



RAPPORT
ANNUEL 2022

TABLE DES MATIÈRES



1. Présentation	4
2. Introduction	6
3. Perles de l'année	10
4. Ligne du temps - 2022	14
5. Ressources humaines	16
6. Parc locatif	20
6.1 Évolution du parc locatif	22
6.2 Nombre de propriétés propres et emphytéoses	22
6.3 Répartition géographique	22
6.4 Typologie des logements et moyenne des loyers et des charges	24
6.5 Fluctuation du parc pendant l'année	26
6.6 Biens entrants	29
6.7 Biens sortants	32
7. Locataires	34
7.1 Nombre et profil des locataires	35
7.2 Revenus des locataires	35
7.3 Accompagnement social et éducation au logement	36
7.4 Constitution de la garantie locative	42
7.5 Procédures judiciaires pendant l'année	42
8. Mutations	44
9. Propriétaires	46
9.1 Services aux propriétaires	47
9.2 Profil des propriétaires	47
9.3 Type de contrats signés	48
9.4 Activité de prospection	49
9.5 Procédures de contentieux avec les propriétaires	49
10. Gestion technique	50
10.1 Incidents	51
10.2 Primes Révolution	53
10.3 État des lieux	53
11. Vide locatif	54
12. Créances locatives	58
12.1 Prévention et suivi des impayés	59
12.2 Modalités de décision face aux créances	59
12.3 Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables	59
13. Demandes de logement	60
13.1 Candidatures	61
13.2 Inscriptions	61
13.3 Attribution des logements	61
14. Projet Jolly	62
15. Partenariats	66
16. Comptabilité	70
16.1 Analyse des comptes et bilan	71
16.2 Gestion de la comptabilité	71
16.3 Sources de financement	71
17. Conclusion	72



1. PRÉSENTATION,,

L'AIS Comme Chez Toi

Comme Chez Toi est agréée comme Agence immobilière Sociale depuis 18 ans... Le parc actuel est de 237 logements.

Chaque prise en gestion est une tripartite. Pour la réussir, plusieurs ingrédients sont indispensables, tant d'un point de vue purement qualitatif ou technique, que du point de vue de la responsabilité des parties: propriétaires et locataires.

Aux responsabilités des uns, Comme Chez Toi ajoute la gestion pratique et diligente du bien, la sécurisation des risques locatifs; de plus, l'action de Comme Chez Toi est enrichie par le suivi régulier des familles et l'accompagnement social mené.

Une Agence Immobilière Sociale qui se concevrait comme simple gestionnaire, strictement immobilier, aurait tort! Le lien social, l'accompagnement social, la connaissance et le dialogue avec nos familles font toute la différence.

Comme Chez Toi se distingue par la qualité et l'intensité de l'accompagnement social réalisé. Accompagnement social qui concrétise nos valeurs.

2. INTRODUCTION

Inflation et coûts énergétiques

Après avoir vu notre quotidien et celui de nos locataires déstabilisés par la crise sanitaire, voilà que la précarisation des plus faibles s'accroît sévèrement pour cause d'inflation inhabituelle et de hausse exponentielle du coût des consommations énergétiques.

2022 fut une année de remous; un peu à l'image du graphisme choisi pour ce rapport annuel.

Les loyers ont flambé de 10% pour être ensuite, du jour au lendemain, bloqués en

fonction des certificats de performance énergétique des biens.

De même que la hausse exponentielle des coûts énergétiques nous a fait vivre des hauts le cœur bien rudes.

Les oubliés du tarif social

Certains locataires ont été épargnés. Il s'agit des ménages desservis par un système de chauffage individuel et ceux qui résident dans un immeuble disposant d'un système de chauffage collectif dont le point de fourniture est au nom de Comme Chez Toi. Dans ces deux cas de figure, le tarif social s'applique.

Les grands oubliés sont les locataires des copropriétés où les coûts de chauffage sont répartis par calorimètres ou compteurs de passage. Ceux-là sont exclus du tarif social alors même que leurs conditions de revenus sont strictement identiques aux autres familles qui en bénéficient. Grande injustice.

Les aides (gaz) prévues pour les habitants de copropriétés, équivalentes à 270 Eur pour l'année 2022, sont loin d'avoir un quelconque lien avec l'augmentation des coûts, d'autant que cette aide n'est en rien proportionnelle aux revenus de la famille occupante. Comme Chez Toi a immédiatement entrepris d'introduire elle-même ces demandes pour

le compte de ses locataires.

Désastre conjoncturel, désastre social ?

Quelles conséquences pour les familles, pour Comme Chez Toi et plus largement pour le secteur des agences immobilières sociales ?

L'onde de choc ne s'est pas encore répercutée totalement. La plupart des décomptes de charges qui traduiront ces augmentations de coûts ne sont pas encore établis par les copropriétés. Ils sont comme autant d'épées de Damoclès au-dessus des ménages locataires et par ricochet au-dessus de Comme Chez Toi. Les filets



existants pour les familles seront-ils suffisants? Les CPAS pourront-ils faire face à la détresse sociale provoquée par ces coûts? Et quand bien même, l'appauvrissement qui résultera de cette crise énergétique mondiale ne s'annonce-t-il pas dramatique pour les plus faibles d'entre nous?

Dans cet horizon bien inquiétant, Comme Chez Toi sort pourtant son épingle du jeu. L'exercice comptable est bon, les bénéficiés reportés et les provisions augmentent, les créances sont au plus bas, le vide locatif est quasiment inexistant.

Ces résultats pourront-ils se maintenir? Les créances ne sont-elles pas vouées à augmenter? Les difficultés à s'accumuler?

Anticipation

Une fois de plus, Comme Chez Toi a réussi à préserver sa stabilité, comme toujours en anticipant. Dès le début de la crise, Comme Chez Toi a pris contact individuellement avec chaque famille exclue du tarif social. L'effort a été pédagogique d'abord, de responsabilisation ensuite, en vue d'une adaptation à la hausse des provisions pour charges mensuelles, le tout au cas par cas.

Comme Chez Toi n'a pas réussi à épargner ses locataires de l'indexation des loyers.

De même nous avons subi l'augmentation des loyers propriétaires.

Sans entrer dans un langage technique et rébarbatif, disons simplement que les indexations des loyers ont été menées en parallèle du côté des propriétaires et du côté des locataires.

Si la construction financière actuelle de notre cadre légal ne nous laissait que peu de marge de manoeuvre, c'est sur base volontaire que la solidarité s'est donc construite.

Tac au tac social

Comme Chez Toi a demandé à sur base volontaire, à leur toutes les indexations dans un locataires. Le retour a été positif de 95 biens qui ont été centralisées charge pour Comme Chez Toi de de redistribution la plus juste possible

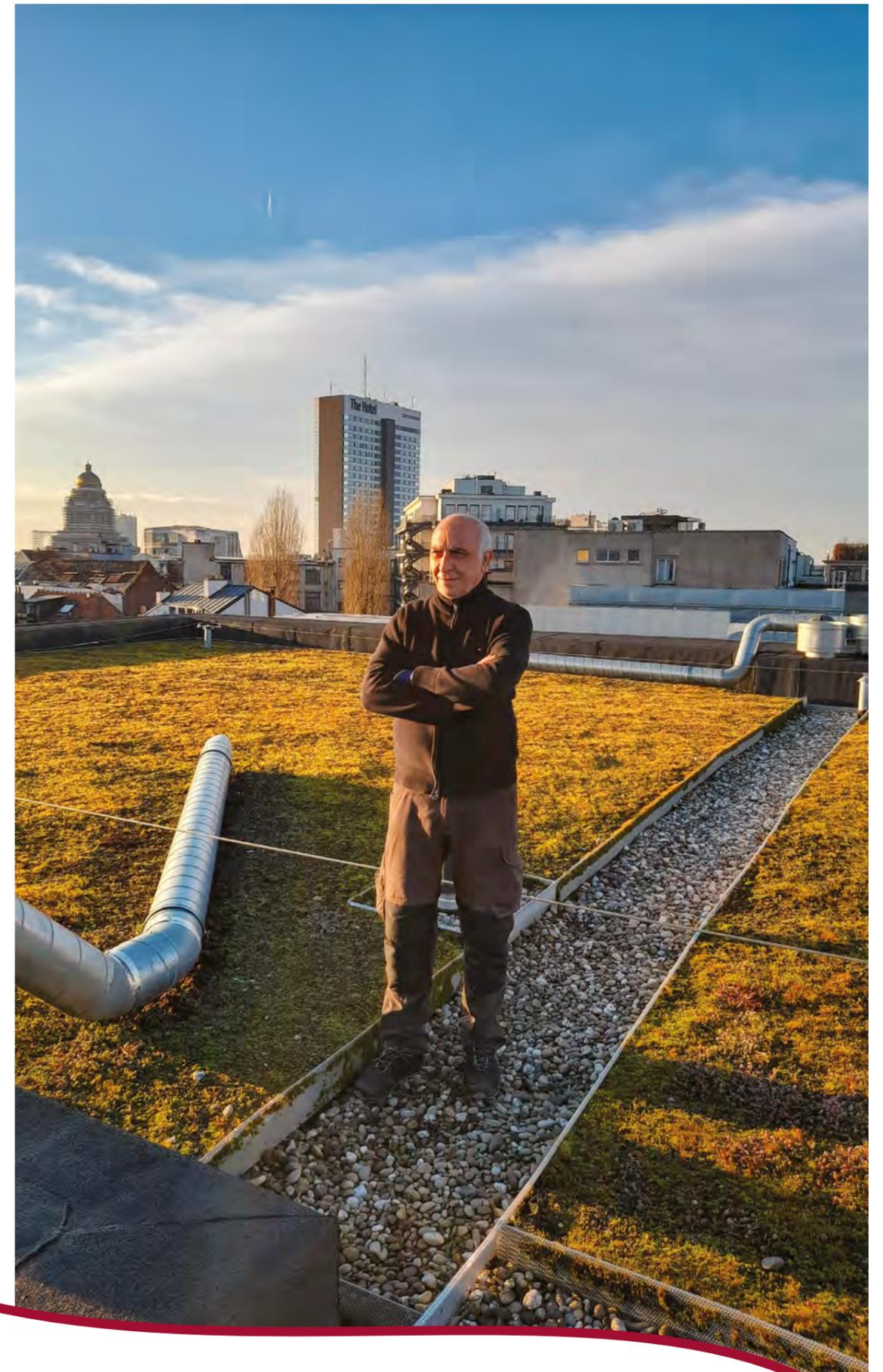
l'ensemble de ses propriétaires de renoncer, indexation. L'idée était de centraliser pot commun à répartir entre les puisque ce sont les indexations ou continuent de l'être. A construire en 2023 la grille des montants récoltés.

cependant été limité
13 octobre 2022

L'ampleur de cet élan de solidarité a par l'entrée en vigueur de l'ordonnance du qui interdit et limite temporairement toute indexation de biens aux PEB inférieurs ou égaux à E. Cette ordonnance rend, de facto, impossible la rétrocession d'un droit qu'elle fait disparaître. Les montants qui seront récoltés sont donc voués à s'amoinrir.

Et les briques dans tout ça?

La croissance de 2021 a été doublée puisque Comme Chez Toi a augmenté son parc de logements de 10% cette année 2022.



3. PERLES DE L'ANNÉE



Carnet rose

L'année 2022 a été émaillée de nombreux bonheurs puisque 15 bébés sont nés au sein des familles locataires.

Parler des naissances est une façon heureuse et détournée d'évoquer la difficulté criante de la gestion des mutations au sein du parc locatif. La surpopulation se génère toute seule, au fur et à mesure des années. Comme Chez Toi est dans l'impossibilité matérielle d'apporter une solution concrète et rapide à chacun de ces trop nombreux cas.

