

Rapport annuel 2020





Rapport annuel 2020

O1 -

02 ____

03 ____

)4 _____

)5 ____

06 _____

)7 _____

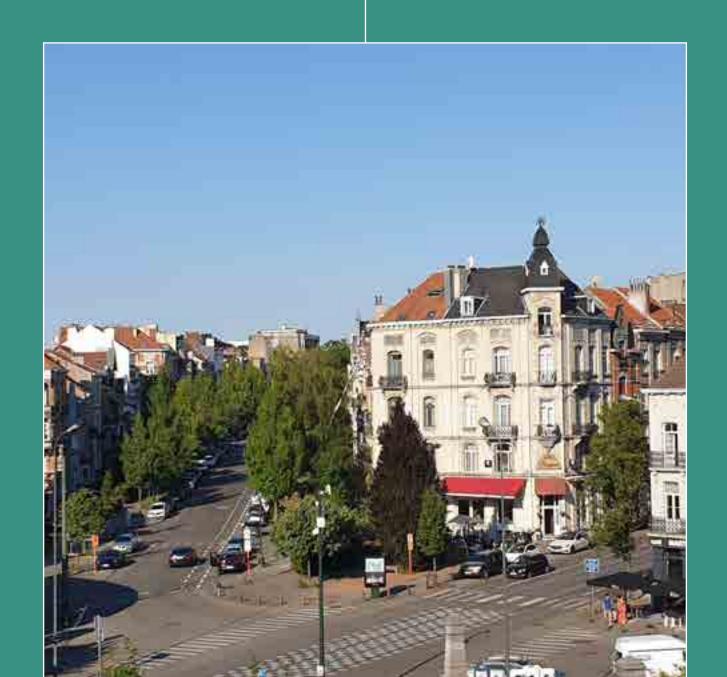
)8 ____

)9 ____

COMME CHEZ

PRÉSENTATION DE COMME CHEZ TOI	
1.1 Comme Chez Toi souffle ses 15 bougies!	5
1.2 Introduction	7
1.3 L'équipe	10
1.4 Ligne du temps	12
GESTION FINANCIÈRE	
2.1 Analyse des comptes et bilan	15
2.2 Gestion de la comptabilité	15
2.3 Sources de financement	15
PARC LOCATIF	
3.1 Développement du parc	17
3.2 Nombre de propriétés propres, d'emphytéoses et de locations	17
3.3 Répartition géographique	18
3.4 Typologie des logements et moyenne des loyers	19
3.5 Fluctuation du parc pendant l'anné	20
3.6 Vide locatif	25
3.7 Gestion des entretiens et résolution des problèmes technique	26
3.8 Rénovations et remises en état des logements	27
PROPRIÉTAIRES	
4.1 Services aux propriétaires	29
4.2 Profil des propriétaires	29
4.3 Type de contrats signés	30
4.4 Activité de prospection	30
4.5 Procédure de contentieux avec les propriétaires	30
LOCATAIRES	
5.1 Nombre et profil des locataires	33
5.2 Nature des ressources financières des locataires	33
5.3 Accompagnement social interne	34
5.4 Éducation au logement	34
5.5 Constitution de la garantie locative	36
5.6 Procédures judiciaires pendant l'année	37
CRÉANCES LOCATIVES	
6.1 Prévention et suivi des impayés	39
6.2 Modalités de décision du CA face aux créances	39
6.3 Taux des créances douteuses, non-douteuses et irrécupérables	39
PARTENARIATS	
7.1 Les nouveaux partenariats	41
7.2 Les partenariats historiques	42
CANDIDATURES & PROCÉDURE D'INSCRIPTION 8.1 Inscriptions	45
8.2 Attribution des logements	46
8.3 Nombre de candidats locataires inscrits	47
8.4 Gestion de la liste d'attente et délais d'attente	47
CONCLUSIONS & OBJECTIFS FUTURS	48
COMPTES & BILAN	50

PRÉSENTATION DE L'AIS COMME CHEZ TOI



• 10 ans!

2014

 Comme Chez Toi plaide pour des paliers de subsidiation plus réguliers (par tranche de 10 logements au lieu de 50 logements) afin de soutenir une crois-

sance plus saine et régulière pour le secteur.

Comme Chez Toi s'approprie les nouvelles règles d'attribution de logements récemment promulguées et adapte son règlement d'attribution.

• 1000 candidats locataires en attente.

• 100 logements en gestion.

2015

- Création de notre logo et refonte du site internet.
- Acquisition d'un immeuble mixte à Schaerbeek composé de trois appartements et de nos futurs bureaux: 830 m² bâtis pour 2a30 de terrain.
- Publication du nouvel arrêté organisant les Agences Immobilières Sociales.
- Notre demande de paliers de subsidiation plus réguliers a été entendue par le législateur.
- La barre des trois équivalents temps-plein est dépassée...

→ 2016

- Mise en place de l'accompagnement social en interne, engagement d'une assistante sociale.
- Première action sociale, grâce au soutien financier de nos propriétaires et de nos sympathisants, distribution de 144 colis alimentaires à nos locataires à l'occasion des fêtes de fin d'année.
- Début de l'analyse fonctionnelle en vue de la création du futur outil informatique sectoriel, implication de Comme Chez Toi dans le processus participatif.

→ 2017

- Rénovation d'un plateau supplémentaire de bureaux pour l'équipe agrandie.
- Création du pôle technique, engagement d'une architecte.

2018

- Acquisition d'un deuxième immeuble: une maison unifamiliale de 4 chambres avec jardin. Une façon symbolique de porter la problématique criante du manque de grands logements pour les familles modestes.
- Richesse et efficacité de l'accompagnement social développé par Comme Chez Toi auprès de ses locataires.

2019

 C'est en 2019 que Comme Chez Toi a adopté, quasi en éclaireur, le nouvel outil informatique sectoriel: Housing Management Service (HMS), surnommé Johnny par notre équipe.

→ 2020

•

Au niveau des revendications sectorielles

A l'heure où l'actualité sectorielle prend enfin la mesure de la congestion créée par les promoteurs qui envahissent les Agences Immobilières Sociales de complexes immobiliers d'importance en vue de se garantir leurs rendements financiers, il semble utile de prendre du recul sur l'action et le positionnement de Comme Chez Toi.

Dès 2013, Comme Chez Toi notifiait que 44% de son parc immobilier était détenu par seulement... trois propriétaires! Avant même l'arrivée des avantages fiscaux (exonération du précompte immobilier, diminution de la TVA, etc.), avant l'instrumentalisation plus généralisée des Agences Immobilières Sociales comme produit financier, certains avaient déjà bien compris l'intérêt de confier des

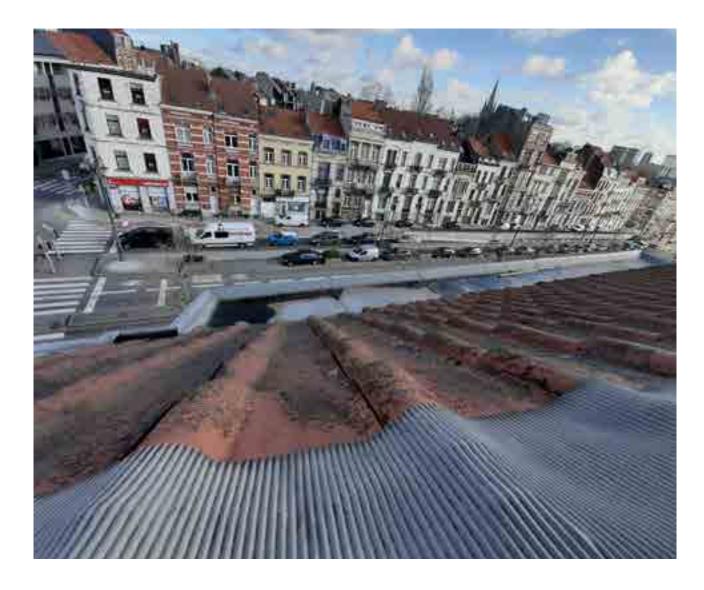
patrimoines immobiliers plus ou moins importants aux Agences Immobilières Sociales.

En 2013 toujours, le Conseil d'Administration de Comme Chez Toi avait déjà jugé cette concentration de son parc en quelques mains, imprudente en termes de sécurité juridique et financière pour l'asbl. Dès cette prise de conscience, Comme Chez Toi a privilégié les biens isolés, disséminés dans le parc locatif privé et appartenant à des petits propriétaires, non professionnels de l'immobilier.

En 2018, l'exonération du précompte immobilier pour tous les propriétaires confiant leur bien à une AIS est instaurée. Mesure phare et simple que nous approuvions déjà à l'époque pour sa lisibilité et sa simplicité. C'est

cette même année, que Comme Chez Toi plaide, dans son rapport annuel, pour une anticipation des dépenses publiques qui flambent à la même vitesse que l'augmentation des logements confiés aux AIS. Toujours en 2018, Comme Chez Toi dénonce la concentration des parcs des AIS et les enjeux complexes du vivre ensemble dans ces immeubles.

Puisque le secteur, seul, n'a pas établi de dénominateur commun à opposer aux promoteurs, Comme Chez Toi appelait, en 2019 déjà, à un arbitrage des pouvoirs publics. Comme Chez toi rappelait le rôle social à jouer auprès de certains petits propriétaires dépassés par leurs responsabilités, et vantait les missions historiques des AIS où les contractualisations étaient de l'ordre du win-win.



La piste retenue aujourd'hui, semble un plafonnement ou à tout le moins un encadrement des projets pris en gestion par les AIS par le biais de comités d'accompagnement qui seraient composés d'Administrations bruxelloises, d'Agences Immobilières Sociales, du Cabinet de la Secrétaire d'Etat au Logement et de Bruxelles Logement. Bonne piste. Suffisante? ... Rien n'est moins sûr. Le nerf de la guerre, tout le monde le sait, c'est l'argent. Ainsi quel est le moyen le plus efficace pour orienter à bon escient les missions des AIS? Modifier leur cadre légal et affiner le mode de calcul des subsides publics alloués au secteur. Dès 2018, Comme Chez Toi avançait cette piste de réflexion. Aucun Comité d'accompagnement n'aura la souveraineté d'une Ordonnance. Aucun incitant ou interdit n'aura la force des subsides. L'orientation politique est là!

Et tant qu'on y est, ouvrons la réflexion. S'il est besoin de cadrer le type de propriétaires ou de projets à qui les forces vives subsidiées, et donc par définition limitées, des AIS doivent profiter, n'oublions pas de cadrer, d'encourager et d'améliorer le travail social fourni par ces dernières auprès de leur public locataire.

Les familles en ont besoin. De même que le Comité d'accompagnement semble un outil trop faible pour encadrer une politique particulière du logement, l'octroi d'un logement à une famille paupérisée n'est pas suffisant pour garantir l'émancipation sociale. Un euro investi pour garantir le plafond de loyer à un propriétaire doit se distinguer d'un euro consacré à l'accompagnement social d'un ménage défavorisé. La caisse est la même, la finalité est différente. Là aussi les pouvoirs publics ont un droit d'ingérence, les outils seront les mêmes: le cadre légal et les subsides!

... pour Comme Chez Toi, ça donne quoi?

Fin 2020, Comme Chez Toi rassemble la confiance de 90 propriétaires pour 207 logements. Aujourd'hui les trois plus gros bailleurs de Comme Chez Toi ne détiennent plus que 22% du parc. Tandis que pour plus de 75% de nos propriétaires, nous ne gérons qu'un ou deux logements. 2020 a été une année de rema-

niement interne. Les postes d'assistant social et de comptable ont été renouvelés. Sans oublier le renforcement de l'équipe par l'engagement d'une assistante administrative. Deux départs et trois arrivées en une seule année pour une petite équipe, c'est un vrai tourbillon. Un peu comme les mutations de nos locataires.

ces changements ont été chronophages (gestion de la transition, sélection, embauche puis formation et insertion des travailleurs dans l'équipe).

2020 se devait d'être financièrement un bon cru. Nous l'avions programmé, nous l'avons réalisé. Tous les paramètres sont au vert.

