



Rapport annuel

2023

COMME
CHEZ *toi*

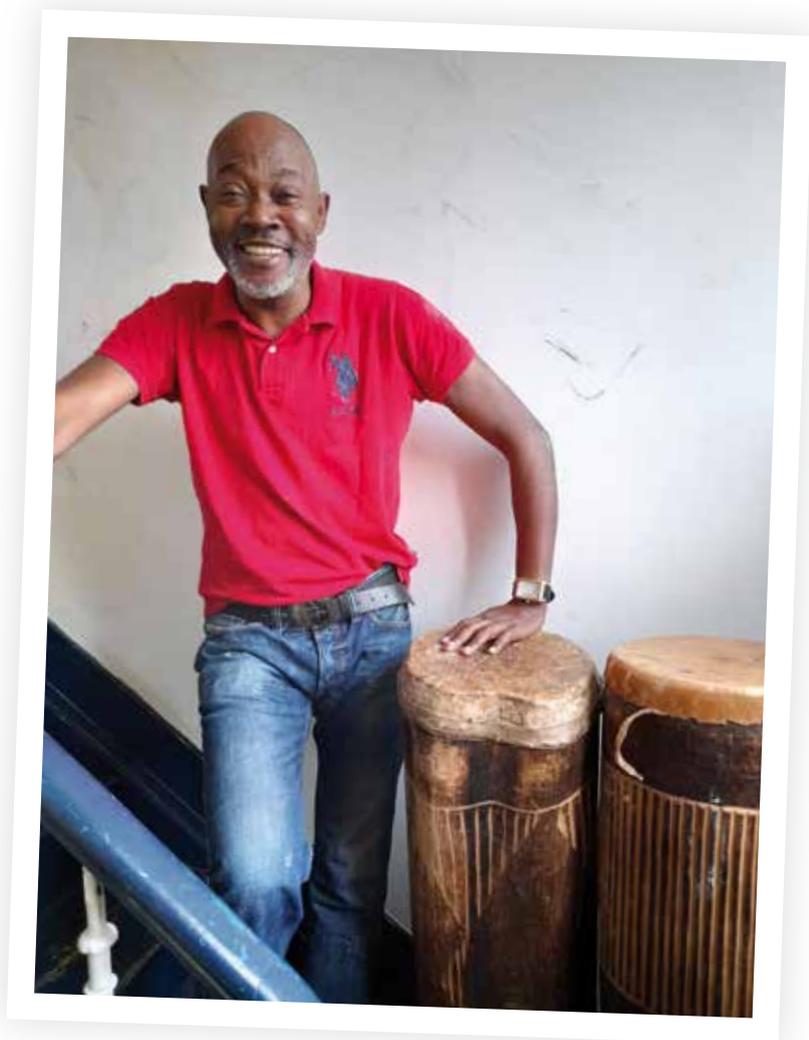
Table des matières

1. Présentation de l’AIS Comme Chez Toi	5	7. Locataires	35
2. Introduction	9	7.1 Nombre et profil des locataires	36
3. Ligne du temps 2023	12	7.2 Revenus des locataires	36
4. Perles de l’année	17	7.3 Accompagnement social et éducation au logement	37
5. Ressources humaines	21	7.4 Forfait fédéral d’électricité et de gaz !	38
6. Parc locatif	25	7.5 Lutte contre la fracture numérique	39
6.1 Évolution du parc locatif	26	7.6 Constitution de la garantie locative	41
6.2 Nombre de propriétés propres et emphytéoses	26	7.7 Procédures judiciaires pendant l’année	41
6.3 Répartition géographique	27	8. Mutations	43
6.4 Typologie des logements et moyenne des loyers et des charges	28	9. Propriétaires	47
6.5 Fluctuation du parc pendant l’année	31	9.1 Services aux propriétaires	48
6.6 Biens entrants	32	9.2 Profil des propriétaires	49
6.7 Biens sortants	33	9.3 Type de contrats signés	49
		9.4 Activité de prospection	50
		9.5 Procédures de contencieux avec les propriétaires	50
		10. Gestion technique	53
		10.1 Incidents	54
		10.2 Primes Révolution	56
		10.3 État des lieux	57

11. Vide locatif	59
12. Créances locatives	63
12.1 Prévention et suivi des impayés	64
12.2 Modalités de décision face aux créances	65
12.3 Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables ...	65
13. Demandes de logement	67
13.1 Candidatures	68
13.2 Inscriptions	69
13.3 Attribution des logements	69
14. Projet particulier	71
Habitat et Humanisme	72
15. Partenariats	75
16. Comptabilité	79
16.1 Analyse des comptes et bilan	80
16.2 Gestion de la comptabilité	81
16.3 Sources de financement	81
17. Conclusion	83



PRÉSENTATION DE L'AIS COMME CHEZ TOI





Agence Immobilière, oui mais... Sociale !

Presque 20 ans d'existence !

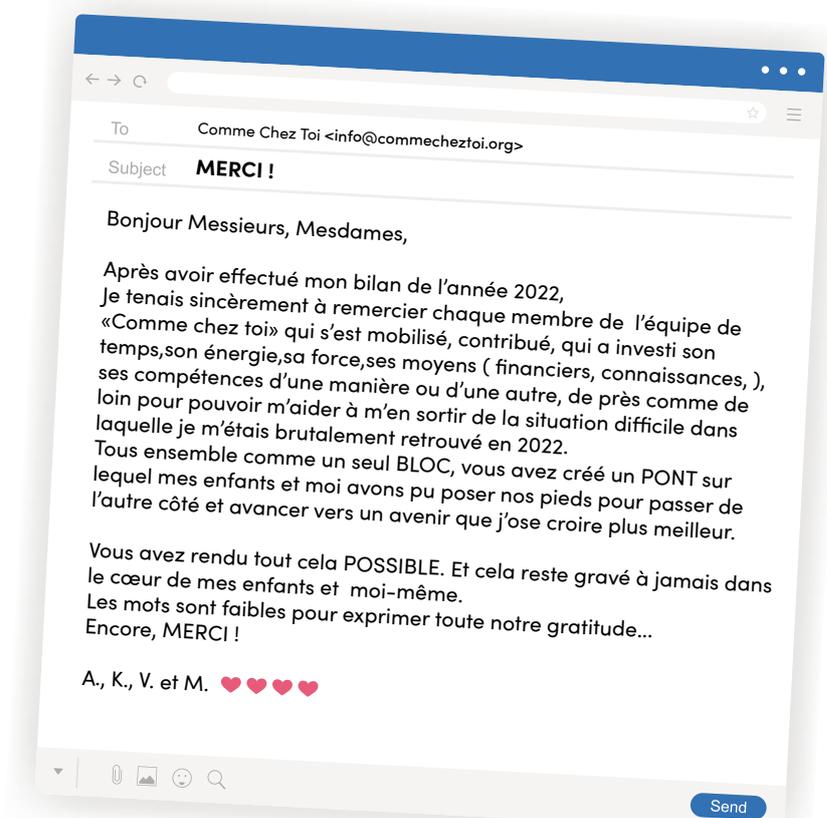
Comme Chez Toi est agréée comme Agence Immobilière Sociale depuis près de 20 ans et gère 261 logements.

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.

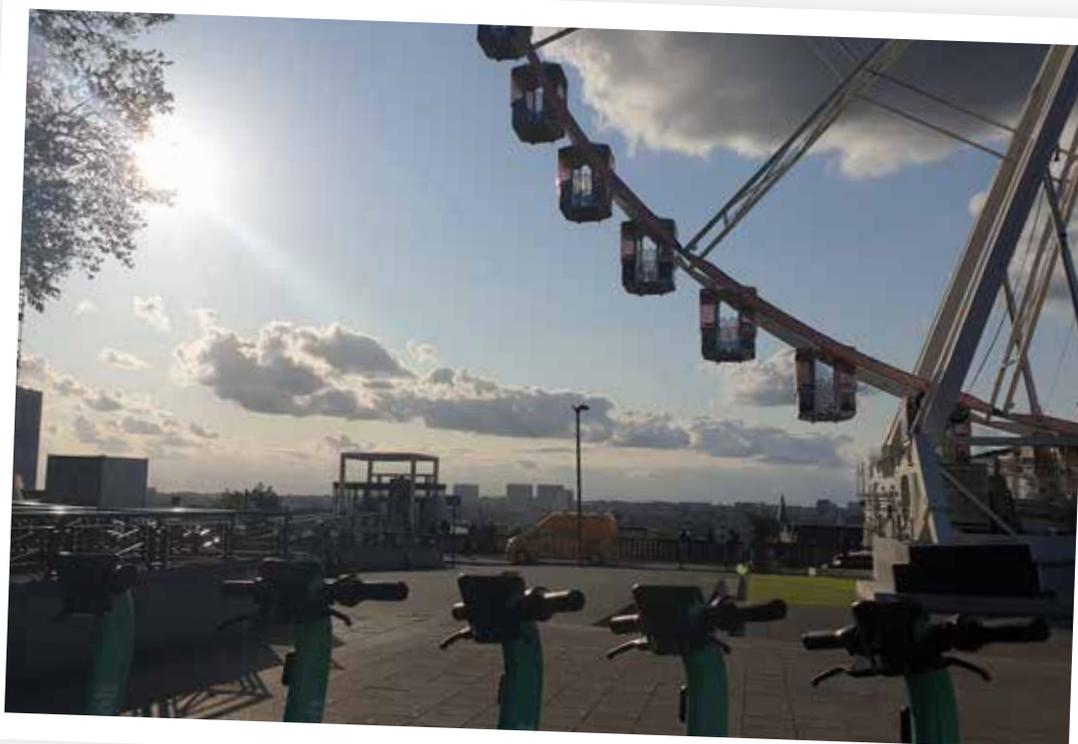
Comme Chez Toi se distingue par la qualité et l'intensité de l'accompagnement social réalisé. Cet accompagnement social n'est que la concrétisation de nos valeurs.





2

INTRODUCTION



Quand le législatif se heurte à l'informatique

Au-delà de sa propre évolution, Comme Chez Toi se préoccupe de l'avenir du secteur. Avec d'autres, Comme Chez Toi est active au sein de la Fédération des AIS.

Les préoccupations ne manquent pas :



Elles sont étroitement imbriquées.

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, la Fédération des AIS a développé un outil informatique commun à toutes les AIS. Son usage est obligatoire. L'outil a été créé par Paradigm, anciennement Centre Informatique de la Région Bruxelloise.

Il se fait que les développements nécessaires ne suivent pas à un rythme suffisant, de sorte que l'efficacité du programme est mise à mal, alors même qu'il n'est pas encore parfaitement implémenté dans toutes les AIS.

En 2022, le législateur bruxellois a interdit momentanément les indexations des loyers des logements aux faibles performances énergétiques. En 2023, il a légiféré à plus long terme et a lié les indexations à un coefficient dépendant de la performance énergétique. Ce changement est majeur pour les AIS. Chaque mois le secteur indexe des centaines de loyers.

Dans un premier temps, la FedAIS a tempéré les adaptations informatiques nécessaires en attendant d'une législation pérenne. Aujourd'hui, alors que nous pouvons traduire cette nouvelle législation en développements informatiques nous sommes confrontés à des prix annoncés par Paradigm qui sont fort déraisonnables.

Cela fait plusieurs années que la FedAIS est en difficulté à ce niveau-là.

Qu'advient-il lorsque la Ministre aboutira son projet d'adoption d'un nouvel arrêté organisant les Agences Immobilières Sociales ? Inévitablement notre cadre légal va évoluer. Il faut que l'outil informatique puisse suivre. Que ce soit les normes d'occupation des logements, les loyers, la taille des logements, le mode calcul des subsides, tout peut potentiellement évoluer.

Le secteur a besoin de pouvoir s'appuyer sur un développement informatique efficace et raisonnable.



Propriétaires... solidaires

Nous vous l'expliquions l'année passée, suite à l'inflation importante des loyers, Comme Chez Toi a sollicité ses propriétaires. Comme Chez Toi leur a demandé de renoncer, sur base volontaire, à leur indexation. Les indexations non appliquées seraient capitalisées dans un pot commun dédié aux locataires les plus fragilisés.