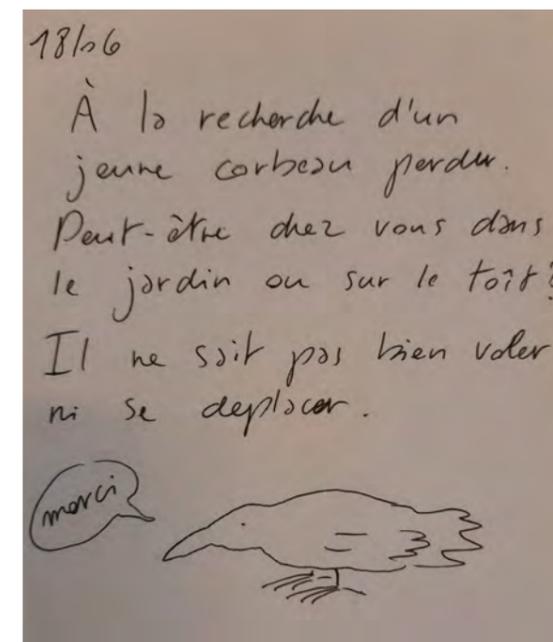


Violence conjugale

Du bonheur au malheur, toutes les familles ne sont pas logées à la même enseigne. C'est avec tristesse que nous constatons l'ampleur de la violence conjugale. Combien sont-elles? En 2022, quatre femmes se sont confiées à nous ou n'ont pu cacher les traces laissées par les coups. Nous avons essayé d'écouter, d'aiguiller ou de reloger au mieux chacune de ces femmes.

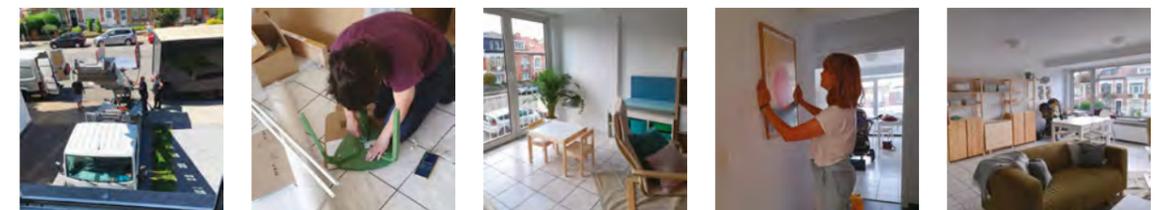
Locataire surprise

Un petit corbeau domestique a choisi d'élire domicile dans la cour de nos bureaux. Une amitié sincère et surprenante est née entre notre lapin Olive et ce nouveau locataire inattendu. Jusqu'à ce que son propriétaire retrouve sa trace...

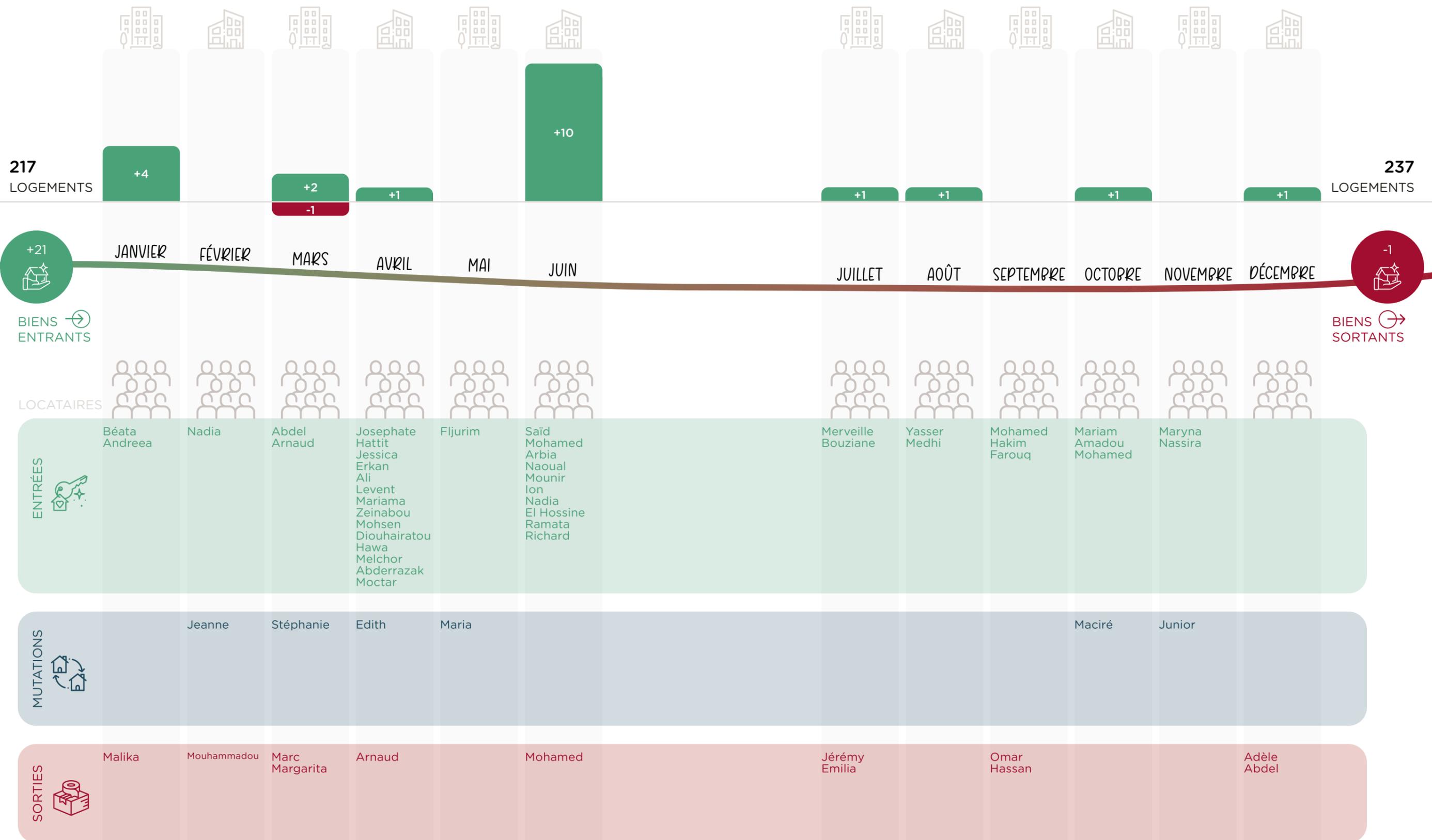


Happy end

Heureuse issue pour cette famille monoparentale en situation d'urgence absolue, hébergée à l'hôpital Saint-Pierre. Comme Chez Toi a sollicité Ikea pour meubler gracieusement un appartement de trois chambres à coucher en vue d'y accueillir la famille. En deux temps, trois mouvements, d'un appartement vide nous avons fait un appartement chaleureux complètement meublé, de la literie aux électroménagers en passant par la vaisselle et les fleurs.



4. LIGNE DU TEMPS - 2022





5. RESSOURCES HUMAINES

Comme Chez Toi a bénéficié de 7,07 ETP soit une moyenne de 33,8 logements par ETP.



Développement de l'AIS
RH
Gestion financière, subsides, contentieux
Développement parc immobilier
Relations externes
Fédération des AIS
Implémentation et amélioration du programme informatique sectoriel
Facturation
1 ETP - CDI

Grace FAES • DIRECTRICE



Prospection
Rédaction des baux
Sorties locatives
Garanties locatives
Relations avec partenaires et services sociaux
Mise en œuvre et suivi des procédures de contentieux
1 ETP - CDI

Virginia PILUDU • GESTIONNAIRE LOCATIVE



Établissement des devis
Suivi des chantiers et des travaux
Planning des interventions
Dossiers primes rénovation et énergie
0,8 ETP - CDI

Inês MONTEIRO • GESTIONNAIRES TECHNIQUES • Elsje COENE



Établissement des devis
Suivi des chantiers et des travaux
Planning des interventions
1 ETP

Interventions de première ligne
Travaux de réparation et entretien des logements
0,6 ETP - CDI



Jean-François STRYPSTEIN • OUVRIER

Dossiers primes renouveau
Planification des états des lieux
Visites à domicile
Éducation au logement
Suivi du projet Jolly
0,8 ETP - CDD



Laura CECCHI • SUPPORT ADMINISTRATIF

Accueil téléphonique
Traitement des demandes de logement
Prise de rendez-vous
Encodages
Tâches administratives diverses
0,8 ETP - CDI



Gülgiz GUCLU • ASSISTANTE ADMINISTRATIVE

Accompagnement social
Analyse des demandes de logements
Présentation des candidatures au comité d'attribution
Visites à domicile
Dossiers d'allocation au logement
Constitution des garanties locative
1 ETP - CDI



Renaud BRUGGEMAN • ASSISTANT SOCIAL

Tenue de la comptabilité
Suivi et récupération des arriérés locatifs
Encodage Winbooks
TVA
Bilan
Liens quotidiens entre Winbooks et HMS
1 ETP - CDI



Julien WILLEMS • GESTIONNAIRE COMPTABLE

Sans oublier l'aide précieuse de...

Marion JACQUES • ÉTUDIANTE



Bachelière en psychologie, Marion nous a prêté main forte pour la réalisation des visites à domicile des candidats locataires!

6. PARC LOCATIF



6.1 Évolution du parc locatif

En 2022 le parc de logements a eu une croissance nette de 20 logements: 21 nouveaux biens sont entrés et un seul appartement est sorti. L'année se termine avec 237 logement gérés.

Deux immeubles complets ont été pris en gestion: un immeuble de 4 logements et un autre de 9. Les autres biens sont éparpillés sur le territoire bruxellois.



6.2 Nombre de propriétés propres et emphytéoses

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-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 avant, actuellement loué à un tiers, permettra dans un avenir proche à Comme Chez Toi d'agrandir ses bureaux.

