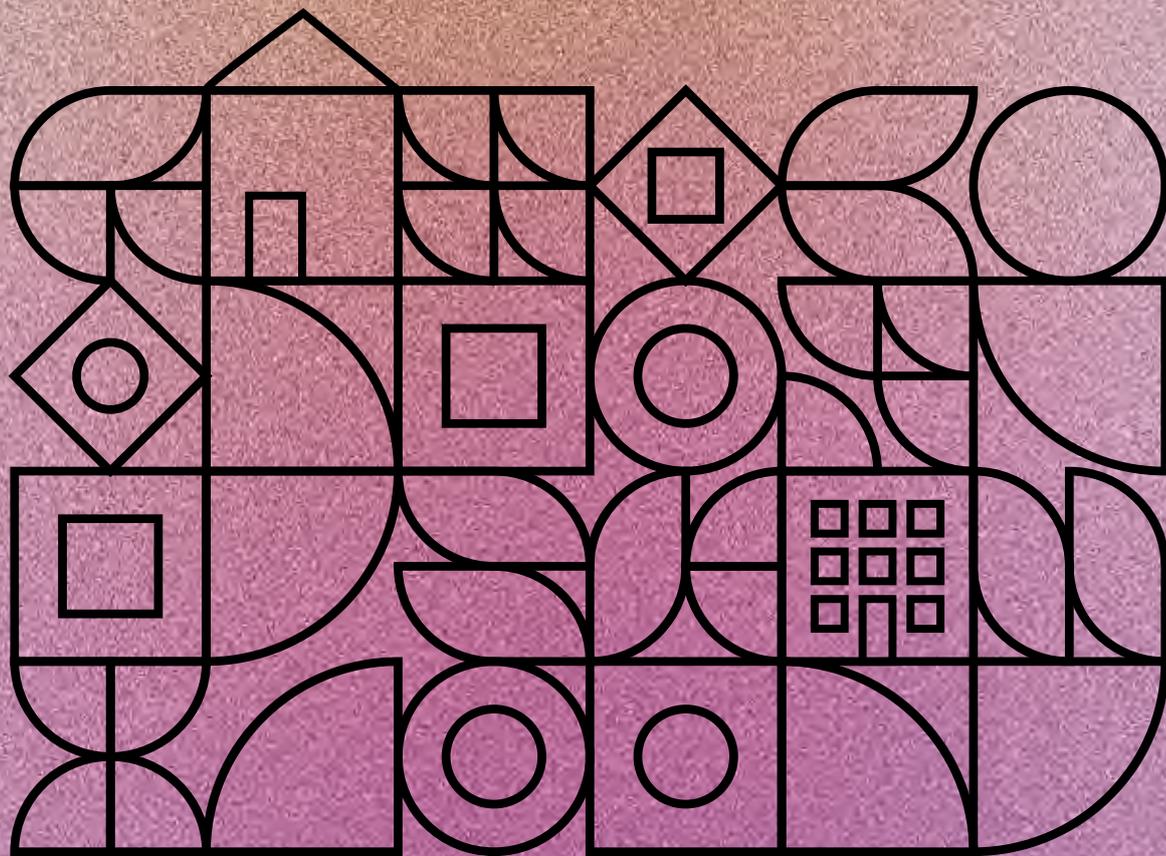


RAPPORT ANNUEL



2024

COMME  
CHEZ *toi*





Comme Chez Toi gère

# 258

logements

# 16

biens entrants



# 596

personnes logées

Comme Chez Toi a bénéficié de

# 8,22

ETP soit une moyenne de



# 0,96%

créances douteuses et irrécupérables



# 77

entrées et sorties locatives

# SOMMAIRE

<b>1. PRÉSENTATION DE L' AIS COMME CHEZ TOI</b>	<b>6</b>
<b>2. INTRODUCTION</b>	<b>10</b>
Du côté législatif	12
Croissance ?	14
Et Comme Chez Toi ?	14
<b>3. LIGNE DU TEMPS 2024</b>	<b>16</b>
<b>4. PERLES DE L'ANNÉE</b>	<b>20</b>
<b>5. RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>24</b>
<b>6. PARC LOCATIF</b>	<b>28</b>
Évolution du parc locatif	30
Nombre de propriétés propres et emphytéoses	30
Répartition géographique	31
Typologie des logements et moyenne des loyers	32
Biens entrants	34
Biens sortants	38
<b>7. LOCATAIRES</b>	<b>40</b>
Nombre et profil des locataires	42
Revenus des locataires	42
Accompagnement social et éducation au logement	43
Constitution de la garantie locative	44
Procédures judiciaires pendant l'année	45
<b>8. MUTATIONS</b>	<b>46</b>
<b>9. PROPRIÉTAIRES</b>	<b>50</b>
Services aux propriétaires	52
Profil des propriétaires	53
Type de contrats signés	53
Activité de prospection	54
Procédures de contentieux avec les propriétaires	54

<b>10. GESTION TECHNIQUE</b>	<b>56</b>
Incidents techniques	58
Primes - Révolution	60
État des lieux	61
<b>11. VIDE LOCATIF</b>	<b>62</b>
<b>12. CRÉANCES LOCATIVES</b>	<b>66</b>
Prévention et suivi des impayés	68
Modalités de décision face aux créances	70
Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables	70
<b>13. DEMANDES DE LOGEMENT</b>	<b>72</b>
Candidatures	74
Inscriptions	74
Attribution des logements	77
<b>14. PROJETS PARTICULIERS</b>	<b>78</b>
Le projet Van Hamme	80
Le projet Odon	81
<b>15. PARTENARIATS</b>	<b>82</b>
<b>16. COMPTABILITÉ</b>	<b>86</b>
Analyse des comptes et bilan	88
Gestion de la comptabilité	88
Sources de financement	89
<b>17. CONCLUSION</b>	<b>90</b>

# PRÉSENTATION DE L'AIS COMME CHEZ TOI



01



# Agence Immobilière, oui mais... Sociale !

Comme Chez Toi est agréée comme Agence Immobilière Sociale depuis 20 ans et gère 258 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 et l'accompagnement social mené avec les familles locataires.

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 n'est que la concrétisation pratique de nos valeurs.

Au-delà de sa propre évolution, Comme Chez Toi a toujours été investi dans la défense du secteur. Avec d'autres AIS, nous sommes actifs au sein de la Fédération des AIS pour porter les préoccupations quotidiennes des AIS.

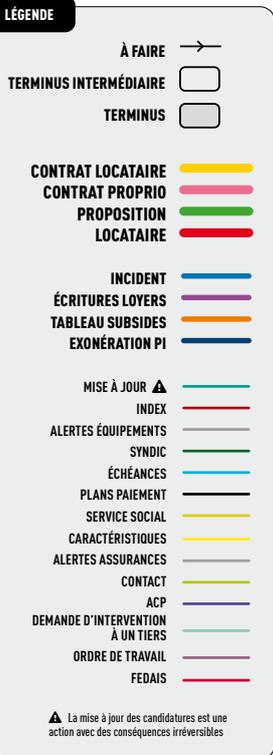
Enfin, avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, la Fédération des AIS a développé un outil informatique commun à toutes les AIS appelé HMS pour Housing Management Service. L'outil a été développé par Paradigm. Son usage est obligatoire. Comme Chez Toi est particulièrement active dans l'implémentation et le développement de cet outil sectoriel dont voici le plan ci-contre pour ceux que cela amuse...