Cette initiative a permis de récolter quelque 20.000 euros. A ce jour plusieurs pistes sont explorées en vue du meilleur impact social de ce fonds. Suite au prochain rapport annuel.



Et Comme Chez Toi ...

Tous les indicateurs métiers de Comme Chez Toi sont au vert. Que ce soient les créances locatives, les vides locatifs, les dégâts locatifs... Le bilan 2023 le prouve : Comme Chez Toi a su renforcer sa santé financière en ses temps économiques difficiles.

Qu'en sera-t-il de la prospection de nouveaux logements et de l'évolution de notre parc locatif ?
Après une période de développement massif, la progression des Agences Immobilières Sociales semble stagner.

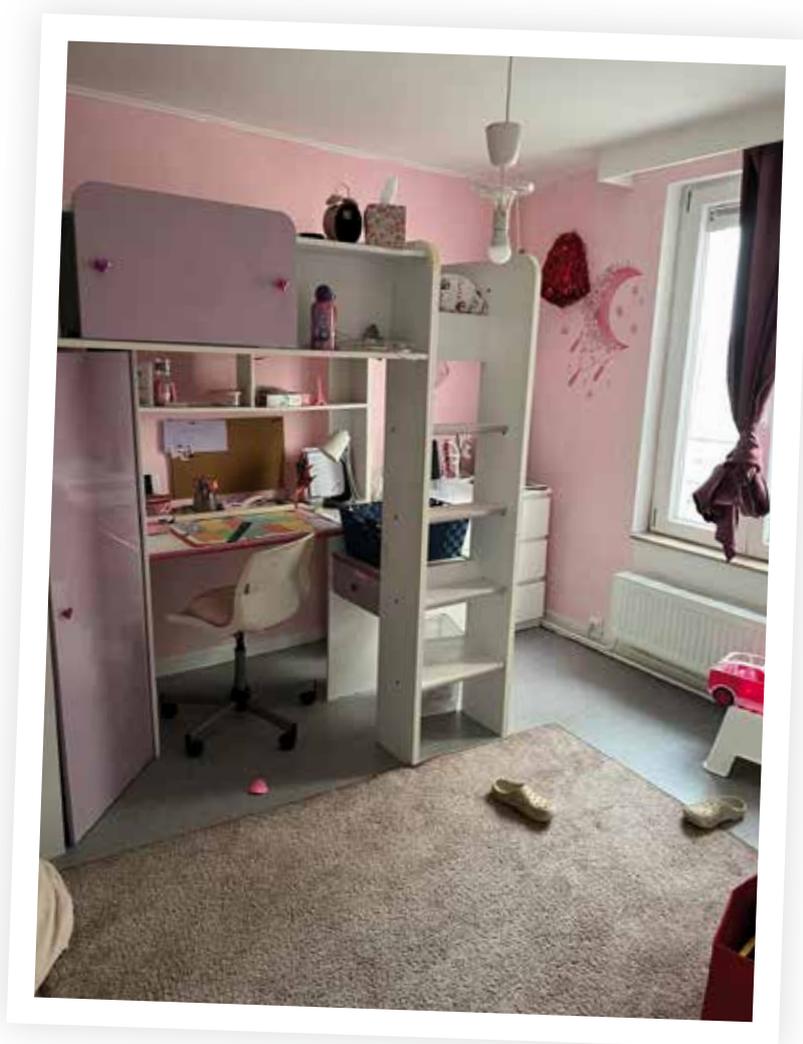
L'indexation des loyers subrogée aux performances énergétiques des biens, les prochaines obligations d'isolation... sont autant de facteurs qui déstabilisent le marché immobilier locatif. Certains propriétaires vendent, d'autres retournent vers le marché locatif traditionnel. La forte croissance des parcs locatifs sociaux semble pour le moment révolue ou à tout le moins freinée. Comme Chez Toi le sait déjà, en 2024 une quinzaine de gestion cesseront pour cause de vente...