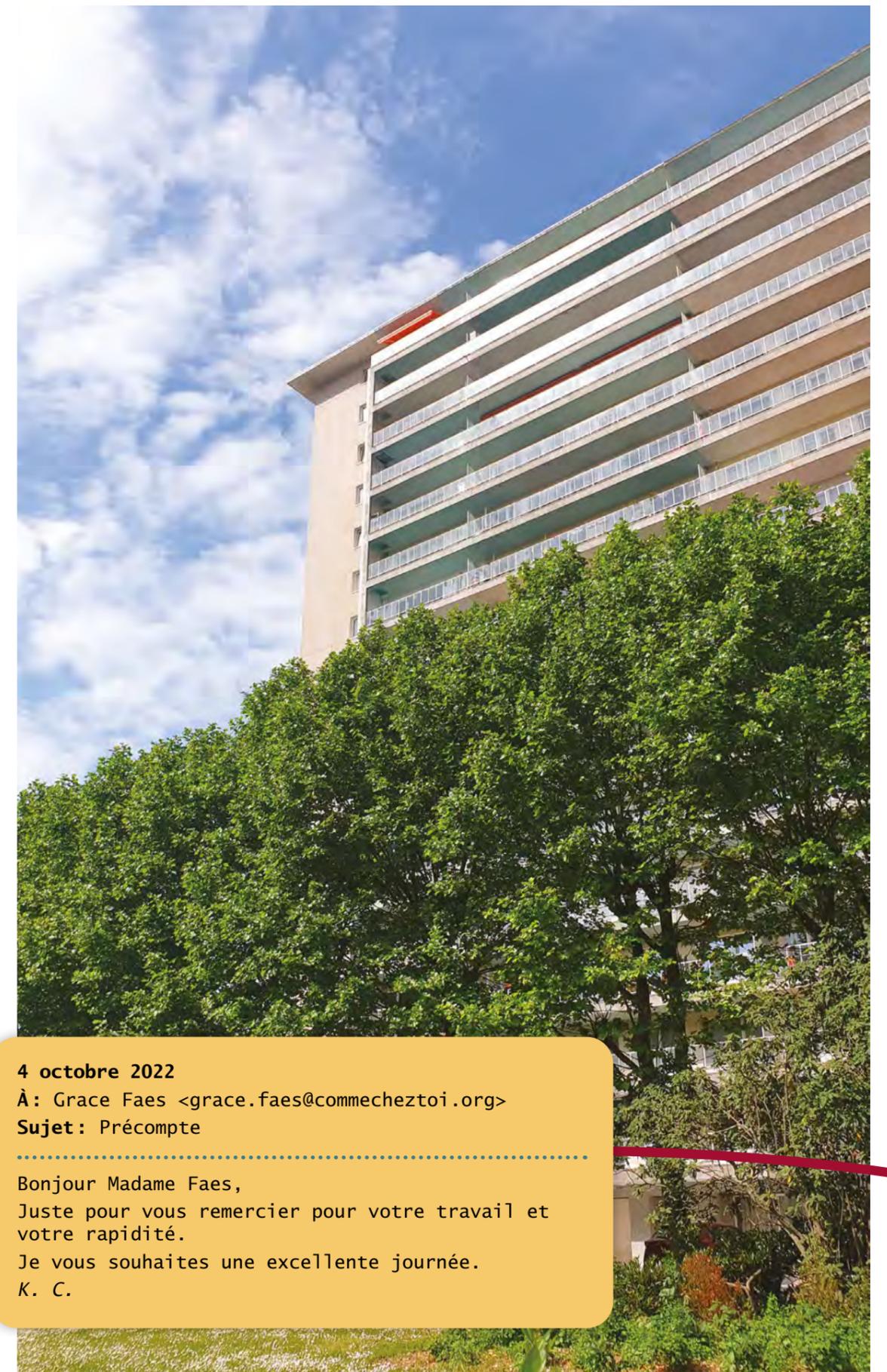
6.3 Répartition géographique

L'enracinement de Comme Chez Toi sur le territoire schaerbeekois se confirme.

22

41% des logements en gestion sont situés à Schaerbeek, suivent 16% de logement sur Ixelles et 15% à Bruxelles. Les autres communes sont plus faiblement représentées.

Schaerbeek	98
Ixelles	38
Bruxelles	34
Koekelberg	11
Molenbeek-Saint-Jean	10
Evere	9
Anderlecht	8
Ganshoren	7
Etterbeek	5
Forest	4
Jette	3
Auderghem	2
Saint-Gilles	2
Saint-Josse-ten-Noode	2
Uccle	2
Watermael-Boitsfort	1
Woluwe-Saint-Lambert	1
TOTAL	237



23

4 octobre 2022

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

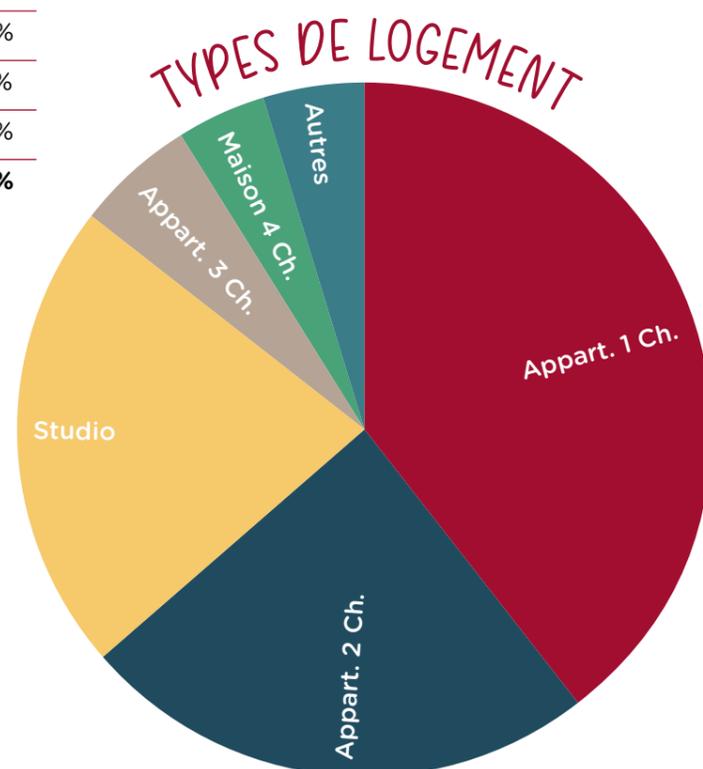
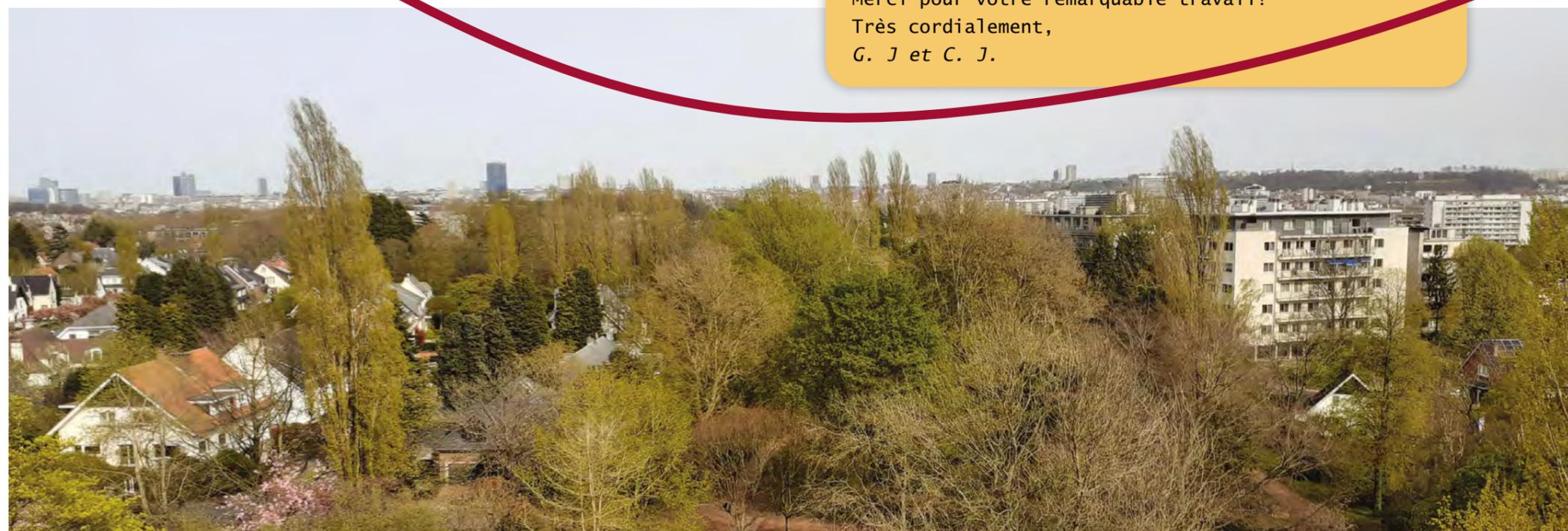
Sujet: Précompte

Bonjour Madame Faes,
Juste pour vous remercier pour votre travail et votre rapidité.
Je vous souhaite une excellente journée.
K. C.

6.4 Typologie des logements et moyenne des loyers et des charges

La typologie des logements reste constante année après année: ce sont majoritairement des logements de petite taille. Les studios et les appartements d'une chambre à coucher constituent plus de 60% du parc locatif.

TYPE DE LOGEMENT	Nombre	%
Studio	52	21,9
Appart. 1 Ch	94	39,7 %
Appart. 2 Ch	57	24,1 %
Appart. 3 Ch	13	5,5 %
Appart. 4 Ch	2	0,8 %
Appart. 5 Ch et +	3	1,3 %
Maison 2 Ch	3	1,3 %
Maison 3 Ch	1	0,4 %
Maison 4 Ch	10	4,2 %
Maison 5 Ch et +	2	0,8 %
TOTAL	237	100%



10 septembre
2022

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

Sujet: Renonciation temporaire à l'indexation du loyer

Chère Madame Faes,

Nous vous confirmons que nous renonçons temporairement à l'indexation prochaine du loyer.

Merci pour votre remarquable travail!

Très cordialement,

G. J et C. J.

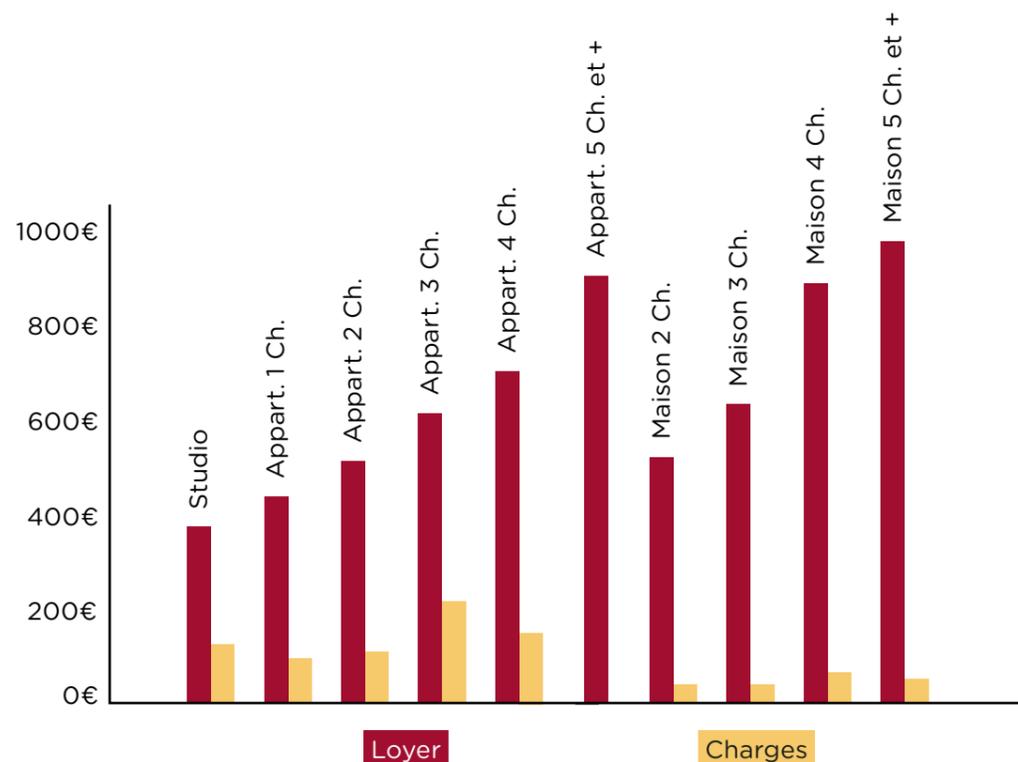
Comme Chez Toi négocie les montants des loyers en tenant compte des caractéristiques et de la qualité des logements proposés. Du côté des locataires, c'est la grille de loyer qui est pratiquée.