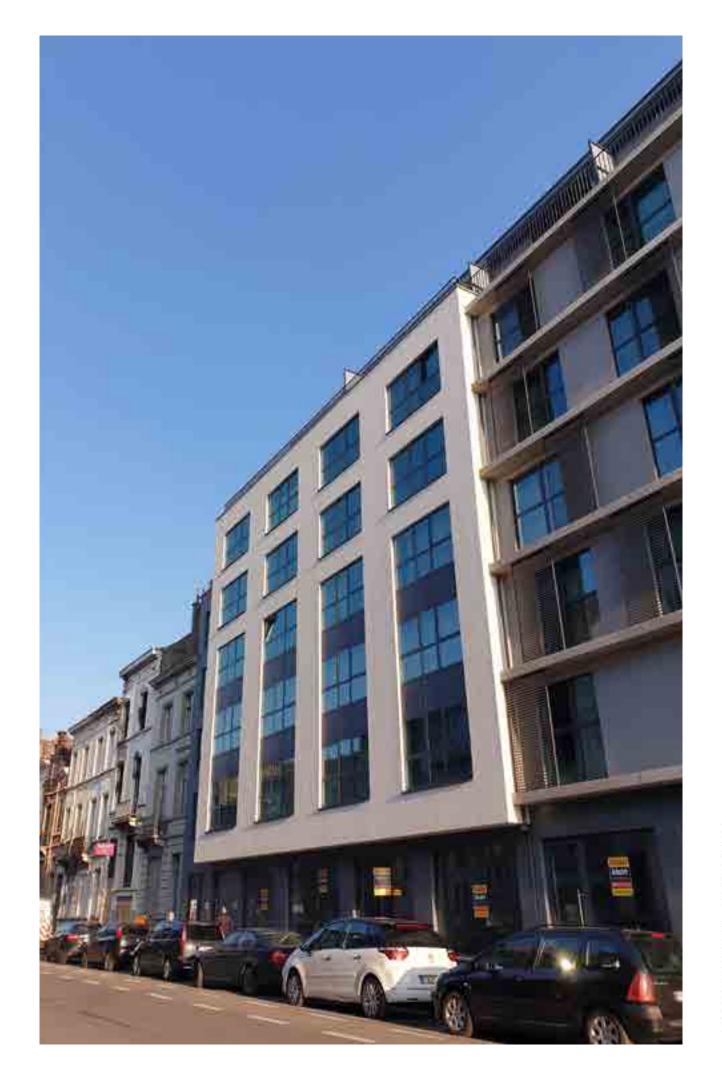
Et la crise sanitaire?

Une pandémie mondiale qui déboule, et du jour au lendemain, nous sommes obligés de déserter nos bureaux! Dès l'annonce des mesures imposant le télétravail, nous avons réorganisé nos activités sans trop de difficultés. Un peu par professionnalisme, un peu par chance, d'un point de vue pratique et logistique, nous étions prêts! Notre serveur était déjà configuré avec les droits d'accès personnalisés nécessaires; ceux qui n'en avaient pas ont reçu un ordinateur portable; tandis que tous les documents

contractuels, administratifs et comptables étaient déjà numérisés de manière systématique depuis plusieurs années et sauvegardés numériquement.

Non! La Covid n'a pas été source de créances ou de vides locatifs anormaux. Même le moratoire sur les expulsions n'a pas eu d'impact financier sensible sur Comme Chez Toi. Combien d'expulsion Comme Chez Toi exécute réellement chaque année? Généralement aucune, rarement une. Les procédures en Justice de Paix, sont plutôt un outil autoritaire d'établissement

de plans de paiement et un vrai levier, en l'absence de moratoire bien sûr, pour leur strict respect. Un lieu de responsabilisation et finalement d'accord, sous l'égide du Juge. Comme Chez Toi a même obtenu la libération des lieux «amiable» d'un locataire endetté pendant le moratoire sur les expulsions! Au niveau social, un an après le début de cette crise, seule une de nos familles reste en grande difficulté suite à la crise sanitaire et à la perte de revenus qui en a découlé.



1.3 L'ÉQUIPE

Pas mal de changement cette année! Les deux postes d'assistant social et de gestionnaire comptable ont été remplacés.

De plus, nous avons eu la chance de pérenniser le poste de secrétaire à la fin de l'article 60. Fin 2020, sept travailleurs, sept fonctions réparties sur un total de 5,78 équivalents tempsplein dont 0,5 ETP Art 60.



Virginia PILUDU

Gestionnaire locative

- Prospection
- Rédaction des baux
- Sorties locatives
- Garanties locatives
- Mise en œuvre et suivi des procédures de contentieux

1ETP - CDI

Inês MONTEIRO

- Gestionnaire technique Suivi des travaux
- Planning des interventions
- État des lieux d'entrée
- Dossier primes rénovation
- et énergie

0,8 ETP - CDI



Jean-Francois STRYPSTEIN

Ouvrier

- Interventions de première ligne
- Travaux de réparation et entretien des logements

0,6 ETP - CDI



Gülgiz GUCLU

Assistante administrative

- Accueil téléphonique, traitement des demandes de logement
- Prise de rendez-vous
- Encodages
- Tâches administratives diverses

0,8 ETP - CDI - entrée en août



Manon DIERICKX

Assistante sociale

- Analyse des demandes de logements
- Présentation des candidatures au comité d'attribution
- Visites à domicile
- Dossiers aide au relogement
- Relations avec partenaires et services sociaux

1 ETP - CDI - entrée en juin



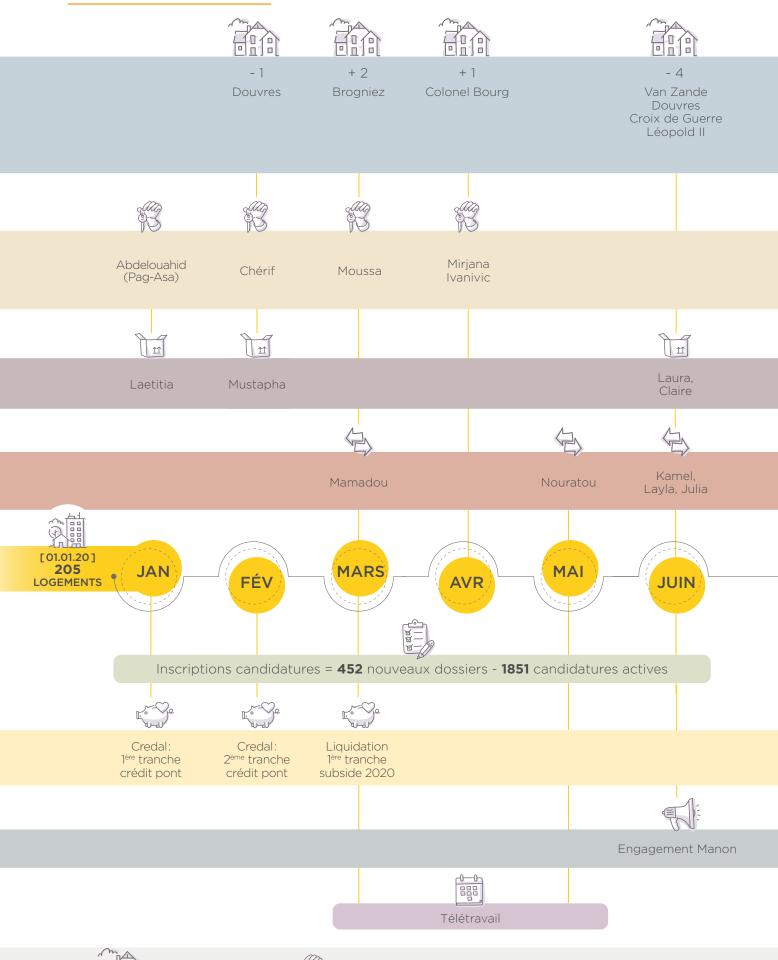
Julien WILLEMS

Gestionnaire comptable

- Tenue de la comptabilité
- Suivi et récupération des arriérés locatifs
- **Encodage Winbooks**
- Liens quotidiens entre Winbooks et Johnny
- Établissement des décomptes de charges

1ETP - CDI entrée en septembre

1.4 LIGNE DU TEMPS 2020

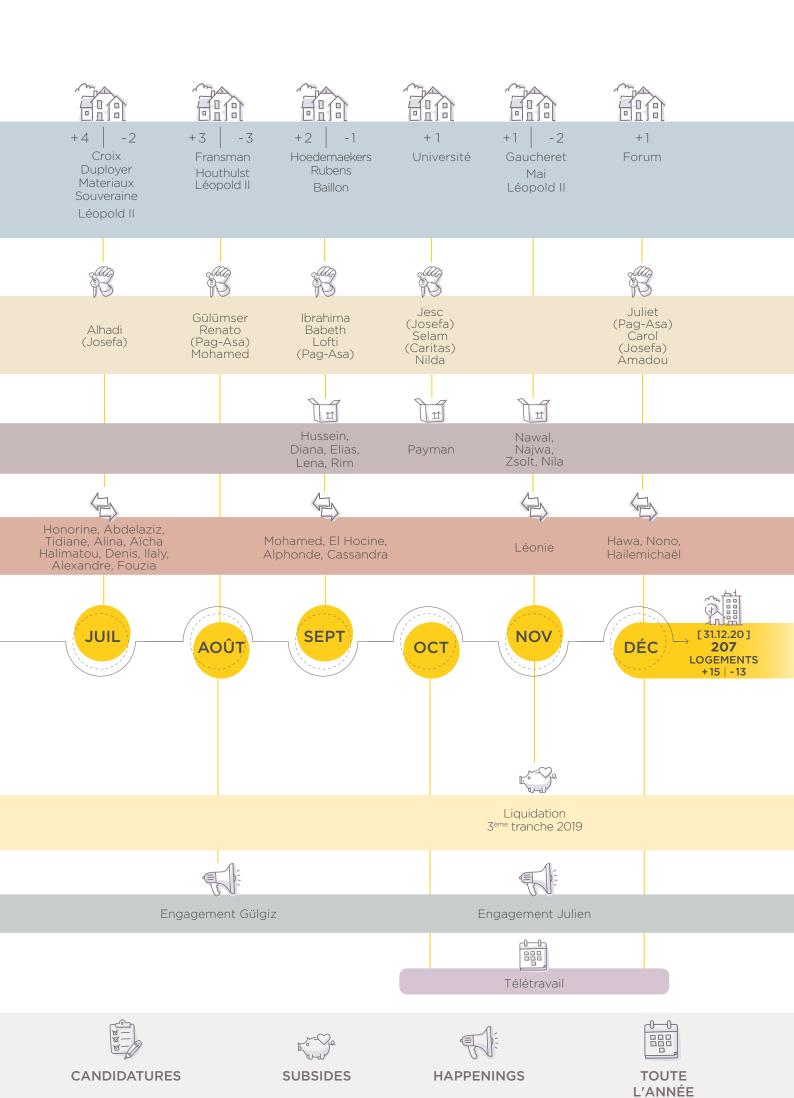




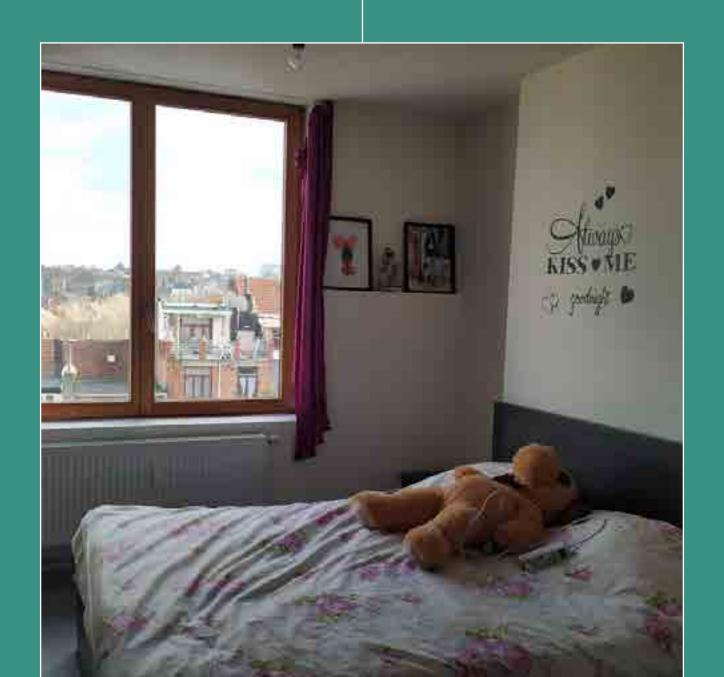








GESTION FINANCIÈRE



2.1 ANALYSE DES COMPTES ET BILAN

Comme Chez Toi se devait d'afficher un fonds social positif et de réduire drastiquement ses pertes cumulées. C'est chose faite! Le fonds social passe de moins 15.000 euros à quasiment 60.000 euros en positif. Nos pertes reportées sont divisées par deux. Tandis que les fonds et provisions sont doublés puisqu'ils passent de quelque 50.000 euros à plus de 100.000 euros!