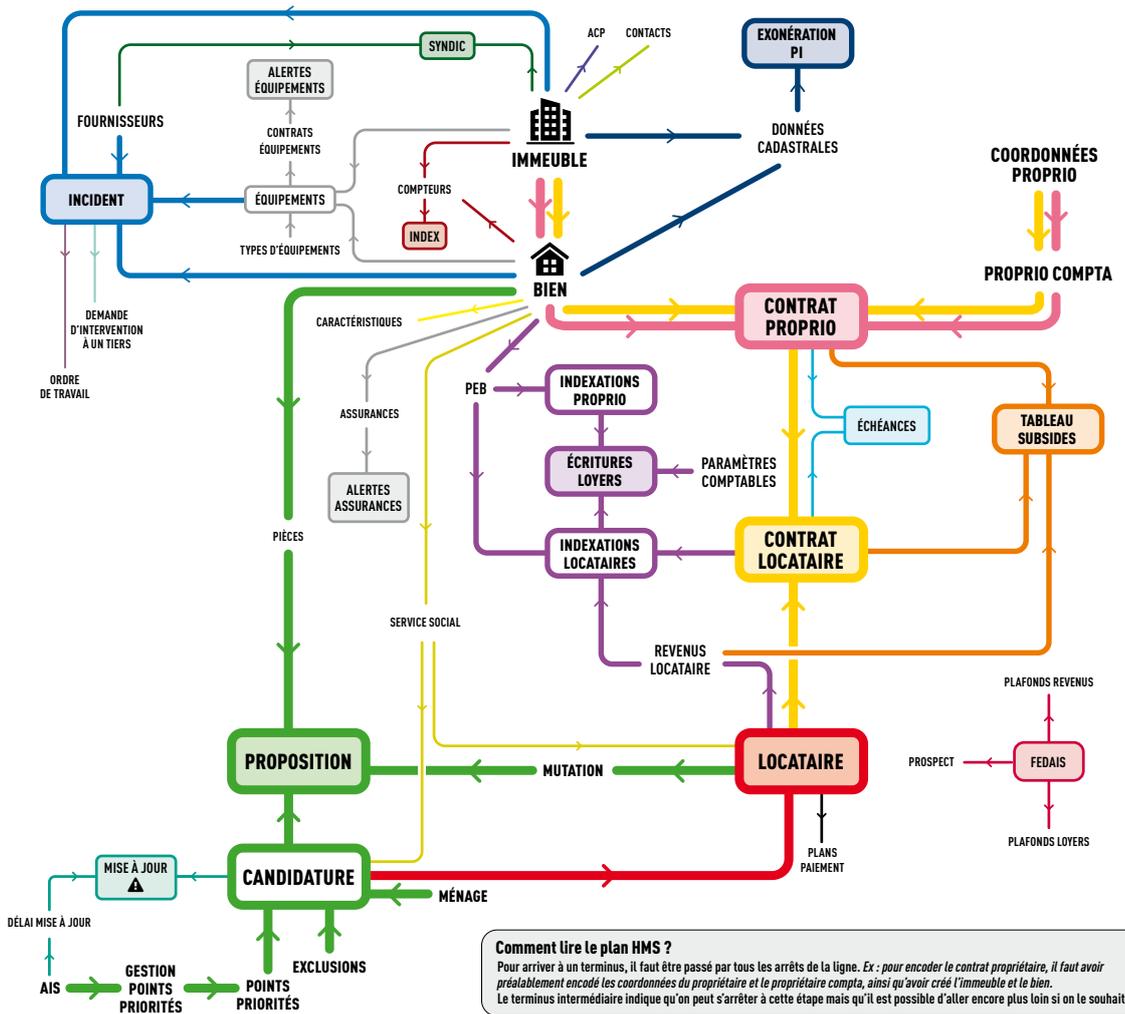
**20**  
ans d'existence

**258**  
logements en gestion

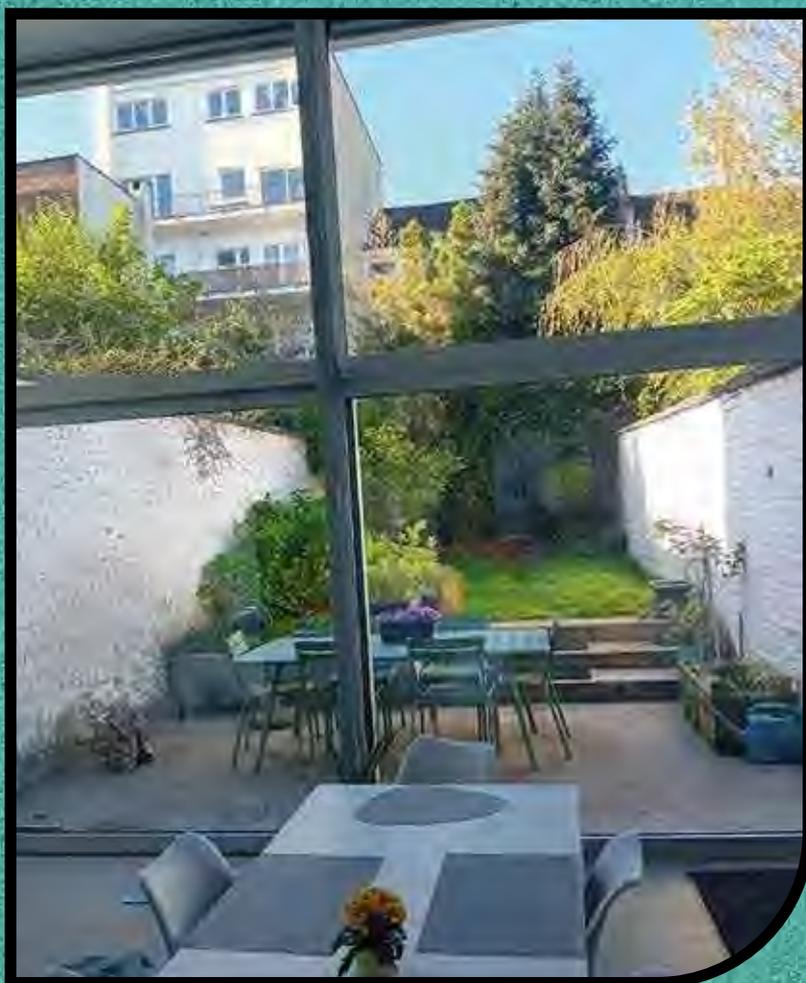
# Plan HMS



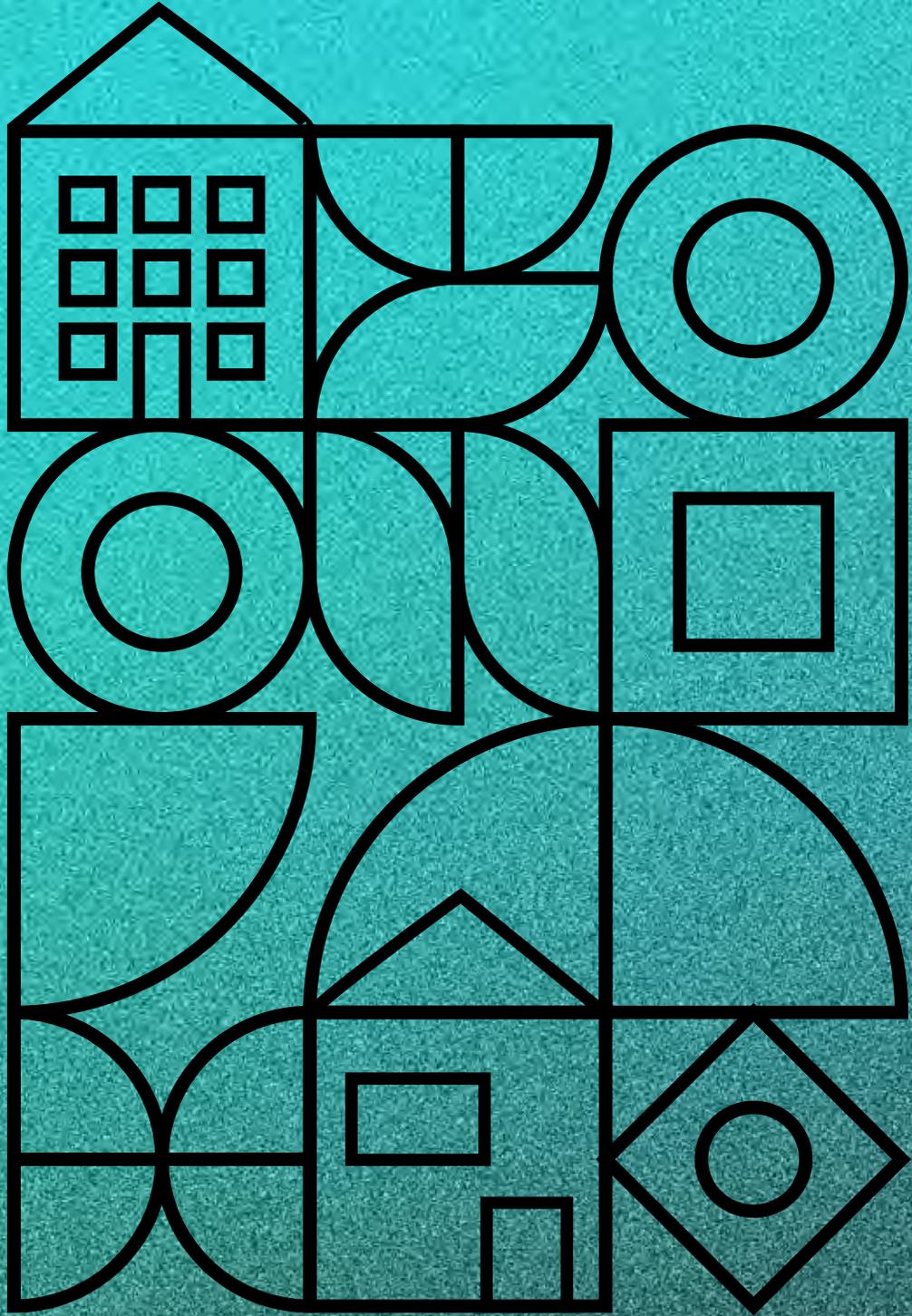
**HELP-DESK**  
hms@fedais.be



# INTRODUCTION



02



## Du côté législatif

---

### Les publics cibles

---

Au printemps 2022, Comme Chez Toi avait plaidé au Parlement régional bruxellois, en Commission logement, pour que le cadre légal des Agences Immobilières Sociales définisse clairement les publics cibles particuliers de nos structures.

Et de fait, à part les personnes sans-abris ou celles souffrant de handicap, aucun public particulier n'était défini. Or certains publics nécessitent des budgets supplémentaires afin de faire face aux risques locatifs ou de mettre en place l'accompagnement social intensif nécessaire.

Face au relogement des publics les plus précaires, hors sans-abris ou personnes souffrant de handicap, le seul outil à disposition des AIS était le logement de transit, seul à être valorisé financièrement.

Par ailleurs, à défaut de cadre, les pouvoirs publics interpellaient régulièrement le secteur pour qu'il apporte son soutien au relogement d'une urgence sociale et puis d'une autre (femmes victimes de violences conjugales, réfugiés ukrainiens...). Le caractère désordonné, soudain et non concerté de ces appels à l'aide ne permettaient pas une prise en charge organisée et efficace des problématiques soulevées.

Un nouvel arrêté organisant les AIS a été pris cette année 2024.

En plus de l'ensemble des ménages qui sont dans les conditions d'accès au logement social, ce nouvel arrêté a le mérite d'identifier et d'enrichir les publics cibles particuliers des Agences Immobilières Sociales. De sorte qu'en plus des sans-abris et des personnes souffrant de handicap, les Agences Immobilières Sociales sont dorénavant soutenues de manière renforcée pour loger les ménages présentant des difficultés telles que la santé mentale, les violences familiales, les assuétudes, les ex-détenus, la traite des êtres humains ainsi que les mineurs non accompagnés ou mis en autonomie.

Disposer d'une politique sociale claire et définie participe de la stabilité du secteur mais aussi de l'émancipation des bénéficiaires.





L'arrêté de 2024 ne met plus en exergue le logement de transit, celui-ci reste un moyen d'action pertinent à l'usage des AIS, mais n'est plus le déclencheur de moyens financiers supplémentaires. En prenant comme référence la situation effective du locataire à son entrée en logement et non pas le type de convention qui le lie à l'AIS, le législateur régional a élargi les perspectives des publics cibles qui pourront, si les circonstances le permettent, disposer d'un contrat de bail plutôt que d'une convention de transit.

## Les logements

Une autre réalité prise en compte par l'arrêté de 2024 est la typologie des logements gérés par les AIS.

Le secteur qui menait déjà depuis longtemps des projets de logement collectif ne peut que se réjouir de sa consécration dans la grille des logements gérés par les AIS.

De même, la fixation de loyers définis pour les appartements et maisons de 6 chambres ou de 7 chambres et plus, élargi notre spectre puisqu'avant la législation s'arrêtait au 5 chambres et plus.



## L'inflation

La forte inflation de 2021-2022 a montré la nécessité de protéger le secteur de ces soubresauts économiques. L'arrêté a donc veillé à une plus grande agilité financière du dispositif AIS en disposant que les plafonds de loyers du cadre légal soient indexés mensuellement et non plus annuellement.

C'était nécessaire à la sécurité du mécanisme des interventions dans les loyers locataires. Le loyer perçu payé au propriétaire est supérieur à celui payé par le locataire. L'AIS prend en charge la différence. Sans entrer dans explications techniques, l'inflation inhabituelle a fait grimper la charge financière des interventions dans les loyers qui pèse sur les AIS.

L'indexation mensuelle du dispositif - pas des loyers - s'imposait. C'est chose faite.

## Croissance ?



2024 est la première année depuis la création de Comme Chez Toi où nous sommes confrontés à une diminution du nombre de logements gérés. Le rapport annuel de l'année passée alertait déjà sur le risque. Le secteur tout entier ressent ce ralentissement.

Les raisons sont conjoncturelles et très simples.

Les obligations de rénovation énergétiques qui s'annoncent à moyen terme mettent le marché immobilier sous pression et fragilisent les propriétaires les moins nantis.

Les primes Renolution ont tout bonnement disparu du paysage ! Comment dans ces conditions les AIS pourront-elles continuer leur travail de mise aux normes du bâti bruxellois existant ? Les coûts de rénovation explosent. La petite propriété ne saura pas faire face à ces enjeux. A défaut d'une remise en route rapide des primes Renolution et de leur adaptation pour rencontrer les besoins des propriétaires les plus fragiles et/ou les plus sociaux, la propriété bruxelloise risque de se transformer radicalement. Les logements, au lieu d'être rénovés et loués socialement, seront vendus au plus offrant.

