 ch.]

Au sein d'un nouveau projet immobilier, Comme Chez Toi se voit confier deux logements neufs. Le dispositif de diminution de la TVA à 12% en échange d'une gestion par AIS pour 15 ans, finit de convaincre cette propriétaire déjà acquise aux valeurs sociales défendues par Comme Chez Toi.

Les biens sont vendus sans finitions: Comme Chez Toi coordonnera les chantiers de mise en peinture et d'équipement des cuisines pour le compte de la propriétaire.

L'appartement d'une chambre nous permettra de muter un locataire: le studio qu'il louait a été vendu et le nouveau propriétaire avait donné son préavis pour occupation personnelle.

L'appartement de deux chambres est attribué à une maman seule avec une fille, qui habite depuis des années dans un petit appartement d'une seule chambre situé dans le même quartier. Ayant un job précaire et des faibles revenus, la maman ne trouvait pas mieux. Heureuses d'avoir enfin un logement conforme à la dignité humaine, mère et fille découvrent le plaisir d'avoir chacune leur chambre.





🏠 Rue Ramaekers à Laeken

[1 app. 1 ch. + 2 app. 2 ch.]

Dans le cadre d'un ancien contrat de quartier, ce propriétaire a pu rénover son immeuble en collaboration avec RenoBru (et le CPAS de la Ville de Bruxelles) moyennant la contractualisation de son bien pendant 10 années en échange du financement des travaux. Ces 10 années étant écoulées, le propriétaire a souhaité pérenniser la location sociale sans tracas administratif ou financier. La passation entre le CPAS et Comme Chez Toi s'est faite sereinement pour toutes les parties, locataires y compris. Les trois locataires ne pouvaient rêver mieux, leur occupation est maintenant assortie d'une réduction de loyer.



🏠 Avenue des Courses à Ixelles

[studio]

Voilà que nous recevons un 4^{ème} logement d'un propriétaire avec qui nous collaborons depuis plus d'une décennie. Ce studio est très bien situé. Il est loué à un homme seul bousculé par la vie.

🏠 Boulevard Dupuis à Anderlecht

[studio]

Un petit bijou pour sa propriétaire, qui a investi dans ce studio ses économies, mais également toute son énergie pour rendre son logement le plus avenant et agréable possible à son futur occupant. Mille petites attentions ont accompagné la remise des clés.

Ce logement a été attribué à un jeune homme analphabète, qui, jusqu'à ce jour, louait une chambre à un triste sire: cuisine et salle-de-bain partagées avec des «colocataires» en nombre excessif. Les «décomptes de charges» qui arrivent mensuellement sont de simples tableaux chiffrés sans aucune pièce justificative, ni aucun détail. Notre nouveau locataire a toujours tout payé au bailleur sans poser la moindre question. Bien désagréable de perdre un tel locataire après l'avoir exploité pendant des années! A la sortie locative, tout lui est reproché: même la saleté de la seule fenêtre de la chambre, qui ne s'ouvre qu'en oscillo-battant et dont la vitre ne peut être lavée que par l'extérieur, évidemment inaccessible sans échafaudage, la chambre étant située au 2^{ème} étage!

🏠 Rue Teirlinck à Molenbeek

[1 app. 3 ch. + 1 app. 1 ch.- en renovation]

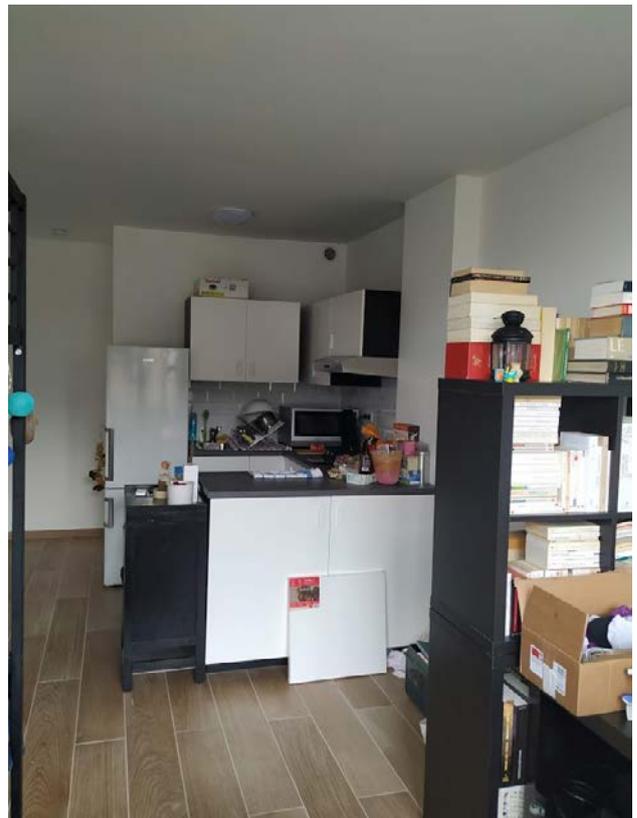
Premier projet concrétisé avec ce propriétaire-investisseur professionnel. Cette année nous avons visité de nombreux projets acquisitifs avec cette société, mais aucun projet n'avait abouti jusqu'à ce jour. La rue Teirlinck est la première contractualisation.

L'immeuble fera l'objet d'une rénovation complète avant la mise en location prévue pour fin 2020.



🏠 Rue Markelbach à Schaerbeek
[19 studios]

Ce n'est pas le charme de ce bâtiment qui nous a séduit mais bien sa fonctionnalité. Ces 19 logements seront bien utiles à nos mutations et feront une bonne part de notre progression 2019. La famille fortunée, propriétaire de cet immeuble, nous avait déjà confié un plus petit immeuble de rapport. C'est donc logiquement que la collaboration est réitérée pour ce nouvel immeuble. Comme à notre habitude, nous avons maintenu les locataires déjà présents sur place et leur avons octroyé une diminution de loyer... concrétisation de la socialisation du parc locatif par les Agences Immobilières Sociales.





12 biens sortants

🏠 Chaussée de Gand à Molenbeek

[1 logement - Renom donné par Comme Chez Toi]

Sortie locative amiable, sans dégât ni contestation aucune.

🏠 Rue de la Forest d'Houthulst à Bruxelles

[2 logements - Renoms donnés par Comme Chez Toi]

🏠 Rue de Reigersvliet à Etterbeek

[2 logements - 1 résiliation amiable et 1 renom donné par Comme Chez Toi]

Arrivés en fin de parcours avec ce multi-proprétaire qui refuse systématiquement toute intervention dans les logements occupés, Comme Chez Toi résilie, au fur et à mesure du relogement des locataires, chaque convention avec le propriétaire. La gestion par Agence Immobilière Sociale ne dédouane pas le propriétaire de ses responsabilités, certains ont tendance à l'oublier...

🏠 Rue Bonaventure à Jette

[1 logement - Renom donné par le bailleur]

Le propriétaire a pris la décision de vendre cette maison, le compromis de vente est signé, l'acquéreur nous informe de son souhait de s'y installer. Un accord est trouvé entre toutes les parties et le bien est libéré quelques jours avant la signature de l'acte authentique. Sortie locative amiable, pas de dégât locatif.

🏠 Rue Bordet à Evere

[1 logement - Renom donné par le bailleur]

Autre logement vendu: le bail prend fin à l'amiable dès la sortie de la famille que nous avons relogée dans le même quartier.

🏠 Rue de Douvres à Anderlecht

[1 logement - Résiliation amiable]

Le propriétaire ne réagit plus à nos demandes d'interventions pour des réparations qui lui incombent. Parallèlement, il souhaite revendre son immeuble. Un accord amiable est trouvé et les baux seront résolus un à un, sans indemnité, ni préavis, au fur et à mesure du relogement de chaque locataire.

🏠 Chaussée de Forest à Saint-Gilles

[Résiliation amiable]

Le studio est vendu. Le locataire est relogé avant même que le nouvel acquéreur n'envoie son préavis. Le contrat est résilié à l'amiable.

🏠 Rue de Fierlant à Forest

(1 logement - Renom donné par Comme Chez Toi)

🏠 Rue André Baillon à Forest

(2 logements - Renom donné par Comme Chez Toi)



6.4. GESTION DES ENTRETIENS ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES TECHNIQUES

6.4.1. Gestion des interventions ponctuelles

Les appels des locataires pour des problèmes techniques restent une masse importante de notre travail : définition des priorités et des responsabilités, coordination du planning, prise des rendez-vous avec les locataires, suivi des interventions, établissement des devis nécessaires, contact avec les locataires et les propriétaires en cas de réparations à leur charge, coordination avec les corps de métier externes, voici pour les « petites interventions ».