Ces bons résultats ne sont pas le fruit du hasard, mais bien d'une gestion au long cours.

Pour rappel, en 2018, nous avions accusé une perte financière importante liée aux provisions pour charges qui avaient été, à la demande de notre réviseur d'entreprise, sorties du compte de résultat. Ces provisions pour charges versées par nos locataires ont

grandi en importance avec notre parc locatif et ne pouvaient pertinemment plus être associées à nos résultats comptables.

2020, affiche, les bons paramètres escomptés, en sus de la sécurité financière garantie par notre patrimoine immobilier.

2.2 GESTION DE LA COMPTABILITÉ

L'année 2020 a été fructueuse sur le plan comptable, sans jeu de mot! Derrière les finances à proprement parler, se trouvent l'équipe, la direction et les processus, socles du tout!

Pour commencer, la récupération des arriérés locatifs est maintenant effectuée par le comptable et non plus par la gestion locative. Avec une et une seule gestionnaire locative dédiée à plus de 200 logements, la répartition des tâches se devait d'évoluer. Passation réussie, comme chaque année Comme Chez Toi se distingue par la maîtrise parfaite de ses créances, y compris en plein remaniement interne!

Le deuxième grand changement réside dans la centralisation des paiements de nos locataires dans notre nouvel outil de gestion informatique. Plus besoin de savoir lire un programme comptable, chaque travailleur a accès, en temps réel, à la situation financière de chaque locataire. Nous avons donc pu abandonner les outils de suivi développés en parallèle: plus de double encodage, moins de travail et moins d'erreurs! Chaque matin, la situation comptable de nos locataires est mise à jour dans notre environnement de travail sur base de notre comptabilité, rendue accessible et compréhensible par tous!

Troisième amélioration sensible, nos écritures de loyers sont maintenant générées automatiquement par notre programme de gestion informatique et importées chaque 1er du mois dans Winbooks. Là aussi, gain de temps et concordance parfaite. De plus, cette adéquation permet la génération automatique

de l'ensemble de nos courriers d'indexation mensuelle.

La réorganisation comptable a également été l'occasion d'étendre la panoplie des encodages comptables réalisés en interne et de gagner en autonomie, puisque toutes les écritures liées aux salaires et aux amortissements sont maintenant réalisées en interne alors qu'avant elles passaient par un bureau comptable externe.

Derrière chacune de ces améliorations se cache une volonté de fer de la direction doublée d'un vrai travail de titan réalisé par l'équipe. Le résultat: simplification du travail pour tous, concordance parfaite des outils informatiques, de gestion et de comptabilité, rationalisation des tâches, efficacité accrue et gain de temps.

2.3 SOURCES DE FINANCEMENT

Comme Chez Toi dispose de deux sources de financement. D'une part les subsides de la Région de Bruxelles-Capitale alloués 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, Comme Chez Toi a toujours pu compter sur le soutien indéfectible du Credal, tant au niveau d'un crédit de trésorerie que pour l'acquisition de notre patrimoine immobilier. Enfin, 2020 a prouvé l'efficacité des plans de remise à l'emploi, anciennement «Article 60», puisque la mise à disposition par le CPAS de Schaerbeek d'une assistante administrative s'est soldée par son engagement définitif sur fonds propres.

PARC LOCATIF



3.1 DÉVELOPPEMENT DU PARC

Chaque année, la prospection n'a qu'un seul objectif: renouveler et améliorer le parc locatif! Pour 15 logements qui sont entrés en 2020, 13 contrats se sont terminés. L'année se clôture avec 207 logements en gestion.

La qualité du parc passe par un investissement important de Comme Chez Toi au niveau technique. Aux mises en conformité quasi systématiques des installations de gaz et d'électricité en début de location, s'ajoutent de

nombreux travaux de rénovation, petits ou grands, qui améliorent le confort et les performances énergétiques des logements: nouvelles chaudières, remplacement des châssis, isolation des toitures et des facades, etc.

Le parc locatif de Comme Chez Toi est éparpillé dans les 19 communes, sans grands ensembles. La mixité sociale est garantie. Nos deux plus gros immeubles comptent respectivement 10 et 19 logements. Si la progression du parc peut sembler insignifiante en valeur absolue, le travail engendré par l'arrivée des nouveaux biens et par les fins de gestion n'a pas été anodin! Nous avons profité de ce renouvellement du parc pour satisfaire 27 demandes de mutation sur l'année! Derrière l'augmentation de deux logements sur l'année, se cache la signature de 51 contrats locataires (dont 3 transits reconduits et 4 transits transformés en bail)!

ÉVOLUTION DU PARC LOCATIF DE 2005 À 2020

	IXELLES	SCHAERBEEK	AUTRES COMMUNES	TOTAL
2005				20
2006	5	4	21	30
2007	8	11	31	50
2008	8	12	31	51
2009	7	11	42	60
2010	9	9	41	59
2011	10	8	42	60
2012	10	12	56	78
2013	12	10	63	85
2014	12	10	63	85
2015	16	26	73	115
2016	18	31	87	136
2017	20	37	89	146
2018	25	44	103	172
2019	33	68	104	205
2020	36	72	99	207

3.2 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, située à Laeken, rue Tielemans.
- Un immeuble de rapport, situé à Schaerbeek, rue

Vandermeersch. Cette propriété comprend un rez-dechaussée 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 avant, qui est actuellement loué à un tiers, sécurise sur un long terme Comme Chez Toi puisqu'en cas de besoin, nos espaces bureaux pourront s'étendre et s'agrandir par cette superficie supplémentaire.



3.3 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

COMMUNE	NOMBRE DE BIENS
ANDERLECHT	7
AUDERGHEM	2
BRUXELLES	14
ETTERBEEK	3
EVERE	7
FOREST	5
GANSHOREN	6
HAREN	1
IXELLES	36
JETTE	3
KOEKELBERG	14
LAEKEN	16
MOLENBEEK-SAINT-JEAN	9
NEDER-OVER-HEMBEEK	5
SAINT-GILLES	2
SAINT-JOSSE-TEN-NOODE	1
SCHAERBEEK	72
UCCLE	2
WATERMAEL-BOITSFORT	1
WOLUWE-SAINT-LAMBERT	1

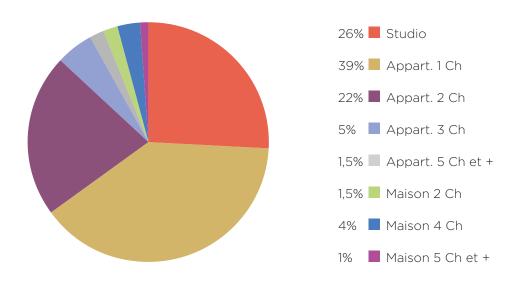


Les maxima des loyers propriétaires et locataires sont définis par Ordonnance sur base du nombre de chambres du logement, selon le type de logement: maison ou appartement.

Les montants fixés constituent des maxima. Chaque AIS, en fonction de ses choix budgétaires tant vis-à-vis de la qualité du logement que des moyens à réserver à son action sociale, doit pratiqués par Comme Chez Toi:

apprécier et moduler le montant du loyer garanti au propriétaire et exigé du locataire.

Voici pour 2020 les loyers moyens



TYPE DE LOGEMENT	MOYENNE LOYER LOCATAIRES	MOYENNE LOYERS PROPRIÉTAIRES
Studio	350,13€	396,59€
Appart. 1 Ch	405,45€	480,09€
Appart. 2 Ch	471,05€	543,86€
Appart. 3 Ch	559,28€	651,81€
Appart. 5 Ch et +	823,38€	1.001,74€
Maison 2 Ch	511,08€	671,42€
Maison 4 Ch	841,07€	962,78€
Maison 5 Ch et +	833,27€	966,11€

◆) 15 BIENS ENTRANTS





2 studios

Neufs, première occupation après construction du bâtiment. Performants énergiquement, situés à deux pas de la gare du Midi, ils ont permis de muter un locataire (suite à la vente de son ancien logement, pour lequel un préavis pour occupation personnelle avait été donné) et de loger un candidat locataire qui habitait un taudis frappé d'une interdiction de mise en location par la DIRL.



Rue Colonel Bourg à Schaerbeek

Appartement 3 chambres
Conjoncture financière, risques
d'impayés de loyer, paupérisation
accrue des locataires bruxellois,
ont poussé le propriétaire de ce
spacieux logement vers la sécurité et la tranquillité de gestion
de Comme Chez Toi. Cet appartement fut l'occasion de muter
une famille en surpopulation dans
un de nos appartements de deux
chambres suite à la naissance de
leur troisième enfant.





Studio

Habité durant des décennies par un même locataire, à son décès, le propriétaire opte pour la sérénité. Après avoir entièrement rénové le logement, il le confie à Comme Chez Toi pour 9 ans. Ce studio lumineux, au cœur d'Ixelles, permettra à Comme Chez Toi de mettre fin à une gestion insatisfaisante avec l'un de ses propriétaires, sans pour autant abandonner notre locataire qui, grâce à cette belle opportunité de relogement nous a suivi.

Rue Souveraine à Ixelles

Studio

Confiance réitérée d'un couple de pensionnés qui, au fur et à mesure des départs de ses (?)locataires, nous confient une partie de leur patrimoine immobilier. Convaincus par la cause sociale, soulagés des tracas de gestion, voilà encore un studio bien situé pour Comme Chez Toi. Et... encore une mutation interne, celle d'une personne âgée.

Rue des Matériaux à Anderlecht

Appartement 3 chambres

Un immeuble CityDev. Les propriétaires qui pour des raisons personnelles, ne souhaitent plus y résider eux-mêmes, peuvent mettre leur bien en location, mais seulement à une Agence Immobilière Sociale s'ils ne veulent pas perdre les avantages fiscaux dont ils ont bénéficié à l'acquisition de leur bien. Une Agence Immobilière Sociale n'est pas l'autre... dans le même complexe d'autres avaient déjà confié leur bien à une consœur. Bien que le loyer proposé par Comme Chez Toi soit plus faible, la qualité de notre accompagnement social a fait la différence, et... le bien nous a été confié. Encore une mutation pour une famille agrandie par la naissance de deux enfants depuis son entrée en location chez nous il y a quelques années.



☆ Square Hoedemaekersà Evere

Appartement 2 chambres

Là encore, le mieux disant l'a emporté. Concurrence entre deux Agences Immobilières Sociales sur le même bien. Comme Chez Toi propose moins mais mieux. Le propriétaire se sent en confiance, entendu et compris. Les valeurs sont communes. Le bien est complètement rafraîchi (détapissage, peinture, etc.), les châssis d'origine sont remplacés par du double vitrage performant en bois FSC, enfin, les installations de gaz et d'électricité sont mises en conformité. Ainsi sécurisé, embelli et amélioré, cet appartement offre un nouveau chez soi à une fratrie réunie grâce à un regroupement familial. Encore une mutation pour Comme Chez Toi puisque le grand frère était déjà logé chez nous avant d'accueillir sa petite sœur....





☆ Square Duployé à Schaerbeek

Appartement 1 chambre
Un bel appartement dans un immeuble de caractère. Afin de minimiser le vide locatif, le locataire entrant s'occupera lui-même de laver les murs, puis de repeindre le salon jauni par le tabac. Mutation d'un de nos locataires qui avait reçu son préavis suite à la vente de son logement qui sera occupé in fine par l'acquéreur lui-même.



Avenue de l'Université à Ixelles

Appartement 3 chambres Agacé par les plaintes de voisinage récurrentes induites par la colocation un peu trop festive de son bien, le propriétaire s'est tourné vers une occupation en bon père de famille et a choisi Comme Chez Toi. La garantie de voir une famille paisible occuper son bien, de retrouver la paix au sein de la copropriété, voire même son propre sommeil, ont pressé le propriétaire au point de signer le contrat de location le jour de notre première visite des lieux. Attribution à une famille candidate locataire en attente d'un logement... depuis 2011!

Rénovation lourde d'un immeuble de 2 appartements 1 chambre et un duplex de 2 chambres





Rue Rubens à Schaerbeek

Appartement 1 chambre
Un grand appartement dans un
petit immeuble de 3 logements.
Habité jusqu'à présent par la fille
de la propriétaire, cette dernière
opte, à son départ, pour une
gestion tranquille. C'est Comme
Chez Toi, qui se voit attribuer ce
chouette appartement et qui le
confie à une de nos locataires,
particulièrement soigneuse, heureuse de quitter un de nos studios et qui transforme cet appartement en vrai petit cocoon!