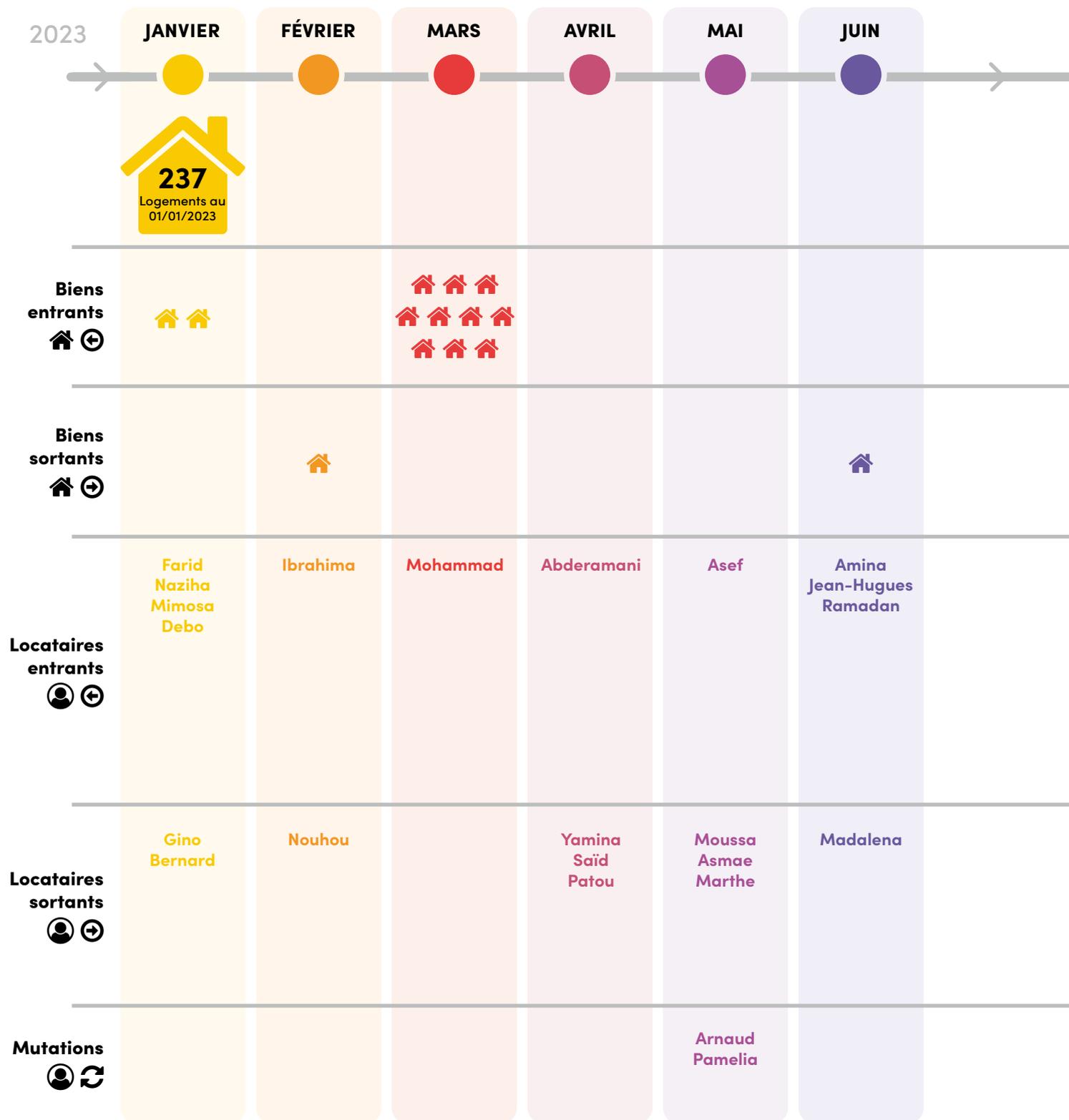


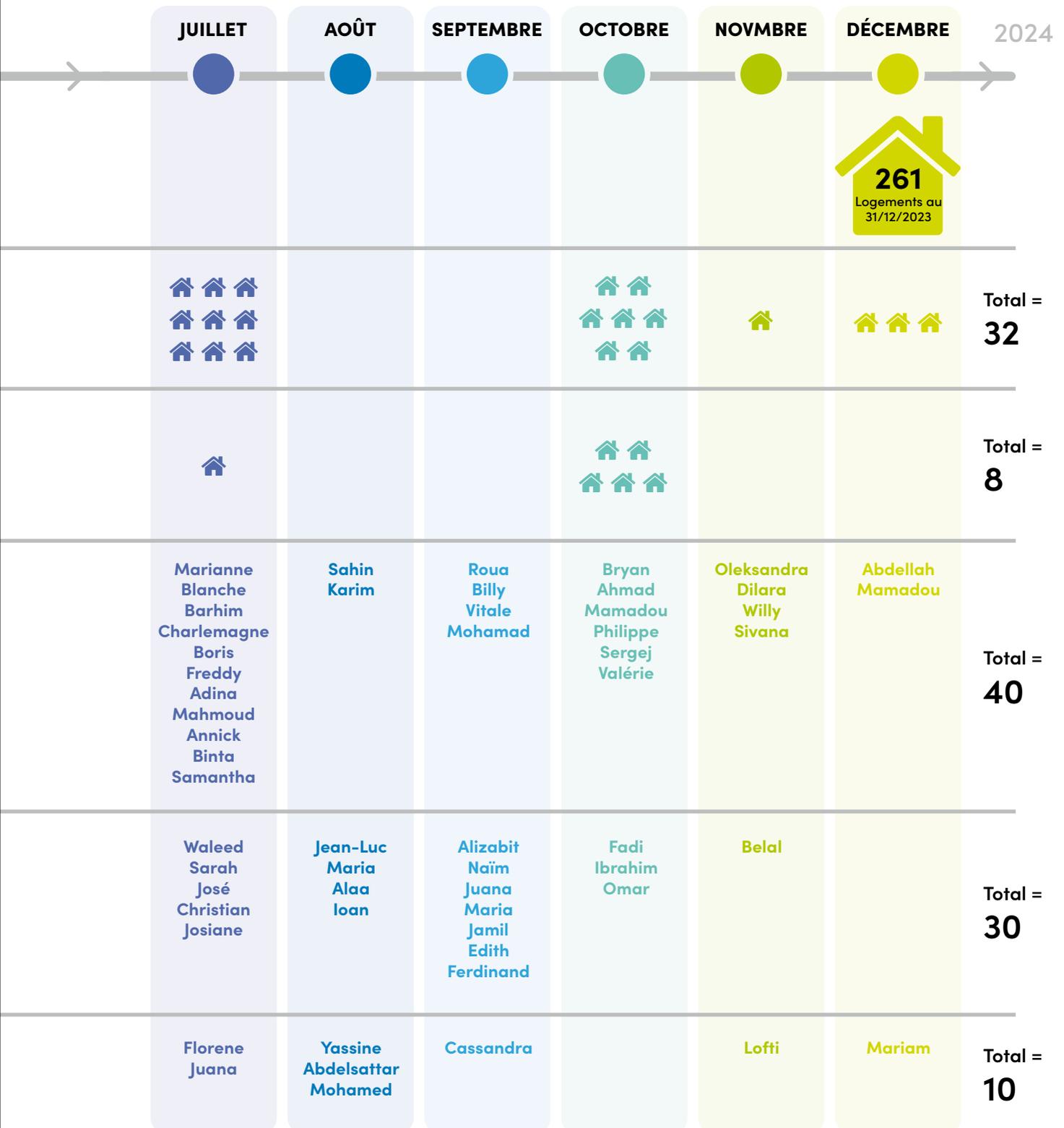


LIGNE DU TEMPS 2023



3. LIGNE DU TEMPS

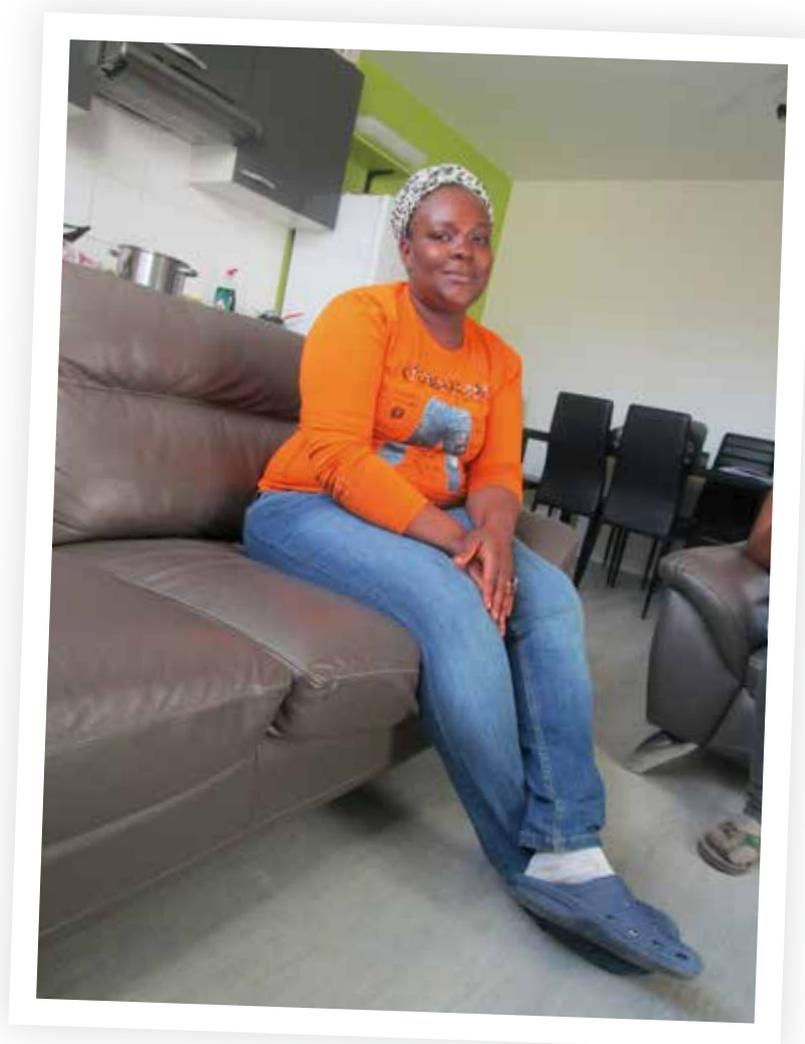






4

PERLES DE L'ANNÉE



Conflit de voisinage

Cette année, nous n'avons pas su résoudre une mésentente entre voisins. Il s'agit de deux familles nombreuses qui habitent des étages contigus. Malheureusement, tant la disposition des pièces (le séjour d'une des familles est au-dessus des chambres de l'autre famille), que le sérieux manque de bonne volonté des uns et des autres font que la situation n'évolue guère favorablement.

Las d'entendre sans fin toutes sortes de récriminations, Comme Chez Toi a introduit une médiation en Justice de Paix avec chacune des familles. Très pragmatique, le Juge a réuni toutes les parties en vue de trouver une solution pratique (pose de tapis, accord sur des horaires...). Sur ce dossier, tous nos efforts semblent réduits à néant par la mauvaise volonté des familles.

Cette situation est difficilement compréhensible pour notre équipe. Ces familles ont eu la chance d'emménager dans de vastes et très grands logements, construits à neuf. Elles bénéficient d'un accompagnement collectif mené avec brio par Habitat et Humanisme, le tout doublé de l'accompagnement social individuel de Comme Chez Toi. Elles ont eu la chance de quitter des situations de mal-logement, de surpopulation, bénéficient d'espaces collectifs incroyables tel que jardin, local communautaire... et rien n'y fait. La mauvaise entente règne entre deux des familles de l'immeuble.



Incroyable mais vrai !

N. était perdue, littéralement submergée par ses deux chats et par son logement.

Encombres, saleté... elle ne cuisinait plus, vivait honteuse, cachée de ses voisins et de Comme Chez Toi. De rencontres en rencontres, dans le parc juste du quartier, N. a pu petit à petit accepter notre présence puis de fils en aiguilles, nos conseils et notre participation plus active.

Un premier chargement de 3 m³ d'encombrants a pu se faire rapidement. Soulagée et mise en confiance, très vite un deuxième enlèvement a pu être organisé. Enfin, à sa demande, les deux chats ont été confiés à un refuge. S'en est suivi le nettoyage complet du logement par une société professionnelle.

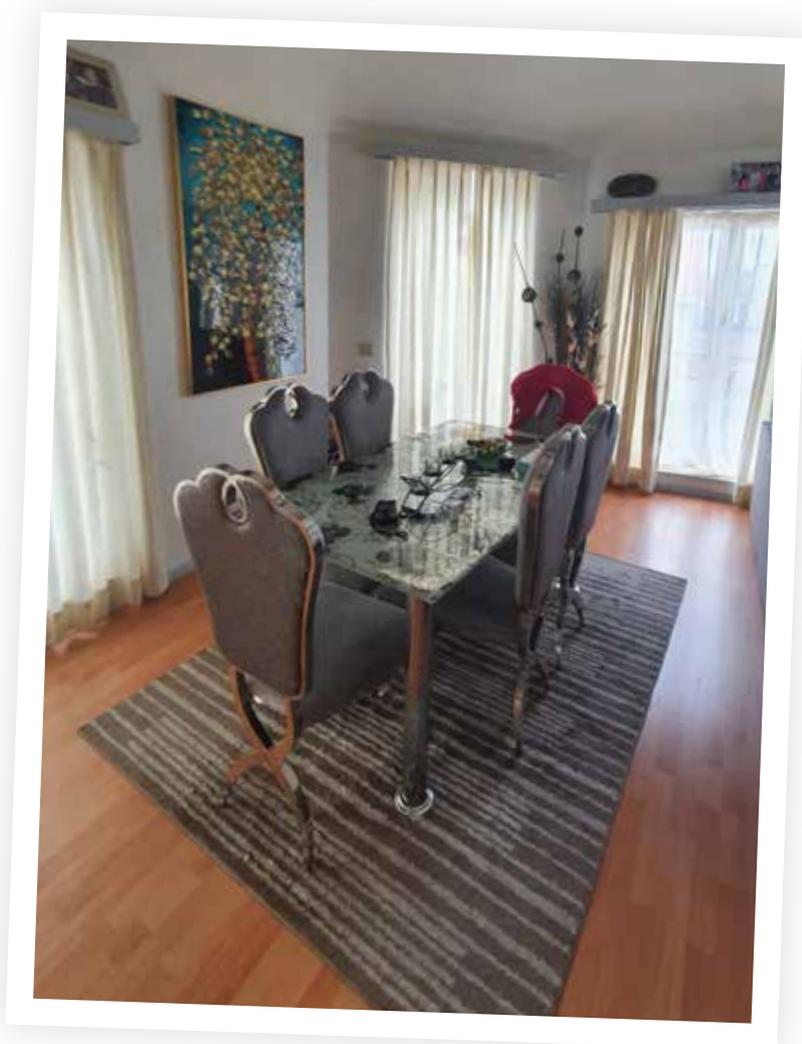
L'aventure et le chemin continue, nouveau chez soi, nouvelles habitudes, et nouvelles amitiés !





5

RESSOURCES HUMAINES





1 ETP

Grace FAËS

Directrice / développement de l' AIS / RH / gestion financière, subsides, contentieux / développement parc immobilier / relations externes / Fédération des AIS / Implémentation et amélioration du programme informatique sectoriel / Décomptes de charges et facturation



1 ETP

Virginia PILUDDU

Gestionnaire locative / prospection / rédaction des baux / sorties locatives / garanties locatives / relations avec partenaires et services sociaux / mise en œuvre et suivi des procédures de contentieux



0,8 ETP

Laura CECCHI

Gestionnaire locative / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / relations avec partenaires et services sociaux / dossiers primes / planification des états des lieux / visites à domicile / éducation au logement / suivi du projet Jolly et Van Hamme



1 ETP

Elsje COENE

Gestionnaire technique / planning des interventions / gestion des entretiens techniques du parc / support aux gestionnaires locatifs



0,6 ETP

Jean-Francois STRYPSSTEIN

Ouvrier / interventions de première ligne / travaux de réparation et entretien des logements



0,8 ETP

Gülgiz GÜCLU

Assistante administrative / accueil téléphonique / traitement des demandes de logement / prises de rendez-vous / encodages / tâches administratives diverses / passation des compteurs / récolte preuves de revenus



1 ETP

Julien WILLEMS

Comptable / tenue de la comptabilité / suivi et récupération des arriérés locatifs / encodage Winbooks / facturation / TVA / bilan / liens quotidiens entre Winbooks et HMS



0,8 ETP

Eva HENDRICKX

Assistante sociale / 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 locatives



1 ETP

Soufiane LOUKILI

Gestionnaire locatif / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / dossiers primes / suivi technique et locatif du parc

Sur l'année Comme Chez Toi a bénéficié de 6,97 ETP soit une moyenne de 37,5 logements par ETP.

Sans oublier l'aide précieuse de...



Marion JACQUES

Etudiante en master en psychologie qui nous a prêté main forte pour la réalisation des visites à domicile des candidats locataires !



PARC LOCATIF



6.1

Évolution du parc locatif

La croissance du parc locatif est en hausse par rapport à 2022. La croissance nette est de 24 logements : 32 nouveaux biens sont entrés et 8 logements sont sortis. L'année 2023 se clôture avec 261 logements gérés.

Trois immeubles complets ont été pris en gestion cette année :

- ▶ Un immeuble neuf de 10 logements avec local communautaire construit par Habitat et Humanisme sur la Commune d'Uccle. L'entrée en logements des familles est prévue pour le début de l'année 2024.
- ▶ Un immeuble de 9 logements sur Bruxelles-Ville.
- ▶ Un immeuble de 6 logements à Laeken.

Le reste de la progression est composée de logements isolés de ci de là.



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 fait l'objet d'un projet de rénovation en vue d'agrandir nos bureaux.

6.3

Répartition géographique

L'enracinement de Comme Chez Toi sur le territoire schaarbeekois se confirme. 41% des logements en gestion sont situés à