La migration vers notre nouveau logiciel, intervenue cette année, ne nous permet pas de donner de chiffres détaillés sur le nombre exact d'interventions techniques gérées et/ou réalisées en 2019; on parle tout de même de quelques 600 interventions. C'est sûr, l'équipe n'a pas chômé!

Nous constatons que les appels pour des petits « dépannages » qui n'en sont pas, restent nombreux. A titre d'exemple, on nous signale une panne de chauffage; sur place nous constatons que les vannes thermostatiques sont sur zéro... et qu'il suffisait de les tourner pour résoudre la « panne ». Ne pensez pas que nous n'anticipons pas, nous sommes devenus des experts du dépannage et de la détection de panne par téléphone, mais après 15 ans de pratique, nous tombons encore toujours à la renverse!

Entre la méconnaissance complète des équipements de base d'une partie de notre public, la faible scolarisation de certains, la peur de mal faire, ou tout simplement l'aveuglement complet par rapport à certains

dysfonctionnements évidents, rien ne nous aide dans le suivi technique.

Seules, la régularité et la rigueur des visites à domicile de notre assistante sociale permettent de contrebalancer la défaillance des locataires et d'identifier les problèmes tus ou ignorés.

L'éducation au logement reste donc un chantier ouvert pour Comme Chez Toi.

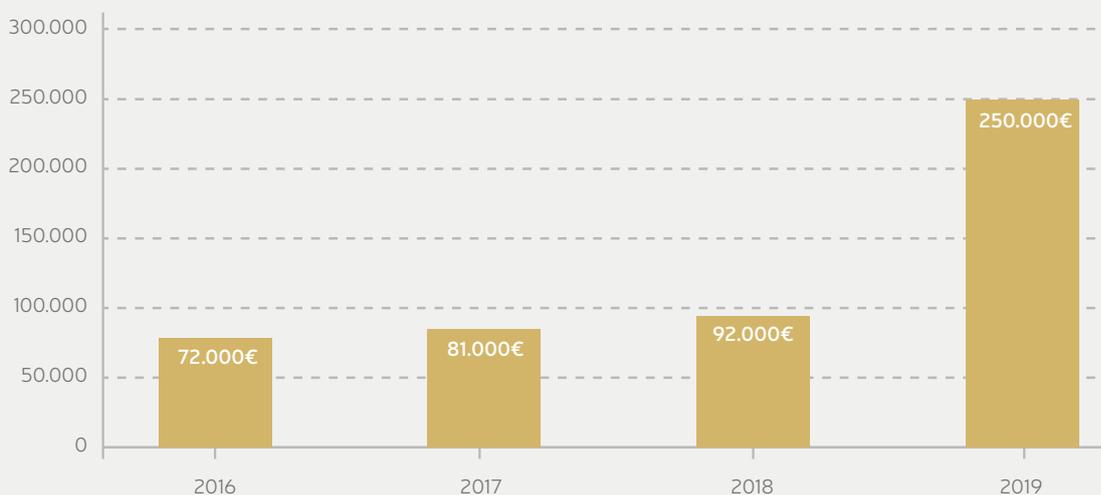
6.4.2. Gestion des interventions structurelles

Outre la coordination de l'ouvrier et des petites interventions, la gestion technique comprend également le suivi des chantiers de rénovation, l'introduction des demandes de primes (rénovation et énergie), la mise en place d'entretiens périodiques des différentes installations (chauffage, prévention incendie, ascenseur, etc.).

Développement du pôle rénovation

L'arrivée dans notre équipe d'Inês Monteiro, architecte de formation, et la création du pôle technique, ont constitué un vrai tournant dans la capacité de Comme Chez Toi à suivre, pour le compte de ses propriétaires, les chantiers de rénovation nécessaires et/ou souhaités. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. En 2019, Comme Chez Toi a refacturé près de 250.000 Eur de travaux aux propriétaires, alors que les années précédentes nous refacturions entre 75.000 et 100.000 Eur de travaux. En toute logique cette croissance se confirmera puisqu'il suffit de l'une ou l'autre rénovation lourde pour faire grimper le montant des travaux.

TRAVAUX RÉALISÉS POUR LE COMPTE DES PROPRIÉTAIRES





Avenue Zénobe Gramme



Dégâts intempéries



Rénovation façade - Rue des Drapiers



Rénovation cuisine - Rue Général Eenens

Primes à la rénovation et primes énergies

54 demandes de primes ont été déposées en 2019, dont 30 dossiers primes énergies, pour une valeur de 36.129€ et 24 dossiers de primes à la rénovation pour un montant estimé de 52.362€.

Parmi les dossiers primes à la rénovation, 4 ont été refusés soit parce que l'immeuble était trop récent, soit parce que le montant des travaux admis n'atteignait pas le minimum requis.

Par ailleurs, ont été favorablement clôturés en 2019, 12 dossiers introduits en 2018, pour un total de 21.265 €.

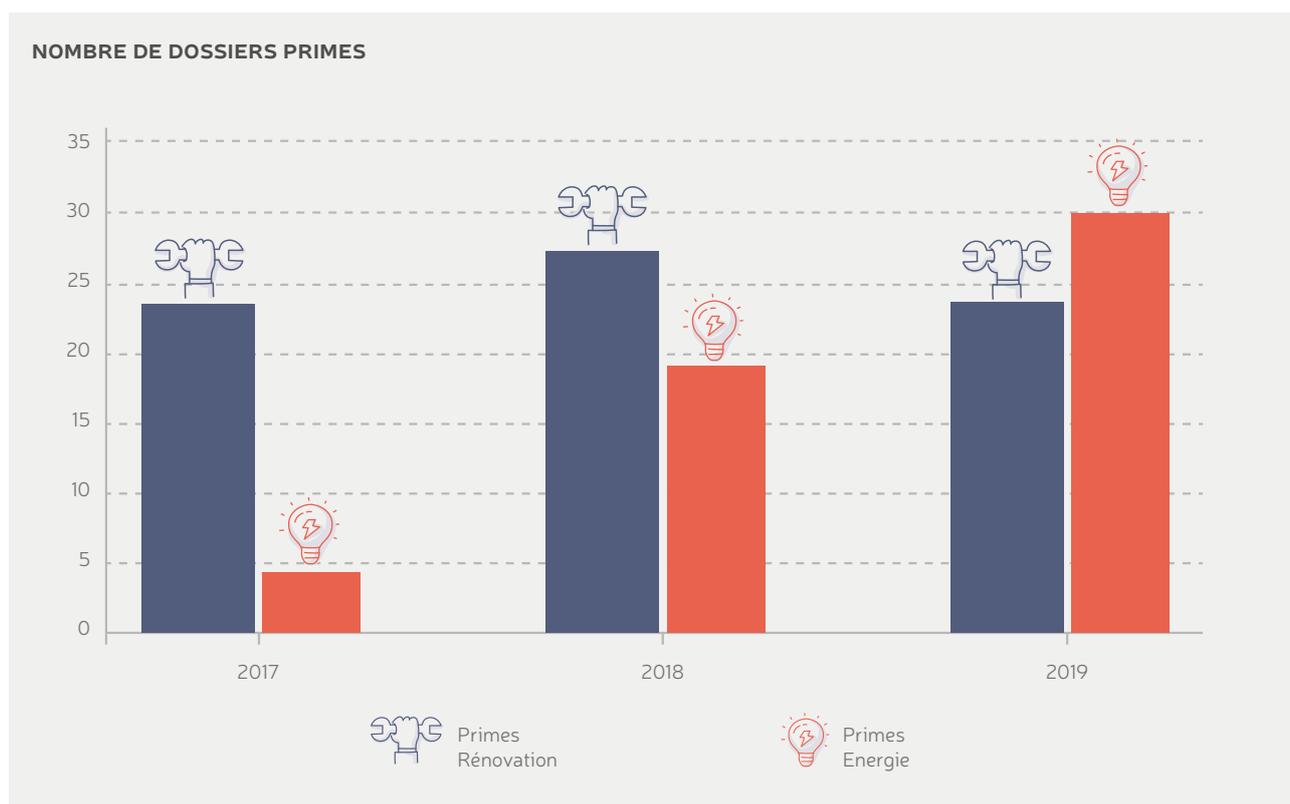
Nous espérons toujours la réforme promise visant à la simplification administrative des dossiers primes à la rénovation qui devait pourtant voir le jour en ... 2020! L'espoir devient de plus en plus ténu...