⋒ Rue Gaucheret à Schaerbeek

Appartement 3 chambres
Nous rencontrons les propriétaires de ce logement avant qu'ils ne signent l'acte d'achat. Un investissement qu'ils veulent social!
Cette attribution permet de satisfaire une autre demande de logement datant de... 2011.



Appartement 1 chambre

Acheté et équipé pour son usage personnel, la propriétaire de ce logement quitte la Belgique pour retrouver son pays natal. Les avantages d'une gestion par Agence Immobilière Sociale et son éloignement physique fondent sa décision. Mutation d'une locataire, dont l'ancien studio a fait l'objet d'un préavis de la part de Comme Chez Toi au propriétaire.

(→ 13 BIENS SORTANTS

À chaque rupture contractuelle du chef de Comme Chez Toi se pose la question de la motivation et des torts éventuels de l'une ou l'autre partie. Puisqu'une gestion par Agence Immobilière Sociale est par définition, une tripartite, il s'agit de ne pas léser la partie tierce étrangère aux difficultés. Comme Chez Toi y met un point d'honneur. Qu'il s'agisse d'un propriétaire convaincu de n'avoir aucune obligation, ou d'un locataire persuadé que tout lui est dû, Comme Chez Toi sauvera les intérêts de la partie respectueuse, garantira ses intérêts et la poursuite à son avantage de la relation contractuelle.

Rue Van Zande à Molenbeek Renom donné par Comme Chez Toi

Nous avons décidé de quitter un des logements les plus anciens de notre parc. Suite à une panne de chaudière, le propriétaire s'est énervé et a refusé toute responsabilité dans la réparation de l'appareil défectueux. Comme Chez Toi a pris en charge la réparation de la chaudière, histoire que notre locataire ne pâtisse pas de la situation, d'autant que nous étions en plein hiver. Après avoir trouvé une solution de relogement pour notre locataire, nous avons adressé le renom au propriétaire. Fin de location après onze années de gestion. Notre locataire continue son parcours avec Comme Chez Toi... dans un autre logement. La gestion par Agence Immobilière Sociale ne dédouane pas les propriétaires de leurs responsabilités, certains parfois l'oublient...

Avenue de Mai à Woluwé-Saint-Lambert Renom pour occupation personnelle

Des circonstances imprévues ont obligé la propriétaire, environ deux ans après le début de notre gestion, à reprendre possession de son appartement de deux chambres. Entre temps, la locataire de Comme Chez Toi s'était parfaitement intégrée dans le quartier. Elle refuse donc notre proposition de mutation vers Schaerbeek mais, finalement trouve un autre logement sur la même Commune.

Rue de Douvres à Anderlecht 3 logements

Renoms pour occupation personnelle

Immeuble de rapport vendu à l'unité: chacun des nouveaux propriétaires désirant habiter dans son logement, nous recevons les préavis pour occupation personnelle. Nous relogeons trois de nos locataires; un seul locataire, dont le préavis se terminera en 2021 est encore sur place.

Avenue des Croix de Guerre à Neder-Over-Hembeek

Renom pour occupation personnelle

Le timing de cette vente est un vrai miracle! La vente et l'octroi d'un logement social à notre locataire sont concomitants!

Bd Léopold II à Koekelberg 5 logements

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. Comme Chez Toi pourra ré-

soudre les baux un à un, sans aucune indemnité, ni préavis aucun, au fur et à mesure du relogement de chacun des locataires.

Rue de la Forest d'Houthulst à Bruxelles

Renom donné par Comme Chez Toi

Arrivés en fin de parcours avec ce multi-propriétaire qui refuse systématiquement toute intervention dans les logements occupés, Comme Chez Toi résilie, au fur et à mesure du relogement de ses locataires, chaque convention avec le propriétaire.

Préavis par le propriétaire
Cette fois ce n'est pas l'usure du
temps qui a joué en notre défaveur, la sérénité et la sécurité offertes par nos gestions portent
parfois les propriétaires à croire
qu'une gestion par Agence
Immobilière Sociale de leur bien,
s'apparente à un espèce de « Win
for live », que jamais plus ils ne
devront investir dans leur bien,
que le loyer tombera aussi sûrement et régulièrement que leur
responsabilité se délite...

Non, cette fois, c'est pire... Comme Chez Toi se retrouve face à un propriétaire qui, avec frénésie, transforme son parc immobilier en Airbnb: «Bien plus rentable!» nous dit-il!

Si nos six précédentes sorties locatives avec ce dernier se sont déroulées à l'amiable et sans dégât locatif, là il en est tout autrement. À l'occasion de cette dernière sortie locative commune, le propriétaire se montre déraisonnable, ne veut rien entendre et refuse la remise des clés. Une négociation entre nos conseils respectifs permettra de clôturer l'affaire sur une base raisonnable.









3.6 VIDE LOCATIF

Comme Chez Toi maîtrise parfaitement le vide locatif. 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 internes 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 par Comme Chez Toi, ils doivent faire vite. Nous n'avons que rarement la possibilité d'anticiper une prise en ges-Les candidats locataires sont contractuelles.

alors confrontés à la durée incompressible - et au coût exorbitant pour leurs revenus - de leur préavis légal de trois mois.

Par ailleurs, Comme Chez Toi, est doublement exposée au vide locatif puisque ce risque s'applique à nous en tant que bailleur et preneur!

Le vide locatif affiché au bilan est la traduction chiffrée de toutes ces contraintes hution (sauf pour les rénovations). maines, sociales, financières et

	2020	2019	2018
Montant du vide locatif	6.621,13€	8.951,97€	4.082,71€
Nombre entrée/sortie	77	92	52
Vide locatif/loyers + charges	0,50 %	0,81 %	0,46 %
Vide locatif/subsides (max 7%)	1,05 %	1,69 %	0,95 %
Vide locatif/entrées et sorties	85,99€	97,30€	78,51€

3.7 GESTION DES ENTRETIENS ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES TECHNIQUES

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, suivi des interventions, établissement des devis nécessaires, contact avec les locataires et les propriétaires pour toutes les réparations à leur charge, coordination avec les corps de métier externes, voici pour les «petites interventions».

En 2020, Comme Chez Toi a dû traiter et solutionner 346 incidents techniques. Ces incidents relèvent d'un panel très large, parfois même surréaliste!

Quelques exemples cocasses. Un de nos locataires est réfugié, il a fui son pays en guerre. Nous lui louons depuis quelque temps, un appartement complètement remis à neuf à Schaerbeek. A force, son évier de cuisine s'est bouché. Pensez-vous qu'il nous prévienne? Que nenni! La solution est toute trouvée, il prend

un seau et jette l'eau usée par la fenêtre. Un appel à Comme Chez Toi? A un déboucheur? Pour quoi faire?!

Autre exemple, une femme pensionnée, un peu trop maniaque, chez elle la vaisselle brille. Que dis-je, la vaisselle est érodée, à force d'être frottée! Bingo, la note d'eau arrive... Et contrairement à son eau, elle est sacrément salée. «Pas possible!» nous dit-elle. «Il doit y avoir une fuite, je fais très attention!». N'étant pas spécialisés en érosion de vaisselle, nous lançons toute une série d'investigations techniques et de contrôles pour détecter «la fuite», sans succès aucun! De guerre lasse, nous déclarons forfait et l'annonçons à sa fille. «Ah.... Ma Maman?! Mais vous ne savez donc pas que dans une vie antérieure elle était poisson! Vous avez vu son vaisselier? Deux fois par jour, sans exception, en matinée et en après-midi, elle le vide jusqu'à la dernière petite cuillère, lave tout à grande eau et le range à nouveau!».

Sans parler de la locataire, chez qui nous nous rendons pour «fixer trois lampes» et qui accueille notre ouvrier avec 8 plafonniers, un meuble, des tringles de rideaux, et j'en passe!

Enfin, n'allez pas penser 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.







Détailler ici les multiples chantiers de rafraîchissement, de mise en conformité ou de rénovation lourde, menés et/ou suivis par Comme Chez Toi serait bien trop long. Trois ans après l'ouverture du poste de gestionnaire technique, l'efficacité et la rapidité, compliquées par la multiplicité des problématiques traitées, ne sont plus à prouver.

Un des icebergs aisément quantifiable de ce travail est le

nombre et l'importance des demandes de primes rénovations et de primes énergie introduites par Comme Chez Toi. Travail qui se fait au profit de nos propriétaires et ... de la qualité des logements gérés.

Cerise sur le gâteau: Rénovation complète de la maison rue Sans Souci

Ce paragraphe serait incomplet sans une mention spéciale pour la maison unifamiliale ixelloise que nous gérons depuis 2010. Celle-ci

s'est vidée de ses habitants qui, la rénovation lourde qui s'imposait. après des années d'efforts, ont pu accéder à la propriété. C'était donc le moment idéal pour mener

C'est un peu comme un nouveau bien en gestion, nouvelle maison, nouvelle vie.

		2020	2019
PRIMES RÉNOVATION	Nombre de dossiers introduits	12	24
PRIMES RENOVATION	Montants octroyés et/ou estimés	82.773€	52.362€
	Nombre de dossiers introduits	19	30
PRIMES ÉNERGIE	Montants octroyés et/ou estimés	16.484€	36.129€



La déshabiller

Déposer, arracher, casser, pour ouvrir, découvrir

Laisser respirer

Puis renforcer, consolider, remplacer

Laisser reposer

Monter, poser, enduire

Laisser reposer encore un peu

Poncer, carreler et puis peindre

Pour enfin nettoyer beaucoup, partout

Fermer la porte.

Donner la clef

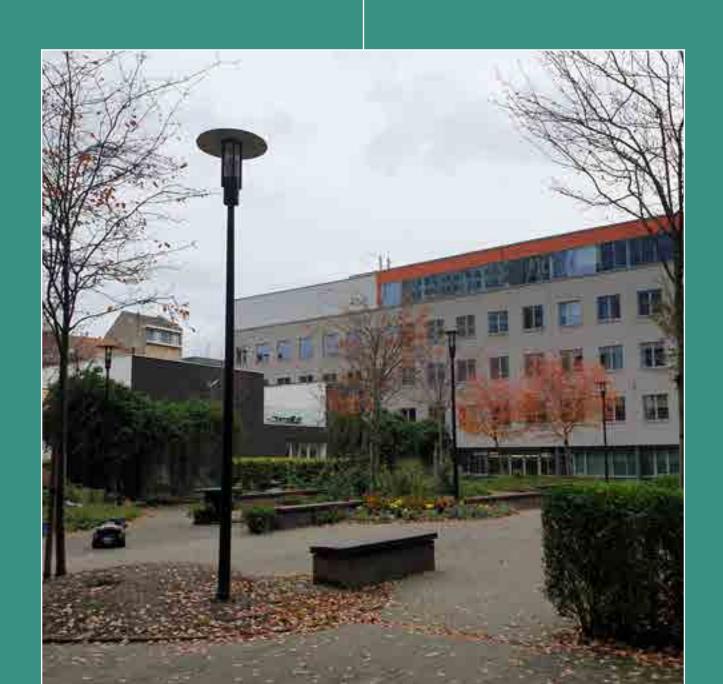
Ouvrir, aménager

Laisser vivre

Tu habites où? De l'autre côté de la place, rue Sans Souci.

Inês Monteiro

PROPRIÉTAIRES



Pour les propriétaires, la location par une Agence Immobilière Sociale a de nombreux avantages, dont en tout premier lieu, la sécurité absolue du revenu locatif. Le paiement du loyer est assuré durant toute la durée du contrat, y compris en cas de vide locatif ou d'impayé de la part de l'occupant.

Divers avantages fiscaux ont été mis en place: exonération du précompte immobilier; taux de TVA réduit à 12% sur les acquisitions de logements neufs ou sur les travaux réalisés dans un logement de moins de 10 ans (moyennant un bail de minimum 15 ans).

Un régime de primes à la rénovation majorées et de primes énergie avantageuses. Comme Chez Toi s'occupe de toute la gestion administrative (rédaction de tous les documents contractuels, établissement des états des lieux, enregistrement des conventions, passation des compteurs, attribution des logements, remise des clés, visites régulières avant et pendant leur location, établissement des décomptes de charges, souscription des assurances,... jusqu'à la gestion des sinistres éventuels). Du côté technique également, Comme Chez Toi garantit l'ensemble de la gestion incombant aux occupants (les entretiens de tout type : des appareils de chauffe jusqu'aux jardins, en passant par les châssis, les extincteurs, les ramonages de cheminées, le bon nettoyage des gouttières, le détartrage réguliers des chasses

d'eau, de la robinetterie, etc.).