Cette mutation de la propriété bruxelloise n'est pas un risque lointain, elle est déjà en cours. Sur les dix-neuf biens qui sont sortis de la gestion de Comme Chez Toi en 2024... quatorze l'ont été pour cause de vente !



## 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 2024 le prouve ; Comme Chez Toi continue de renforcer sa santé financière en ces temps troublés.

Au-delà des chiffres, Comme Chez Toi a agrandi ses bureaux et finalisé la rénovation d'un plateau de bureaux supplémentaire. Une rénovation qualitative pour un cadre de travail humain et qualitatif.



Bonjour je vais bien.  
Oui, les meubles ont été  
installés hier, merci

Mon ami m'aide à organiser  
mes affaires aujourd'hui et  
j'irai bientôt travailler.



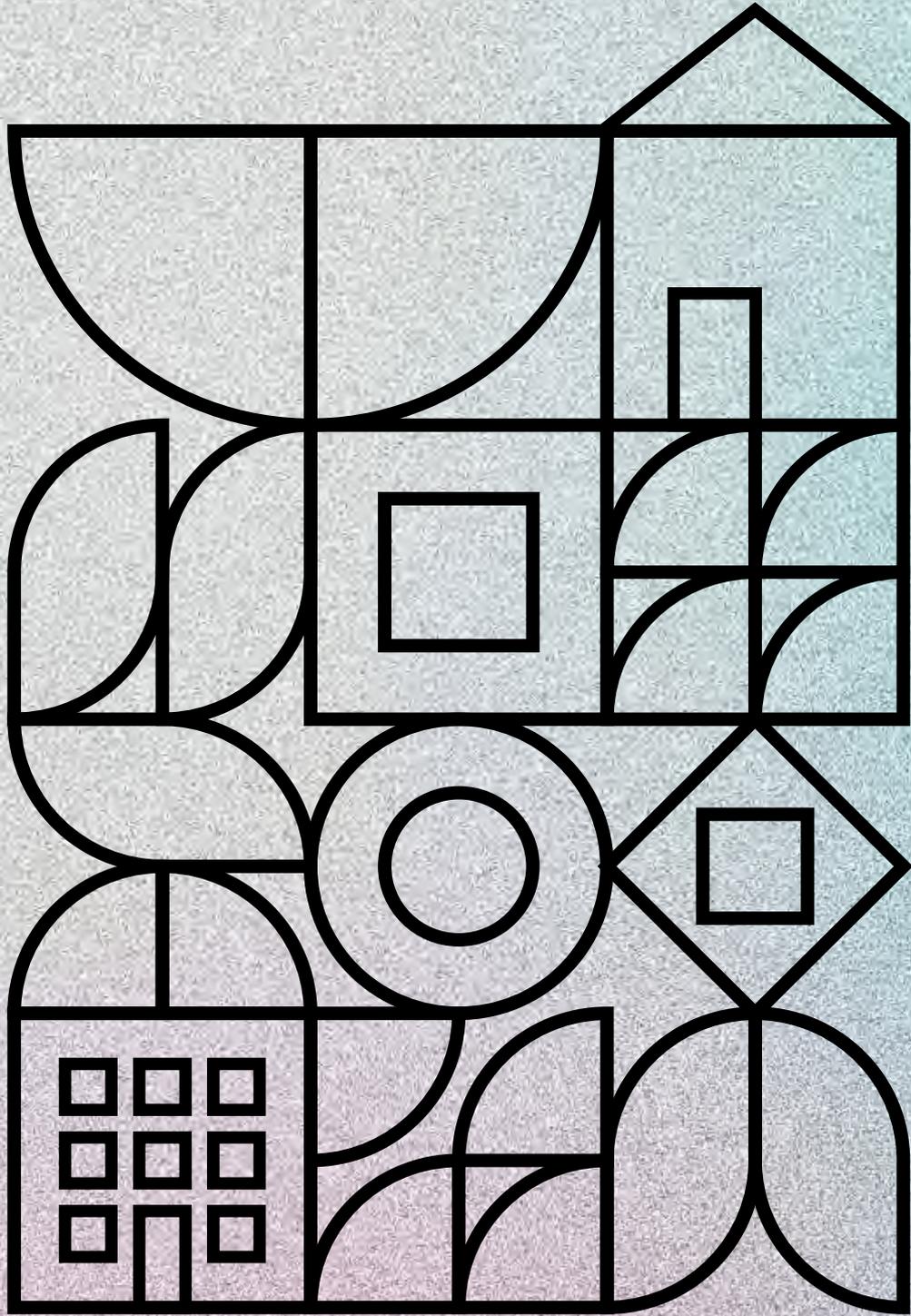
Merci. vous m'avez beaucoup  
aidé, merci beaucoup

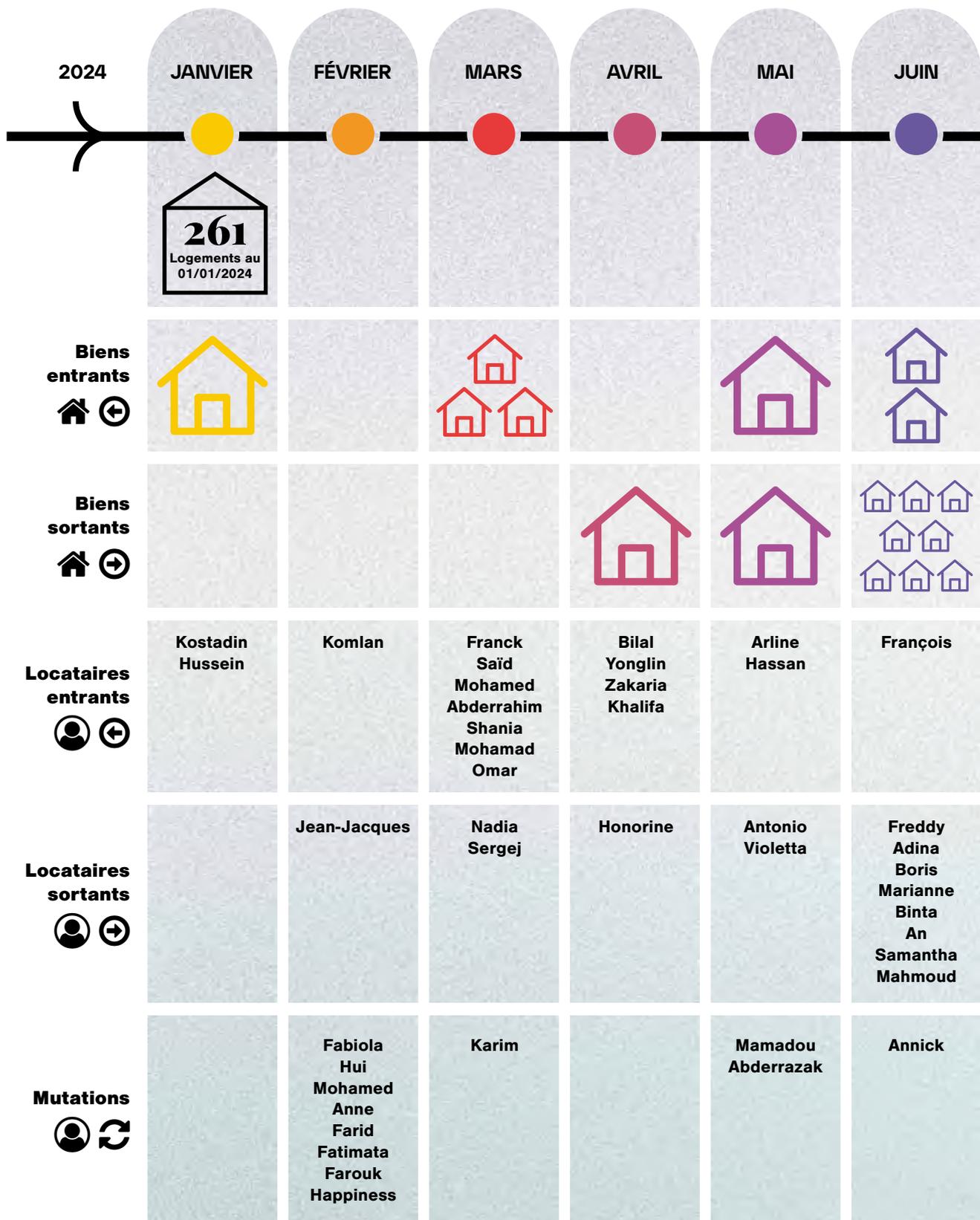
Super ! Bravo à vous,  
vous avez tenu bon,  
ça ira beaucoup mieux  
dans ce nouveau logement.  
Bonne installation et à bientôt.