Entretien versus contrôle périodique des installations de chauffage

Si l'entretien de la chaudière a toujours relevé de la responsabilité du locataire, une nouvelle législation en matière de conformité est entrée en vigueur ce 1er janvier 2019. Plus exigeante, celle-ci impose aux propriétaires d'effectuer un « contrôle périodique » selon les échéances définies. En cas de non-conformité avérée, le propriétaire a cinq mois pour corriger les défaillances constatées et obtenir un nouveau certificat de conformité.

Le « contrôle périodique » ne peut être réalisé que par un professionnel agréé, et se distingue du simple « entretien » de la chaudière. Le premier est une obligation du propriétaire qui garantit la sécurité de l'installation, le second est une obligation du locataire, et vise le bon entretien de l'appareil.

	Dossiers introduits	Avis favorables	Montants estimés et/ou octroyés
Primes Rénovation	24	20	52.362€
Primes Énergie	30	30	36.129€



6.5. RÉNOVATIONS ET REMISES EN ÉTAT DES LOGEMENTS

Malgré le nombre important de mutations, d'entrées et de sorties locatives, les travaux de remise en état entre les différents occupants ont été très limités.

Mis à part quelques travaux de peintures, les interventions ont été mineures.

6.6. VIDE LOCATIF

Même si le vide locatif est en légère hausse par rapport à 2018, Comme Chez Toi continue d'afficher une maîtrise absolue de ce paramètre de gestion important. Avec un vide locatif inférieur à 1% de la masse totale des loyers et des charges, tout est dit!

Limiter le vide locatif est une opération ardue. Sa maîtrise dépend bien entendu, du suivi serré effectué par l'équipe, mais également de toute une série de facteurs tels que les difficultés d'attribution, le rythme inégal de croissance du parc, la quantité de mutations au sein de notre parc de logements et les départs des locataires vers d'autres horizons.

Nous facilitons d'emblée les départs de nos locataires. Il nous semble évident qu'un locataire qui quitte le système des Agences Immobilières Sociales doit être encouragé et non freiné. Comme Chez Toi accorde donc des préavis de départ plus souples que ceux prévus par la loi du bail.

Lorsque, après plusieurs années d'attente, les candidats locataires se voient enfin attribuer un logement, ils doivent faire vite. Nous devons maîtriser le vide locatif et nous n'avons que rarement la possibilité d'anticiper une prise en gestion (sauf pour les rénovations). Ils sont alors confrontés à la durée incompressible (et au coût exorbitant pour leurs revenus) de leur préavis légal de trois mois.

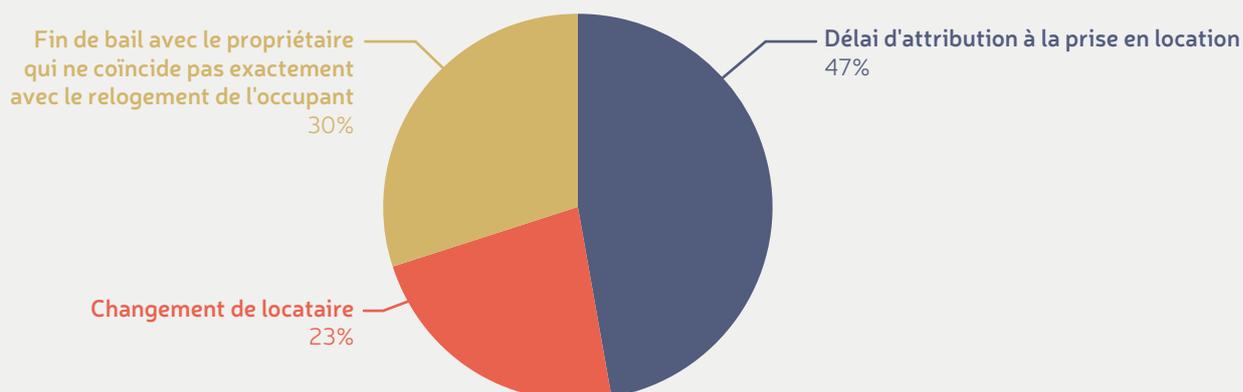
Le vide locatif affiché au bilan est la traduction chiffrée de toutes ces contraintes humaines, sociales et financières.

De plus, Comme Chez Toi, est doublement exposé au vide locatif puisque ce risque s'applique à nous en tant que bailleur et comme locataire!

TAUX D'OCCUPATION PAR LOGEMENT

	2019	2018	2017
Vide locatif / loyers + charges	0,81%	0,46%	1,24%
Vide locatif / subsides (max. 7%)	1,69%	0,95%	2,65%
Vide locatif / entrées et sorties	97,30€	78,51€	205,24€
Nombre entrée / sortie	92	52	53

VIDE LOCATIF





- 7 -

PROPRIÉTAIRES



7.1. PROFIL DES PROPRIÉTAIRES

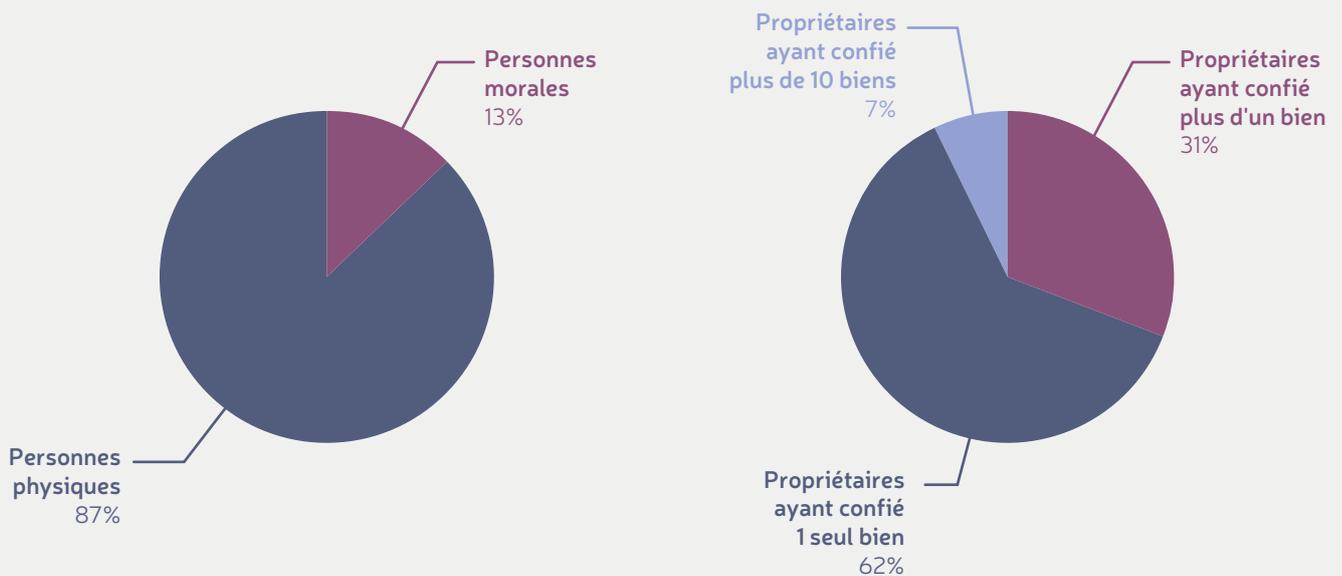
Si la caractéristique principale de Comme Chez Toi est sans hésitation la qualité et l'importance que nous apportons au suivi social et humain des familles locataires, cette attention et ce suivi sont en réalité doublés.

Sans la confiance de nos propriétaires le système des Agences Immobilières Sociales n'existerait tout simplement pas. Chaque propriétaire a ses motivations

mais aussi des besoins spécifiques. Une personne physique âgée qui nous confie du patrimoine, n'aura pas les mêmes besoins qu'une société anonyme en quête de biens.

Ainsi, pour Comme Chez Toi, le travail sera réussi, si et seulement si, la tripartite AIS – propriétaire – locataire est réussie pour tous!

RÉPARTITION PAR TYPE DE PROPRIÉTAIRE



	Nb de propriétaires	Nb de logements confiés	Nb de logements/propriétaire
Personnes physiques	78	147	2,01
Personnes morales	10	54	5,40
Propre parc	1	4	4
TOTAL	84	205	2,44

7.2. TYPE DE CONTRATS SIGNÉS

Deux types de contractualisation cohabitent au sein du cadre légal des Agences Immobilières Sociales: le bail et le mandat de gestion.