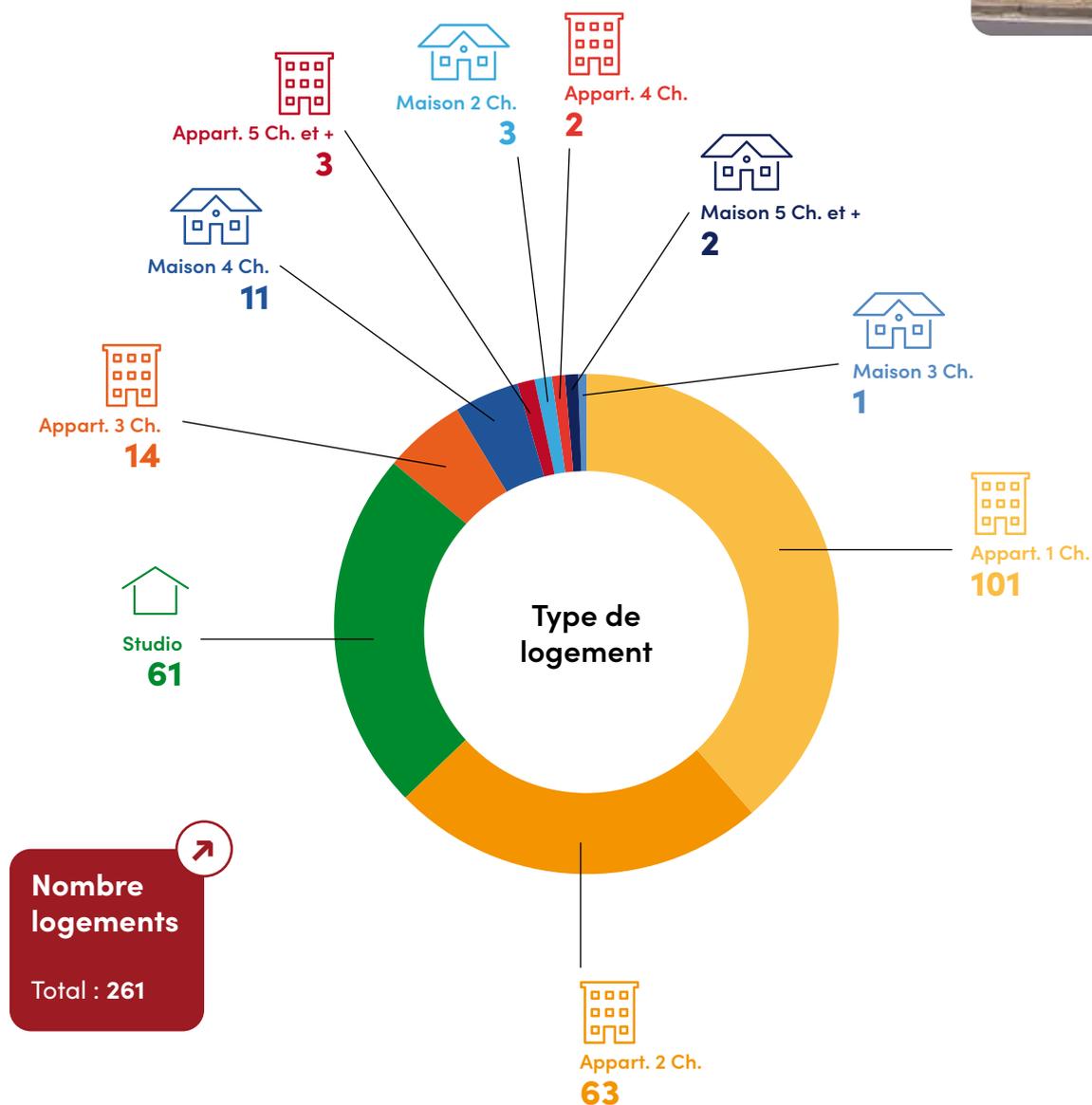
Schaerbeek, suivent 16% de logement sur Ixelles et 15% à Bruxelles. Les autres communes sont plus faiblement représentées.



6.4

Typologie des logements et moyenne des loyers

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.





Comme Chez Toi négocie les montants des loyers en tenant compte des caractéristiques qualitatives des logements proposés. Voici les montant moyens des loyers de l'année 2023. Du côté des propriétaire ces montants s'entendent déduction faite des frais de gestion.

	TYPE DE LOGEMENT	LOYER MOYEN PROPRIETAIRE	LOYER MOYEN LOCATAIRE
	Studio	436 €	388 €
	Appart. 1 Ch	516 €	450 €
	Appart. 2 Ch	608 €	529 €
	Appart. 3 Ch	731 €	635 €
	Appart. 4 Ch	892 €	797 €
	Appart. 5 Ch et +	1072 €	927 €
	Maison 2 Ch	641 €	541 €
	Maison 3 Ch	920 €	721 €
	Maison 4 Ch et +	1060 €	927 €

Qu'en est-il des charges locatives ?

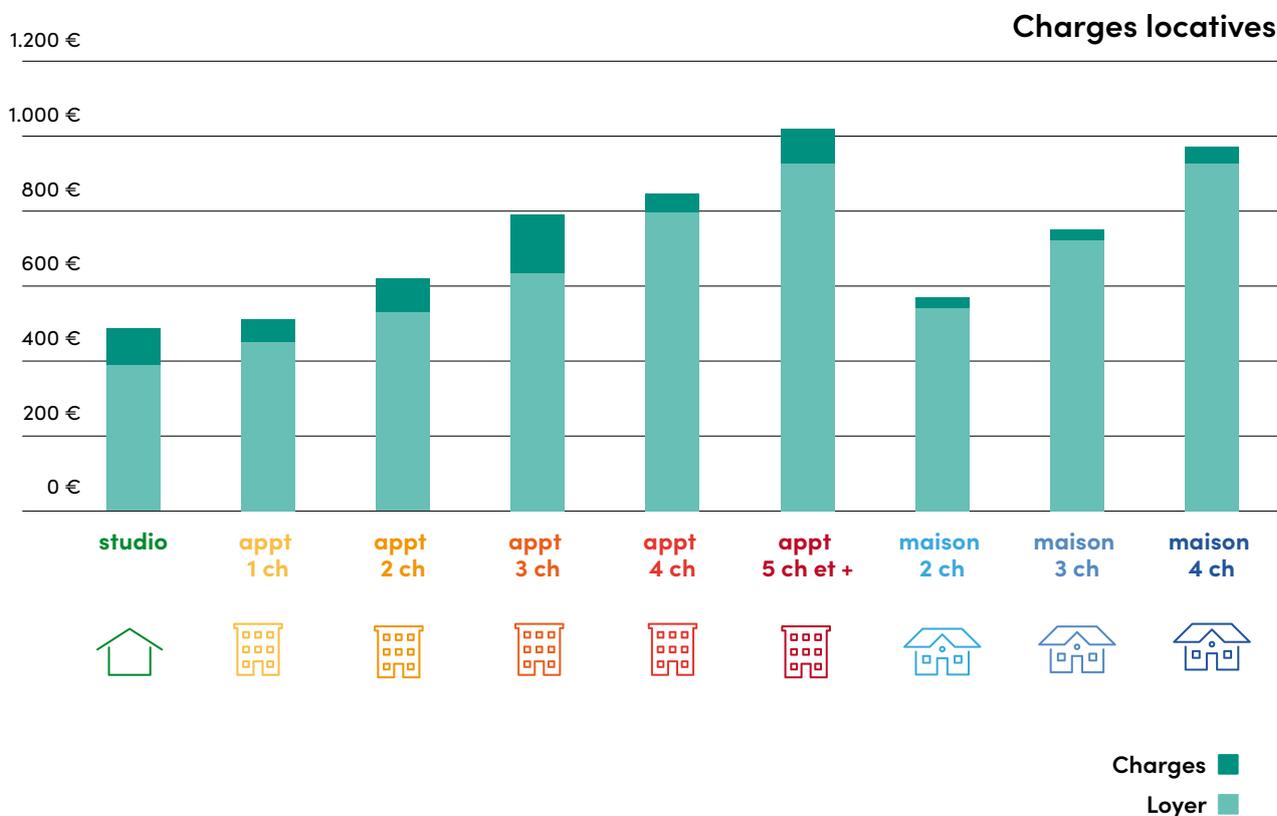
Envisager le coût du loyer sans analyser les charges locatives serait lacunaire. Leur impact peut être considérable. Elles varient fortement en fonction des caractéristiques de l'immeuble dans lequel le logement se trouve. L'accumulation de frais d'ascenseur, de conciergerie, d'entretien des communs et des jardins, ou des installations collectives d'eau et de chauffage font vite grimper les charges.

Il semble pertinent vu l'évolution conjoncturelle de suivre cet indicateur.

Les chiffres présentés ci-dessous concernent les charges locatives réelles facturées à travers les décomptes de charges réalisés courant 2023.

Ces décomptes couvrent des périodes de consommation variées. Certains décomptes concernent les consommations de l'année 2021-2022, d'autres 2022-2023 quand d'autres concerneront exclusivement 2022 ou déjà 2023.

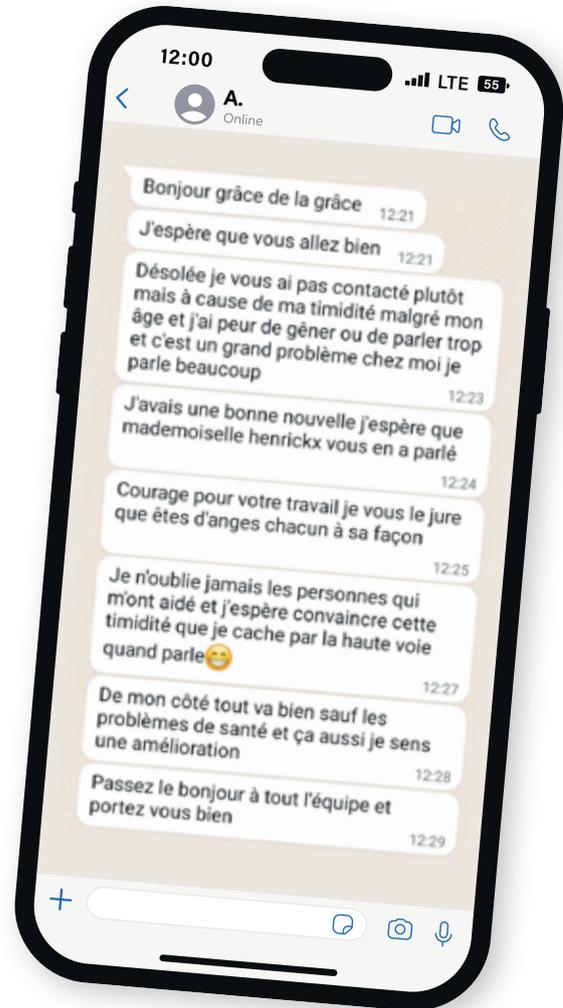
Enfin dans certains décomptes les coûts privatifs de chauffage et d'eau sont inclus, tandis que pour d'autres, le ménage locataire s'acquitte directement de ses coûts de chauffage auprès de son fournisseur de gaz et d'eau. Ceci nous donne néanmoins un ordre de grandeur du poids des charges locatives.



6.5

Fluctuation du parc pendant l'année

32 nouveaux logements sont entrés en gestion en 2023, tandis que 8 biens sont sortis du parc.



6.6

Biens entrants


**Avenue Georges Eekhoud
à Schaerbeek**

1 appt 1 chambre
+ 1 appt 2 chambres

Confiance réitérée de la part d'un couple de propriétaires pensionnés. Nous gérons déjà un appartement dans l'immeuble, voilà que nous gérons tout l'immeuble.


**Rue Baron Guillaume
Van Hamme à Uccle**

4 studios + 5 appt 2 chambres + 1
app 3 chambres + 1 local commu-
nautaire + 1 potager

Deuxième collaboration avec Habitat et Humanisme. Quelle joie d'être associé à des projets d'une telle qualité. La barre est mise haut : accompagnement collectif, accompagnement individuel, local communautaire, projet de potager partagé en toiture, L'immeuble est en construction. Les heureux élus devraient y emménager dans le courant du 1er trimestre 2024. Merci aussi aux propriétaires acquéreurs, qui nous permettent de mener des projets à valeur sociale ajoutée.


**Rue de la Senne
à Bruxelles**

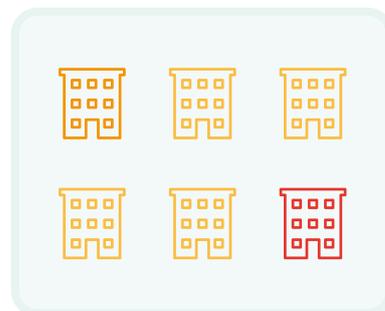
5 studios
+ 4 appt 1 chambre

Super rencontre que ce jeune propriétaire souvent à étranger. Prise en gestion globale de l'immeuble avec maintien des locataires qui y résidaient et diminution de leur loyer à tous. La collaboration est envisagée sur un long terme avec programmation de travaux au fur et à mesure des changements d'occupants.


**Rue Vandermeersch
à Schaerbeek**

Maison 4 chambres

Voilà le bijou de l'année 2023 ! C'est une magnifique maison unifamiliale grande et lumineuse, rénovée avec goût, avec jardin, habitée jusqu'au dernier instant par les propriétaires qui vient d'être confiée à Comme Chez Toi. Merci à la famille propriétaire pour leur confiance et pour la joie et le soulagement que la maison procure à la famille qui y réside depuis peu.


**Rue Steyls
à Laeken**

1 appt 2 chambres
+ 4 appt 1 chambre
+ 1 appt 4 chambres

Cinq années après nous avoir confié un premier immeuble en gestion, confiance confirmée de la part de ce propriétaire qui nous confie un deuxième immeuble en gestion. L'immeuble a fait l'objet d'une rénovation dans le cadre d'un contrat de quartier et sera attribué aux candidats locataires de Comme Chez Toi au fur et à mesure de l'avancement des travaux de rénovation.