Une visite annuelle de chaque logement est réalisée afin de vérifier l'état du logement et le bien-être de son occupant. A chaque visite, les équipements de base sont vérifiés et si nécessaire un retour technique est fait au propriétaire.

Comme Chez Toi offre son assistance dans la réalisation des travaux de rénovation/rafraîchissement (établissement de devis, analyse comparative des coûts et des travaux, suivi du chantier). Ce suivi comporte également l'introduction et le suivi des diverses demandes de primes (rénovation, embellissement de façade, énergie, primes communales, etc.).

4.2 PROFIL DES PROPRIÉTAIRES

	NOMBRE DE PROPRIÉTAIRES	NOMBRE DE LOGEMENTS CONFIÉS	NOMBRE DE LOGEMENTS/ PROPRIÉTAIRE
Personnes physiques	77	158	2,05
Personnes morales	11	41	4,1
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
TOTAL	90	207	2,3

Luc

À : Grace Faes <grace.faes@commecheztoi.org>

Chère Madame,

Voilà qui est fait et j'en profite pour vous remercier pour la conduite de cette rénovation.

Je ne comprends même pas pourquoi tout propriétaire mettant un bien en location ne s'adresse pas à une AIS et particulièrement à comme chez toi ③.

Bien à vous,

4.3 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. En fin de location, l'Agence Immobilière Sociale doit restituer le bien vide au propriétaire. Dans le cadre du mandat, la fin de la relation contractuelle entre le propriétaire et l'Agence Immobilière Sociale n'implique pas le départ de l'occupant.

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 régulièrement le mandat dans le cadre de gestions accessoires à sa mission, mais qui, de fait, nous incombent parfois comme les parkings, les garages, etc.

4.4 ACTIVITÉ DE PROSPECTION

Comme Chez Toi doit composer avec les ressources humaines dont elle dispose. Celles-ci ne sont pas infinies, bien au contraire, elles sont strictement limitées.

La prospection et la prise en gestion de nouveaux biens a une influence immédiate sur la masse de travail qui incombe à l'équipe. Avec plus de 35 logements par équivalent temps plein, Comme Chez Toi fonctionne à plein régime.

Les demandes de prise en gestion de propriétaires sont plus nombreuses que celles que nous pouvons assurer. L'offre

nous dépasse. La demande aussi d'ailleurs, plus tristement.

Or, croître à tout va peut être dangereux. La croissance du parc doit être maîtrisée et encadrée. Un emballement de pour qui Comme Chez Toi recroissance se vivrait au détriment de la qualité des services plification de sa gestion et une rendus et de la stabilité financière de l'asbl.

Comme Chez Toi choisit d'orienter son action et sa marge de développement vers les projets socialement les plus utiles. Concrètement, nous favorisons du bailleur que du bien, qui les plus grands logements au orientent la prospection et les détriment des studios. Ou encore, notre impact sera plus im-

portant auprès d'un petit propriétaire qui ne possède qu'un ou deux biens et qui rencontre des difficultés de gestion ou de rénovation qu'auprès d'un professionnel de l'immobilier présentera, au mieux, une simsécurité financière accrue. Les compétences techniques, administratives et de rénovation de Comme Chez Toi gagnent à être dédiées à ceux qui n'en ont pas.

Ce sont ces qualités, tant prises en gestion de Comme Chez Toi.

4.5 PROCÉDURES DE CONTENTIEUX AVEC LES PROPRIÉTAIRES

Aucun conflit judiciaire en 2020 avec nos propriétaires.

Gérald

À : Grace Faes <grace.faes@commecheztoi.org>

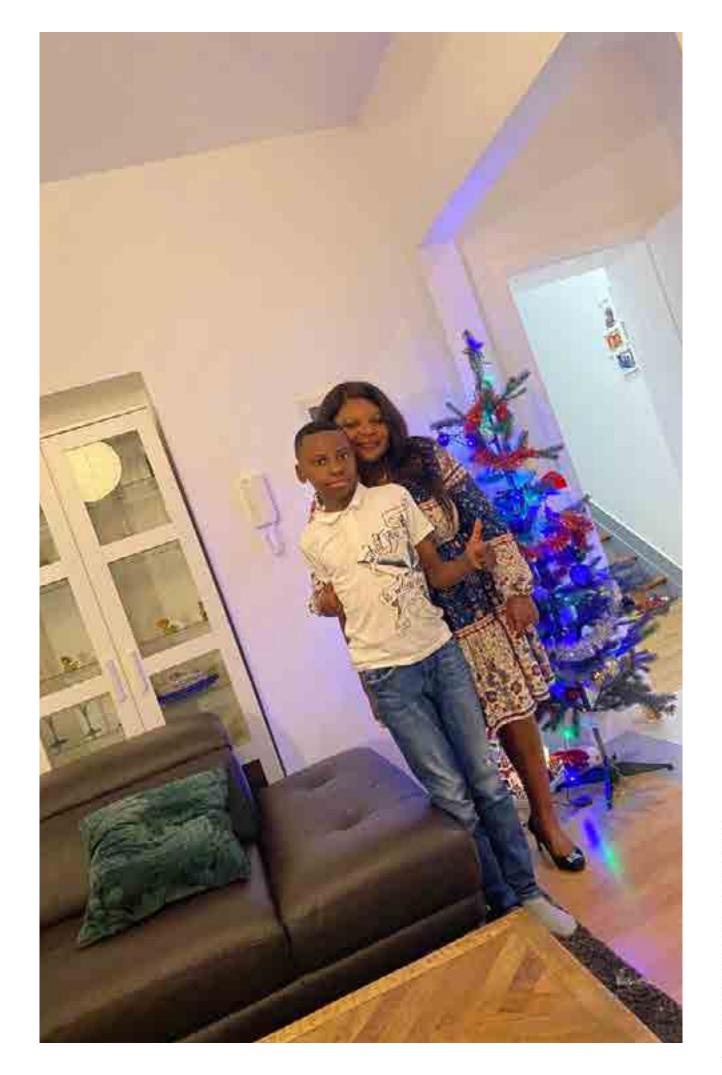
Bonjour,

Ce mail pour vous indiquer que j'ai bien reçu les payements et vous en remercie.

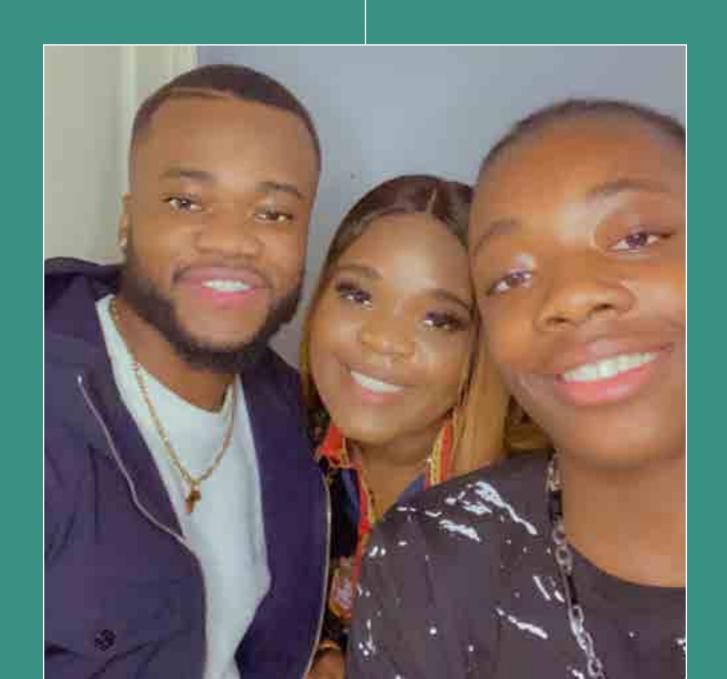
Je reste à votre disposition en cas de besoin et espère que l'appartement loué sera utile au travail et projet de votre agence.

Bien à vous,

Gérald



LOCATAIRES



5.1 NOMBRE ET PROFIL DES LOCATAIRES

Comme Chez Toi loge quelque 357 personnes, 225 adultes et 132 enfants.

Les locataires sont majoritairement des personnes isolées, bénéficiant de revenus de remplacement.

Composition familiale:

Isolé(e)	138
Isolé(e) + 1	19
Isolé(e) + 2	11
Isolé(e) + 3	6
Isolé(e) + 4	Ο
Isolé(e) + 5	Ο
Couple	6
Couple + 1	7
Couple + 2	4
Couple + 3	5
Couple + 4	0
Couple + 5	1

L'impact de la crise sanitaire pour les locataires de Comme Chez Toi est globalement maîtrisé. Les familles ont principalement eu à souffrir de délais incroyablement anormaux dans le traitement de leurs demandes de paiement. Certains organismes sociaux, sont devenus virtuels dans le sens premier du terme! Ainsi. nombreux sont les dossiers de paiement, tant auprès du chômage que de la mutuelle qui ont subi des retards tout à fait inacceptables, plusieurs mois d'attente pour certains, sans revenu. Ces dossiers se sont régularisés, Comme Chez Toi ayant simplement fait preuve de patience et de compréhension, en attendant les déblocages des dossiers, les uns après les autres.

Certains de nos locataires ont été hospitalisés, plus ou moins gravement. Là aussi, tout se termine bien.

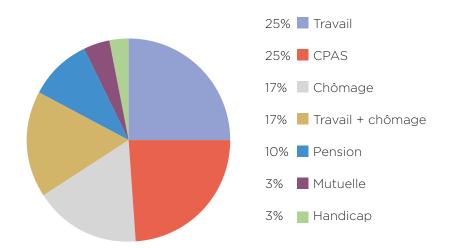
À notre connaissance, une seule famille se trouve dans de profondes difficultés financières suite à la perte de leurs emplois (horeca et petits jobs étudiants en l'occurrence) à cause de la Covid. La famille habite actuellement dans une maison unifamiliale de 4 chambres. Nous espérons, dès 2021 leur offrir un appartement passif pour famille nombreuse, le loyer de l'appartement sera moindre que celui d'une maison. Cette économie de loyer (et de charges) participera, nous l'espérons d'une stabilisation et d'un soulagement pour la famille.

Sur un total de 207 logements en gestion, 11 logements étaient vides au 31 décembre. Un logement vide, ne signifie pas d'emblée vide locatif. La majorité écrasante de ces vides est liée aux rénovations et ne génère évidemment pas de vide locatif pour Comme Chez Toi.

Arrêt sur image au 31 décembre:

196	logements occupés
9	logements en rénovation lourde
1	logement en cours d'attribution
1	logement en cours de rafraîchissement entre 2 locataires

5.2 NATURE DES RESSOURCES FINANCIÈRES DES LOCATAIRES



- 57% des locataires de Comme Chez Toi bénéficient de revenus de remplacement,
- 25% d'entre eux vivent des revenus professionnels,
- 18% d'entre eux allient les deux types de ressources,
- Enfin 4% des locataires de Comme Chez Toi bénéficient de revenus supérieurs au seuil d'admission du logement social.

La part du budget des ménages consacrée au loyer et aux charges reste pour beaucoup bien trop élevée. Elle dépasse rapidement 50% des ressources disponibles.

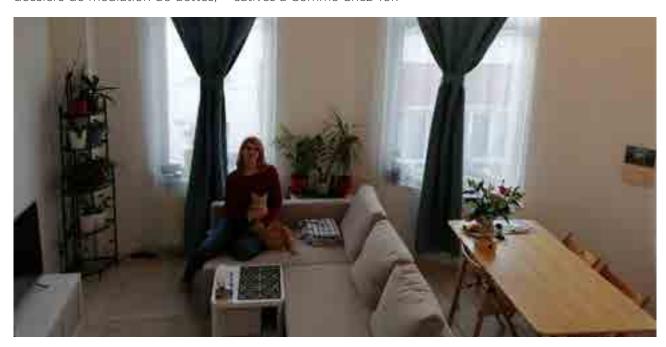
5.3 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INTERNE

L'accompagnement social des locataires est mené en interne. Comme Chez Toi est convaincu que la qualité des relations et de l'accompagnement social des familles font partie intégrante d'une gestion locative réussie. Les familles sont soutenues et aidées sur des problématiques aussi variées que les problèmes de revenus, les allocations familiales, les bourses d'études, le tarif social de l'énergie, les allocations de relogement, les constitutions des garanties, les dossiers de médiation de dettes,

de regroupement familial, l'aide alimentaire, l'aide à l'ameublement, l'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 bon nombre de décrochages à nos bénéficiaires et de... créances locatives à Comme Chez Toi!