TYPE DE LOGEMENT	LOYER MOYEN LOCATAIRE	LOYER MOYEN PROPRIÉTAIRE
Studio	372,87 €	440,96 €
Appart. 1 Ch	437,49 €	522,73 €
Appart. 2 Ch	511,95 €	607,85 €
Appart. 3 Ch	612,62 €	730,78 €
Appart. 4 Ch	701,59 €	857,59 €
Appart. 5 Ch et +	902,35 €	1.050,28 €
Maison 2 Ch	520,34 €	675,07 €
Maison 3 Ch	631,35 €	907,88 €
Maison 4 Ch	886,85 €	1.075,26 €
Maison 5 Ch et +	975,53 €	1.046,03 €

Qu'en est-il des charges locatives ?

Envisager les montants des loyers sans analyser les provisions pour charges serait lacunaire. L'impact des provisions pour charges sur le coût du logement est considérable. Les provisions pour charges varient fortement en fonction des caractéristiques de l'immeuble dans lequel le logement se trouve. L'addition de charges telles que l'ascenseur, la conciergerie, l'entretien des communs et des jardins, les installations collectives d'eau et de chauffage font facilement grimper les provisions pour charges jusqu'à 300 € par mois. Dans les petits immeubles les provisions sont bien moindres puisque les postes nécessaires se réduisent à l'assurance incendie, l'entretien de la chaudière, l'électricité et l'entretien des communs.

Il semble pertinent vu l'évolution conjoncturelle de suivre cet indicateur du coût total du logement. Voici donc pour la première fois ces données selon le type de logement.



6.5 Fluctuation du parc pendant l'année

Le parc de logement a augmenté de 21 unités en 2022. Un seul logement est sorti, ce qui donne une progression d'environ 10%.



7 avril 2022

À: Virginia Piludu <virginia.piludu@commecheztoi.org>

Sujet: Wavre - demande exonération P1

Oh merci Madame Piludu et merci pour tout ce que vous faites, à la fois pour les propriétaires et surtout les locataires ayant de petits revenus.

Et puisque nous sommes le lendemain de hier, je peux à nouveau vous souhaiter une très belle journée!

V. C.



6.6 Biens entrants

Rue de la Tourelle à Etterbeek
1 apt 1 chambre • 2 studios • 1 apt 2 chambres

Au cœur du quartier Européen, à deux pas du parc Léopold, cet immeuble nous est confié par le nouveau propriétaire qui vient de l'acquérir. Un seul studio est occupé. La locataire voit son loyer diminuer considérablement. L'autre studio est immédiatement mis en location alors que des travaux de rafraîchissement/rénovation sont indispensables pour les autres appartements. Le chantier a été long et compliqué. Les délais initialement prévus se sont allongés. Nous remercions le propriétaire de cet immeuble pour sa collaboration efficace, sa patience et sa confiance en notre équipe.



Avenue Docteur Zamenhof à Anderlecht

Appt 1 chambre

Les propriétaires de cet appartement, nouvellement acquis travaillaient déjà avec Comme Chez Toi pour la location d'un autre bien.

C'est un coup de cœur: ce logement situé le long du canal a gardé tous les éléments d'origine années '70. L'appartement est agréable dans sa disposition, il a une belle terrasse avec une vue époustouflante du 10ème étage.

Ce logement a permis de concrétiser la collaboration avec le CAW avec qui un partenariat avait été conclu en 2021.



Avenue du Karreveld à Koekelberg

Appt 3 chambres

Une perle rare! Nous manquons de logements de trois chambres à coucher. Cet appartement est situé dans un immeuble avec ascenseur, il a un très grand séjour et des espaces confortables. C'est une manne pour une famille de Comme Chez Toi dont le chef de ménage s'est retrouvé en fauteuil roulant. Comme Chez Toi leur propose une mutation: quitter la maison unifamiliale avec escaliers pour intégrer ce logement de plein pied. Même si le logement n'est pas PMR ce déménagement apporte un réel soulagement à la famille.



📍 Rue Seutin à Schaerbeek

Studio

Confiance réitérée de la part du propriétaire de ce studio qui en a déjà confié deux autres dans le même immeuble. Le logement est cozy, au 3ème et dernier étage sans ascenseur, il sera attribué à un homme célibataire.



📍 Avenue Sibélius à Anderlecht

Appt 1 chambre

Voici encore un propriétaire qui réaffirme son choix d'une gestion sociale de ses biens. Cet appartement est situé dans un immeuble aux marges de la ville. Le locataire a qui il est attribué est enthousiaste, en plus de disposer d'un logement spacieux, il se rapproche de son lieu de travail.



📍 Rue du Brabant à Schaerbeek

8 appts 1 chambre • 1 appt 2 chambres

A deux pas de nos bureaux, la gestion de cet immeuble a toujours été assurée par son propriétaire. A son décès les héritiers nous contactent pour administrer les logements. Un seul logement est vide, il sera attribué à un candidat, homme célibataire avec des problèmes de santé, qui souhaitait à tout prix rester sur la commune de Schaerbeek pour ne pas perdre ses repères. Tous les autres

locataires ont bénéficié d'une diminution du loyer. En outre, l'immeuble étant équipé d'un système de chauffage centralisé, le contrat de fourniture gaz a pu être établi au nom de Comme Chez Toi au tarif social.



📍 Avenue Henri Dunant à Evere

Appt 3 chambre

Encore un appartement de 3 chambres! La visite de prospection de ce logement avait été réalisé en 2020! La collaboration n'avait pas abouti à l'époque pour cause de non collaboration de la locataire occupante. La propriétaire n'a pas hésité à nous recontacter au départ de sa locataire. L'appartement a été entièrement rénové, il est avenant. Attribution à une femme célibataire avec 3 enfants.



📍 Rue Henri Chomé à Schaerbeek

Appt 1 chambre

C'est le charme du propriétaire, plutôt que celui du logement qui l'emporte. Cet appartement a l'avantage de se situer au rez-de-chaussée, une caractéristique assez recherchée. Il n'est pas trop au goût du jour, ce qui a rendu l'attribution assez ardue...



📍 Drève du Château à Ganshoren

Appt 2 chambres

Dans une petite copropriété de trois unités, entièrement rénové, cet appartement vient d'être acheté par sa propriétaire, qui avait comme objectif de le mettre en location via une AIS pour soutenir notre action sociale.

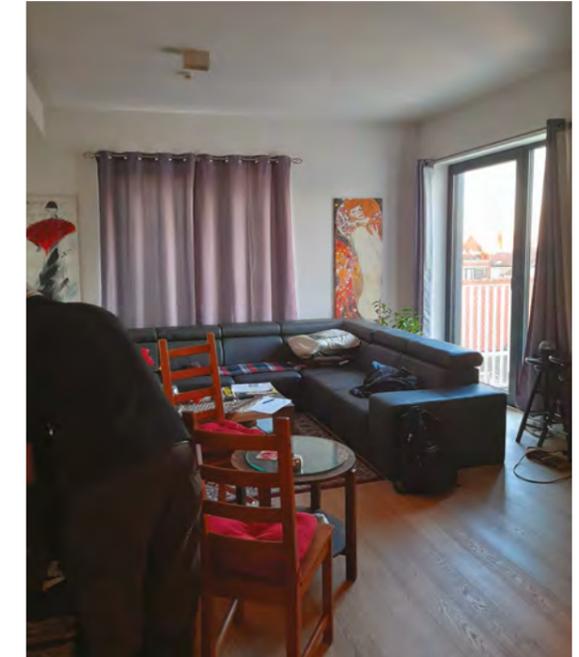
Cet appartement permet de muter une jeune femme, devenue maman, qui était dans un logement de transit.

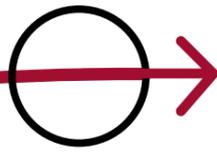


📍 Rue Van Oost à Schaerbeek

Appt 2 chambres

Très belle collaboration avec les propriétaires de ce duplex, qui a fait l'objet d'une rénovation complète et dont le chantier a été suivi par Comme Chez Toi. Joliment aménagé, cet appartement sera attribué à une femme célibataire avec un fils.



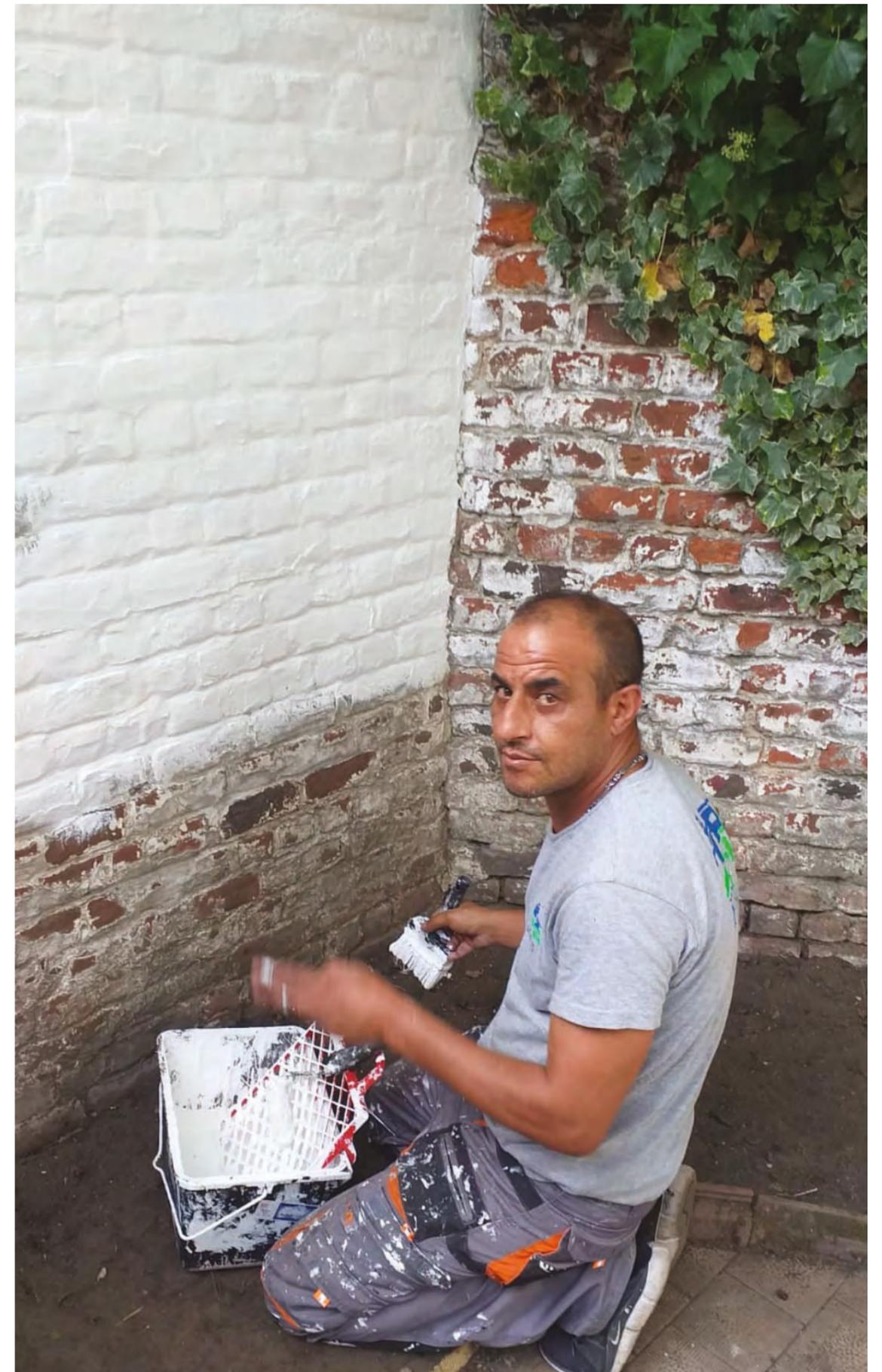


6.7 Biens sortants

📍 Rue du Cardinal à Bruxelles

Appt 1 chambre

Le seul logement qui est sorti du parc appartient à un multi-proprétaire avec qui Comme Chez toi a décidé de terminer la collaboration. Les baux sont résiliés au fur et à mesure des sorties locatives et du relogement des occupants. C'est malheureusement le décès imprévisible de notre sous-locataire qui a mis fin à cette location. On dit au revoir à Marc, qui avait pu quitter dix années de rue pour s'installer dans ce logement en 2016. Au moment de la libération des lieux nous rencontrons le père de Marc qui nous remercie vivement et nous assure que ce logement a été l'élément stabilisateur de son fils.