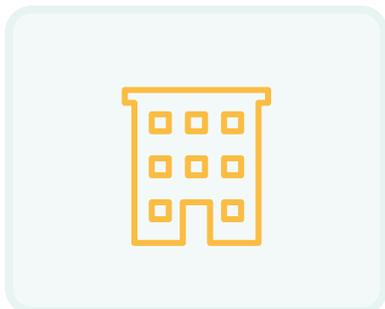

**Rue Wimpelberg
à Neder-Over-Hembeek**

Maison 3 chambres

Et deux ! Voilà notre deuxième maison unifamiliale de l'année. Jolie maison soignée et aimée de ses propriétaires. Elle sera l'occasion de muter une famille en situation de surpopulation dans un de nos autres logements.

6.7

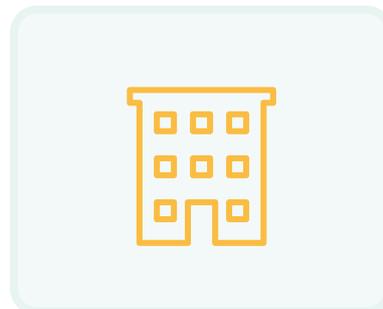
Biens sortants


**Rue Charles Degroux
à Etterbeek**
Appt 1 chambre

Fin de collaboration avec une personne multi-proprétaire. Les baux sont résiliés au fur et à mesure des sorties locatives et du relogement des occupants.


**Rue des Champs Elysées
à Ixelles**
Studio

Fin de location de la volonté du propriétaire. A l'échéance du bail, l'appel d'un loyer supérieur a eu raison de cette petite location sociale.


**Rue Rubens
à Schaerbeek**
Appt 1 chambre

Ce chouette petit appartement schaerbeekois a été mis en vente par la propriétaire. Fin de gestion pour Comme Chez Toi et mutation réussie pour la locataire qui a pu intégrer un logement plus grand suite à la naissance de son enfant.


**Rue Timon
à Laeken**
Maison 3 chambres

Retour de l'étranger de la famille propriétaire. Ceux-ci réintègrent leur maison. Les locataires ont pu trouver une solution de relogement dans le marché locatif privé.


**Avenue des Gloires Nationales
à Ganshoren**
**1 studio
+ 2 appt 1 chambre
+ 1 appt 2 chambres**

Comme Chez Toi a souhaité quitter cet immeuble. Il nécessitait des travaux importants de la part du propriétaire qui ne souhaitait manifestement pas les réaliser dans un délai suffisamment raisonnable à nos yeux.







LOCATAIRES



7.1

Nombre et profil des locataires

Quand les candidats locataires sont enfin, après des années d'attente, appelés pour visiter un logement, ils doivent faire preuve d'une grande flexibilité. Conformément à notre règlement d'attribution, ils ne recevront que deux offres. Les délais de déménagement sont souvent très courts.

Les locataires de Comme Chez Toi ont donc tous fait preuve de patience et de persévérance avant de se voir attribuer leur logement.

Ceux qui arrivent à la fin du processus se considèrent comme chanceux. Souvent le nouveau logement impacte positivement toute la famille.

Au 31 décembre 2023, le nombre total de personnes logées était de 536 dont 203 enfants.

7.2

Revenus des locataires

En 2023, la part de nos locataires dont les revenus dépassent le seuil d'admission du logement social était de 5,75 %.

La majorité de ces ménages avaient des revenus inférieurs au seuil de revenus du logement social à leur entrée en logement à Comme Chez Toi. Leur situation s'est simplement améliorée au fil du temps.

Certains d'entre eux vivaient déjà dans le logement loué avant que Comme Chez Toi ne le prenne en gestion.

Enfin nous avons le cas très particulier d'un jeune footballeur prometteur, qui bien que mineur et à charge de ses parents, dispose déjà de revenus très importants.



7.3

Accompagnement social et éducation au logement

Comme Chez Toi a toujours été engagé aux côtés des ménages locataires. Convaincu de l'importance de la qualité des relations locatives, Comme Chez Toi dédie une partie importante de ses ressources pour l'accompagnement social des familles.

Cet accompagnement social profite à tous. En premier lieu, aux locataires bien sûr. Mais au-delà des familles bénéficiaires de l'accompagnement social réalisé, les retombées posi-

tives de ce travail rejaillissent sur Comme Chez Toi. Par cet accompagnement, Comme Chez Toi a la chance d'être dans une relation de collaboration et non de clivage ou d'opposition avec les familles logées. Notre objectif est commun : le meilleur logement possible.

Et les propriétaires me direz-vous ? Une famille qui se sent bien chez elle, occupera le bien loué avec soin. C'est également la meilleure garantie possible.

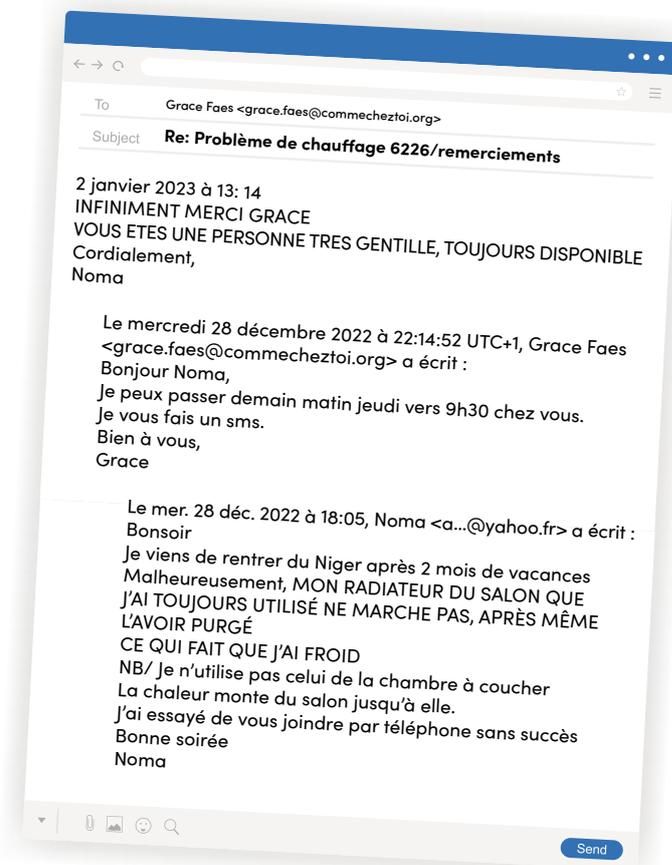
Concrètement comment Comme Chez Toi procède-t-il ?

Les nouveaux locataires signent un bail d'un an. Durant la première année Comme Chez Toi accompagne la famille sur plusieurs axes : demande de prêt garantie locative auprès du 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, installation dans le logement, aide au bon usage des lieux, visite à domicile... Lorsque tout se passe bien, à défaut de résiliation le contrat de location se transforme en un bail de 9 ans.

Durant la première année de location, au minimum une visite à domicile est réalisée. 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 toute autre aide ponctuelle ou problématique spécifique rencontrée.

Pour rappel en 2022, nous avons fait la vérification exhaustive de la bonne application du tarif social chez l'ensemble des locataires de Comme Chez Toi.



7.4

Forfait fédéral d'électricité et de gaz !

L'intervention la plus importante faite au bénéfice des locataires de Comme Chez Toi a été l'introduction de toutes les demandes de forfait fédéral pour aider les ménages à faire face à l'augmentation des prix de l'énergie.

Au sein du parc de Comme Chez Toi, 40 ménages sont chauffés via une chaudière collective gérée par la copropriété de leur immeuble. Ces ménages sont donc de facto exclus du tarif social de l'énergie puisqu'ils ne disposent pas d'un contrat de fourniture pour une chaudière individuelle. Ils étaient dès lors éligibles à l'aide temporaire mise en place par le gouvernement fédéral.

Cette aide consistait en une intervention financière de 270 Eur pour l'année 2022 et de 405 Eur pour l'année 2023 pour le gaz, et ce pour autant que la copropriété en question ne dispose pas d'un contrat fixe pour la fourniture de gaz.

Face au déficit d'information et aux difficultés administratives du public concerné, Comme Chez Toi a pris les devants et a introduit toutes les demandes d'aide pour et avec les familles éligibles.

Le travail a payé. L'Etat a versé la somme totale de 18.225 Eur sur le compte de Comme Chez Toi.

Au fur et à mesure de l'établissement des décomptes de charges, ces montants viennent en diminution des consommations des ménages.

Cette action a permis aux ménages locataires de bénéficier d'un avantage qui leur revenait de plein droit et par la même occasion, cette politique a évité à Comme Chez Toi de faire face à une augmentation anormale de décomptes de charges impayés et donc de créances locatives.

Preuve que l'accompagnement social est de l'ordre du win-win !



7.5

Lutte contre la fracture numérique

A l'initiative de l'AIS Logement pour tous et grâce au soutien financier de la Fondation Roi Baudouin, Comme Chez Toi a pu proposer à l'ensemble de ses locataires une initiation à l'outil informatique.

Il s'agissait de quatre sessions de deux heures de cours d'informatique données par l'asbl Solidarités Savoirs.

Le 1^{er} jour les participants sont familiarisés avec l'usage de la souris, du clavier et de la barre de défilement grâce à une série de petits jeux informatiques. Ces outils ludiques ont été regroupés dans un groupe facebook « Informatique en folie » et restent donc accessibles à tous en dehors des formations.



Le 2^e jour permet d'appréhender les premières recherches sur internet. Comment être le plus pertinent possible, quels sont les bons mots clefs ? Quels sont les différents types de sites internet ?

Le 3^e jour les participants découvrent l'équivalent de la suite Office en version libre (Open Office et Libre Office) et plus particulièrement le traitement de texte. Initiations aux différentes polices, sélection et modification de texte, alignement, tabulations, fonctionnalités de base, sauvegarde du document...



Le dernier jour aborde les mails et les pièces jointes tandis que les plus rapides sont initiés aux administrations en ligne telles que MyMinfin, Itsme, Irisbox...

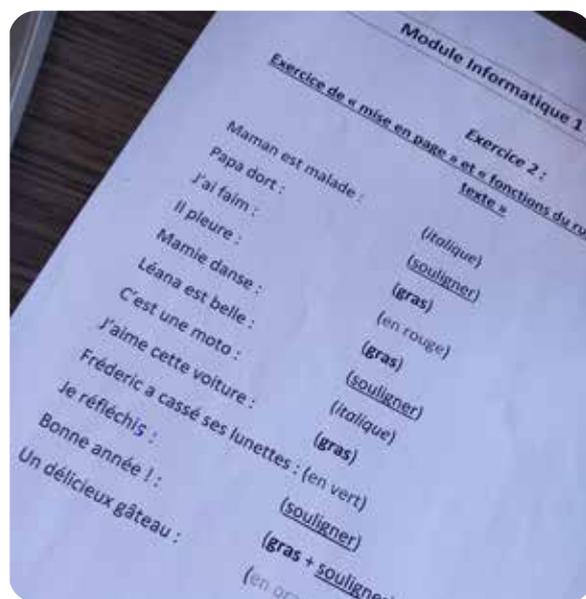
Au terme de la formation tous les participants se sont vus proposer l'acquisition d'un ordinateur pour le prix de 60 €. Comme Chez Toi, après avoir vérifié la fonctionnalité des PC les a livrés et installés chez chacun des participants en veillant à ce que les fonctionnalités de base vues en formation soient opérationnels (internet, Libre Office...).

Le prix total de chaque PC étant en réalité de 120 €, Comme Chez Toi a pris en charge la moitié du prix d'achat afin de soulager le budget des familles.

La participation requérait de savoir lire et écrire. Les personnes qui ne disposaient pas du niveau scolaire suffisant et qui ne pouvaient dès lors pas suivre les formations ont quand même eu la possibilité d'acquérir un ordinateur au prix symbolique de 60 €, tandis que les personnes déjà familiarisées avec l'outil informatique se sont vues proposer des formations plus poussées.