Si le bail est plus familier du grand public, il offre également plus de sécurité au propriétaire. Ce n'est pas pour rien que le Syndicat National des Propriétaires, qui promeut régulièrement le secteur des Agences Immobilières Sociales, conseille à ses membres la formule juridique du bail. En fin de location, l'Agence Immobilière Sociale doit restituer le bien vide au propriétaire. Le mandat au contraire, permet à l' AIS de se

retirer de la relation contractuelle du propriétaire tout en maintenant son locataire dans les lieux loués au-delà de sa propre gestion. Enfin, les modalités de résolution du bail sont plus strictes que celles du mandat de gestion.

C'est donc le bail qui fait l'essentiel de nos conventions. Sans objection aucune pour le mandat puisque nous avons l'un ou l'autre propriétaires qui ont opté pour celui-ci. Comme Chez Toi pratique d'ailleurs le mandat dans le cadre de gestions accessoires, hors subvention AIS, mais qui, de fait, nous incombe parfois malgré nous (parkings, garages, etc.).

Sujet : Fwd: 41 rue de la sécurité
De : Bernard
Date : 04-07-19 à 09:52
Pour : "ais.commecheztoi" <ais@commecheztoi.org>

Chers tous,

Il y a un an et demi que nous avons initié ce projet ensemble.

Quelle belle réussite. Prochaine fois que nous passons en Belgique faudra fêter ça.

Grand merci à tous,

Bernard&Emily

De : Jacques
Date: mar. 1 oct. 2019 à 16:44
Subject: J'ai revu Mr et Mme N.
To: Monteiro inês

Bonjour Inês,
 Mr et Mme N. m'ont rendu visite hier. Ils sont ravis des services de ton agence !
 Tous mes meilleurs souvenirs, Inês, et au bonheur de recevoir de tes nouvelles.
 Jacques

Jacques

7.3. ACTIVITÉ DE PROSPECTION

L'intérêt pour les AIS comme simple produit financier, s'est encore accru en 2019. La part des investisseurs augmente. La taille des projets s'agrandit. L'introduction de ce rapport expose clairement la position de Comme Chez Toi par rapport à ces nouveaux projets d'ampleur.

En-dehors des immeubles de rapport, notre focus s'est porté sur les biens de minimum deux chambres à coucher que nous privilégions toujours aux petits logements.

La perte de revenus liée à un loyer AIS versus le loyer escompté sur le marché locatif privé reste difficile à ac-

cepter pour beaucoup de petits propriétaires. Dans ces cas, l'intérêt s'arrête souvent au stade du coup de fil.

D'autres propriétaires ont, au contraire, une réelle volonté de contractualiser avec Comme Chez Toi tant pour le projet social, que pour la tranquillité de gestion, ou la sécurité financière qui y sont attachés. Nos ressources et notre énergie sont dévouées à ces projets, puisque nous accompagnons ces futurs bailleurs, en amont de leur acquisition et que nous élaborons avec eux le projet acquisitif dès sa genèse.

7.4. PROCÉDURE DE CONTENTIEUX AVEC LES PROPRIÉTAIRES

Aucun conflit judiciaire en 2019 avec nos propriétaires.

Sujet : rapport annuel
De : Etienne
Date : 30-08-19 à 11:07
Pour : CCT Comme Chez Toi AIS <ais@commecheztoi.org>

Chère Grace,

il est rare et merveilleux de trouver passionnante la lecture d'un rapport d'activité et de finance. C'est pourtant le cas avec le rapport annuel de Comme Chez Toi. Et ça confirmerait, s'il était besoin, l'envie de travailler avec vous.

Je t'embrasse et je salue toute l'équipe.

amicalement
 Etienne

Sujet : Re: Fin de BAIL
De : Luc
Date : 20-09-19 à 12:11
Pour : "ais@commecheztoi.org" <ais@commecheztoi.org>

Chère Madame Faes,

Je vous remercie d'avoir fait le nécessaire avec capacité et rapidité. Ainsi tout est clair et ce là met à l'aise tout le monde.

Tout en vous remerciant encore.

Bien à Vous,

Luc



- 8 -

LOCATAIRES



8.1. NOMBRE TOTAL DE MÉNAGES

201 ménages ont été logés en 2019 tandis que 13 logements sont vides au 31 décembre :

➔ 10 logements sont en rénovation

➔ 3 logements sont déjà contractualisés mais les baux prennent cours en 2020

8.2. PROFIL DES LOCATAIRES

Les personnes isolées sont au nombre de 129.

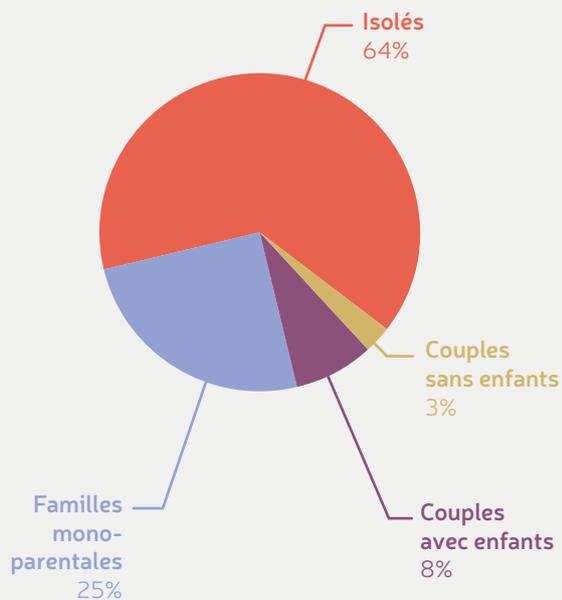
72 familles évoluent dans notre parc.

Les chefs de ménage sont 105 hommes pour 96 femmes.

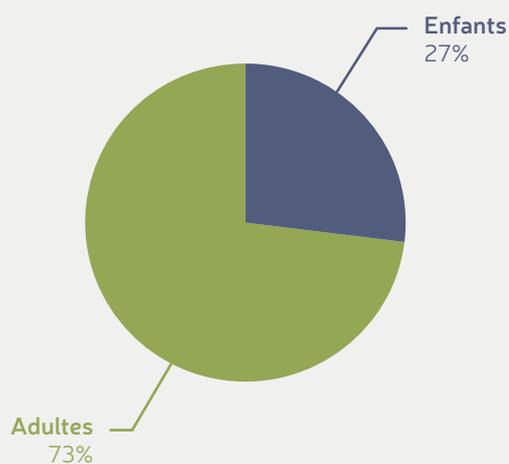
25 couples pour 176 célibataires.

Un total de 122 enfants logés dont 97 mineurs.

COMPOSITION DE MÉNAGE



PERSONNES LOGÉES



8.3. FLUX DES LOCATAIRES

71 attributions, 9 mutations et 12 sorties locatives

Le flux de locataires n'a connu aucun répit. En plus des 45 biens qui sont entrés en gestion en 2019, nous devons attribuer la vingtaine de biens entrés en gestion fin 2018 et dont la location a débuté en 2019 par deux logements... Sans parler des mutations internes.

La masse de travail a été colossale! Chaque entrée, et chaque sortie, représente un bail de sous-location (ou sa résolution), une convention de diminution de loyer, une remise des clefs, un état des lieux, la constitution ou la libération d'une garantie locative, la passation des compteurs, etc. Ceci pour le strict minimum administratif et juridique. Le stress humain et la multitude de petits tracasseries et interrogations liés aux déménagements ne peuvent être énumérés ici...

Pour les départs on dénombre :

- ➔ 1 expulsion
- ➔ 3 préavis pour fin de la location principale
- ➔ 3 préavis des locataires pour un logement privé
- ➔ 1 préavis d'un locataire pour un logement social
- ➔ 2 préavis de locataires relogés par une autre AIS
- ➔ 2 préavis de locataires qui ont acheté leur habitation

8.4. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INTERNE

Le contenu de l'adjectif social dans l'appellation Agence Immobilière Sociale est primordial pour Comme Chez Toi.

L'accompagnement social des ménages locataires, mené par l'équipe, touche à différents aspects: tarif social de l'énergie, constitution de la garantie locative, demande d'allocation de relogement, allocations familiales, bourses d'étude, colis alimentaires, médiation de dette, aide juridique, etc.

Si le logement est le point d'ancrage d'un ménage, nous sommes confrontés à de nombreuses autres problématiques. Le travail d'écoute et d'accompagnement social des locataires ne peut pas être négligé. Il participe d'une meilleure collaboration et permet d'anticiper et d'éviter bons nombres de décrochages à nos bénéficiaires et de... créances locatives à Comme Chez Toi!



8.5. PARTENARIATS ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EXTERNE

L'ensemble des partenariats en place continuent.