7. LOCATAIRES

7.1 Nombre et profil des locataires

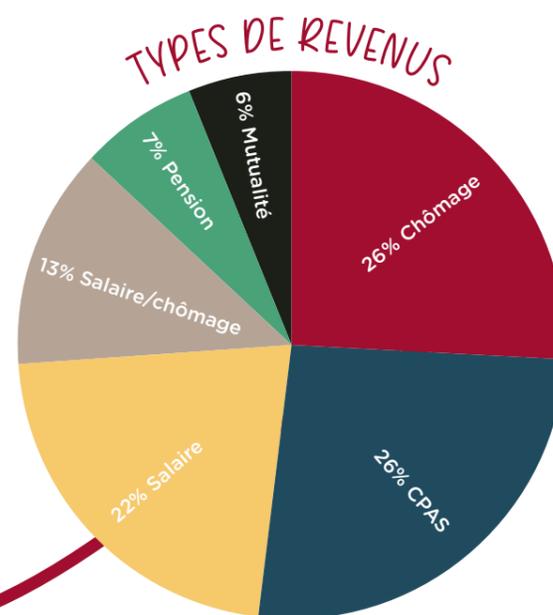
En liste d'attente depuis nombreuses années, les locataires ont tous fait preuve de patience et de persévérance avant de bénéficier d'un logement décent à un prix abordable.

Quand, enfin, ils sont appelés pour une visite, ils doivent alors faire preuve de flexibilité car, conformément à notre règlement d'attribution, ils ne recevront que deux offres.

Néanmoins, ceux qui arrivent à la fin du processus se considèrent généralement chanceux. Certains locataires témoignent de l'impact positif que l'attribution du logement a eue sur leur vie. Une locataire a gravé dans sa mémoire la date où elle a reçu notre appel téléphonique lui communiquant l'attribution de son logement actuel.

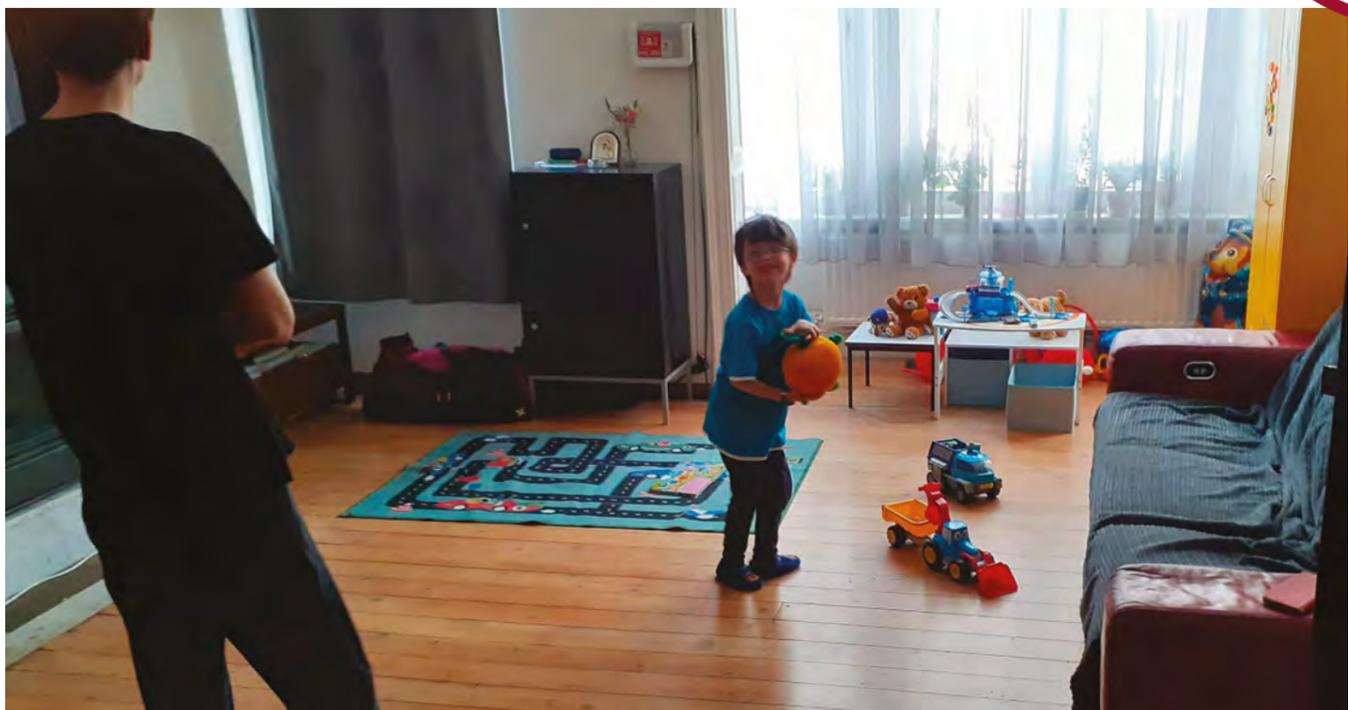
Au 31 décembre 2022, le nombre total de personnes logées était de 450 dont 216 enfants mineurs.

7.2 Revenus des locataires



La grande majorité des locataires perçoivent des revenus de remplacement: chômage et revenu d'intégration surviennent aux besoins de plus de la moitié des ménages. 22% des locataires travaillent tandis que 13% combinent travail et complément du chômage.

Quelques locataires ont des revenus supérieurs au seuil d'accès au logement social, pour un total de 14 ménages. Pour rappel, les locataires dans cette situation ne bénéficient pas de l'intervention dans le loyer et paient à Comme Chez Toi le même loyer que celui payé au propriétaire du bien.



7.3 Accompagnement social et éducation au logement

Comme Chez Toi considère les relations avec ses locataires comme primordiales et engage une partie importante de ses ressources pour l'accompagnement social des familles.

Les nouveaux locataires signent un bail d'un an, qui à défaut de résiliation se transforme en bail de 9 ans. Comme Chez Toi accompagne le nouveau locataire sur plusieurs axes: demande de prêt garantie locative auprès Fonds du Logement, ouverture du compte bloqué de garantie locative, reprise des compteurs, vérification des droits d'accès au tarif social de l'énergie, allocations de relogement.

Durant la première année de location, au minimum une visite à domicile est réalisée par l'assistant social. L'objectif est de pérenniser la location et d'identifier d'autres besoins éventuels: aide administrative pour les revenus de remplacement, analyse des factures d'énergie, éducation au logement, aide alimentaire et aide à l'ameublement.

En cours de location, nous continuons de suivre les familles pour tout autre aide ponctuelle ou problématique spécifique rencontrée.

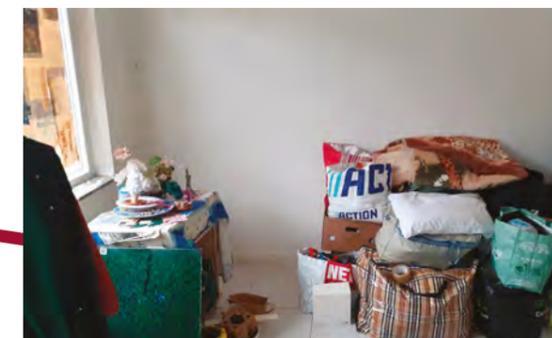
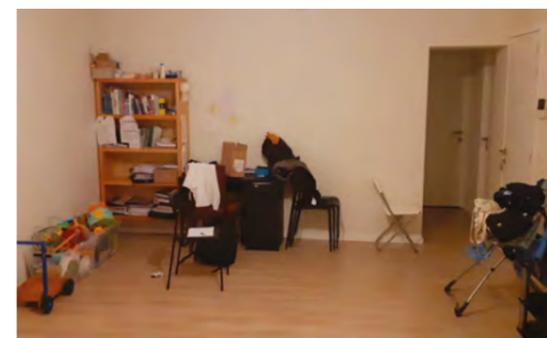
Cette année le recensement des factures énergétiques de tous les locataires a été effectué afin de vérifier leur éligibilité au tarif social. L'un ou l'autre exclu du dispositif ont pu être rétablis dans leur droit.

Des logements vides...

Les visites à domicile des locataires ont mis en évidence que nombre d'entre eux n'ont pas réussi, même des années après leur installation, à meubler leur logement.

Renseigner les locataires sur les bons plans de type seconde main et ressourceries n'est pas suffisant.

A y bien réfléchir, la solitude et l'isolement semblent jouer un rôle clef. Le besoin vital d'avoir un toit est assuré et n'ayant ni relation, ni ami, ni même famille à accueillir, certains locataires négligent l'ameublement de leur logement. Il reste bien l'obstacle matériel (finances insuffisantes, problématiques de transport, de montage,...), et la difficulté financière parfois accrue par le refus de meubles d'occasion. Faute de neuf, ils se contentent du vide.



15 avril 2022

À: Virginia Piludu <virginia.piludu@commecheztoi.org>

Sujet: Local poubelle

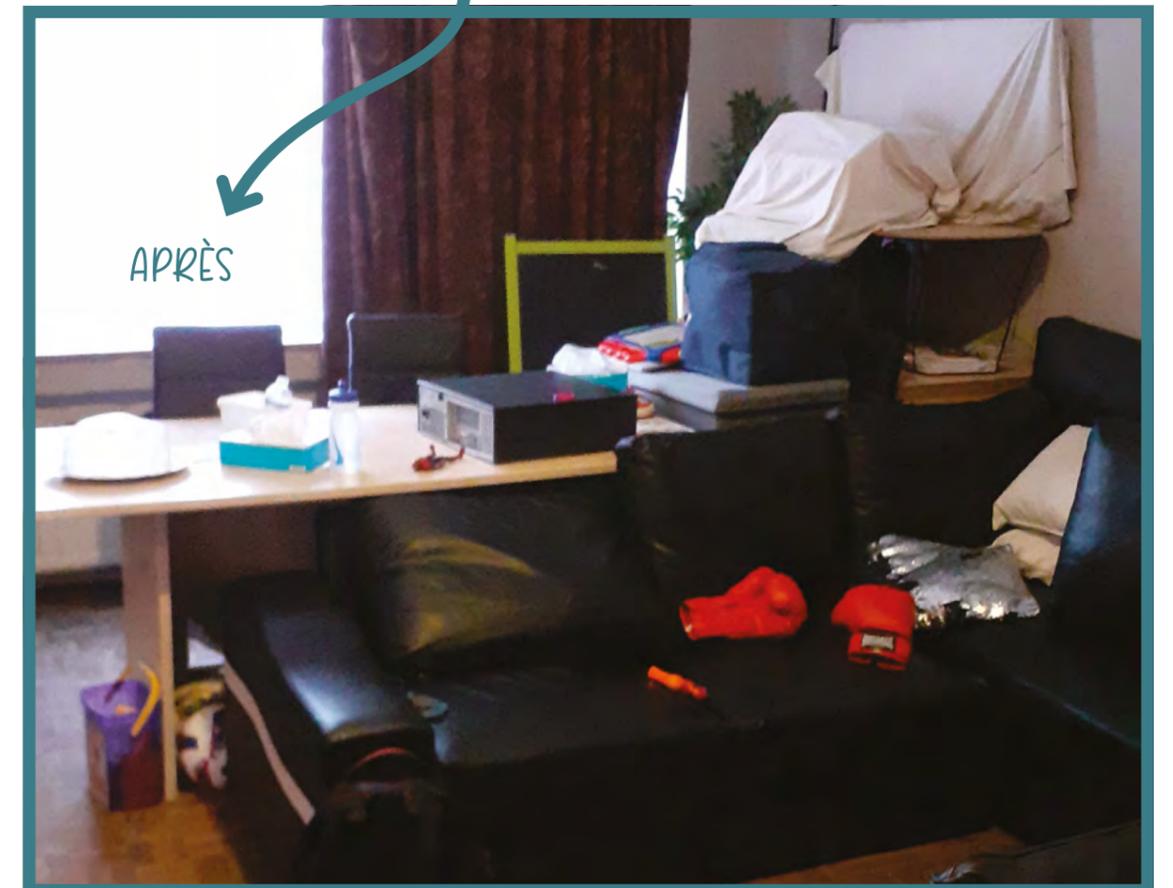
Bonjour madame Virginia, j'accuse réception de la lettre de l'avis du syndic et je vous remercie. Et aussi je demande pardon si j'ai oublié quelque chose à trier dans un sac poubelle inapproprié, pour ce qui est de bocal depuis que je suis ici j'ai toujours trouvé de bocaux là bas, dès maintenant je ne les déposerai plus conformément à l'avis.