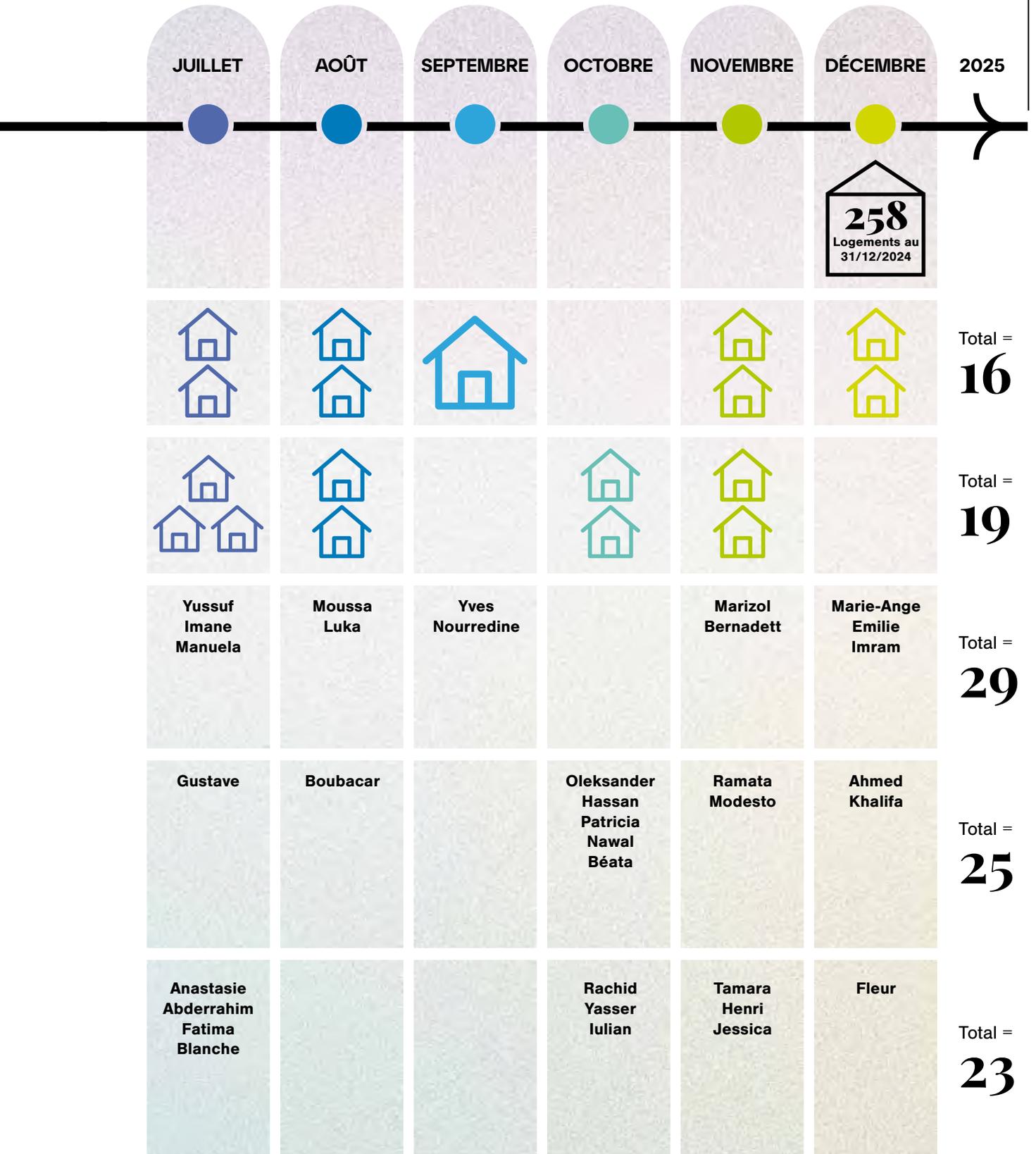
# LIGNE DU TEMPS 2024



03



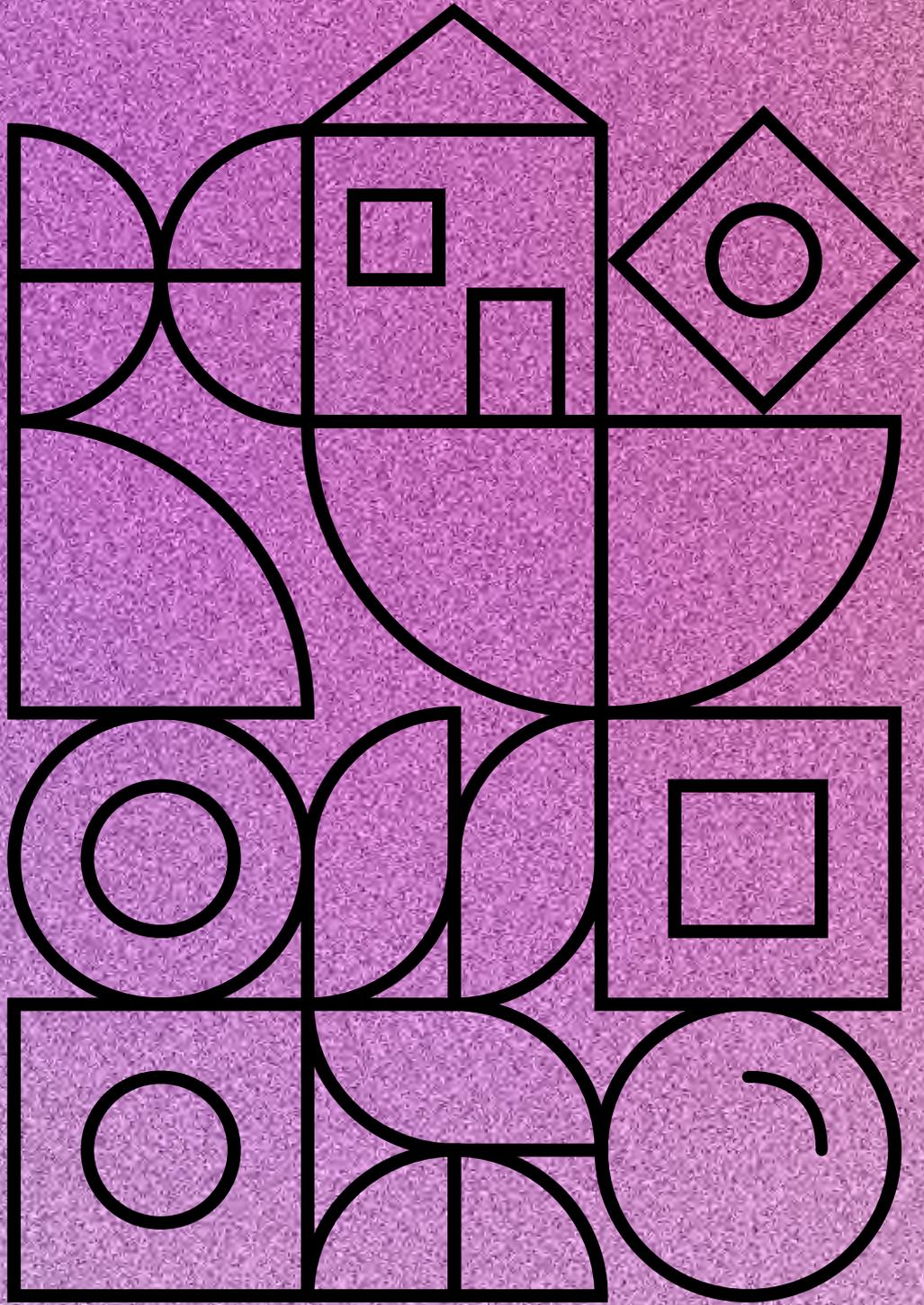




# PERLES DE L'ANNÉE



04



**Cette rubrique met en évidence les chamboulements, heureux et parfois malheureux que le quotidien nous apporte....**

## **Un premier incendie ... mais pas chez nous !**



En 2024 un incendie s'est déclaré dans un appartement voisin au nôtre. Personne n'a été blessé, les dégâts sont matériels. Le feu s'est déclaré dans l'appartement contigu au nôtre, ce qui a provoqué fumées, flammes et suies dans notre logement. Notre logement par contamination est devenu inhabitable.

Branle-bas de combat, il s'agissait de reloger rapidement la jeune maman qui y habitait et qui venait de donner naissance à son premier enfant.

Par ailleurs, Comme Chez Toi a accompagné le propriétaire dans tout le suivi de gestion de sinistre auprès des assurances. A l'heure où ce rapport est publié, ces mauvais souvenirs sont derrière nous. Le logement est rénové et à nouveau habité.

## **Déménager n'est pas toujours facile**



Depuis plusieurs années, Comme Chez Toi loge une dame âgée dont les problèmes de mobilité ne se sont pas améliorés avec le temps. Son logement situé au troisième étage sans ascenseur n'était plus du tout adapté à son état de santé. Conscients de sa situation, nous lui avons proposé un autre logement dans un immeuble neuf, pourvu d'un ascenseur.

Malgré l'opportunité, devant l'obstacle du déménagement potentiel, Madame a refusé notre proposition. Sans famille, physiquement affaiblie, elle ne se voyait ni la force, ni la capacité de transbahuter ses meubles et effets personnels.

Nous l'avons fait pour elle, avec elle. Notre équipe s'est mobilisée pour l'accompagner. Nous avons trouvé un déménageur fiable, organisé les lifts et apporté notre aide pour le démontage et le remontage de ses meubles. Sans oublier les réservations de stationnements nécessaires des deux côtés. Grâce à cet accompagnement personnalisé, le déménagement s'est déroulé dans de bonnes conditions et la locataire a pu améliorer son confort personnel grâce à l'ascenseur présent dans son nouvel immeuble.

## Par contre, nous n'avons pas réussi à maintenir Annick en logement



Annick habitait un des immeubles dont nous avons la gestion complète. Peu à peu, elle s'est mise à halluciner, convaincue que les enfants de sa voisine de palier, étaient ses propres enfants !

La situation a pris une tournure gravement préoccupante lorsqu'Annick a tenté de s'emparer des enfants de la voisine dans les communs de l'immeuble. Traumatisée, la maman des enfants a fait appel aux forces de l'ordre.

Face à cette escalade, il était de notre responsabilité de gérer la crise et d'assurer à la famille la sécurité due. Annick a été hospitalisée. Avec le précieux soutien du centre Antonin Artaud, son bail a été résolu à l'amiable.

La maman et les enfants sont restés profondément choqués. Comme Chez Toi a donc décidé de leur proposer une mutation vers un autre logement, seule solution pour tourner la page de ce traumatisme.

Aujourd'hui, chaque partie a repris sa vie quotidienne. Annick bénéficie du suivi médical approprié, et la famille a intégré son nouveau logement pour un nouveau départ.

## Canapé Jessica



Les mots manquent parfois pour décrire la vie d'une Agence Immobilière Sociale. Comment décrire, comprendre, expliquer ? Impossible.

Les faits sont très simples, une jeune femme devant déménager a décidé de jeter son canapé par... la fenêtre... du 10<sup>e</sup> étage ! Nous ne saurions pas inventer une histoire pareille. Heureusement aucun blessé.