Au total, 6 semaines de cours ont été données à 21 participants pour 15 ordinateurs livrés et installés !

Merci encore
à Logement pour Tous,
à la Fondation Roi Baudouin
et à Solidarités Savoirs
pour sa redoutable efficacité !



7.6

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.

7.7

Procédures judiciaires pendant l'année

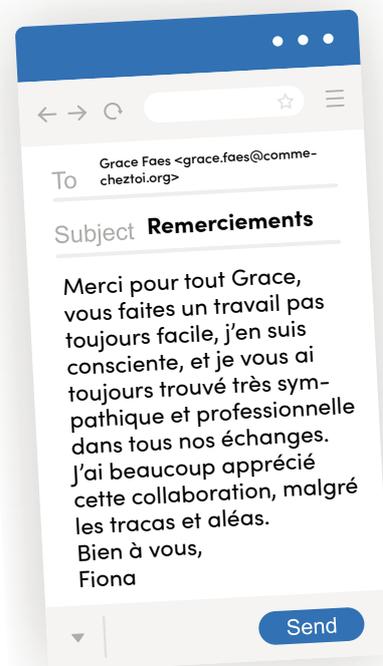
Conciliations

En 2023 Comme Chez Toi a introduit 4 demandes en conciliation. Deux dossiers portaient sur des arriérés locatifs qui sont maintenant en cours de résorption.

Deux autres dossiers, plus compliqués, concernent une triste situation de mésentente entre deux familles locataires au sein d'un même immeuble. La guerre des bruits et des heures bat son plein. Tous nos efforts d'entente et de bonne intelligence sont réduits à néant. Le juge de Paix est notre seul recours. L'affaire suit son cours, une prochaine audience est prévue en avril 2024.

Requêtes

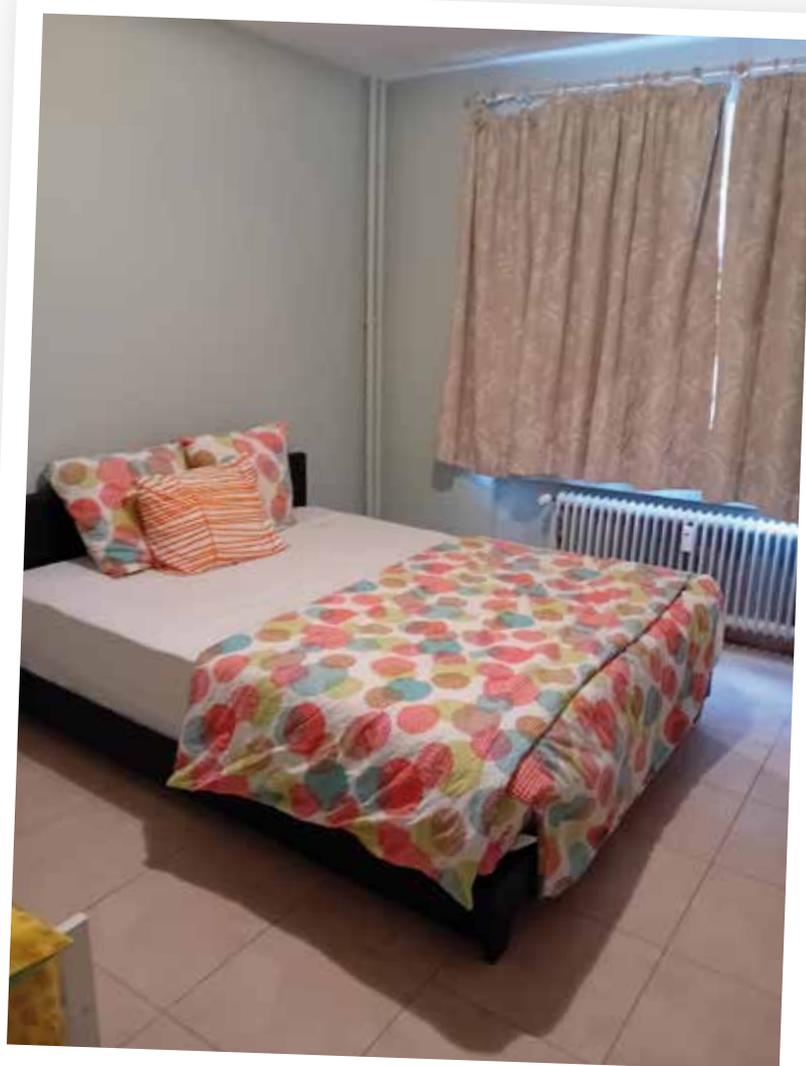
Cinq requêtes ont été déposées cette année. Comme Chez Toi a l'habitude de plaider elle-même en justice. Deux dossiers plus compliqués ont néanmoins été confiés à un bureau d'avocat. Une seule de ces requêtes a mené à la fin du bail avec l'occupant. Dans tous les autres cas une solution a pu être dégagée.







MUTATIONS





Mettre en exergue l'importance des mutations dans le travail de Comme Chez Toi est indispensable.

Les familles se forment et se défont, les enfants naissent et grandissent, alors que les bâtiments sont figés.

Comme Chez Toi tente d'anticiper au mieux ces évolutions et opte toujours, en début de location, pour l'attribution la moins dense possible. 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 permettent, de même qu'un parent célibataire ne dormira pas dans le salon en lieu et place de la 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.

Dans l'absolu, Comme Chez Toi aimerait pouvoir satisfaire toutes les demandes de mutation qui sont 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 subsides. Ce manque à gagner est contraire à l'esprit de la mutation qui poursuit le but social bien légitime d'octroyer à la famille un logement adapté (sans oublier l'objectif de bon usage du logement loué qui échappe également aux méfaits 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 ce besoin social en compte puisque l'Agence Immobilière Sociale qui s'y attaque perd une partie de ses subsides tout en doublant 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...

	2020	2021	2022	2023
 Nbre de mutations réalisées	23	16	6	10
 Nbre total entrées et sorties	77	74	97	80
 % de mutation sur entrées et sorties	29 %	22 %	6 %	12 %



9

PROPRIÉTAIRES



9.1

Services aux propriétaires

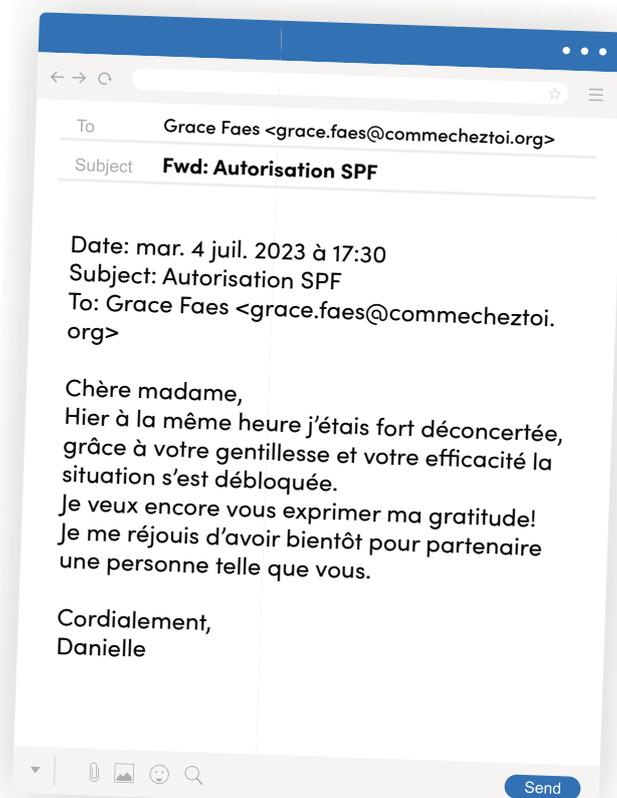
La location par une Agence Immobilière Sociale a de nombreux avantages pour les propriétaires. Le paiement du loyer est assuré durant toute la durée du contrat, y compris en cas de vide locatif ou d'impayé de la part de l'occupant. L'ensemble des obligations locatives sont garanties jusqu'à l'état des lieux de sortie. Divers avantages fiscaux ont été mis en place : exonération du pré-compte 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 ; régime de primes rénovation majorées.

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 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 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 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	Nb de propriétaires	Nb de logts confiés	Nb de logts/ propriétaire
Personne physique	111	217	1,9
Personne morale	11	36	3,3
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
	124	261	2,1

9.3

Type de contrats signés

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

Depuis sa création, 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 261 logements dédiés à notre mission d'Agence Immobilière Sociale, Comme Chez Toi gère également 26 biens tels que garage, local collectif, bureaux, salle de réunion ou chambres individuelles.

TYPE DE CONTRATS	NBRE
 Logements AIS	261
 Garages	6
 Salles de réunion / bureaux	3
 Local collectif	1
 Logements hors AIS	16
Total biens en gestion	287



9.4

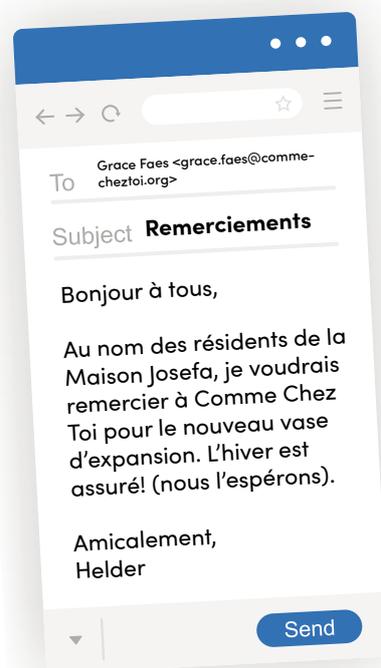
Activité de prospection

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 indispensables, ou encore des pièces de vie trop petites ou trop peu éclairées pour être valorisées sont autant de déceptions potentielles dans le chef de la propriété.

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. A 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 : les référents logements et la gestionnaire technique sont au taquet pour assurer une réponse la plus rapide possible.

10.1

Incidents

En 2023, on relève 566 incidents techniques 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/remise 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).

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.

Les interventions les plus importantes de l'année 2023 se présentent comme suit :

- ▶ 4 logements ont eu de nouveaux châssis
- ▶ 1 façade arrière d'un immeuble à appartements a été isolée
- ▶ 2 nouvelles chaudières ont été placées
- ▶ 1 nouvelle toiture d'une maison unifamiliale
- ▶ 1 installation électrique renouvelée



10.2

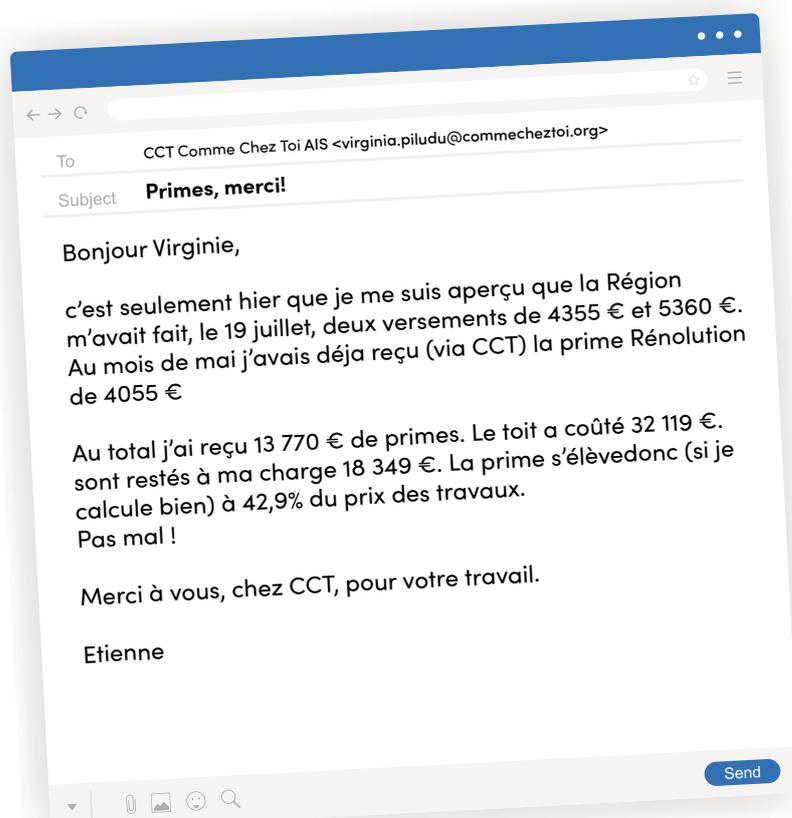
Primes – Renolution

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

46 demandes de primes Renolution ont été acceptées en 2023 au bénéfice de nos propriétaires.