► FONDATION JOSEFA et CARMEL SAINT-JOSEPH

La collaboration de Comme Chez Toi avec la Fondation Josefa et le Carmel Saint-Joseph a débuté en 2018. La première phase du projet de reconversion de l'ancien couvent du Carmel Saint-Joseph en une « maison » inclusive et variée, comprenant des logements traditionnels, des chambres individuelles, des espaces de cohabitation, des espaces culturels, de restauration, de méditation s'est achevée en 2019, permettant à une dizaine de réfugiés d'y être logés. Le public cible de ce projet, sont des « migrants », hommes et femmes de provenances différentes, qui partagent à Bruxelles, leur habitat.



PAG·ASA

► PAG-ASA

Depuis 2016 et le début de ce partenariat, plusieurs logements ont été attribués via Pag-Asa, à des personnes victimes de la traite des êtres humains. En 2019, trois logements leur ont été attribués. Cette collaboration est réellement qualitative puisque les deux associations mettent l'humain au centre de leur projet. Les deux équipes sont hyper proactives, de sorte que lorsqu'un problème surgit, le dialogue et l'efficacité le solutionnent.

Sujet : RE: 25 Artan - mutation en vue
De : Joke Polaster <joke.polaster@pag-asa.be>
Date : 04-07-19 à 15:55
Pour : 'Comme chez toi' <ais@commecheztoi.org>

Bonjour Virginie,

Je vous remercie pour les infos!

Vous êtes vraiment une équipe fantastique, PAG-ASA et nos clients ont déjà pouvoir compter beaucoup sur vous !!!!

Bien à vous,

Joke Polaster



Joke Polaster
 (Ambulante cel)
 Cellebroersstraat 16b/16b, Rue des Alexiens
 1000 Brussel/1000 Bruxelles
 Tel: +32 (0)2/511 64 64 (algemeen)
 + 32 (0)2/274.01.00 (direct)
 Fax: +32 (0)2/511 58 68
www.pag-asa.be



➤ CAPUCINES et AMPHORA

L'aide alimentaire est une demande récurrente de la part des ménages locataires, et parfois même des candidats locataires! Nous devons nous limiter à l'aide de nos locataires, il serait complètement ingérable d'ouvrir notre accompagnement social aux 2.200 familles en attente sur notre registre. Suite à l'action de distribution de colis alimentaires organisée en 2016 par Comme Chez Toi, deux collaborations ont vu le jour:

Les Capucines est une épicerie sociale située dans les Marolles, à qui nous pouvons adresser tout ménage précarisé, sans limitation géographique. C'est un véritable magasin, où l'on vient faire ses courses. Cette épicerie privilégie les produits frais et de qualité, elle limite les conserves et produits blancs. Elle vend aussi des vêtements neufs à petits prix.

L'asbl Amphora offre des colis alimentaires aux résidents de la Commune de Molenbeek, envoyés par une association partenaire.

En-dehors de ces partenariats, les locataires sont parfois adressés vers d'autres services d'aide alimentaire de manière plus ponctuelle et/ou urgente.

➤ SMES B

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

➤ LA MAISON DES PILIFS

Depuis novembre 2016 nous collaborons avec la Maison des Pilifs, qui soutient la mise en autonomie des personnes handicapées (emploi, logement, démarches administratives, etc). Un studio, situé à Neder-Over-Hembeek, est mis à disposition de leur public. En 2019, après trois ans d'accompagnement, le jeune qui louait ce logement a déménagé et le bien a été attribué à un autre de leurs protégés.

➤ L'Ilot

Comme Chez Toi a collaboré avec la Cellule Capteur et Créateur de Logements de l'Ilot pour deux logements en 2019.

➤ CREDAL

Et last but not least! Le Crédal! Nous avons la chance d'être soutenu par le Crédal et d'avoir leur confiance. Ils nous ont permis de financer l'acquisition des deux immeubles dont nous sommes propriétaires. Chacun de ces projets avait un sens tout particulier. Le premier immeuble nous a donné notre propre stabilité puisque nous y avons installé nos bureaux tandis que le 2^{ème} immeuble nous a permis de participer, modestement, au droit au logement des familles nombreuses par l'acquisition d'une belle unifamiliale avec jardin.





8.6. ÉDUCATION AU LOGEMENT

Déjà évoqué, nous souhaitons pouvoir développer davantage le travail d'éducation au logement. Confrontés au quotidien avec les petites et grandes difficultés du bon usage du logement et de ses équipements, notre rôle de bailleur se mue en celui d'éducateur.

Trop de locataires pensent que nous sommes la solution à tous leurs problèmes techniques, si pas la cause! Remettre en question leurs propres habitudes ou leur faire accepter la réalité de leurs consommations relève de l'exploit.

Même si Comme Chez Toi met en place des suivis de consommations, même si nous n'avons de cesse d'expliquer comment éviter la condensation et quelle différence entre celle-ci et une infiltration, nos forces vives sont encore trop limitées sur ce pan de l'action sociale.

Peut-être devrions-nous, à moyen terme, envisager un partenariat avec un intervenant extérieur ?



8.7. CONSTITUTION DE LA GARANTIE LOCATIVE

La garantie locative demandée par Comme Chez Toi à ses locataires est de deux mois de loyer. La plupart des candidats locataires ne disposent pas d'économies suffisantes, ainsi, régulièrement c'est un plan de paiement qui est mis en place par Comme Chez Toi pour la constitution progressive de la garantie. Par ailleurs, nombreux sont les CPAS qui n'octroient plus de « lettres de cautions ».

Nos locataires sont donc souvent confrontés à une situation financière difficile en début de location, puisqu'au loyer à payer, se rajoute la constitution progressive de la garantie locative, quand, dans les meilleurs cas, elle ne s'accompagne pas de la confiscation (abusive ou non) de leur ancienne garantie locative.

8.8. PROCÉDURES JUDICIAIRES DANS L'ANNÉE

En 2019 nous avons introduits 12 procédures en Justice de Paix, dont une confiée au Cabinet Wery, alors que toutes les autres ont été plaidées par l'équipe. Parmi les 12 procédures, 5 étaient des demandes de conciliation.

Les conciliations nous permettent de nous positionner « à côté » des locataires quand les sommes dues ne sont pas contestées et que la volonté d'apurer est réelle. La conciliation s'avère alors suffisante pour acter le plan de paiement devant le Juge de Paix et responsabiliser définitivement le locataire. Nous avons également tenté une conciliation pour troubles de voisinage et tapage nocturne sans résultat probant...

Les objets de ces contentieux sont plus variés qu'on ne le pense: la libération de la garantie locative d'un locataire décédé, les impayés dus aux décomptes de charges locatives et, bien évidemment, les sacro-saints arriérés de loyer. Sans oublier une procédure, tout à fait exceptionnelle suite à un partenariat hors cadre AIS, avec la Commune d'Ixelles pour une occupation à titre précaire d'un des logements de la Commune.

Enfin, une affaire de 2018, a vu son épilogue en première instance, avec la condamnation des locataires sortants au paiement de 3.750€ par mensualités de 75€ pour dégâts locatifs. En 15 années d'existence nous ne déplorons que trois logements réellement endommagés par les occupants et remis en état par Comme Chez Toi.





- 9 -

CANDIDATS LOCATAIRES



9.1. PROCÉDURE D'INSCRIPTION ET D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Nous inscrivons les candidats locataires du 1^{er} janvier au 30 juin de chaque année. En-dehors de cette période, il n'est pas possible d'introduire une demande de logement à Comme Chez Toi.

Les critères d'admission sont :

- 1 Être majeur
(ou mineur émancipé, ou mineur mis en autonomie)
- 2 Ne pas posséder de logement
(en pleine propriété, en emphytéose ou en usufruit)
- 3 Disposer de revenus inférieurs au seuil d'admission du logement social, soit à titre d'exemple 22.000€, pour une personne vivant seule; montant adapté selon la composition de ménage
- 4 Aucun membre du ménage ne peut avoir de dettes ou manqué à ses obligations vis-à-vis de Comme Chez Toi

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

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

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

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

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

9.2. NOMBRE DE CANDIDATS LOCATAIRES INSCRITS

En 2019 nous avons enregistré 606 nouvelles demandes de logement, pour un total de 2222 candidatures actives.

9.3. GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE ET DES DÉLAIS D'ATTENTE

Nous n'exigeons pas de la part des candidats locataires une mise à jour annuelle de leur dossier. Chaque demandeur est cependant tenu de nous communiquer tout changement d'information utile au maintien de la candidature (modification de la composition de ménage, changement de coordonnées : téléphone, adresse, etc.).