L'accompagnement social interne vise principalement la pérennisation de la location. Tout nouveau locataire signe un bail d'un an. Durant la première année, un minimum de deux visites à domicile sont réalisées par notre assistante sociale. Cet accompagnement est d'autant plus important qu'il concerne un locataire qui avant l'entrée en logement était hébergés chez un tiers ou dans une structure d'accueil.



5.4 ÉDUCATION AU LOGEMENT

Les visites à domicile régulières que nous effectuons sont l'occasion de débusquer les occupations problématiques éventuelles. Si besoin est, un suivi du locataire est immédiatement mis en place sur les points les plus sensibles et urgents (manque d'aération, soin dans le nettoyage, bonne utilisation des installations techniques, adéquation des températures de chauffe, lutte contre le gaspillage de l'eau, etc.). Les informations et explications nécessaires sont fournies aux locataires et des visites de contrôle sont fixées.

Si des situations plus pathologiques, tel que le syndrome de Diogène, sont rencontrées, Comme Chez Toi fait appel au soutien de services d'accompagnement spécifiques.

Depuis plusieurs années nous sommes convaincus de la nécessité de développer davantage nos capacités d'éducation au logement, soit en interne, soit en collaboration avec des services extérieurs.

L'éducation au logement reste donc un chantier ouvert pour Comme Chez Toi. Sur 207 logements, nous avons identifié 28 ménages qui nécessitent un suivi particulier en matière d'éducation au logement. Les deux problématiques principales à couvrir sont les questions de surconsommation et de ventilation correcte du logement.



COMME CHEZ TOI · RAPPORT ANNUEL 2020

Sujet : Document fin de bail

De: Renaud

Date: 12-05-20 à 14:20

Pour: Comme chez toi <ais@commecheztoi.org>

Copie à : info@commecheztoi.org

Bonjour,

Grâce à Comme Chez Toi, j'ai été pendant quelques années l'heureux locataire d'un logement à Saint-Gilles.

Je profite donc de ce mail pour vous dire d'abord que je vous suis très reconnaissant pour l'aide que vous m'avez apporté à cette époque où j'en avais besoin. Merci pour ce que vous faites!

Mais si je vous recontacte, c'est aussi parce que j'aurais besoin d'un document attestant de la fin de ce bail locatif. Vous êtes probablement plus ordonnés que je ne l'étais à l'époque et j'espère donc que vous pourrez retrouver cela dans vos archives. (La fin de ce bail doit dater du mois de juin 2017).

Je vous remercie d'avance et je reste bien-entendu à votre disposition pour toute information complémentaire.

Bien à vous,

Renaud

Sujet: Message bien reçu

De: Honorine

Date: 03-06-20 à 15:50

Pour: "ais@commecheztoi.org" <ais@commecheztoi.org>

Bonjour Grâce et Virginie, les belles personnes de comme chez toi. J'ai eu de la chance de vous avoir trouvés sur le chemin de mon calvaire

Je vous remercie de tout cœur.

Belle journée ensoleillé. 🙏

Honorine.

Saskia

À : Grace Faes <grace.faes@commecheztoi.org>

Hello Grace,

Merci à toute l'équipe de l'AIS du soutien et de l'accompagnement pendant cette période de travaux, je vois bien que vous y avez consacré du temps et de l'énergie, j'apprécie beaucoup tout cet engagement et ces efforts. Je me sens chanceuse de vous avoir eu à mes côtés !

A très bientôt!

Saskia

5.5 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 dispose pas d'économies suffisantes, ainsi, régulièrement nous mettons en place des plans de paiement pour la constitution progressive de la garantie.

L'autre modalité la plus fréquente de constitution de la garantie est le Fonds Brugal. Nous accompagnons les locataires qui optent pour ce service dans les procédures de constitution du dossier de crédit et d'ouverture d'un compte de garantie. Comme Chez Toi ouvre systématiquement les comptes de garantie locative auprès de la banque Triodos.

Les débuts de location sont souvent difficiles pour les locataires, puisqu'au loyer à payer, se rajoutent la constitution progressive de la garantie locative, le coût du déménagement, les besoins essentiels en ameublement, etc. Le tout souvent couronné par la confiscation (abusive ou non) de leur ancienne garantie locative.









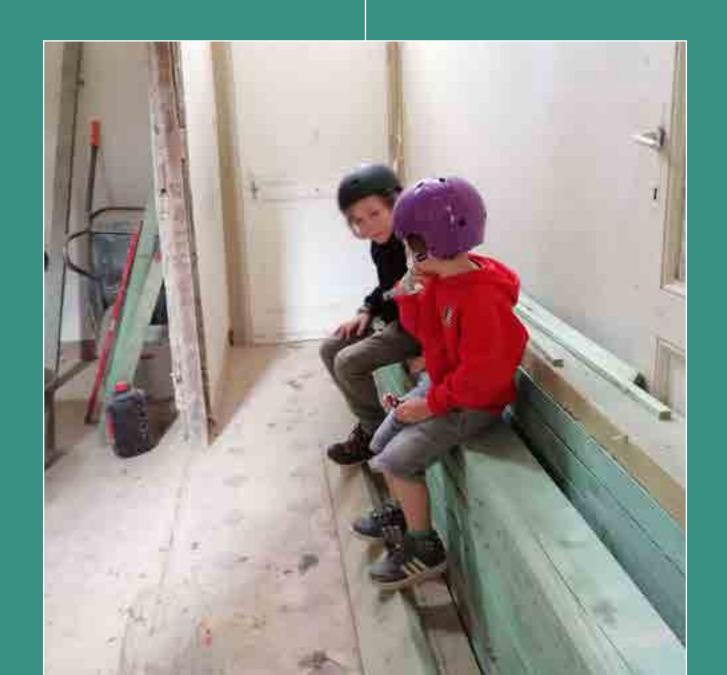
5.6 PROCÉDURES JUDICIAIRES PENDANT L'ANNÉE

En 2020, Comme Chez Toi a plaidé en Justice de Paix contre sept ménages locataires en situation d'arriérés. Toutes ces familles ont été maintenues durablement dans les lieux loués. Des plans de paiement ont été actés et... respectés. C'est Comme Chez Toi elle-même qui a introduit et plaidé ces affaires, sans l'aide d'avocat.

Trois autres dossiers ont été confiés à un avocat externe.

Le premier dossier concernait une occupation précaire consentie en-dehors de notre mission d'Agence Immobilière Sociale à deux personnes sans papiers qui refusaient de libérer les lieux à la fin de leur convention. Le deuxième dossier concernait un locataire volatilisé. Ses courriers s'amoncelaient dans sa boîte aux lettres, nos appels téléphoniques sonnaient dans le vide. Nous ne le savions pas, mais cette disparition était justifiée par une hospitalisation grave et soudaine. Finalement la situation d'impayés a été résorbée en même temps que la communication rétablie. L'état de santé du locataire ne lui permettait pas de réintégrer son logement situé au 3ème étage sans ascenseur, raison pour laquelle le bail a été résilié à l'amiable. Aujourd'hui, un an plus tard, Monsieur est toujours en revalidation et espère pouvoir réintégrer l'un de nos logements, mieux adapté, lorsque son état de santé le permettra. Enfin, le troisième dossier concernait des faits de violence. Même ce dossier, tendu, a été solutionné à l'amiable, par la remise des clefs et la libération des lieux.

CRÉANCES LOCATIVES



Deux fois par mois, en début et en fin de mois, les retards et les impayés sont passés au crible en réunion d'équipe restreinte (comptabilité, gestion locative, assistante sociale et direction).

Chaque situation individuelle est analysée afin d'en comprendre le plus finement possible les raisons. Cette analyse permet de dégager les moyens d'action et d'aide à apporter au locataire en vue de la régularisation de sa situation (rappel de paiement, définition d'un plan d'apurement, réorientation vers un service de médiation de dette, prise de contact avec les CPAS ou tout autre organisme de paiement, conciliation, procédure en justice, etc.).

En cas d'absence de réaction de la part du locataire, après deux mois d'impayés, ou à défaut de proposition crédible du locataire et/ou de son assistant social, une procédure est d'emblée introduite en Justice de Paix.

En plus des arriérés locatifs, Comme Chez Toi essaie de «remonter la pente» du mois de retard qui est systématique pour les locataires bénéficiant du revenu d'intégration sociale. Ces personnes percoivent leur revenu fin du mois et... payent donc leur loyer fin du mois! De bonne foi, aucun d'eux ne s'estime en retard de paiement, même si le loyer est payé le dernier jour du mois (et parfois même en début du mois suivant!). Comme Chez Toi veut inverser cette tendance. réduire cet écart par l'établissement de plans de paiement, même minimes. L'objectif est que le locataire se conforme à son contrat de bail, dans les faits et pas seulement dans les intentions.

6.2 MODALITÉS DE DÉCISION DU CA FACE 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.

6.3 TAUX DES CRÉANCES DOUTEUSES, NON-DOUTEUSES ET IRRÉCUPÉRABLES

	2020	2019	2018	
TOTAL CRÉANCES LOCATIVES	2,51 %	3,45 %	4,26 %	
Créances non douteuses / loyers + charges	1,53 %	2,12 %	2,54 %	
Créances douteuses / loyers + charges	0,71 %	1,07 %	0,92 %	
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,28 %	0,25 %	0,79 %	
Total créances douteuses et irrécupérables	0,98 %	1,32 %	1,71 %	
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	0,52 %	0,46 %	1,43 %	
Moyenne des créances locatives / logement	143,91€	164,54€	187,26€	

PARTENARIATS











promis à une cohabitation pour migrant.

CARITAS INTERNATIONAL

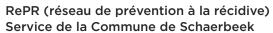
HABITAT & HUMANISME

Une des très belles surprises de 2020, fut la

confiance d'Habitat & Humanisme et la future collaboration autour du projet «Jolly». Un immeuble neuf en construction, rue Jolly à Schaerbeek, comprenant 9 logements du studio à l'appartement de 4 chambres à coucher. Ce projet s'inscrit dans une démarche qualitative rare. Les lieux sont vastes, les communs seront spacieux et ouverts. L'immeuble disposera en plus d'un grand jardin collectif et d'un local associatif. Le projet se veut ouvert sur les familles, sur le quartier. Les logements seront passifs, lumineux et chaleureux. Les matériaux sélectionnés avec soin. Trois studios seront destinés au public cible de 400 Toits, quatre logements réservés à des familles monoparentales, un logement pour famille nombreuse et un dernier logement

YIT est un service résidentiel pour MENA de Caritas. Des jeunes arrivés seuls en Belgique y reçoivent un accompagnement sur-mesure. Son objectif est d'offrir un foyer permettant aux mineurs de se sécuriser et de construire un projet de vie. A 18 ans, un peu brutalement, ces jeunes doivent trouver une solution de logement... C'est là que Comme Chez Toi intervient...





Afin de prévenir la récidive, RePR accompagne des détenus (ou ex-détenus) dans leur projet de réinsertion, le support débute par la mise à niveau administrative (documents d'identité, gestion des factures, contact avec le CPAS,...), et va jusqu'à la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un logement.



LE REFUGE

Le Refuge Bruxelles est une association proposant un hébergement de transit et un accompagnement pluridisciplinaire complet aux jeunes LGBTQI+ en situation de rupture familiale et/ou livrés à eux-mêmes en raison de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.











FONDATION JOSEFA et CARMEL SAINT-JOSEPH

Si le Carmel Saint-Joseph a porté et toujours soutenu l'Agence Immobilière Sociale Comme Chez Toi, c'est en 2018 que le premier partenariat concret a débuté. Grâce à la Fondation Josefa, reconnue d'utilité publique, et aux Carmélites de Saint-Joseph. la Maison Josefa a vu le jour. Au sein de la Maison Josefa vivent une trentaine de co-résidents, migrants et familles d'origines sociales, culturelles et convictionnelles différentes. La première phase de rénovation de la Maison Josefa s'est achevée en 2019. Elle comprend des logements traditionnels, des chambres individuelles, des espaces collectifs, culturels et de méditation. Le public cible de ce projet, est formé par des migrants, hommes et femmes de provenances différentes, qui partagent à Bruxelles, leur habitat.