L'usage de la nouvelle plateforme Renolution ne se passe pas sans difficulté. Certaines primes étaient inaccessibles aux Agences Immobilières Sociales sur la plateforme informatique. Par ailleurs selon que votre demande est traitée par un gestionnaire ou par un autre, les exigences administratives diffèrent.

Les Agences Immobilières Sociales se sont arraché les cheveux sur ces dossiers. La Fédération des AIS et les administrations concernées sont en cours de dialogue afin de résoudre les difficultés administratives et informatiques.



10.3

Etat des lieux

Comme Chez Toi mandate des experts extérieurs pour tous les états des lieux d'entrée.

La sécurité juridique est assurée puisque les procès-verbaux d'entrée 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.

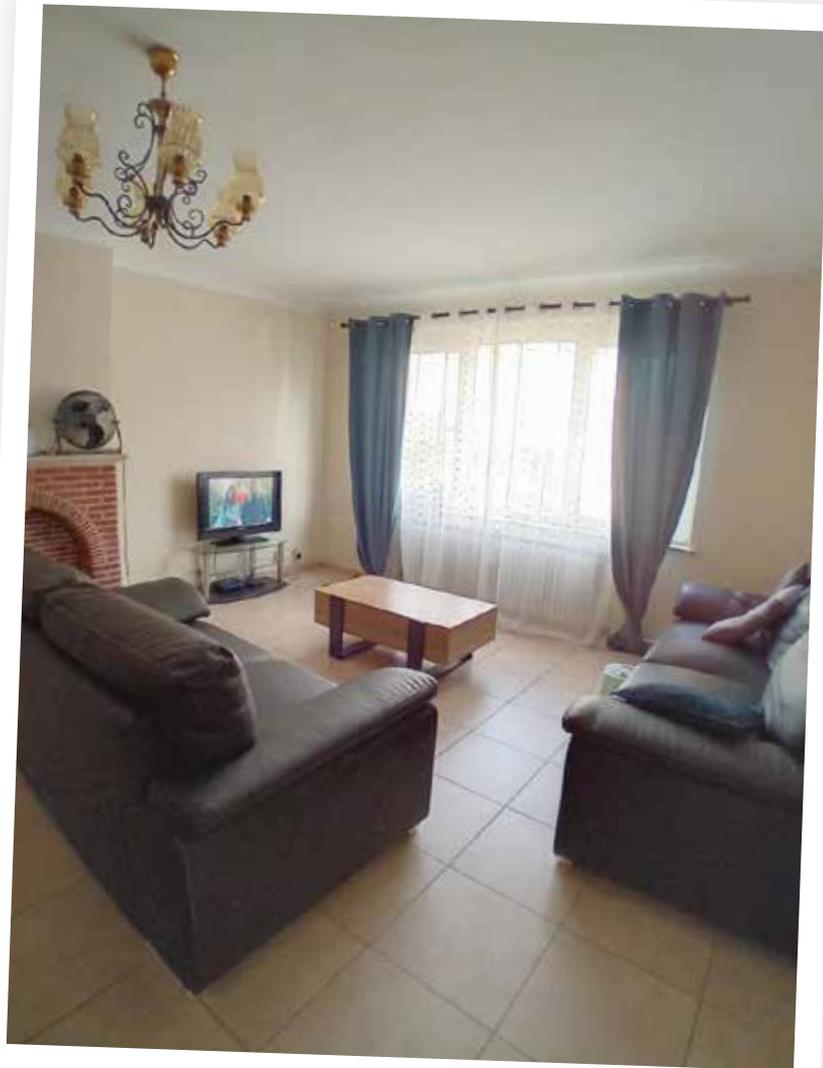
Les états des lieux de sortie sont généralement établis par Comme Chez Toi. A la sortie du locataire, nous essayons de faire l'économie des frais d'expert, la quasi-totalité des sorties locatives étant réalisées à l'amiable.







VIDE LOCATIF



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

Comme Chez Toi affiche un vide locatif dérisoire pour l'année 2023.

C'est étonnant, mais Comme Chez Toi rencontre des difficultés d'attribution. Les refus de logements sont nombreux. Par ailleurs, le nombre d'entrées et sorties locatives réalisées sur une année influe bien entendu les risques de vide locatif. Chaque déménagement est une source éventuelle de vide locatif.

	2021	2022	2023
VIDE LOCATIF / LOYERS + CHARGES	1,13%	0,20%	0,15%
VIDE LOCATIF / SUSBDIES (max 7%)	2,66%	0,45%	0,31%
MONTANT DU VIDE LOCATIF	16.145,63 €	2.986,81 €	2.448,51 €
NBRE ENTREE / SORTIE	74	97	80
VIDE LOCATIF/ENTREES/SORTIES	218,18 €	30,79 €	30,61 €







12

CRÉANCES LOCATIVES



Nous avons maintenant un recul suffisant pour affirmer que Comme Chez Toi a réussi à maîtriser ses créances locatives, y compris dans le contexte de flambée des prix de l'énergie et d'inflation galopante.

Le total des créances locatives est inférieur à 2% des loyers et charges.

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, 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, 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

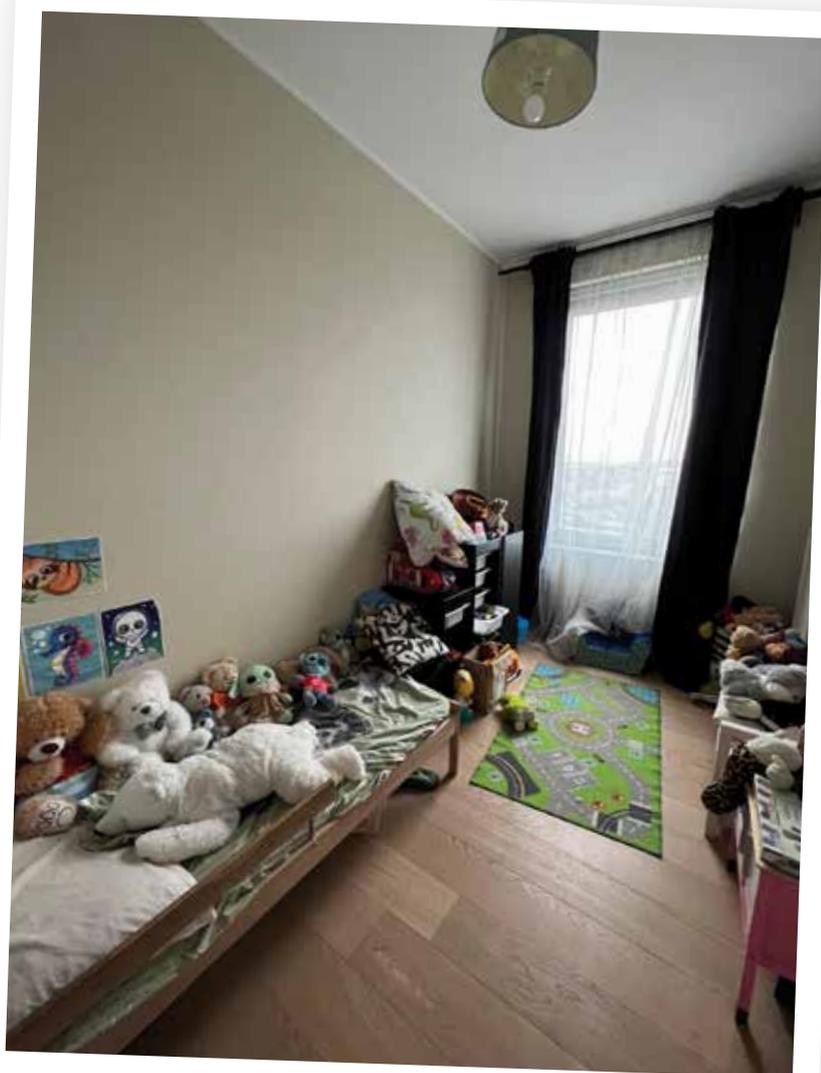
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL CREANCES LOCATIVES	3,45%	2,51%	1,64%	2,45%	1,77%
Créances non douteuses / loyers + charges	2,12%	1,53%	0,77%	1,13%	1,20%
Créances douteuses / loyers + charges	1,07%	0,71%	0,63%	0,83%	0,34%
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,25%	0,28%	0,24%	0,49%	0,23%
Total créances douteuses et irrécupérables	1,32%	0,98%	0,87%	1,32%	0,57
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	0,46%	0,52%	0,51%	1,11%	0,46
Moyenne des créances locatives / logement	164,54 €	143,91	93,81 €	154,50 €	113,03

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



13

DEMANDES DE LOGEMENT



13.1

Candidatures

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

En 2023 Comme Chez Toi a effectué 176 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 27 demandes de logement ont été radiées en 2023, soit pour refus répétés 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 1.551 demandes de logement actives.



13.2

Inscriptions

Comme Chez Toi a suspendu les inscriptions sur 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 1^{er} 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...

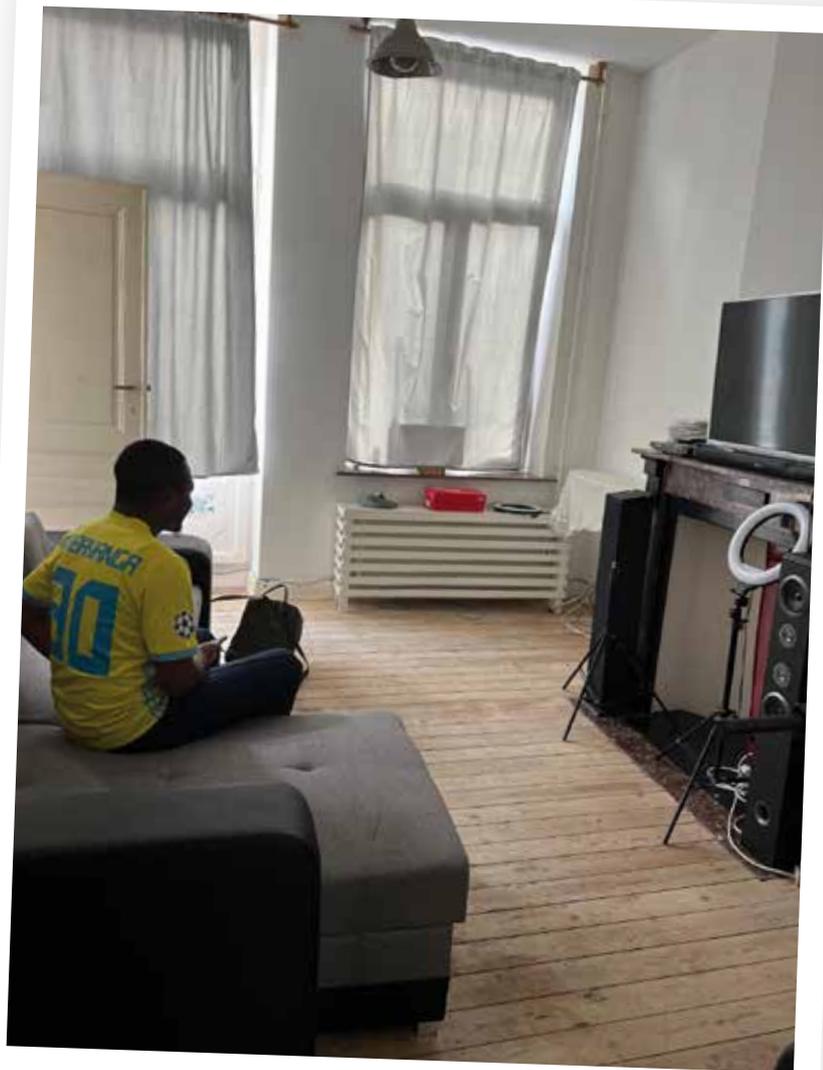
Certaines attributions de logements sont réservées à nos partenaires. Il s'agit de permettre l'accès au logement de publics particulièrement fragilisés (victime de la traite des êtres humains, sans-abri, migrants, ...).