Bien merci à vous bonnes fêtes pascale également.

A.

Que du contraire!

La visite à domicile d'une famille locataire a révélé un sérieux syndrome de Diogène. Le logement était tellement encombré que les fenêtres des chambres à coucher étaient inaccessibles... Dans toutes les pièces les objets étaient accumulés jusqu'au plafond. Le problème de salubrité était criant. L'accompagnement social a été intensif et assidu. Comme Chez Toi a reçu le soutien du Syndicat des Locataires et du Juge de Paix devant qui l'affaire avait été portée en conciliation. Mois après mois, sans jamais faiblir dans notre suivi, nous avons assisté à l'amélioration de la situation et au désencombrement du logement. Le suivi continue...



« La cuisine nous réunit », atelier de cuisine en collaboration avec Les Capucines

Depuis plusieurs années, à l'occasion des fêtes de fin d'année, Comme Chez Toi mène une action sociale destinée à l'ensemble des locataires.

Pour ceux qui s'en souviennent, bien avant la crise du covid, nous avons équipé tous les adolescents scolarisés d'un ordinateur, nous ne croyions pas si bien faire... Une autre année, c'est par le biais de colis alimentaires que nous avons agrémenté les fêtes de fin d'année. Sans oublier le spectacle circassien que nous avons organisé à La Roseraie.

Cette année, notre action s'est focalisée autour de « La cuisine nous réunit ». L'idée était double : faire connaître l'épicerie sociale Les Capucines à notre public et diminuer la solitude et l'isolement des ménages par une activité commune.

Les locataires ont été conviés à un repas commun, et les volontaires d'entre eux à participer à sa préparation collective.

Les Capucines ont mis à notre disposition une cuisine professionnelle, leur super chef Towa, un réfectoire et même l'ouverture exclusive de l'épicerie pour nos locataires.



40

Cette activité a été organisée sur deux journées, avec à chaque fois une équipe de six cuisiniers locataires et deux travailleurs de Comme chez Toi. Chaque groupe a cuisiné pour 25 personnes. Le menu comprenait une entrée, un plat (végétarien ou poulet) et un dessert.



41

Ces moments d'échange ont été extrêmement agréables et le retour des participants très positif.

Outre le repas, chaque locataire a reçu un « chèque-cadeau » de 25 Eur à valoir à l'épicerie.

Les Capucines est bien plus qu'une épicerie sociale. Elle promeut tout particulièrement l'alimentation saine et équilibrée pour tous. L'épicerie est membre du Réseau Santé Diabète et travaille sur cette thématique aussi bien avec ses clients qu'avec son public de travailleurs en insertion socio-professionnelle.

Cette action a pu être réalisée grâce au soutien financier de Bruxelles Logement.

7.4 Constitution de la garantie locative

La garantie locative demandée par Comme Chez Toi à ses locataires est de deux mois de loyer. Vu que la plupart des candidats locataires ne disposent pas d'économies, Comme Chez Toi s'occupe des dossiers de crédit au Fonds du Logement et ouvre systématiquement les comptes bloqués de garantie locative auprès de la banque Triodos pour ses locataires.

7.5 Procédures judiciaires pendant l'année

En 2022 nous avons introduit cinq requêtes en justice de paix. Dans trois cas, le contentieux portait sur des arriérés locatifs. Pour chacune de ces affaires un accord amiable a été trouvé avant l'audience. Le quatrième cas s'est résolu devant le Juge par la validation de l'accord déposé avant l'audience quant aux délais de libération des lieux.

Enfin, la dernière affaire s'est révélée la plus difficile, non par l'attitude du locataire, mais par celle du juge qui a contesté la validité de la représentation de l'asbl par son administratrice déléguée pourtant dûment mandatée par les statuts pour agir en justice. Ce refus de prendre l'affaire était profondément injuste et illégal. De sorte que l'arriéré locatif s'est encore aggravé puisque les délais ont été injustement allongés et que nous n'avons eu d'autre choix pragmatique que d'introduire une nouvelle requête devant le même juge... par un avocat.

Comme évoqué supra, l'affaire relative au syndrome de Diogène a été introduite et traitée en conciliation.



8. MUTATIONS



Jamais Comme Chez Toi n'a pris le temps de mettre en exergue dans ce rapport annuel la charge de travail importante que représentent les mutations des locataires.

Les familles se forment et se défont, les enfants naissent et grandissent, tandis les briques sont figées.

Comme Chez Toi tente d'anticiper au mieux ces évolutions et opte toujours, en début de location, pour l'attribution la moins dense possible au vu des normes d'occupation. De sorte qu'une seule chambre à coucher ne sera pas destinée à trois enfants même si sa superficie et l'âge des enfants le permet. De même un parent célibataire ne se verra pas attribuer un salon en lieu et place d'une chambre à coucher. Dès l'attribution du logement nous anticipons l'agrandissement de la famille.

Cette anticipation ne suffit pas. Les naissances sont rapides et nombreuses. Les logements de 3 chambres et plus manquent. Les délais de mutation sont aussi longs que les délais d'attribution d'un logement. Par la force des choses les logements se surpeuplent malgré nous.

Dans l'absolu, Comme Chez Toi aimerait pouvoir satisfaire toutes les demandes de mutation justifiées. Dans la pratique c'est impossible. Pourtant, le bien-être des locataires est en tête de nos préoccupations.

Enfin, sans entrer dans des considérations trop techniques, il est important de noter, que lorsqu'un logement est réservé à une mutation interne cela induit une perte directe de subside liée au logement. Cette perte de subside est contraire à l'esprit de la mutation réalisée qui poursuit un but social bien légitime de bien-être de la famille (sans oublier l'objectif de bon usage du logement loué qui échappe également au méfait de la surpopulation).

La deuxième difficulté financière liée aux mutations porte sur le vide locatif. Qui dit mutation dit deux fois plus d'entrées et de sorties, donc un vide locatif potentiellement doublé!

Aujourd'hui le cadre légal ne prend pas le besoin social de mutation des familles en compte puisque l'Agence Immobilière Sociale qui s'y attaque perd une partie de ses subsides et double ses risques de vide locatif.

Enfin, dernier surcoût lié aux mutations, la surcharge de travail en elle-même. Si tout est doublé, il en est de même du travail de gestion locative à réaliser. Double entrée en location, double sortie de location...

Depuis deux années consécutives on observe une diminution des mutations réalisées par Comme Chez Toi.

	2022	2021	2020
Nombre de mutations réalisées	6	16	23
Nombre total entrées et sorties	97	74	77
Vide locatif/subsides	0,20%	1,13%	0,50%
Nombre demande de mutation	59	-	-
Pourcentage de ménages en demande	19,46%	-	-

9. PROPRIÉTAIRES

9.1 Services aux propriétaires

La location par une Agence Immobilière Sociale a de nombreux avantages pour les propriétaires. 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. L'ensemble des obligations locatives sont garanties jusqu'à l'état des lieux de sortie. Divers avantages fiscaux ont été mis en place: régime de primes majorées, 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 10 ans moyennant un bail de minimum 15 ans.

Comme Chez Toi s'occupe de 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 la 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 extincteurs, les ramonages de cheminées, le bon nettoyage des gouttières, le détartrage régulier 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 ou de 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.).

9.2 Profil des propriétaires

TYPE DE PROPRIÉTAIRE	NOMBRE DE PROPRIÉTAIRES	NOMBRE DE LOGTS CONFISÉS	NOMBRE DE LOGTS/ PROPRIÉTAIRE
Personne physique	104	198	1,9
Personne morale	10	31	3,1
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
TOTAL	116	237	2,04



9.3 Type de contrats signés

Le cadre légal des Agences Immobilières Sociale permet de contractualiser avec les propriétaires soit par mandat de gestion, soit par bail.

Depuis le début, Comme Chez Toi travaille essentiellement avec le bail. Ce contrat est plus familier aux propriétaires qui sont rassurés par les engagements qui en découlent.

Le mandat reste cependant le choix privilégié de certains propriétaires qui souhaitent nous donner une marge d'action supplémentaire.

Enfin, le mandat est le contrat utilisé pour les gestions accessoires à notre mission, comme les parkings, les garages, des espaces de bureaux, etc.

En plus des 237 logements dédiés à notre mission d'Agence Immobilière Sociale, Comme Chez Toi gère également 24 biens tels que garage, bureaux, salle de réunion ou chambres individuelles.

Logements AIS	237
Garages	4
Salles de réunion / bureaux	5
Logements autres	16
Total biens en gestion	262



29 mars 2022
À: Grace Faes <grace.faes@commecheztoi.org>
Sujet: Décompte 01-01-2021 - 31-12-2022
.....
Bonjour Madame Faes,
J'apprécie beaucoup la rigueur de votre gestion.
Je vous souhaite un bon dimanche.
Sincières salutations,
L. N.



9.4 Activité de prospection

Comme Chez Toi répond à chaque propriétaire qui nous contacte pour la mise en gestion d'un bien. Parfois le premier contact téléphonique met déjà fin à la négociation, puisque Comme Chez Toi souhaite accroître l'offre de grands logements et ne recherche donc pas particulièrement les studios. Ces propriétaires sont redirigés vers nos homologues.

D'autres fois c'est l'indication du loyer moyen que nous pratiquons qui constitue un frein immédiat pour les propriétaires.

Lorsque, finalement la visite du logement se confirme, là encore, nous pouvons décevoir.... Nos exigences de mise en conformité des installations électriques et/ou de chauffage, certains travaux d'amélioration indispensable, ou encore des pièces de vie trop petites ou trop peu éclairées pour être valorisées sont autant de déceptions potentielles dans le chef du propriétaire.

Ainsi, la majorité des prospections n'aboutissent pas. Seuls les biens qui répondent aux critères du Code du Logement, ou dont les propriétaires sont disposés à réaliser les travaux nécessaires pour la mise en conformité, sont retenus.