## Rénovation bureaux

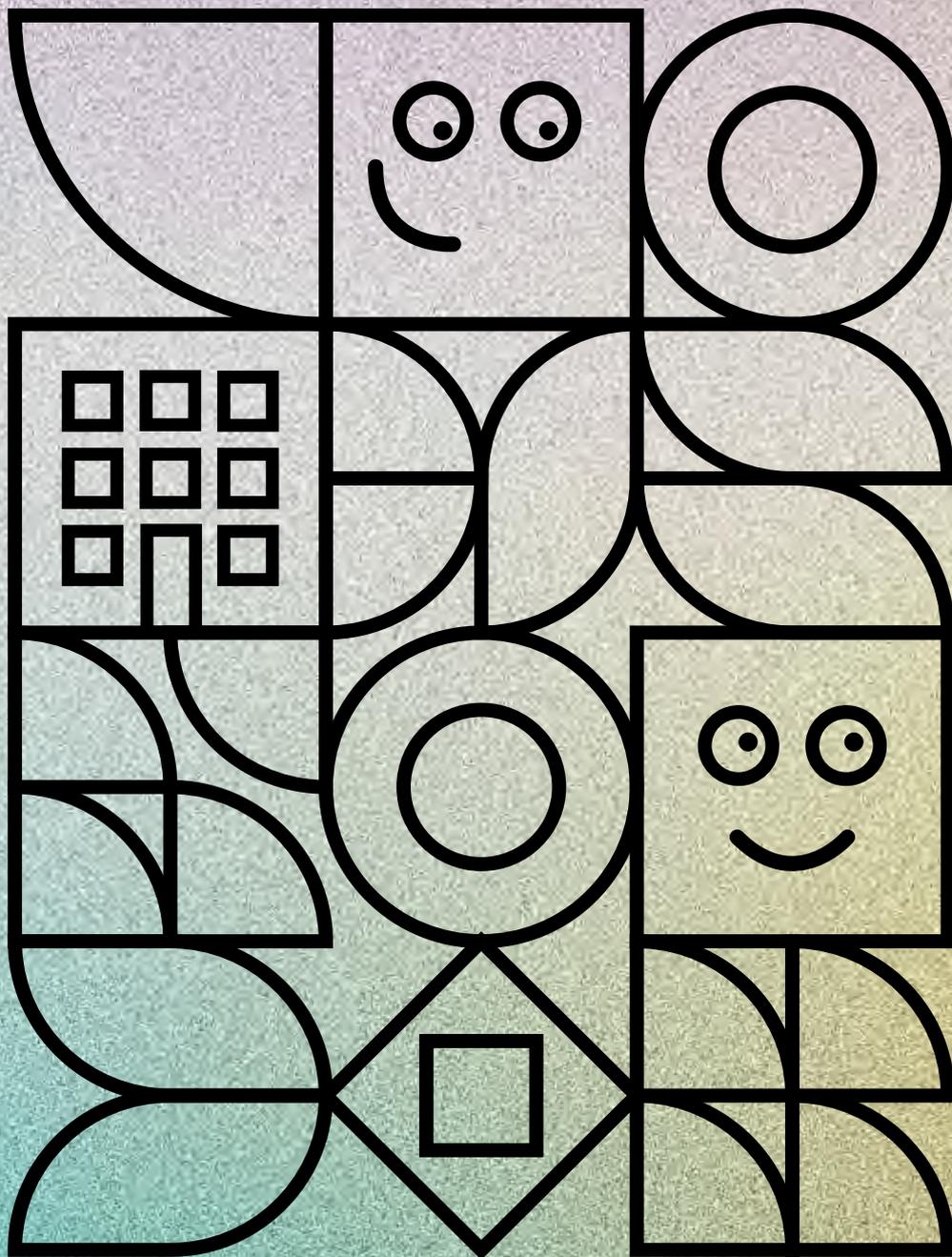


2024 a été l'année de l'agrandissement de nos bureaux. Les nouveaux postes de travail sont en place, la salle de réunion prête à nous accueillir, la qualité de vie au travail et son efficacité passent aussi par notre propre infrastructure.

# RESSOURCES HUMAINES



05





Sur l'année Comme Chez Toi  
a bénéficié de

**8,22** ETP (hors étudiants)  
soit une moyenne de

**31,49** logements par ETP.

---

**Grace FAES**

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

**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 / 0,8 ETP

**Elsje COENE**

Gestionnaire technique / planning des interventions / gestion des entretiens techniques du parc / support aux référents logements / 1 ETP

**Jean-François STRYPSTEIN**

Ouvrier / interventions de première ligne / travaux de réparation et entretien des logements / 0,6 ETP

**Gülgiz GUCLU**

Assistante administrative / accueil téléphonique / traitement des demandes de logement / prises de rendez-vous / encodages / tâches administratives diverses / passation des compteurs / récolte preuves de revenus / 0,8 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 / 1 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 relogement / constitution des garanties locatives / 0,8 ETP

**Soufiane LOUKILI**

Référent logement / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / dossiers primes / suivi technique et locatif du parc / 1 ETP

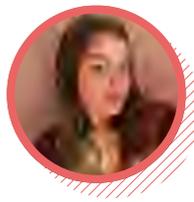
**Gaëtan DELFORGE**

Référent logement / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / dossiers primes / suivi technique et locatif du parc / 1 ETP dès le mois d'avril

Sans oublier l'aide précieuse de...

**Hassan YAHYA**

Aide comptable / Encodage de factures / Refacturation/ 0,6 ETP dès le mois d'octobre

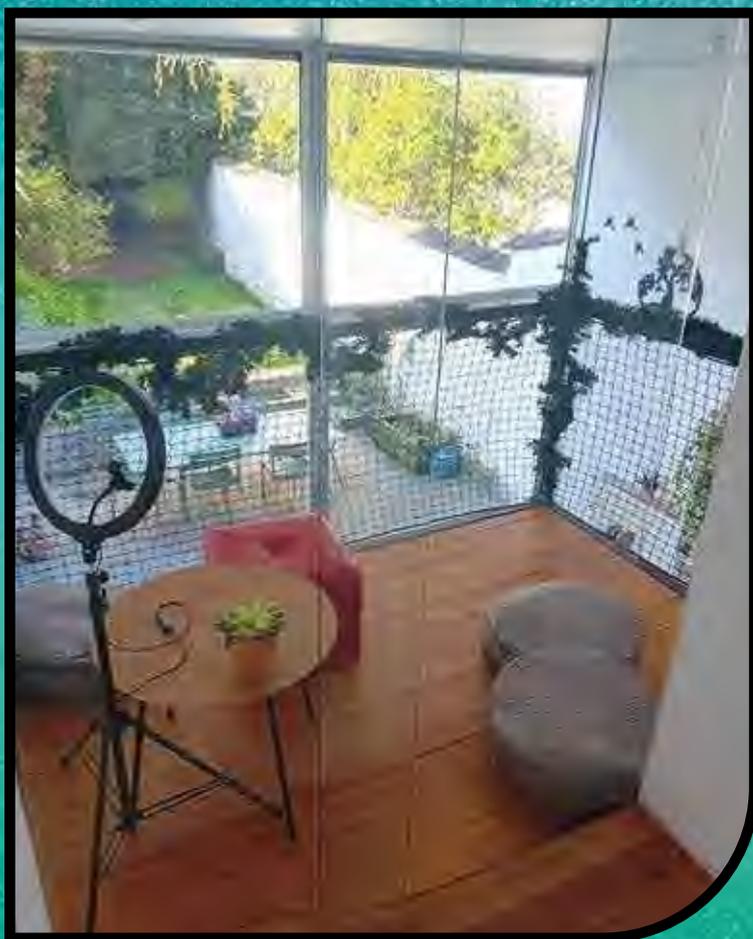
**Irem GUCLU**

Jeune étudiante du secondaire qui nous aide avec divers encodages et des petites tâches quotidiennes pendant ses congés scolaires.

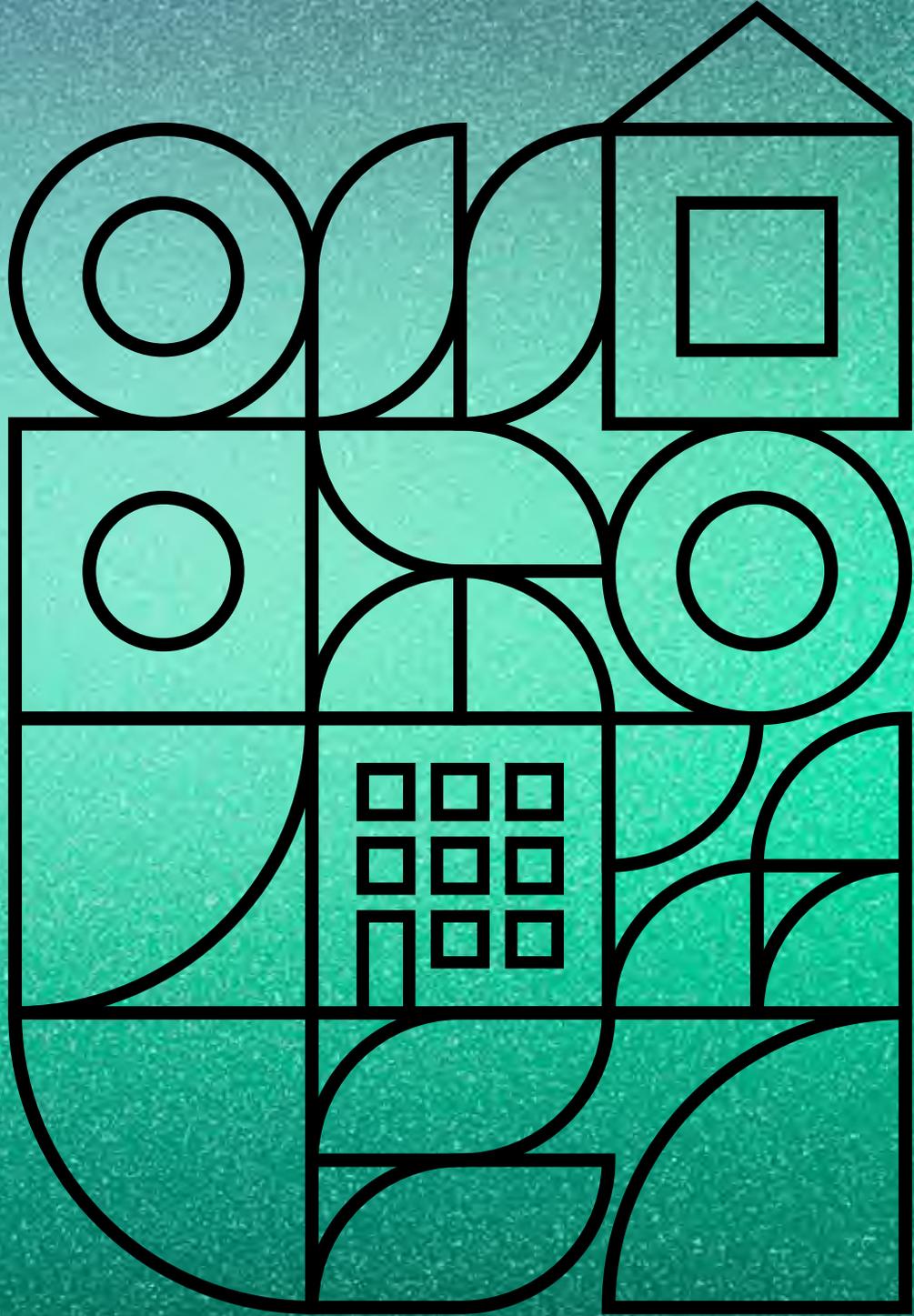
**Marion JACQUES**

Etudiante en master de spécialisation en psychologie du travail, nous a prêté main forte avec les visites à domiciles des candidats locataires et l'encodage des candidatures.

# PARC LOCATIF



06



## Évolution du parc locatif



Le parc locatif a connu une légère baisse en 2024, avec un total de 258 logements gérés à la fin de l'année. Cette diminution résulte de la sortie de 19 logements, tandis que 16 nouveaux biens ont été pris en gestion. La perte est de deux unités.

La grande entrée en logement a été l'inauguration de l'immeuble neuf construit par Habitat et Humanisme à Uccle. Dix familles ont eu la chance d'intégrer cet immeuble au mois de mars. L'immeuble a pris vie, avec un local communautaire au rez-de-chaussée et un projet de potager collectif en toiture.

Pour le reste, il s'agit principalement de prise en gestions éparées, réparties dans les différents quartiers bruxellois.

## Nombre de propriétés propres et emphytéoses



Comme Chez Toi est propriétaire de deux immeubles :

Une maison unifamiliale de 4 chambres, située à Laeken, rue Tielemans, avec un beau jardin et son cerisier.