En 2019, le travail d'importation du registre de candidature dans notre nouveau système informatique, nous a amenés à faire une mise à jour de tous les dossiers introduits avant 2018.

1630 courriers de demande de mise à jour ont été envoyés en septembre.

52 candidats ont demandé leur radiation du registre, car ils ont entretemps trouvé une solution de logement.

162 courriers sont revenus, le destinataire n'habitant plus à l'adresse connue par notre AIS.

Tous les candidats qui n'ont pas réagi et qui avaient renseigné un mail ou un gsm ont été contactés par ces voies : 166 courriels et 665 SMS ont été envoyés.

Au total, 805 candidats ont donné suite à notre demande et actualisé leur dossier.



- 10 -

GESTION DES CRÉANCES LOCATIVES



10.1. MÉTHODE DE SUIVI DES IMPAYÉS

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

Si le manquement persiste le 10 du mois x+1, le locataire est convoqué pour l'établissement d'un plan d'apurement. Après deux mois d'impayés, et à défaut de propo-

sition crédible du locataire et/ou de son assistant social, une procédure est introduite en Justice de Paix.

10.2. TAUX DE CRÉANCES LOCATIVES, DOUTEUSES ET IRRÉCUPÉRABLES

Les créances ont diminué en 2019. Avec un total de 1,32% de créances douteuses et irrécupérables, nous pouvons affirmer que le recouvrement auprès des locataires débiteurs n'est plus à prouver!

	2019	2018	2017	2016
Total créances locatives / loyers + charges	3,45 %	4,26 %	3,08%	3,61%
Créances non douteuses / loyers + charges	2,12 %	2,54 %	1,86%	1,68%
Créances douteuses / loyers + charges	1,07 %	0,92 %	0,78%	1,81%
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,25 %	0,79 %	0,44%	0,12%
Total créances douteuses et irrécupérables	1,32 %	1,71 %	1,22%	1,93%
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	0,46 %	1,43 %	0,94%	0,24%
Moyenne des créances locatives / logement	164,54 €	187,26 €	185,94€	190,48€

10.3. MODALITÉS DE DÉCISION DU CA QUANT AUX CRÉANCES

Les créances sont douteuses si:

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

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

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



- 11 -

LES LOYERS



Les maxima des loyers propriétaires et locataires sont définis par Ordonnance sur base du nombre de chambres du logement, selon le type de logement: maison ou appartement.

vis de la qualité du logement que des moyens à réserver à son action sociale, doit apprécier et moduler le montant du loyer garanti au propriétaire et exigé du locataire.

Les montants fixés constituent des maxima. Chaque AIS, en fonction de ses choix budgétaires tant vis-à-

Voici pour 2019 les loyers moyens pratiqués par Comme Chez Toi:

TAILLE LOGEMENTS	LOYER MOYEN PROPRIETAIRE	LOYER MOYEN LOCATAIRE	INTERVENTION MENSUELLE DE COMME CHEZ TOI
Studio	380.03 €	327.87 €	52.16 €
Appt 1 chambre	454.38 €	389.16 €	65.22 €
Appt 2 chambres	534.37 €	440.92 €	93.45 €
Appt 3 chambres	622.74 €	533.75 €	88.99 €
Appt 5 chambres	960.70 €	786.21 €	174.49 €
Maison 2 chambres	599.32 €	481.63 €	117.69 €
Maison 4+ chambres	914.94 €	801.83 €	113.11 €

Notons que huit ménages ont des revenus supérieurs au seuil d'admission du logement social, il s'agit de 5 travailleurs et de 3 ménages pensionnés.



- 12 -

CONCLUSIONS
ET OBJECTIFS FUTURS

2020 devrait être une année discrète vue de l'extérieur, mais une année de fond pour l'équipe.

Il nous faudra gérer nos ressources humaines, puisque Rebecca Honnof, après plus de quatre belles années de collaboration et d'efficacité redoutable, laissera son poste d'assistante sociale vacant. Tout le monde sait qu'une équipe soudée travaille mieux qu'une équipe éparpillée. Le rire, la bonne humeur mais surtout la vision à long terme, humaine et sociale, de Rebecca, tant vis-à-vis de son travail que de notre public nous manqueront. Remplacer une cheville ouvrière, dans le sens noble du terme, est une vraie gageure pour chaque direction et un risque d'autant plus grand que l'équipe est petite!

Améliorer notre parc, encore et toujours. Certaines collaborations s'essouffent au fur et à mesure des années par la vétusté accentuée de certains logements dans le temps. La bonne gestion implique, que Comme Chez Toi mette tout en œuvre pour épauler et guider le propriétaire dans le maintien qualitatif de son bien. Lorsque cette volonté n'émane que de Comme Chez Toi et loin d'être seulement écoutée par le propriétaire, est même rejetée systématiquement par celui-ci, il est de notre devoir de reloger nos familles ailleurs dans notre

parc et de mettre fin à ces contractualisations éteintes d'elles-mêmes. L'évolution de notre parc de logements et son maintien qualitatif impliquent d'emblée une surcharge de travail par les mutations induites.

Enfin, Johnny, l'éternel, remplira notre agenda. Si nous figurons parmi les Agences Immobilières Sociales qui sont les plus avancées dans l'implémentation de Johnny, le travail est loin d'être fini. Les processus de gestion offerts par Johnny ne sont pas encore tous exploités par Comme Chez Toi. De même que ceux-ci ne sont pas encore tous parfaitement performants et restent perfectibles.

Après le départ de Pierre Denis, ancien Directeur de l' AIS Logement Pour Tous, initiateur pour la FedAIS et moteur de ce projet informatique sectoriel, Comme Chez Toi espère renforcer la part active prise dans la tripartite, entre la Fédération des AIS, les AIS elles-mêmes et le CIRB dans l'implémentation plus grande de Johnny et son amélioration continue. Cet enjeu rejoint, en interne du moins, celui des ressources humaines, puisque si Comme Chez Toi dégage du temps pour la Fédération des AIS, cela aura inévitablement des conséquences pratiques et immédiates sur son équipe et le travail qui pèse sur elle.





- 13 -

COMPTES ET BILAN 2019



<u>ACTIFS IMMOBILISES</u>	20/28	767.063,71
Immobilisations corporelles	22/27	767.063,71
Terrains et constructions	22	725.014,74
Appartenant à l'association en pleine propriété	22/91	725.014,74
220100 TERRAINS		181.431,25
220109 AMORT S/TERRAIN		(2.340,75)
221100 BATIMENTS		640.213,27
221109 AMORT S/BATIMENTS		(94.289,03)
Mobilier et matériel roulant	24	12.809,84
Appartenant à l'association en pleine propriété	241	12.809,84
241000 MEUBLES DE BUREAU		9.605,83
241009 AMORT S/MOBILIER		(1.665,85)
241100 VEHICULE UTILITAIRE AIS		12.703,99
241900 AMORT. SUR MATÉRIEL ROULANT		(7.834,13)
Autres immobilisations corporelles	26	29.239,13
Appartenant à l'association en pleine propriété	261	29.239,13
261000 FRAIS D'AMENAGEMENTS MALIBRAN		18.230,40
261001 FRAIS D'AMENAGEMENTS PIERARD		1.715,75
261002 FRAIS D'AMENAGEMENTS AERSCHOT		4.142,83
261003 FRAIS D'AMENAGEMENTS BONS ENFANTS		4.597,47
261004 FRAIS D'AMENAGEMENTS LAITERIE		1.297,73
261005 FRAIS D'AMENAGEMENTS ARBRE BENIT		3.606,94
261900 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT MALIBRAN		(2.011,69)
261901 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT PIERARD		(189,85)
261902 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT AERSCHOT		(531,59)
261903 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT BONS ENFANTS		(689,63)
261904 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT LAITERIE		(237,91)
261905 AMORT S/FRAIS AMENAGEMT ARBRE BENIT		(691,32)
<u>ACTIFS CIRCULANTS</u>	29/58	285.134,37
Créances à un an au plus	40/41	92.525,61
Créances commerciales	40	92.466,78
400000 LOCATAIRES (LOYER)		20.800,10
400100 PROPRIETAIRE (FR. GESTION OU FACTURE)		24.433,71
404100 SUBSIDES REGION BXL CAPITALE A RECEVOIR		33.127,21
404400 SUBSIDES MARIBEL STRUCTUREL A RECEVOIR		7.212,61
404600 FOURNISSEURS DEBITEURS		6.893,15
407000 CRÉANCES LOCATIVES DOUTEUSES		10.481,22
409000 PROV POUR CRÉANCES DOUTEUSES		(10.481,22)