9.5 Procédures de contentieux avec les propriétaires

Aucun conflit juridique n'est à déplorer avec l'un de nos propriétaires. À chaque désaccord, une solution s'est dégagée.

10. GESTION TECHNIQUE

La gestion technique est une grosse partie du travail de Comme Chez Toi. Les sollicitations sont quotidiennes : gestionnaire et technicien sont au taquet pour assurer une réponse la plus rapide possible.

 K.
07 mars 2022

Bonjour Madame Virginie j'ai de nouveau le problème d'eau chaude depuis le mardi malgré j'ai retiré tout les bouchons du robinet pour tremper dans du vinaigre mais rien tjrs pas d'eau chaude.

Bonjour Mme Léonie, est-ce que le problème est dans tous les robinets?

Oui madame de la salle de bain à la cuisine. Pourtant quand habituellement une fois je retire les bouchons des robinets pour les nettoyés il y'a de chaud mais cette fois ci non.

Ok, ma collègue Els va vous recontacter à ce sujet pour un rdv

AVANT



10.1 Incidents

En 2022, 724 incidents techniques ont été traités. Parmi ces interventions on retrouve les dépannages de première ligne (fuites aux robinets/chasses/remplacement des piles des thermostats et détecteurs de fumée/ déblocage des vannes thermostatique/ mise sous pression des installations de chauffage), les menus entretiens qui incombent aux locataires (remplacement des joints souples/huilage des quincailleries des châssis/remplacement des vitres cassées/débouchages/interventions contre les parasites/remplacement d'ampoules), les services d'accompagnement aux locataires (installation de barres de rideaux/montage de meubles/ évacuation d'encombrants/ raccordement d'électroménagers/détartrages/entretien des jardins).



APRÈS

Les entretiens obligatoires (chaudières/cheminées/VMC/protection incendie/adoucisseurs) sont confiés aux professionnels.

En outre Comme Chez Toi s'occupe de faire établir les devis de réparation pour les interventions qui sont à charge des propriétaires.

Chaque année quelques chantiers majeurs sont suivis en interne, y figurent les rénovations et isolation de toiture, les remplacements de châssis ou de systèmes de chauffage, la mise en conformité des installations électriques, etc.

AVANT



APRÈS

10.2 Primes Rénolution

Comme Chez Toi propose aux propriétaires le traitement des dossiers de primes si les travaux réalisés sont éligibles.

Depuis le 1er janvier 2022, Renolution est le nouveau dispositif de primes régionales, résultat de la fusion des primes énergie et des primes à la rénovation de l'habitat et à l'embellissement des façades.

Cela devait être une simplification pour l'utilisateur, qui n'a plus qu'un seul interlocuteur virtuel: la plateforme Renolution. Soit la plateforme n'est pas idéale, soit Comme Chez Toi n'est pas encore rôdé. Nous rencontrons pas mal de difficultés dans l'introduction des dossiers. Le service est peu joignable et il n'est plus possible de faire une demande par courrier recommandé, dépôt ou mail.

Dans un esprit de simplification, il n'est plus nécessaire d'attendre l'accord préalable de l'administration avant d'entamer les travaux. Désormais toutes les demandes de primes se font après travaux, dans un délai de 12 mois à dater de la dernière facture de solde. Ce délai inextensible de 12 mois, nous oblige, pour les chantiers importants menés de front par plusieurs entreprises à multiplier les dossiers de demande de prime. A défaut nous risquerions que le délai de douze mois soit dépassé entre le premier entrepreneur qui quitte le chantier et la dernière facture de solde du dernier entrepreneur qui se charge des finitions. De même, une demande ne peut pas contenir simultanément des travaux privés et communs.



10.3 État des lieux

Depuis 2021 Comme Chez Toi n'établit plus les états des lieux d'entrée en interne. Nous mandaton des experts extérieurs.

Ce choix a été fait dans un souci de professionnalisation. Les états des lieux réalisés par Comme Chez Toi grâce aux différents logiciels testés ne donnaient pas complète satisfaction.

Les procès-verbaux réalisés par les géomètres experts sont exhaustifs: tout est littéralement décrit dans les détails.

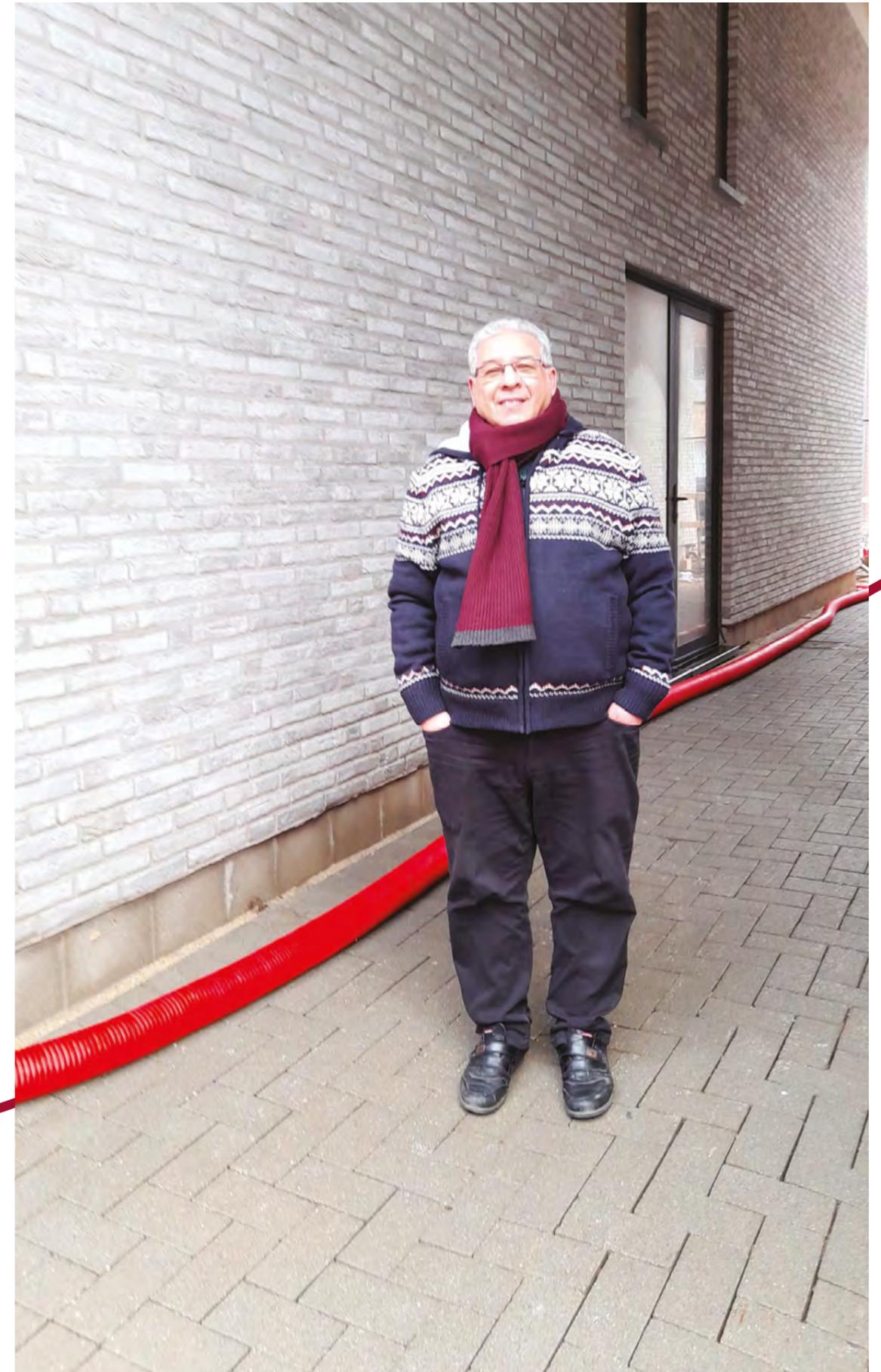
Les honoraires des experts sont partagés entre les parties. La part des locataires est répercutée sur le premier décompte de charges, de sorte à ne pas peser plus lourdement sur le budget déjà serré au moment d'un déménagement.

11. VIDE LOCATIF



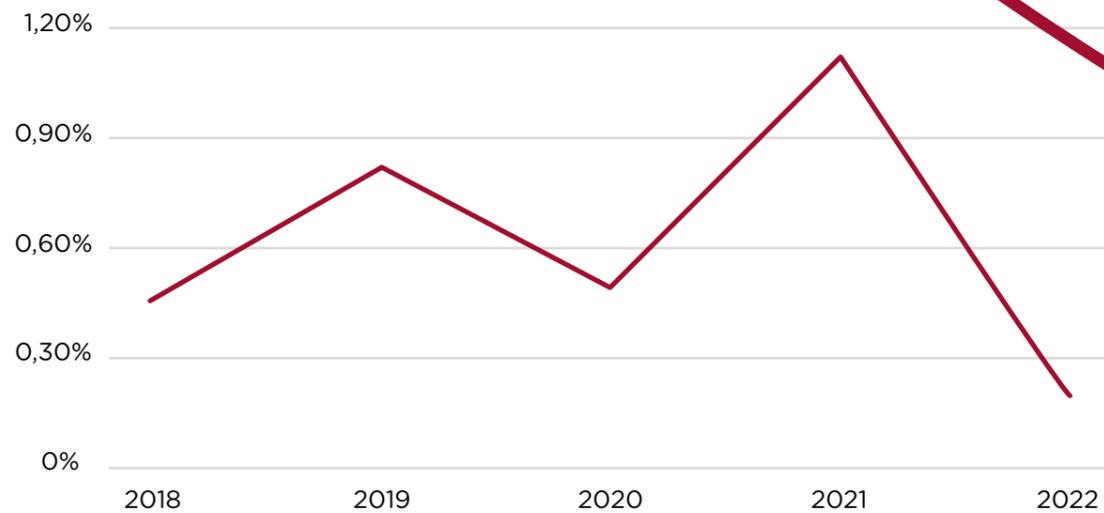
Le vide locatif dépend bien évidemment de toute une série de facteurs. Comme Chez Toi ne les maîtrise pas tous.

Les difficultés d'attribution, difficilement concevables de l'extérieur, s'imposent à nous et creusent directement le vide locatif, de même que le nombre d'entrées et sorties locatives réalisées sur une année. Leur nombre a augmenté de 30% par rapport à l'année passée. Chacun de ces déménagements est une source éventuelle de vide locatif. En 2022, malgré l'augmentation des mouvements locatifs, Comme Chez Toi est parvenu à diminuer son vide locatif qui approche presque du zéro absolu.



	2022	2021	2020
Vide locatif/loyers + charges	0,20%	1,13%	0,50%
Vide locatif/subsies (max 7%)	0,45%	2,66%	1,05%
Montant du vide locatif	2.986,81 €	16.145,63 €	6.621,13 €
Nombre entrée/sorties	97	74	77
Vide locatif/entrees/sorties	30,79 €	218,18 €	85,99 €

Vide locatif/Loyer + Charges



12. CRÉANCES LOCATIVES



12.1 Prévention et suivi des impayés

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, assistant social 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, une procédure est d'emblée introduite en Justice de Paix.

En plus des arriérés locatifs, Comme Chez Toi continue de «remonter la pente» du mois de retard qui a tendance à être systématique pour les locataires bénéficiant du revenu d'intégration sociale. Ces personnes perçoivent leur revenu fin du mois et... payent donc leur loyer fin du mois! 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.

12.2 Modalités de décision 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.

12.3 Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables

Ces résultats restent excellents et traduisent la qualité des relations entretenues avec les locataires et la pertinence de l'accompagnement social réalisé.