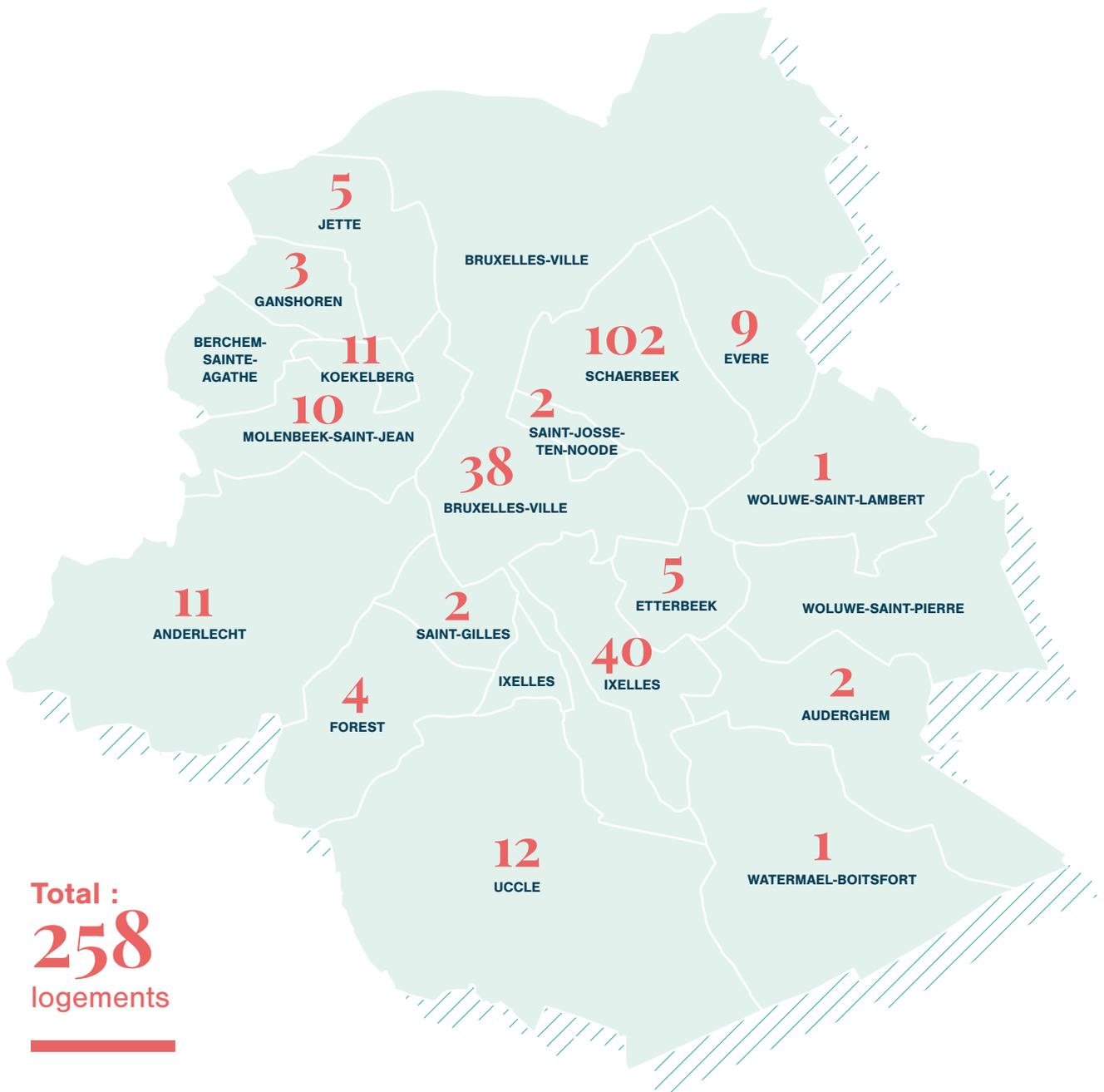


Un immeuble de rapport, sis rue Vandermeersch à Schaerbeek. Nos bureaux s'y trouvent, de même que 3 logements affectés à notre mission d'Agence Immobilière Sociale. Pour compléter l'arrière maison qui était déjà affectée à nos bureaux, le rez-de-chaussée avant a été entièrement rénové et aménagé. Cinq postes de travail supplémentaires et une salle de réunion, agrandissent ainsi le cadre de travail, moderne, agréable et fonctionnel. L'organisation des espaces a été pensée pour garantir à la fois le confort de l'équipe et l'efficacité des missions de chacun.

## Répartition géographique

Comme Chez Toi dispose d'un ancrage schaarbeekois solide. Quasiment 40% de notre parc s'y trouve. Suivent Ixelles et Bruxelles avec chacune 15% de nos logements.

La répartition se présente comme suit :



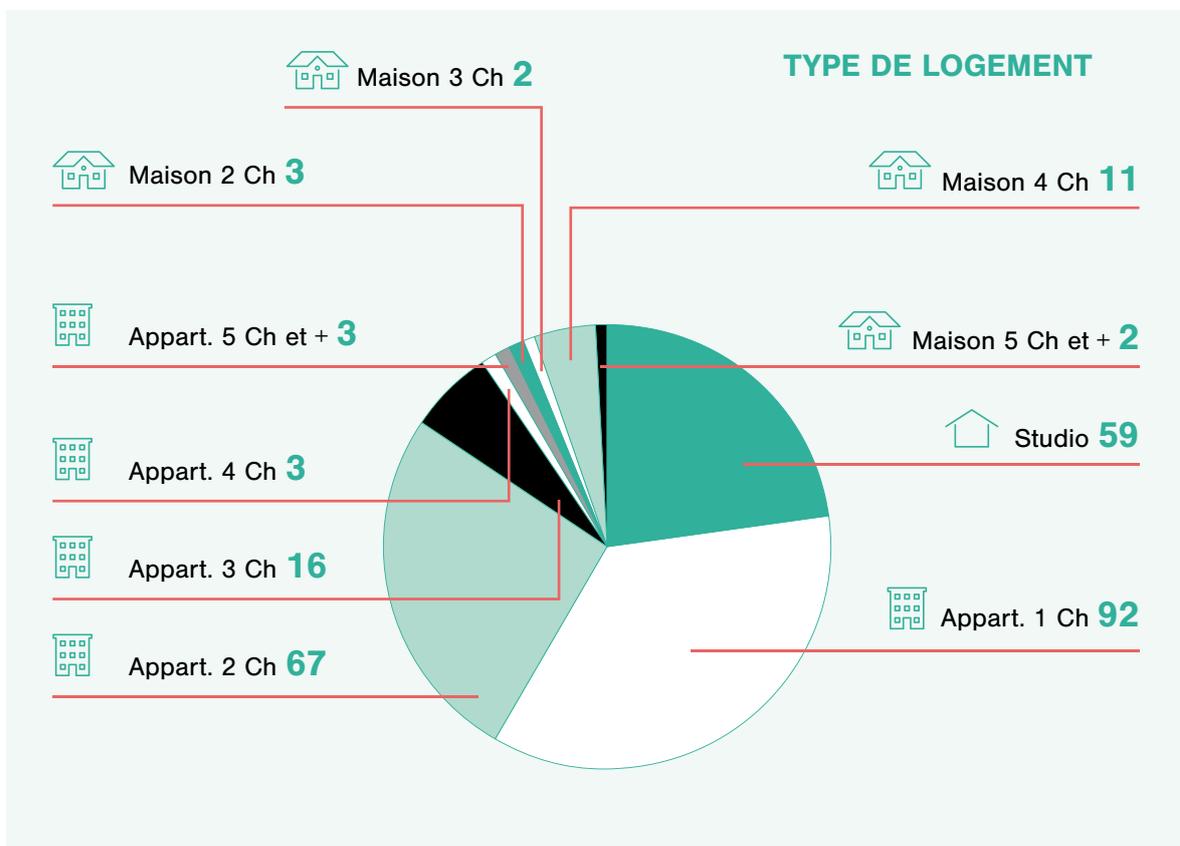
# Typologie des logements et moyenne des loyers

Total :  
**258**  
logements

Année après année, la typologie des logements évolue peu. Ce sont majoritairement des logements de petite taille. Pour la première fois, les studios et les appartements d'une chambre à coucher, constituent moins de 60% du parc locatif de Comme Chez Toi.

Augmenter la part de logements de deux chambres ou plus est difficile vu le morcellement de l'habitat bruxellois. Diminuer la part de petits logements est lent et difficile.

En 2024, sur les 16 nouveaux logements pris en gestion, six d'entre eux ont deux chambres ou plus.





Comme Chez Toi négocie les montants des loyers en tenant compte des caractéristiques qualitatives des logements proposés.

Voici les montants moyens des loyers de l'année 2024. Du côté des propriétaires ces montants s'entendent déduction faite des frais de gestion.

	Type de logement	Loyer moyen propriétaire	Loyer moyen locataire
	Studio	466 €	415 €
	Appart. 1 Ch	543 €	473 €
	Appart. 2 Ch	649 €	562 €
	Appart. 3 Ch	772 €	666 €
	Appart. 4 Ch	955 €	845 €
	Appart. 5 Ch et +	1.108 €	976 €
	Maison 2 Ch	659 €	555 €
	Maison 3 Ch	902 €	745 €
	Maison 4 Ch et +	1.093 €	963 €

## Biens entrants



**Jette**  
**Rue Antoine**  
**Baeck**



**Appartement**  
**2 chambres**

La propriétaire est venue frapper à notre porte avec un appartement en cours de rénovation, chantier au point mort, conflit avec son entrepreneur.

Comme Chez Toi a pris en charge la reprise du chantier en vue de la remise en location la plus rapide possible. De même, Comme Chez Toi a avancé les fonds nécessaires à la finalisation des travaux.

Après deux mois de travaux, conformités en gaz et électrique en poche et finitions faites, le bien a pu être loué. L'appartement est en parfait état et la propriétaire bénéficie désormais d'un loyer assuré.

L'aide aux petits propriétaires nous tient à cœur. Le rôle social d'une AIS ne se cantonne pas aux locataires, loin de là. Il y a un enjeu de rénovation et de maintien de la propriété auprès de ménages dont pour qui la propriété est aussi un gage anti-précarité.



**Neder-Over-**  
**Hembeek**  
**Rue de**  
**Beyseghem**



**Studio**

Chouette studio avec une très grande terrasse dans un immeuble très récent. Tranquillité de gestion, sécurité financière et action sociale sont les motivations du propriétaire.



**Schaerbeek**  
**Grande rue**  
**au bois**



**Studio**

Confiance renouvelée du propriétaire qui nous confie un deuxième bien en gestion.



**Ixelles**  
**Avenue de**  
**la Couronne**



**Appartement**  
**1 chambre**

Et voilà qu'un petit appartement que Comme Chez Toi a eu en gestion par le passé, revient dans notre giron après que la fille des propriétaires y ait vécu le temps de ses études.

## Biens entrants



**Ixelles**  
**Rue du Couloir**



**Appartement**  
**2 chambres**

Confiance renouvelée par ce propriétaire qui nous propose de prendre en gestion le deuxième appartement de son immeuble après le départ de ses locataires. Ce duplex de deux chambres à coucher est un vrai soulagement pour une de nos familles locataires arrivée en surpopulation dans son précédent logement.