Autres créances	41		58,83
416002 COMPTE COURANT ÉQUIPE			58,83
Valeurs disponibles	54/58		103.026,15
550100 BELFIUS BE72 0682 4643 7116			94.221,20
550300 POSTE BE12 0003 2543 4592			2.530,41
550400 TRIODOS BE91 5230 8084 9676			2.842,24
550500 TRIODOS BE87 5230 8112 3094			3.432,30
Comptes de régularisation	490/1		89.582,61
490000 CHARGES A REPORTER			4.508,28
490601 PROV CHARGES PROPRIO A REPORTER			66.428,00
490605 ASSURANCE LOCATAIRE A REPORTER			8.114,21
491200 PRIMES RENOVATION A RECEVOIR			10.532,12
Montant total de l'actif			1.052.198,08

<u>FONDS SOCIAL</u>	10/15	(15.988,26)
Fonds affectés	13	25.000,00
131000 FOND POUR PASSIF SOCIAL		25.000,00
Perte reportée (-)	141	(40.988,26)
141000 PERTE REPORTÉE		(40.988,26)
<u>PROVISIONS</u>	16	28.000,00
Provisions pour risques et charges	160/5	28.000,00
Autres risques et charges	163/5	28.000,00
163000 PROV POUR GESTION LOCATIVE		28.000,00
<u>DETTES</u>	17/49	1.040.186,34
Dettes à plus d'un an	17	657.512,53
Dettes financières	170/4	657.512,53
Autres emprunts	174	657.512,53
174000 FINANCEMENT ACH. IMMEUBLE VANDERMEERSCH		404.854,66
174001 FINANCEMENT ACH. IMMEUBLE TIELEMANS		252.657,87
Dettes à un an au plus	42/48	236.616,70
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	32.551,85
422000 FIN. D'IMMO. ÉCH. DS L'AN VANDERMEERSCH		21.553,53
422001 FIN. D'IMMO. ÉCH. DS L'AN TIELEMANS		10.998,32
Dettes commerciales	44	45.190,99
Fournisseurs	440/4	45.190,99
440000 FOURNISSEURS		12.237,76
440100 PROPRIETAIRES (LOYER)		5.688,29
440632 ACTION SOCIALE CARMEL A PAYER		604,90
444000 FACTURES A RECEVOIR		4.782,74
444100 LOCATAIRES CRÉDITEURS		18.680,76
444101 CLIENTS CREDITEURS		3.196,54
Dettes fiscales; salariales et sociales	45	67.067,86
Impôts	450/3	10.931,91

453000 PR PR A PAYER		10.931,91	
Rémunérations et charges sociales	454/9	56.135,95	
454000 ONSS A PAYER		11.916,24	
455000 REMUNERATIONS A PAYER		3.818,69	
456000 PROV PECULES DE VACANCES		40.401,02	
Dettes diverses	48	91.806,00	
Obligations; coupons échus et cautionnements reçus en numéraire	480/8	91.806,00	
488000 GAR LOC LOCATAIRES PERCUS		91.806,00	
Comptes de régularisation	492/3		146.057,11
493000 PRODUITS A REPORTER / ACTION SOCIALE		1.797,15	
493099 PRODUITS A REPORTER		1.200,46	
493701 PROD A REPORTER PROV CH LOC		143.059,50	
Montant total du passif			1.052.198,08

<u>COMPTE DE RESULTATS</u>			
Ventes et prestations		70/74	1.932.631,17
Chiffre d'affaires		70	1.301.049,07
700100	MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		1.694,00
700110	MANDAT - REDEVANCE TRANSIT		8.040,00
700170	MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		9.742,50
700200	LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		888.818,24
700210	LOCATION - REDEVANCE TRANSIT		44.452,05
700260	LOCATION - PROJET PARTICULIER		14.724,97
700270	LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		1.585,56
700300	BIEN EN PROPRIETE - CLASSIQUE AIS		25.556,51
700370	BIEN EN PROPRIETE - HORS SUBVENTION AIS		5.485,44
700500	INTERVENTION OBLIGATOIRE - CLASSIQUE		(128.655,83)
700510	INTERVENTION FACULTATIVE - CLASSIQUE		(21,88)
701000	CHARGES LOCATIVES LOCATAIRE		92.638,61
701002	EAU LOCATAIRE		186,85
701005	ASSURANCE LOCATAIRE		81,82
701006	NETTOYAGE LOCATAIRE		701,80
701009	REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE		1.155,19
702000	DECOMPTE CHARGES PROPRIETAIRES		1.105,27
702001	ELECTRICITE PROPRIETAIRE		102,85
702005	ASSURANCE PROPRIETAIRE		916,27
702006	NETTOYAGE PROPRIETAIRE		999,24
702008	ELECTRO PROPRIETAIRE		1.155,73
702009	REPARATIONS PROPRIETAIRE		259.755,14
702011	FRAIS ADMINISTRATIFS AIS - PROPRIETAIRE		45,00
702100	PRIME ENERGIE REÇU		30.042,10
702200	PRIME RENOVATION REÇU		22.931,34
704001	RÉCUPERATION DÉGATS LOCATIFS		8.686,10
704003	INTÉRÊTS JUDICIAIRES ET DÉPENS		225,00
704004	RÉCUPÉRATIONS DIVERSES		5.074,92
704005	RÉCUPÉRATION FRAIS D'HUISSIERS		365,12
704006	INDEMNITÉS TROUBLES DE JOUISSANCE		514,46
704009	RECUP TRAVAUX LOYER PTMA14		2.284,00
705000	FRAIS DE GESTION		660,70
Cotisations; dons; legs et subsides		73	629.554,87
732100	DONS POUR ACTION SOCIALE VERS LOCATAIRES		70,00
732200	DONS POUR ACTION SOCIALE CARMEL		1.100,00
737000	SUBSIDES AIS RBC		532.638,50
737001	SUBSIDES MARIBEL STRUCTUREL		97.212,61
737010	REGUL SUBSIDE AIS ANNEES ANTERIEURES		(1.466,24)
Autres produits d'exploitation		74	2.027,23
740023	RECUP CHEQUE REPAS		1.346,15
742000	RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES LOC. IRRÉCUP.		681,08
Coût des ventes et des prestations		60/64	(1.914.173,18)
Approvisionnements et marchandises		60	(1.429.081,10)
Achats		600/8	(1.429.081,10)
600100	MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(1.694,00)
600110	MANDAT - REDEVANCE TRANSIT		(8.040,00)

600170	MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(9.751,50)	
600200	LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(888.818,23)	
600210	LOCATION - REDEVANCE TRANSIT		(44.452,05)	
600260	LOCATION - PROJET PARTICULIER		(14.724,97)	
600270	LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(1.585,56)	
600900	REGUL LOYERS ANNEES PRECEDENTES		(3.605,00)	
601000	DECOMPTE CHARGES LOCATAIRES		(35.388,91)	
601001	ELECTRICITE LOCATAIRE		(3.059,09)	
601002	EAU LOCATAIRE		(10.811,85)	
601003	GAZ LOCATAIRE		(11.309,18)	
601004	ENTRETIEN CHAUDIERE LOCATAIRE		(4.751,37)	
601005	ASSURANCE LOCATAIRE		(13.057,82)	
601006	NETTOYAGE LOCATAIRE		(7.614,23)	
601007	ASCENSEUR LOCATAIRE		(1.202,74)	
601008	ELECTRO LOCATAIRE		(644,95)	
601009	REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE		(5.533,13)	
601010	FRAIS LOCATAIRES		(1.044,57)	
602000	CHARGES LOCATIVES PROPRIETAIRE		(303,52)	
602001	ELECTRICITE PROPRIETAIRE		(102,85)	
602002	EAU PROPRIETAIRE		(957,83)	
602004	CHAUDIERE PROPRIETAIRE		(7.151,29)	
602005	ASSURANCE PROPRIETAIRE		(852,10)	
602006	NETTOYAGE PROPRIETAIRE		(302,50)	
602008	ELECTRO PROPRIETAIRE		(1.337,46)	
602009	REPARATIONS PROPRIETAIRE		(249.919,75)	
602100	PRIME ENERGIE PROPRIETAIRE		(24.470,58)	
602200	PRIME RENOVATION PROPRIETAIRE		(15.132,14)	
603000	CHARGES LOCATIVES AIS COUVERT		(311,58)	
603001	ELECTRICITE AIS COUVERT		(249,94)	
603002	EAU AIS COUVERT		(324,14)	
603003	GAZ AIS COUVERT		(119,55)	
603004	DIVERS AIS COUVERT		(213,34)	
603009	TRAVAUX PTMA AIS COUVERT		(1.546,89)	
603100	FRAIS DE REMISE EN ÉTAT DES APPARTEMENTS		(15.641,85)	
603200	DÉGATS LOCATIFS		(3.437,68)	
603300	ETAT DES LIEUX		(110,00)	
603400	TROUBLE DE JOUISSANCE		(879,80)	
603500	INDEMNITÉS RÉSILIATION BAIL		(430,00)	
604003	RÉPARATION A CHARGE AIS NON COUVERT		(785,03)	
604004	TRAVAUX A CHARGE AIS NON COUVERT		(22.806,37)	
604005	FRAIS, TAXES, DIVERS NON COUVERT		(851,88)	
604009	INTERV. DANS LOYER PTMA14 NON COUV.		(4.801,91)	
606000	VIDE LOCATIF		(8.951,97)	
Services et biens divers		61		(74.886,98)
610001	CHARGES BUREAUX		(1.700,80)	
610002	ENTRETIEN BUREAUX		(2.890,95)	
610003	RÉNOVATIONS BUREAUX		(78,97)	
610004	AMÉNAGEMENT BUREAUX		(89,64)	
611001	ENTRETIEN VÉHICULE		(813,21)	