14

PROJET PARTICULIER



Habitat et Humanisme

Pour rappel, Habitat et Humanisme a construit un immeuble neuf et passif, rue Jolly à Schaerbeek. Les familles sont entrées en logement en avril 2022. L'immeuble compte neuf logements, une salle communautaire et un jardin partagé.

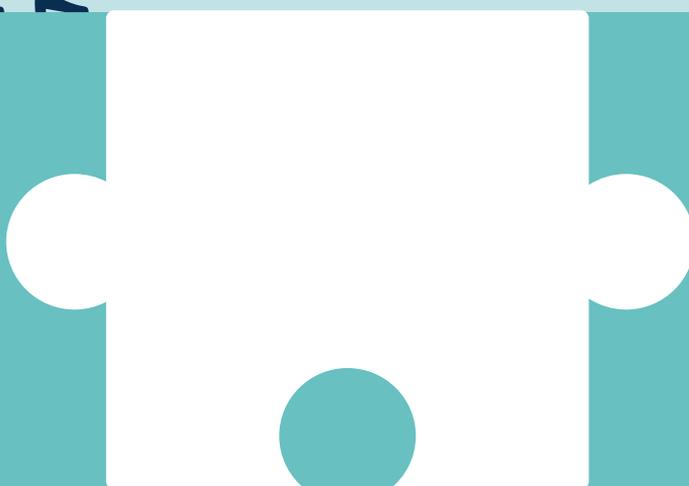
Participer à un projet d'Habitat et Humanisme est une chance unique, tant pour les habitants que pour l'Agence immobilière Sociale partenaire. Habitat et Humanisme apporte une énorme valeur ajoutée par l'accompagnement social collectif réalisé.

Les locataires ont eu la chance d'être accompagnés par Renovas pour tout ce qui concerne la maîtrise d'usage de ces nouveaux logements passifs. La dernière séance d'information collective a eu lieu au mois de juin 2023.

Comme Chez Toi se réjouit déjà de la prochaine collaboration avec Habitat et Humanisme qui se tiendra cette fois sur la Commune d'Uccle avec la construction et la prise en gestion d'une immeuble de dix logements, d'une salle communautaire et d'un potager collectif.







15

PARTENARIATS

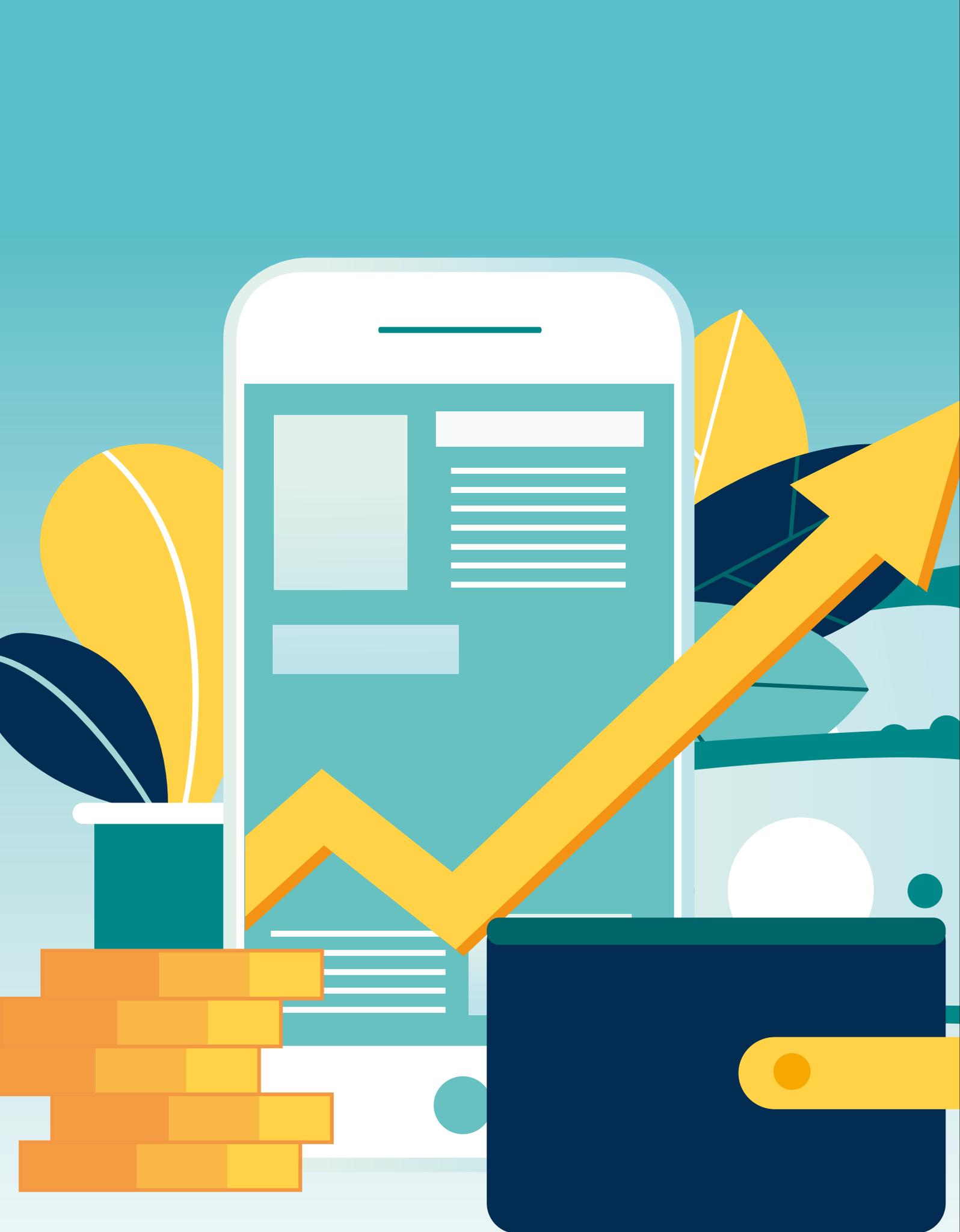


Comme Chez Toi a noué des partenariats avec diverses associations dédiées à des publics cibles définis. Il peut s'agir de problématiques aussi variées que les assuétudes, la traite des êtres humaines, LGBTQI+, de décrochage administratif, de santé mentale...



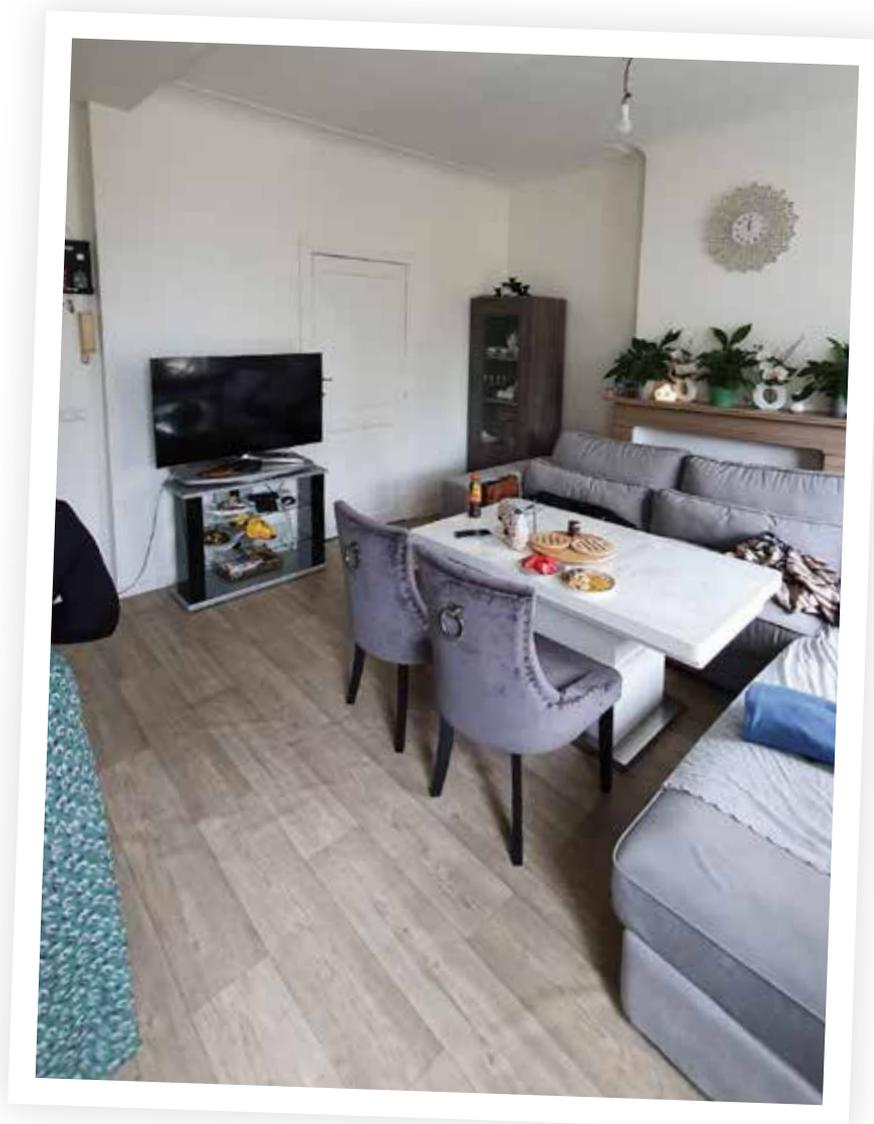
Au-delà des accompagnements de ces publics précis, Comme Chez Toi collabore et/ou est soutenu par





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 :

- ▶ Une aide financière de 10.000 Eur octroyée par la Commune de Schaerbeek
- ▶ 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.





CONCLUSION



Comme Chez Toi craint une stagnation prochaine de la croissance de son parc locatif. Cette tendance est généralisée dans le secteur. Les causes semblent converger vers la fragilisation de la propriété bruxelloise. Les propriétaires ont été insécurisés par le gel momentané des indexations des logements énergivores et sont inquiets face aux frais importants qui seront rapidement nécessaire en vue de l'amélioration énergétique de leurs biens.

Si la mesure était socialement justifiée et nécessaire, elle n'en rend pas moins difficile la mise en gestion des biens en AIS. Comme Chez Toi espère réussir à maintenir sa croissance en 2024 et 2025.

Aujourd'hui cependant rien ne nous permet de l'assurer.

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

En 2024 un nouvel arrêté qui réorganisera les Agences Immobilières Sociales devrait voir le jour. Le secteur l'attend avec impatience et curiosité.



Paradoxalement, ce ne sont pas les futurs changements législatifs qui nous inquiètent mais bien leur mise en œuvre concrète. Actuellement notre programme de gestion informatique, HMS, n'a pas encore intégré les nouvelles modalités d'indexation. Qu'en sera-t-il des modifications métiers qui arriveront inévitablement ? Comment le secteur va-t-il pouvoir attribuer ses logements, indexer ses loyers, générer ses demandes de subsides, définir ses publics cibles si l'outil informatique ne suit pas rapidement les besoins ?

Enfin, en interne il est déjà certain que l'équipe sera remodelée en 2024. Les valeurs de Comme Chez Toi seront toujours centrales, de sorte que la structure continuera de grandir et d'évoluer tout en défendant nos fondamentaux qui sont la bienveillance, l'écoute, la solidarité et le respect du public.



Rédaction :

Comme Chez Toi asbl - Grace FAES

Éditrice responsable :

Grace FAES

Graphisme :

polygraph.be

© Mai 2024

**COMME
CHEZ** *toi*

 Rue Vandermeersch 53
1030 Schaerbeek

 02 230 36 14

 info@commecheztoi.org

 commecheztoi.org