**Uccle**  
**Rue Baron**  
**Guillaume**  
**Van Hamme**



**4 studios**  
**5 appt 2 chambres**  
**1 appt 3 chambres**  
**un local**  
**communautaire**  
**un potager**

Deuxième collaboration avec Habitat et Humanisme. Quelle joie d'être associé à des projets d'une telle qualité. En plus de des qualités intrinsèques du bâtiment (construction neuve – passive - grands logements - ...), le projet, riche de ses multiples dimensions (accompagnement collectif et individuel, local communautaire, projet de potager partagé en toiture), témoigne d'un véritable engagement en faveur de l'habitat durable et solidaire.

L'emménagement simultané de tous les ménages en mars 2024, coordonné par Comme Chez Toi, marque une étape importante du projet tant au niveau individuel qu'au niveau collectif.



**Woluwe-Saint-**  
**Lambert**  
**Avenue**  
**Heydenberg**



**Appartement**  
**2 chambres**

Très beau et spacieux logement, dans un immeuble de standing, avec une magnifique vue. Comme Chez Toi s'est occupé de la conformité électrique à la prise en gestion. La famille qui l'occupe était tellement heureuse de retourner dans leur Commune d'origine.



**Molenbeek**  
**Boulevard**  
**Louis Mettwie**



**Appartement**  
**2 chambres**

Après quelques mois d'inoccupation, le propriétaire nous confie ce chouette appartement de deux chambres en gestion. Là aussi mise en conformité électrique et location à une fratrie de jeunes adultes.



**Anderlecht**  
**Rue Odon**



**Maison**  
**unifamiliale**  
**de 3 chambres**

Infirmiers de Rue nous a confié cette belle et grande maison de 3 chambres qui appartient à la Commune d'Anderlecht. Infirmiers de Rue y a réalisé d'importants travaux de rénovation. Objectif sortir une famille du sans-abrisme.

Et de fait, la maison fait le bonheur d'une famille qui a vécu plusieurs années en maison d'accueil. Aujourd'hui chaque adolescent a son espace dans cette maison. La vie a repris un cours heureux.

## Biens entrants

---



### Etterbeek Avenue du Préau



#### Maison unifamiliale de 4 chambres

Cette maison dans une charmante impasse d'Etterbeek est notre deuxième maison unifamiliale de l'année. Elle sera l'occasion de muter une famille en situation de surpopulation dans un de nos autres logements.



### Schaerbeek Rue Max Roos



#### Appartement 1 chambre

Très bel appartement d'une chambre tout nouvellement acquis par le propriétaire. L'immeuble est muni d'un ascenseur, ce qui nous a donné l'opportunité de muter un locataire ayant des difficultés de mobilité.



### Ixelles Rue Scarron



#### Studio

Ce propriétaire nous confie son studio à Ixelles après le départ de sa locataire. Comme Chez Toi le prend en gestion et assure la remise en conformité de l'électricité.



### Laeken Rue Steyls



#### Appartement 4 chambres

Il ne restait que ce dernier logement à prendre en gestion dans cet immeuble de 7 unités. Ce dernier appartement est le plus grand, un duplex de 4 chambres, c'est rare ! Il fait le bonheur d'une famille qui s'est retrouvée en situation de surpopulation dans un studio après un regroupement familial.



### Laeken Place Willems



#### Appartement 3 chambres

Encore un grand logement ! Spacieux logement, soigneusement rafraîchi par le propriétaire. Après 11 années d'attente sur notre liste, une famille a eu la joie d'intégrer ce chouette logement. Plus les logements sont grands, plus l'attente est longue pour les candidats locataires.



### Anderlecht Avenue Docteur Zamenhof



#### Appartement 1 chambre

Grâce au bouche à oreille, un de nos fournisseurs conseille à son père de nous confier la gestion de son logement, vide depuis plusieurs années. Ce nouvel appartement est l'opportunité dont nous avons besoin pour reloger une jeune maman victime d'un incendie dans son précédent logement.



Bonjour,

J'aimerais porter à votre connaissance que j'ai eu un appartement dont la location DOIT COMMENCER LE 1<sup>ER</sup> AOUT 2024.

En conséquence je cesserai d'occuper mon Appartement de la rue de la Forêt d'houthulst

Vous avez toujours été à mes côtés pendant le douze (12) années d'occupation.

JE SUIS REMERCIÉE TRÈS SINCÈREMENT POUR CELA.

Cordialement

BOUBACAR

## Biens sortants



Le constat est alarmant. Les ventes immobilières au sein de notre parc de logements n'a jamais atteint des seuils pareils. Sur 19 biens dont la gestion s'est arrêtée en 2024, ce sont 14 d'entre eux qui l'ont été pour cause de vente.

Du jamais vu ! Plus de 7% du parc locatif a été mis en vente cette année. Nous sommes au début d'une mutation inquiétante de la propriété bruxelloise. Cf l'introduction du présent rapport.



**Schaerbeek**  
**Place des**  
**Bienfaiteurs**



**Appartement**  
**1 chambre**

Fin de gestion pour Comme Chez Toi. Le logement est vendu. Chance, le locataire a pu être relogé dans notre parc, dans le même quartier. C'est la fin d'une collaboration qualitative avec le propriétaire, qui a vendu un peu à contre cœur son logement.



**Schaerbeek**  
**Rue Henri**  
**Chomé**



**Appartement**  
**1 chambre**

Comme Chez Toi n'a pas eu d'autre choix que de quitter définitivement cet appartement. Confronté à une copropriété défailante, le logement était fréquemment inondé suite à des problèmes structurels de l'immeuble. Après avoir essayé, pendant plusieurs mois, d'obtenir des actes de la copropriété, Comme Chez toi a pris la décision de reloger la famille et de se séparer du bien. Malgré les circonstances difficiles pour tous, la fin de gestion s'est déroulée complètement à l'amiable avec le propriétaire.



**Laeken**  
**Rue Stevens**  
**Delannoy**



**3 appartements**  
**1 chambre**

Ce chouette immeuble a été mis en vente par le propriétaire. Fin de gestion pour Comme Chez Toi et mutation réussie pour deux des trois locataires, dont une famille qui a pu intégrer un logement plus grand.



**Bruxelles**  
**Rue de la Forest**  
**d'Houthulst**



**3 studios**

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



**Molenbeek**  
**Rue de la**  
**Laiterie**



**Maison**  
**unifamiliale**  
**4 chambres**

Perdre une grande maison est toujours triste. La maison sera dorénavant occupée par la fille du propriétaire, ses enfants et son mari. Fin de bail pour Comme Chez Toi après quasiment 10 années de location.

Entre-temps les enfants de la famille qui y habitait ont grandi et pris leur envol, de sorte que leur relogement a été facilité. Les deux aînées ont pu intégrer un appartement de deux chambres que nous gérons dans le quartier universitaire où elles étudient, tandis que les parents et la plus jeune des filles ont également bénéficié d'une mutation dans notre parc.



**Ixelles**  
**Rue de Sceptre**



**Appartement**  
**1 chambre**

Fin de location de la volonté du propriétaire. Le bail est arrivé à échéance, le logement est mis en vente.



**Bruxelles**  
**Rue de la Senne**



**5 studios**  
**4 appartements**  
**1 chambre**

Deux immeubles vendus ! C'était une grosse perte des logements pour Comme Chez Toi. Pas évident à gérer. Nous avons relogé une partie de locataires. Les autres ont trouvé des solutions dans le marché privé où ont pu rester dans les lieux.



Les copropriétaires présents ont souligné l'importance qu'ils attachent à l'accompagnement des locataires et remercient en particulier Hélène et Jérémie pour leur travail efficace.

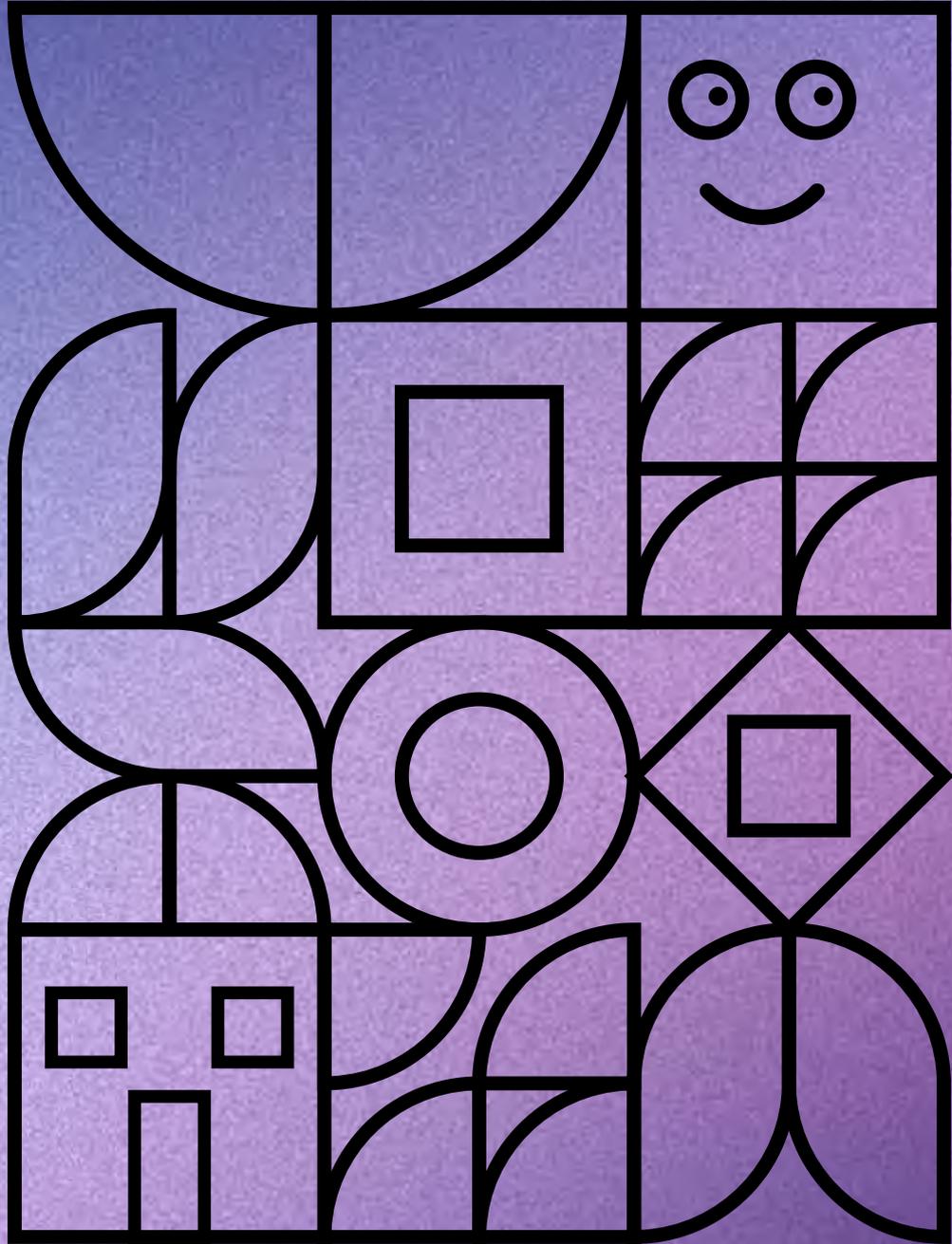
- **Tous ils remercient aussi Laura et l'ensemble de l'équipe de Comme Chez Toi sans qui la gestion de l'immeuble et l'accompagnement des locataires seraient beaucoup plus difficile !**

Bien cordialement  
Syndic bénévole

# LOCATAIRES



07



## Nombre et profil des locataires

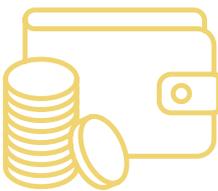


Lorsque les candidats locataires sont enfin contactés après des années d'attente pour visiter un logement, ils doivent faire preuve d'une grande flexibilité et de réactivité. Le règlement d'attribution prévoit que chaque candidat se voit proposer deux logements. D'autre part les délais de déménagement sont souvent très courts.