611002	CARBURANT VÉHICULE		(1.358,57)	
611003	RÉPARATION VÉHICULE		(190,40)	
612001	FOURNITURES DE BUREAU		(2.457,08)	
612002	EQUIPEMENT BUREAU		(60,79)	
612003	OUTILLAGE ET MATERIEL		(5.025,42)	
612004	MATÉRIEL INFORMATIQUE & SOFTWARE		(8.870,11)	
612005	VETEMENTS, SÉCURITÉ		(89,00)	
612006	FRAIS DE RÉUNIONS		(891,32)	
612007	PHOTOCOPIES		(1.386,27)	
612008	TÉLÉPHONE, INTERNET & GSM		(6.008,24)	
612009	POSTE		(4.709,14)	
613001	HONORAIRES D'AVOCATS		(2.763,70)	
613002	FRAIS D'HUISSIERS		(5.496,79)	
613003	FRAIS DE PROCEDURE		(374,90)	
613007	FRAIS DE SERVICE INFORMATIQUE		(8.114,09)	
613008	AUDIT ET CONS. FISCAUX		(5.178,80)	
613009	FRAIS DE NOTAIRE		(554,93)	
613100	ASSURANCE CITROEN		(1.201,68)	
613101	ASSURANCE INCENDIE BUREAUX		(1.301,55)	
613102	ASSURANCE RESPONS. CIVILE GÉNÉRALE		(243,56)	
613103	ASSURANCE RC ADMINISTRATEUR		(243,86)	
613105	ASSURANCE BIEN EN PROPRIETE		(185,62)	
613300	FRAIS ADMINISTRATIFS DIVERS		(240,00)	
614001	DOCUMENTATION & ABONNEMENTS		(188,50)	
614002	FORMATION COUVERTES PAR LA SUBVENTION		(875,80)	
615001	FRAIS DE DÉPLACEMENT		(590,25)	
615003	ANNONCE ET PUBLICITÉ		(5.529,63)	
615004	FRAIS DE PUBLICATION LÉGALE		(265,96)	
615005	COTISATIONS DIVERSES		(475,00)	
615007	FRAIS DE PARKING		(1.371,15)	
615008	GRATIFICATION CLIENTS		(1.511,30)	
617200	PERSONNEL ART. 60		(1.560,00)	
	Rémunérations; charges sociales et pensions (+)(-)	62		(336.654,60)
620200	RÉMUNÉRATIONS - EMPLOYÉS		(223.521,55)	
620300	RÉMUNÉRATIONS - OUVRIERS		(18.303,08)	
620400	RÉMUNÉRATIONS - ÉTUDIANTS		(1.944,53)	
621200	COTISATIONS PATRONALES ONSS EMPLOYÉS		(55.814,35)	
621300	COTISATIONS PATRONALES ONSS OUVRIERS		(7.132,74)	
621301	COTISATIONS VACANCES ANNUELLES		(2.093,86)	
621400	COTISATIONS PATRONALES ONSS ETUDIANTS		(105,43)	
623000	ASS. ACCIDENTS EMPLOYÉS/OUVRIERS		(821,28)	
623001	SERVICE EXTERNE PREVENTION		(466,14)	
623002	DIVERS PRIMES ETC.		(1.262,80)	
623003	FRAIS DEPLACEMENT SALARIÉS		(2.378,60)	
623004	CHEQUES REPAS PERSONNEL		(10.525,59)	
623020	FRAIS SECRETARIAT SOCIAL		(5.258,51)	
623200	RED PR PR EMPLOYES		603,35	
623900	VARIATION PROV PECULE DE VACANCES		(7.629,49)	

Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement; sur immobilisations incorporelles et corporelles	630		(38.431,06)
630200 AMORT IMMEUBLE DONNE EN LOCATION		(18.839,21)	
630201 AMORT BUREAUX		(3.332,81)	
630202 AMORT AMÉNAGEMENTS DES BUREAUX		(8.591,29)	
630203 AMORT MEUBLES DE BUREAU		(960,58)	
630204 AMORT VEHICULES		(2.540,80)	
630205 AMORT DROITS D'ENR TERRAIN BUREAU		(123,44)	
630206 AMORT DROITS D'ENR TERRAIN LOGEMENTS		(683,81)	
630210 AMORT AMÉNAGEMENTS PTE MALIBRAN		(1.823,05)	
630211 AMORT AMÉNAGEMENTS PIERARD		(171,58)	
630212 AMORT AMÉNAGEMENTS AERSCHOT		(414,28)	
630213 AMORT AMENAGEMENTS BONS ENFANTS		(459,75)	
630214 AMORT AMENAGEMENTS LAITERIE		(129,77)	
630215 AMORT AMENAGEMENTS ARBRE BENIT		(360,69)	
Réductions de valeur sur stocks; sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+)(-)	631/4		(4.583,76)
632200 DONS POUR ACTION SOCIALE CARMEL		(1.100,00)	
634000 DOT. RED. DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUT.		(3.483,76)	
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)(+)(-)	635/8		(28.000,00)
637100 UTILIS/REPRISE PROV GAR DE GESTION		(28.000,00)	
Autres charges d'exploitation	640/8		(2.535,68)
640011 TAXE DE CIRCULATION		(85,01)	
642000 CRÉANCES LOCATIVES IRRÉCUPÉRABLES		(2.450,67)	
Résultat positif (négatif) d'exploitation (+)(-)	9901		18.457,99
Produits financiers	75		2,71
Autres produits financiers	752/9		2,71
754000 DIFFÉRENCES DE PAIEMENT		2,71	
Charges financières	65		(26.159,80)
Charges des dettes	650		(25.954,07)
650001 INTÉRETS PRET COURT TERME CREDAL		(2.611,67)	
650002 INTÉRETS PRET HYPO CREDAL VANDERMEERSCH		(13.098,11)	
650003 INTÉRETS PRET HYPO CREDAL TIELEMANS		(6.951,97)	
650053 INT PRECOMPTE PROFESSIONNEL		(43,58)	
650054 INT ET MAJORATION ONSS		(3.248,74)	
Autres charges financières	652/9		(205,73)
654000 DIFFÉRENCES DE PAIEMENT		(0,03)	
657200 FRAIS FINANCIER DIVERS		(0,10)	
659000 FRAIS FINANCIERS ET DIVERS		(205,60)	
Résultat positif (négatif) courant (+)(-)	9902		(7.699,10)
Produits exceptionnels	76		5.000,00
Reprises de provisions pour risques et charges exceptionnels	762		5.000,00
762000 REPRISE PROV PR GROSSES REP ET GROS ENTR		5.000,00	
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	9903		(2.699,10)
Résultat positif (négatif) de l'exercice	9904		(2.699,10)
AFFECTATIONS ET PRELEVEMENTS			
Résultat positif (négatif) à affecter	9906		
Résultat positif (négatif) de l'exercice à affecter	9905		(2.699,10)

Résultat positif (négatif) de l'exercice antérieur reporté	14P		2.699,10
790000 PRELEVEMENT SUR RESULTAT REPORTE		2.699,10	
Résultat positif (négatif) à reporter	(14)		

Merci!



COMME
CHEZ *toi*

Comme Chez Toi asbl

Rue Vandermeersch 53 • 1030 Schaerbeek • 02.230.36.14 • info@commecheztoi.org

COMME
CHEZ *toi*