PAG-ASA

Depuis 2016 et le début de ce partenariat, plusieurs logements ont été attribués au public cible de Pag-Asa, des personnes victimes de la traite des êtres humains. En 2020, quatre logements leur ont été attribués. Les deux associations mettent l'humain au centre de leur projet. La collaboration est qualitative et efficace. Les équipes sont proactives, de sorte que lorsqu'un problème surgit, le dialogue et l'efficacité le solutionnent rapidement.

COMME CHEZ TOI • RAPPORT ANNUEL 2020

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 deux mille 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

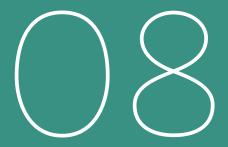
Depuis novembre 2016 nous collaborons avec la Maison des Pilifs, qui soutient la mise en autonomie des personnes handicapées (emploi, logement, démarches administratives, etc.). Un studio, situé à Neder-Over-Hembeek, est mis à disposition de leur public.



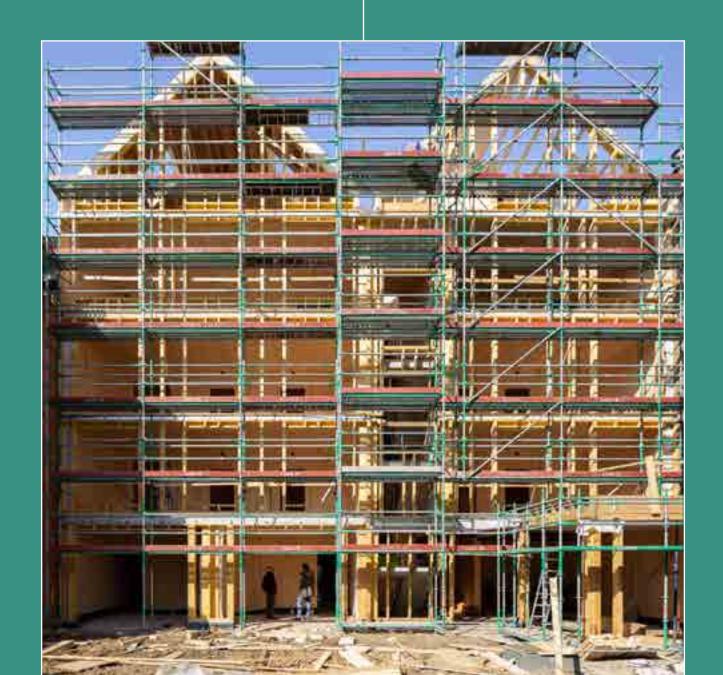








CANDIDATURES & PROCÉDURE D'INSCRIPTION



8.1 INSCRIPTIONS

Comme Chez Toi restreint la période d'inscription aux six premiers mois de l'année. Aucune candidature n'est acceptée en-dehors de cette période.

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 quelque 22.000 Eur, pour une personne vivant seule; montant adapté selon la composition de ménage;
- **4.** Aucun membre du ménage ne peut avoir de dettes ou avoir manqué à ses obligations vis-à-vis de Comme Chez Toi.

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.



Bonjour,

C'est juste pour confirmer que j'ai vraiment aimé l'appartement place Adolphe Sax à Ixelles et que je me vois déjà y vivre car c'est juste parfait pour moi, c'est exactement ce que j'avais demander pour ma mutation.

En espérant Être retenu pour l'appartement, je vous pries d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Bah

8.2 ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

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 peut être 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, le candidat locataire est radié du registre d'inscriptions. 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.

Des efforts sont déployés pour faciliter autant que possible l'adéquation entre les besoins et les attentes des candidats locataires et les caractéristiques des logements proposés.

Notre programme informatique HMS, ou Johnny pour les intimes, tient compte des préférences et exclusions renseignées par les candidats locataires (les communes souhaitées, le besoin d'un rez-de-chaussée ou d'un ascenseur, l'envie d'un jardin ou d'une terrasse, l'exclusion ou non d'une cuisine ouverte sur le séjour, etc.).

Ainsi, dans le cadre de la mise en location d'un studio, ne figureront que les personnes n'ayant pas exclu les studios au profit d'un appartement d'une chambre à coucher.

La mise à jour des dossiers de candidature, effectuée en 2020, a permis d'écumer la base de données des dossiers obsolètes, mais également d'alimenter le programme informatique avec des compléments d'informations importants en vue de la sélection la plus précise possible des candidatures.

Enfin, rien ne remplace le travail humain. Notre visite à domicile, permet de cibler davantage la situation du ménage et de révéler ce qu'un questionnaire, même poussé, ne peut pas faire.

L'ensemble du processus est analysé et finalisé en comité d'attribution. Parallèlement aux attributions directes, certains logements sont mis en location via nos partenaires ou par des conventions de transit.



1.851 demandes de logements sont actives auprès de Comme

Chez Toi, dont 452 ont été valablement introduites, tandis

que 777 dossiers ont été radiés en 2020.

8.4 GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE ET DÉLAIS D'ATTENTE

Nous ne demandons pas d'emblée aux candidats locataires d'effectuer une mise à jour annuelle de leur dossier. Chaque demandeur est néanmoins tenu de communiquer tout changement d'information utile et nécessaire au maintien de sa

la composition de ménage, changement de coordonnées: téléphone, adresse, etc.).

Quotidiennement, les candidats locataires nous téléphonent pour prendre des

candidature (modification de nouvelles de leur demande de logement. Si chaque appel est une charge de travail. c'est aussi l'occasion d'actualiser son dossier et d'adapter ou de préciser ses préférences si nécessaire.

Sujet: concernant Ibrahim

De: Olivier

Date: 06-03-20 à 14:35

Pour: 'Comme chez toi' <ais@commecheztoi.org>

Bonjour Virginie,

Kathelijne, l'accompagnatrice d'Ibrahim, a eu contact avec lui. Il était très embêté et gêné de n'avoir pu payer ses dûs envers 'Comme chez toi'. Il était en pleur aussi, me dit Kathelijne, car son grand-père qui l'a élevé, est décèdé récemment et Ibrahim a envoyé de l'argent en Guinée pour l'enterrement. C'est pour celà qu'il n'a plus eu l'argent pour vous payer. Il aurait du, c'est vrai, vous en parler. Il espère que vous comprendrez sa situation et promet de respecter le plan de payement convenu, au lieu de commencer fin février, il commencera fin mars.

Meilleures salutations, Olivier



CONCLUSIONS & OBJECTIFS FUTURS



En 2021 Comme Chez Toi entend élargir son offre de services.

Comme Chez Toi va assumer pour la Fédération des AIS la mission de consultance informatique en vue de l'implémentation et du développement du programme informatique sectoriel HMS. Cette consultance sera doublée d'un volet de coaching, à la carte, proposé à chaque Agence Immobilière Sociale demandeuse et prodigué par Comme Chez Toi pour la Fédération des AIS.

Il s'agira également de diversifier, d'améliorer et d'intensifier nos services de rénovation.

Enfin, Comme Chez Toi pratiquera à l'avenir les frais de gestion. Autant de perspectives d'évolution qui nécessitent... l'assujetissement à la TVA. Ce sera chose faite dès le 1er janvier 2021.

Après les nombreux chamboulements de 2020, espérons que 2021 soit une année de stabilisation et de cohésion renforcée pour l'équipe. A moins qu'il ne s'agisse d'un vœu pieux...

Au niveau financier, l'objectif de 2021 est strictement le même que celui de 2020, consolider notre sécurité financière, améliorer notre fonds social, nos provisions, fonds affectés et résultats reportés.

En cette fin d'année 2020, à l'occasion du renouvellement des agréments des Agences Immobilières Sociales, Bruxelles Logement et le Cabinet de la Secrétaire d'Etat au Logement ont établi un indicateur financier supplémentaire. En l'occurrence un fonds social positif ouvrait la porte à un agrément de cinq ans, tandis qu'un fonds social négatif impliquait un agrément de deux années. Seulement, les indicateurs retenus doivent être connus du secteur avant d'être appliqués, ce qui n'a pas été le cas. La direction d'une AIS s'opère sur un moyen et long terme. Certainement que les priorités internes et les critères d'agrément se rejoindront mais la temporalité et l'ordre chronologique de leur mise en œuvre pourraient différer à défaut d'être connus. Aujourd'hui seuls des indicateurs métiers (tels que le taux de vide locatif, de créances ou de dégâts locatifs) sont imposés au secteur par le biais d'une Ordonnance. Le dépassement des seuils fixés entraînerait, pour autant qu'ils soient vérifiés et ou appliqués, le remboursement d'une partie des subsides. En rien une perte ou une restriction de l'agrément. Compléter ces indicateurs métiers par des indicateurs de stabilité et de solidité financière est une bonne chose et poussera le secteur vers plus d'excellence.

Si 2020, a vu sortir du chapeau une contrainte binaire, et ignorée du secteur, gageons qu'à l'avenir Bruxelles Logement, le Cabinet et le secteur des AIS pourront se mettre autour de la table et construire ensemble un monitoring financier et métier, pertinent, affiné et exhaustif.

En 2021, Comme Chez Toi gardera le souci constant d'être le plus efficace possible auprès des quelques 500 personnes pour qui nous travaillons, qu'elles soient logées par Comme Chez Toi ou qu'elles nous mettent à disposition leurs biens!



COMPTES & BILAN



Autres créances		40	20.00
Autres creances	41	13	36,30
416002 COMPTE COURANT ÉQUIPE		136,30	
Valeurs disponibles	54/58		262.261,29
550100 BELFIUS BE72 0682 4643 7116	1 1	160.379,12	
550300 POSTE BE12 0003 2543 4592	1 1	2.551,03	
550400 TRIODOS BE91 5230 8084 9676	1	91.933,00	
550500 TRIODOS BE87 5230 8112 3094	† †	922.14	
550600 TRIODOS GARANTIES CCT IMMOBILISEES		6.476,00	
Comptes de régularisation	490/1		101.766,78
490000 CHARGES A REPORTER		5.947,02	
490601 PROV CHARGES PROPRIO A REPORTER		79.461,94	
490605 ASSURANCE LOCATAIRE A REPORTER		11.414,06	
491200 PRIMES RENOVATION A RECEVOIR		4.943,76	
Montant total de l'actif			1.204.455,39

54

Dettes fiscales; s	alariales et sociales	45	53.636,82	
Impôts		450/3	11.523,20	
453000	PR PR A PAYER		11.523,20	
Rémunératio	ns et charges sociales	454/9	42.113,62	
454000	ONSS A PAYER		8.469,34	
455000	REMUNERATIONS A PAYER		2.809,52	
456000	PROV PECULES DE VACANCES		30.834,76	
Dettes diverses		48	137.470,65	
Obligations;	coupons échus et cautionnements reçus en numéraire	480/8	137.470,65	i
488000	GAR LOC LOCATAIRES PERCUS		119.597,57	
488100	AUTRES CAUTIONNEMENTS		105,00	
488200	AUTRES DETTES		17.768,08	
Comptes de régular	risation	492/3		179.769,53
492200	CHARGES PRIMES A IMPUTER		4.943,76	
493000	PRODUITS A REPORTER / ACTION SOCIALE		62,31	
493099	PRODUITS A REPORTER		1.200,46	
493701	PROD A REPORTER PROV CH LOC		173.563,00	
	Montant total du passif			1.204.455,39