Il est encore trop tôt pour cerner les conséquences que l'indexation exceptionnelle des loyers et la flambée des coûts énergétiques auront sur les finances des ménages locataires et par ricochet sur celles de Comme Chez Toi.

	2022	2021	2020	2019
TOTAL CRÉANCES LOCATIVES	2,45%	1,64%	2,51%	3,45%
Créances non douteuses/loyers +charges	1,13%	0,77%	1,53%	2,12%
Créances douteuses/loyers +charges	0,83%	0,63%	0,71%	1,07%
Créances irrécupérables/loyers +charges	0,49%	0,24%	0,28%	0,25%
Total créances douteuses et irrécupérables	1,32%	0,87%	0,98%	1,32%
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	1,11%	0,51%	0,52%	0,46%
Moyenne des créances locatives/logement	154,50€	93,81€	143,91€	164,54€

13. DEMANDES DE LOGEMENT



13.1 Candidatures

Comme Chez Toi effectue des visites à domicile chez les candidats locataires. Il s'agit pour Comme Chez Toi de faire connaissance avec la famille, de comprendre ses besoins de logement, de même que d'anticiper l'accompagnement social qui devra être mis en place une fois la famille devenue locataire.

En 2022 Comme Chez Toi a effectué 117 visites à domicile de candidats locataires. Chaque visite fait l'objet d'un rapport qui complète et précise la demande de logement.

Malheureusement, nombreux sont les candidats locataires qui ne sont plus joignables parce qu'ils omettent de nous tenir informés des changements de téléphone, mail et adresse. Pour ceux-là, difficile de faire quoi que ce soit. Nous tentons de les joindre par tous les moyens à notre disposition, puis en cas d'échec leur demande de logement est radiée.

Au total 66 demandes de logement ont été radiées en 2022, soit pour refus multiples de logement, soit parce que le candidat n'est plus joignable, soit parce que le candidat nous informe avoir trouvé une solution par lui-même.

Aujourd'hui Comme Chez Toi compte 1.707 demandes de logement actives.

13.2 Inscriptions

Comme Chez Toi a suspendu les inscriptions de son registre de demande de logements.

Comment demander à une petite structure de moins de huit équivalents temps plein d'être en mesure d'assurer en continu les inscriptions du public éligible au dispositif. Pour rappel, les sociétés de logements sociaux enregistrent plus de 50.000 demandes. Ces 50.000 ménages sont tous dans les conditions pour venir frapper à la porte de Comme Chez Toi. C'est matériellement impossible.

Comme Chez Toi espère néanmoins pouvoir rouvrir ses registres d'inscriptions en 2024, du 1er janvier au 30 juin.

13.3 Attribution des logements

Les candidats locataires dont la composition de ménage est en adéquation avec le logement à attribuer sont informés par ordre d'ancienneté. La proposition du logement est faite et la visite du bien est proposée. Comme Chez Toi reste étonnée du nombre de refus de logement qu'elle se voit opposer alors même que les délais d'attente se chiffrent en années...

Certaines attributions de logements sont réservées à nos partenaires. Il s'agit de permettre l'accès au logement de publics particulièrement fragilisés (victime de la traite des êtres humains, sans-abri, migrants,...).

6 janvier 2023

À: <info@commecheztoi.org>

Sujet: MERCI!

Bonjour Messieurs, Mesdames,
Après avoir effectué mon bilan de l'année 2022,

Je tenais sincèrement à remercier chaque membre de l'équipe «Comme Chez Toi» qui s'est mobilisé, contribué, qui a investi son temps, son énergie, sa force, ses moyens (financiers, connaissance,...), ses compétences d'une manière ou d'une autre, de près comme de loin pour pouvoir m'aider à m'en sortir de la situation difficile dans laquelle je m'étais brutalement retrouvé en 2022.

Tous ensemble comme un seul BLOC, vous avez créé un PONT sur lequel mes enfants et moi avons pu poser nos pieds pour passer de l'autre côté et avancer vers un avenir que j'ose croire plus meilleur. Vous avez rendu tout cela POSSIBLE. Et cela reste gravé à jamais dans le cœur de mes enfants et moi-même.

Les mots sont faibles pour exprimer toute notre gratitude...

Encore, MERCI!

A., K., V. et M.

14. PROJET JOLLY

L'immeuble de la rue Jolly a été inauguré le 29 mars 2022, ce fameux projet est né sous le soleil, dans le jardin du bâtiment. A peine les verres posés, le rush de l'aménagement des 9 ménages a commencé. L'équipe de Comme Chez Toi a turbiné comme jamais! Réservation des emplacements, organisation et partage des lifts extérieurs, planification des horaires pour les véhicules,...

Heureusement nous avons été bien épaulés.

Les familles ont cependant relevé un défaut majeur, l'absence de meubles hauts dans les cuisines. Manquement aussitôt constaté, aussitôt résolu. Les meubles ont été commandés, livrés, assemblés et installés en un temps record une semaine après l'entrée des locataires. Nous remercions les propriétaires qui ont tous validé cette dépense imprévue.

RenovaS a organisé et tenu un planning structuré pour l'accompagnement des familles par rapport aux spécificités des logements passifs. Réunions collectives, ateliers thématiques, visites individuelles...

Habitat et Humanisme et leurs bénévoles ont organisé des conseils de maison, réunions participatives, fait se rencontrer et vivre ensemble les habitants et mis en place avec eux les règles communes du bien vivre ensemble.

Presque tous les équipements ont nécessité des réglages particuliers liés à leur mise en route. Le va et vient des techniciens a continué pendant les premiers mois.

La ludothèque Sésame et l'asbl Soleil Henri Evenpoel ont commencé leurs activités destinées aux enfants du quartier dans la salle communautaire au rez-de-chaussée. Activités ouvertes aux habitants.

Grâce à Habitat et Humanisme, le jardin a été aménagé avec des jeux pour les enfants, des plantes potagères, une belle peinture murale et un barbecue commun pour la joie du partage et des beaux jours.

En peu de temps l'immeuble est devenu un lieu de vie et de partage. Les locataires sont tous ravis du cadre exceptionnel où l'accueil et la bienveillance sont de mise.





Deux nouveaux partenariats ont été conclus en 2022



La belle surprise de 2022 a été la collaboration avec **Renovas** autour de l'accompagnement des habitants du projet Jolly, bâtiment à haute performance énergétique. Les séances collectives étaient destinées à expliquer les grands principes, les éléments et le fonctionnement d'un logement passif, nouveauté absolue pour tous les locataires. Les visites individuelles ont permis de mettre en pratique au sein de chaque famille la théorie: régler le thermostat, comprendre le fonctionnement de la ventilation mécanique, utiliser la hotte et changer les filtres, comment ventiler, comment conserver la température, etc. Des ateliers de relevé de compteurs ont été réalisés pour aider les locataires à comprendre et contrôler leur consommation.



L'**asbi DUNE** déploie ses actions à destination des personnes usagères de drogues en situation de grande précarité et d'exclusion sociale. Face à la complexité des parcours et devant la diversité des obstacles rencontrés par ce public fragilisé, son équipe psycho-médico-sociale propose une approche holistique de la santé.

15. PARTENARIATS

Quatre partenaires soutiennent matériellement les locataires de Comme Chez Toi

Les Capucines, l'épicerie sociale avec qui nous avons collaboré pour offrir un repas aux locataires en décembre 2022.

Amphora, qui propose des colis alimentaires aux résidents de la commune de Molenbeek.

Multijobs, entreprise d'insertion socio-professionnelle, pour l'entretien des parties Communes des immeubles à petits prix.

Sans oublier **IKEA**, que nous remercions pour son efficacité!



Partenaires et publics cibles



RePR



convivial



Nos autres partenaires sont





16. COMPTABILITÉ

16.1 Analyse des comptes et bilan

L'ensemble des indicateurs financiers et métiers - les uns étant liés aux autres - sont parfaitement tenus. Le résultat de l'exercice est bénéficiaire, le bénéfice reporté se confirme. Les provisions et fonds affectés se constituent tandis que les points qui pourraient s'avérer dangereux pour Comme Chez Toi tels que les vides locatifs et les créances sont complètement contrôlés et affichent des taux sectoriellement excellents.

16.2 Gestion de la comptabilité

Le lien entre notre programme comptable Winbooks et notre programme informatique HMS est sur les rails depuis plus de deux années maintenant. Son efficacité et le gain de temps généré ne sont plus à prouver.

Le mode de gestion comptable reste le même: encodage en interne, supervision annuelle par le bureau Cofilindi sprl et contrôle final par le bureau SRL Contrôle Légal des Comptes & Consultances.

16.3 Sources de financement

Les sources de financement de Comme Chez Toi se sont diversifiées.

Aux subsides régionaux structurels et au soutien important du Fonds Maribel Social qui finance une partie de nos frais de personnels s'ajoutent plusieurs sources de financement:

- Une aide financière de 10.000 Eur octroyée par la Commune de Schaerbeek dans le cadre du projet mené rue Jolly en partenariat avec Habitat et Humanisme.
- La facturation des prestations effectuées par Comme Chez Toi pour le compte de la Fédération des AIS dans le cadre du suivi du projet informatique sectoriel HMS.
- Sans oublier le soutien ponctuel de Bruxelles Logement qui nous a permis de mener à bien, fin 2022, le projet «La cuisine nous réunit». Il s'agissait d'une opération de lien social proposée à tous nos locataires en collaboration avec l'épicerie sociale les Capucines.

24 mai 2022

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

Sujet: Facturation travaux Tourelle

Bonjour,

Merci pour la facture, je comprends très bien.

Je tiens d'ailleurs à remercier Inès qui fait un super boulot, un super suivi!!!

Je fais le paiement tout de suite.

Bien à vous,

M.



17. CONCLUSION



Comme Chez Toi est à un point de bascule, notre échelle change, le parc s'agrandit, l'équipe aussi.

Comme Chez Toi va continuer de croître sainement et d'assurer la bonne gestion contractuelle.

2023 sera une année de réorganisation interne. Le partage des tâches, la solidarité interne, l'organisation pratique de nos bureaux, ... tout sera revu. Nos balises seront les valeurs de bienveillance, d'accompagnement, d'équité, de réactivité et de service rendu au public locataire et propriétaire.

Très concrètement les bureaux actuels seront réaménagés en vue d'y installer un poste de travail supplémentaire tandis que l'agrandissement futur se préparera par la rénovation et l'aménagement de bureaux supplémentaires au rez-de-chaussée avant de notre immeuble.

En 2023 nous continuerons le travail d'introduction des demandes de primes gaz pour tous les ménages dont le chauffage est assuré collectivement au sein de l'immeuble. De même que nous suivrons de très près l'évolution des décomptes de charges à l'échelle du parc.

Trois projets d'une dizaine de logements chacun sont en cours de négociation et devraient débuter dans les mois à venir. Ces projets seront l'occasion de concrétiser certains de nos partenariats plus récents par la mise à disposition effective de logements.

Enfin, le nouveau lien établi par le législateur entre les certificats de performance énergétique des bâtiments et l'indexation des loyers ne manquera pas de mettre la pression sur le travail à réaliser, que ce soit par la valorisation d'anciens PEB, l'établissement de PEB manquants ou par la recherche et l'étude d'améliorations énergétiques.



Comme Chez Toi ASBL

Rue Vandermeersch, 53 - 1030 Schaerbeek
accueil@commecheztoi.org
02 230 36 14
BE 0867.293.925

Rédaction par **Grace Faes & Virginia Piludu**
Mise en page par **Tess-h.be**

Photos fournies par **Comme Chez Toi ASBL**



Comme Chez Toi ASBL
Rapport annuel 2022