С	OMPTE DE RESULTATS			
Ventes et prestatio	ns	70/74		2.210.635,96
Chiffre d'affaires	3	70		1.478.874,20
700100	MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		13.992,23	
700170	MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		18.759,97	
700200	LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		1.069.524,36	
700210	LOCATION - REDEVANCE TRANSIT		12.762,90	
700220	LOCATION PRINCIPALE HANDICAPE		4.180,00	
700250	LOCATION PRINCIPALE SANS-ABRI		22.191,57	
700260	LOCATION - PROJET PARTICULIER		15.619,01	
700270	LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		1.610,02	
700300	BIEN EN PROPRIETE - CLASSIQUE AIS		25.402,89	
700370	BIEN EN PROPRIETE - HORS SUBVENTION AIS		5.485,44	
700500	INTERVENTION OBLIGATOIRE - CLASSIQUE		(148.950,87)	
700510	INTERVENTION FACULTATIVE - CLASSIQUE		(790,72)	
701000	CHARGES LOCATIVES LOCATAIRE		141.273,95	
701002	EAU LOCATAIRE		46,31	
701008	ELECTRO LOCATAIRE		378,00	
701009	REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE		2.720,40	
701010	FRAIS COMMUNS LOCATAIRE		115,00	
701300	FRAIS EDL LOCATAIRE		120,00	
701900	PROV LOCATAIRES		1.053,39	
702000	DECOMPTE CHARGES PROPRIETAIRES		470,13	
702001	ELECTRICITE PROPRIETAIRE		241,57	
702002	EAU PROPRIETAIRE		213,16	
702004	CHAUDIERE PROPRIETAIRE		6.000,74	
702005	ASSURANCE PROPRIETAIRE		501,18	
702006	NETTOYAGE PROPRIETAIRE		193,32	
702008	ELECTRO PROPRIETAIRE		724,40	
702009	REPARATIONS PROPRIETAIRE		197.469,59	
702010	FRAIS PROPRIETAIRES		100,73	
702100	PRIME ENERGIE REÇU		15.033,94	
702200	PRIME RENOVATION REÇU		44.176,95	
704000	CHARGES FORFAITAIRES LOCATAIRES		15.480,00	
704002	INDEMNITÉ RÉSILIATION BAIL		1.205,73	
704004	RÉCUPÉRATIONS DIVERSES		6.606,30	
704006	INDEMNITÉS TROUBLES DE JOUISSANCE		563,28	
704009	RECUP TRAVAUX LOYER PTMA14		3.277,24	
705000	FRAIS DE GESTION		1.122,09	
I	s; legs et subsides	73	==,00	722.843,02
732200	DONS POUR ACTION SOCIALE CARMEL	1,0	145,00	722.043,02
737000	SUBSIDES AIS RBC		632.814,87	
737001	SUBSIDES MARIBEL STRUCTUREL		92.712,61	
737010	REGUL SUBSIDE AIS ANNEES ANTERIEURES		(2.829,46)	
Autres produits		74	(2.020,40)	8.918,74
740020	RECUP CONGE EDUCATION	'¯	1.001,10	0.310,74
740023	RECUP CHEQUE REPAS		1.410,46	
742000	RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES LOC. IRRÉCUP.		831,03	
742000	AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION		5.676,15	
143000	ACTUES I ROBOTTO D'EM ECHATION		3.070,10	

Coût des ventes et	des prestations	60/64		(2.114.123,74)
	ents et marchandises	60		(1.614.919,21)
Achats		600/8		(1.614.919,21)
600100	MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(14.032,52)	(
600170	MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(18.845,28)	
600200	LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(1.065.512,19)	
600210	LOCATION - REDEVANCE TRANSIT	İ	(13.263,19)	
600220	LOCATION PRINCIPALE HANDICAPE		(4.560,00)	
600250	LOCATION PRINCIPALE SANS-ABRI		(25.004,32)	
600260	LOCATION - PROJET PARTICULIER	1	(15.626,64)	
600270	LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(1.585,56)	
601000	DECOMPTE CHARGES LOCATAIRES		(53.542,83)	
601001	ELECTRICITE LOCATAIRE		(5.544,37)	
601002	EAU LOCATAIRE		(9.750,47)	
601003	GAZ LOCATAIRE		(13.598,63)	
601004	ENTRETIEN CHAUDIERE LOCATAIRE		(11.343,78)	
601005	ASSURANCE LOCATAIRE	1	(15.272,53)	
601006	NETTOYAGE LOCATAIRE		(9.685,87)	
601007	ASCENSEUR LOCATAIRE		(1.887,54)	
601008	ELECTRO LOCATAIRE		(1.044,99)	
601009	REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE	1	(11.537,25)	
601010	FRAIS LOCATAIRES		(6.371,47)	
601011	FRAIS ADMINISTRATIFS AIS - LOCATAIRE	1	(60,00)	
601300	FRAIS EDL LOCATAIRE		(696,01)	
601900	PROV PROPRIETAIRES ET ACP		2.380,00	
601910	FORFAITS PROPRIETAIRES ET ACP	1 1	(3.360,00)	
602001	ELECTRICITE PROPRIETAIRE		(277,91)	
602002	EAU PROPRIETAIRE		(25,23)	
602003	GAZ PROPRIETAIRE		(92,35)	
602004	CHAUDIERE PROPRIETAIRE		(3.480,93)	
602005	ASSURANCE PROPRIETAIRE		(299,54)	
602008	ELECTRO PROPRIETAIRE		(587,00)	
602009	REPARATIONS PROPRIETAIRE		(198.398,30)	
602010	FRAIS COMMUNS PROPRIETAIRE		(60,50)	
602011	FRAIS ADMINISTRATIFS AIS - PROPRIETAIRE		(592,90)	
602100	PRIME ENERGIE PROPRIETAIRE		(15.033,94)	
602200	PRIME RENOVATION PROPRIETAIRE		(44.176,95)	
602300	ETAT DES LIEUX PROPRIETAIRE		(108,00)	
603000	CHARGES LOCATIVES AIS COUVERT		(36,36)	
603001	ELECTRICITE AIS COUVERT		(307,64)	
603002	EAU AIS COUVERT		(82,10)	
603003	GAZ AIS COUVERT		(61,36)	
603004	CHAUDIERE AIS COUVERT		(1.117,29)	
603005	ASSURANCE AIS COUVERT		(39,98)	
603009	REPARATION AIS COUVERT		(2.459,31)	
603100	FRAIS DE REMISE EN ÉTAT DES APPARTEMENTS		(13.267,32)	
603200	DÉGATS LOCATIFS		(7.414,71)	
603300	ETAT DES LIEUX		(3.730,39)	
603400	TROUBLE DE JOUISSANCE		(2.016,31)	

			1	
603900	TRAVAUX PTMA AIS COUVERT		(4.391,34)	
604003	RÉPARATION A CHARGE AIS NON COUVERT		(3.284,18)	
604004	TRAVAUX A CHARGE AIS NON COUVERT		(4.800,00)	
604005	FRAIS, TAXES, DIVERS NON COUVERT		(751,76)	
604006	CHARGES LOCATIVES HORS MISSION AIS - LOC		(457,13)	
604009	INTERV. DANS LOYER PTMA14 NON COUV.		(1.201,91)	
*** 606000	VIDE LOCATIF		(6.621,13)	
Services et bien	s divers	61		(90.973,69)
610001	CHARGES BUREAUX		(2.310,48)	
610002	ENTRETIEN BUREAUX		(2.678,17)	
610003	RÉNOVATIONS BUREAUX		(983,72)	
610004	AMÉNAGEMENT BUREAUX		(1.316,70)	
611001	ENTRETIEN VÉHICULE		(409,59)	
611002	CARBURANT VÉHICULE		(1.156,46)	
611003	RÉPARATION VÉHICULE		(291,66)	
612001	FOURNITURES DE BUREAU		(3.955,09)	
612002	EQUIPEMENT BUREAU		(1.939,01)	
612003	OUTILLAGE ET MATERIEL		(2.505,06)	
612004	MATÉRIEL INFORMATIQUE & SOFTWARE		(14.206,53)	
612005	VETEMENTS, SÉCURITÉ		(316,00)	
612006	FRAIS DE RÉUNIONS		(558,83)	
612007	PHOTOCOPIES		(1.110,60)	
612008	TÉLÉPHONE, INTERNET & GSM		(7.877,55)	
612009	POSTE		(8.564,63)	
613001	HONORAIRES D'AVOCATS		(4.156,35)	
613002	FRAIS D'HUISSIERS		(2.340,70)	
613003	FRAIS DE PROCEDURE		(160,00)	
613007	FRAIS DE SERVICE INFORMATIQUE		(11.148,15)	
613008	AUDIT ET CONS. FISCAUX		(6.887,20)	
613100	ASSURANCE CITROEN		(1.233,46)	
613101	ASSURANCE INCENDIE BUREAUX		(1.473,85)	
613102	ASSURANCE RC PROFESSIONNELLE		(437,54)	
613105	ASSURANCE BIEN EN PROPRIETE		(188,19)	
613300	FRAIS ADMINISTRATIFS DIVERS		(971,18)	
614001	DOCUMENTATION & ABONNEMENTS		(190,30)	
614002	FORMATION COUVERTES PAR LA SUBVENTION		(1.074,35)	
614600	ACTION SOCIALE VERS LOCATAIRES		(107,31)	
615001	FRAIS DE DÉPLACEMENT		(37,41)	
615003	ANNONCE ET PUBLICITÉ		(5.200,14)	
615004	FRAIS DE PUBLICATION LÉGALE		(206,08)	
615005	COTISATIONS DIVERSES		(475,00)	
615007	FRAIS DE PARKING		(1.142,60)	
615008	GRATIFICATION CLIENTS		(1.137,80)	
617200	PERSONNEL ART. 60		(2.226,00)	
Rémunérations;	charges sociales et pensions (+)(-)	62		(369.055,09)
620200	RÉMUNÉRATIONS - EMPLOYÉS		(247.740,84)	
620300	RÉMUNÉRATIONS - OUVRIERS		(19.655,16)	
620400	RÉMUNÉRATIONS - ÉTUDIANTS		(2.536,16)	
621200	COTISATIONS PATRONALES ONSS EMPLOYÉS		(72.549,30)	

				-
621300	COTISATIONS PATRONALES ONSS OUVRIERS		(7.863,48)	
621301	COTISATIONS VACANCES ANNUELLES		(2.030,10)	
621400	COTISATIONS PATRONALES ONSS ETUDIANTS		(137,51)	
623000	ASS. ACCIDENTS EMPLOYÉS/OUVRIERS		(1.609,01)	
623001	SERVICE EXTERNE PREVENTION	1 1	(820,20)	
623002	DIVERS PRIMES ETC.	1 1	(3.326,00)	
623003	FRAIS DEPLACEMENT SALARIÉS	1 1	(2.771,80)	
623004	CHEQUES REPAS PERSONNEL	1 1	(13.675,95)	
623020	FRAIS SECRETARIAT SOCIAL		(4.569,14)	
623200	RED PR PR EMPLOYES		663,30	
623900	VARIATION PROV PECULE DE VACANCES		9.566,26	
	et réductions de valeur sur frais d'établissement; sur incorporelles et corporelles	630		(38.431,06)
630200	AMORT IMMEUBLE DONNE EN LOCATION	1 1	(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	1 1	(129,77)	
630215	AMORT AMENAGEMENTS ARBRE BENIT		(360,69)	
	aleur sur stocks; sur commandes en cours d'exécution et mmerciales: dotations (reprises) (+)(-)	631/4		2.698,97
632200	DONS POUR ACTION SOCIALE CARMEL		604,90	
634000	DOT. RED. DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUT.		2.094,07	
Autres charges	d'exploitation	640/8		(3.443,66)
640011	TAXE DE CIRCULATION	1 1	(170,02)	
642000	CRÉANCES LOCATIVES IRRÉCUPÉRABLES		(3.273,64)	
Résultat positif (né	gatif) d'exploitation (+)(-)	9901		96.512,22
Produits financiers	• •	75		1,11
Autres produits	financiers	752/9		1,11
754000	DIFFERENCES DE PAIEMENT	1 1	1,11	
Charges financières	s	65		(21.429,71)
Charges des de	ttes	650		(21.127,44)
650001	INTÉRETS PRET COURT TERME CREDAL		(2.524,86)	
650002	INTÉRETS PRET HYPO CREDAL VANDERMEERSCH		(12.467,59)	
650003	INTÉRETS PRET HYPO CREDAL TIELEMANS		(6.134,99)	
Autres charges	financières	652/9		(302,27)
654000	DIFFÉRENCES DE PAIEMENT		(5,54)	·
659000	FRAIS FINANCIERS ET DIVERS		(296,73)	
Résultat positif (né	gatif) courant (+)(-)	9902		75.083,62
Bénéfice (Perte) de	l'exercice avant impôts	9903		75.083,62
Résultat positif (né	-	9904		75.083,62
-	FECTATIONS ET PRELEVEMENTS			
I		1 1		l

Résultat positif (négatif) à affecter		19.083,62
Résultat positif (négatif) de l'exercice à affecter		75.083,62
Résultat positif (négatif) de l'exercice antérieur reporté		(56.000,00)
690000 AFFECTATION RESERVE FONDS RISQUE LOCATIF		(56.000,00)
Résultat positif (négatif) à reporter		
	<u> </u>	

Comme Chez Toi asbl

Rue Vandermeersch 53 - 1030 Schaerbeek 02.230.36.14 • info@commecheztoi.org BE 0867.293.925

Rédaction

Grace Faes & Virginia Piludu

Création & mise en page 3 Moutons Studio