Les locataires de Comme Chez Toi ont ainsi dû faire preuve d'une grande patience et d'une vraie persévérance avant de se voir attribuer un logement. L'attente se chiffre en plusieurs années.

Ceux qui arrivent à la fin du processus se considèrent souvent comme chanceux. Le nouveau logement a un impact positif sur l'ensemble de la famille. Parfois, certaines familles nous témoignent le changement de vie que ce nouvel habitat a eu comme effet pour elles.

## Revenus des locataires



Les AIS s'adressent aux ménages disposant de revenus inférieurs au seuil d'admission du logement social. L'écrasante majorité de nos locataires sont dans ce cas de figure. Cependant, pour certains, la vie évolue et leurs revenus dépassent ce seuil en cours de location.

Lorsque les revenus excèdent les limites définies, les locataires perdent l'intervention financière de Comme Chez Toi dans leur loyer. Ce dépassement de revenus n'entraîne pas la perte immédiate du logement. La situation est évaluée chaque année, et si le dépassement de revenus se confirme, le bail est résolu à sa première échéance légale.

Les familles concernées sont accompagnées à travers ce processus. Pour certaines cela peut être l'occasion de se diriger vers un projet acquisitif. Comme Chez Toi les informe des aides possibles en ce sens : Groupe d'Épargne Collective et Solidaire, Fonds du logement...

## Accompagnement social et éducation au logement



Comme Chez Toi a toujours placé l'accompagnement des ménages locataires au cœur de son engagement. Convaincue que la qualité des relations locatives est essentielle, l'association consacre une part importante de ses ressources à l'accompagnement social des familles.

Cet accompagnement ne profite pas uniquement aux locataires. S'il bénéficie prioritairement aux familles qui en ont besoin, il génère également des retombées positives pour Comme Chez Toi. En favorisant une relation de collaboration, plutôt que de confrontation, nous établissons un climat de confiance et de coopération avec les familles logées. Notre objectif est commun : garantir un logement de qualité et durable pour tous sur un long terme.

Et les propriétaires, nous direz-vous ? Lorsqu'une famille se sent bien dans son logement, elle en prend soin. Ainsi, un locataire épanoui et soutenu est la meilleure des garanties pour le bon entretien et la pérennité du bien loué.



### Concrètement, comment Comme Chez Toi procède-t-il ?

Les nouveaux locataires signent un bail d'un an. Durant cette première année, Comme Chez Toi les accompagne dans de nombreuses démarches essentielles : demande de prêt pour la garantie locative auprès du Fonds du Logement, ouverture du compte bloqué pour cette garantie, reprise des compteurs d'eau et d'énergie, vérification des droits d'accès au tarif social de l'énergie, gestion des allocations de relogement, installation dans le logement, conseils sur l'usage optimal des lieux, et visites à domicile. Si tout se passe bien, à défaut de résiliation, le contrat de location est renouvelé et transformé en un bail de 9 ans.

Durant cette première année, l'assistant.e social.e effectue au minimum une visite à domicile. L'objectif est de garantir la pérennité de la location et de repérer d'éventuels besoins supplémentaires : aide administrative pour les revenus de remplacement, analyse des factures d'énergie, éducation au logement, soutien alimentaire, ou encore aide à l'ameublement.

Tout au long de la location, nous restons disponibles pour répondre à toute nouvelle demande d'aide ou pour traiter des problèmes spécifiques rencontrés par les familles.

## Constitution de la garantie locative



La garantie locative exigée par Comme Chez Toi pour ses locataires correspond à deux mois de loyer. Conscients que la plupart des candidats locataires ne disposent pas des économies nécessaires pour couvrir cette somme, Comme Chez Toi facilite cette démarche en prenant en charge les dossiers de crédit auprès du Fonds du Logement.

De plus, Comme Chez Toi ouvre régulièrement un compte bloqué de garantie locative auprès de la banque Triodos, assurant ainsi la sécurité des fonds et simplifiant la gestion de cette garantie. Cette approche permet aux locataires de bénéficier d'un logement sans avoir à supporter une charge financière insurmontable dès le début de leur location.

D'autres modalités de cautionnement sont de plus en plus utilisées, notamment le service e-DEPO du SPF Finances.



Bonjour Jeremy et Laura,

Je voudrais vous remercier pour votre intervention au mois de février!

J'ai vu Levent et il a l'air très bien. Apparemment les tentions sont partis. Il parle de son jardin comme 'un jardin de paradis' 😊

Un grand merci !

Belle journée,

## Procédures judiciaires pendant l'année



### Conciliations

L'année passée nous avons introduit deux demandes de conciliation qui portaient sur conflit de voisinage opposant deux familles locataires. La confrontation autour des bruits et des horaires était devenue un véritable champ de bataille. Malgré nos multiples tentatives pour favoriser l'entente et la coopération entre les parties, nos multiples efforts sont restés vains. Face à cette impasse, le juge de Paix était notre dernier recours. La deuxième audience a eu lieu en avril 2024.

Toutes les propositions d'amélioration sont restées vaines, suivies d'aucune effectivité de part ou d'autre : respect des horaires, arrêt du martellement sur les plafonds, fin des appels intempestifs à la police, pose de tapis... Rien n'a été entendu.

Malgré tous nos efforts, la guerre continue. Même nos propositions de mutation ont été refusées... Triste statu quo.



### Et... requêtes

Cinq requêtes ont été déposées cette année. Comme Chez Toi a l'habitude de plaider elle-même en justice. Une des administratrices se charge de cette représentation. Les deux avantages de cette représentation sont l'extrême rapidité du dépôt des requêtes et l'économie certaine des frais d'avocats.

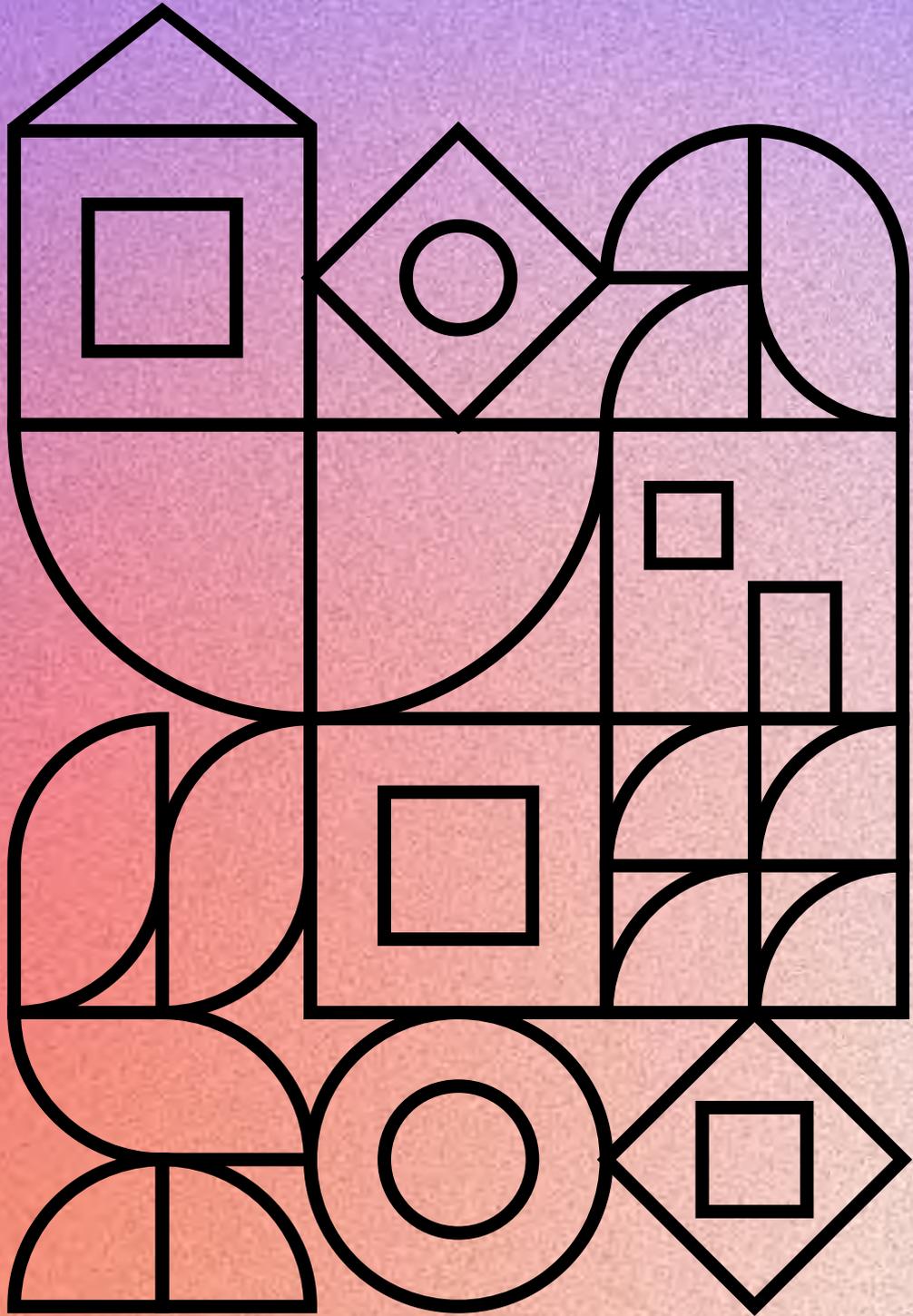
Sur les cinq dossiers, trois ont été résolus à l'amiable, tandis que deux locataires ont quitté les lieux contre leur gré : une personne a été expulsée, l'autre a quitté peu avant l'expulsion programmée.

Parfois, pour les dossiers plus compliqués, Comme Chez Toi fait appel aux services d'un bureau d'avocat. Cela n'a pas été nécessaire cette année.

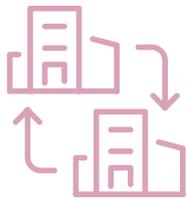
# MUTATIONS



08



## Les 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 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 grands logements 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 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. Cette perte de subside est contraire à l'esprit de la mutation réalisée 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....

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

En 2024, Comme chez Toi a réalisé un chiffre record de 23 mutations pour un total de 77 entrées ou sorties de logement, soit quasiment le tiers des mouvements locatifs de l'année !

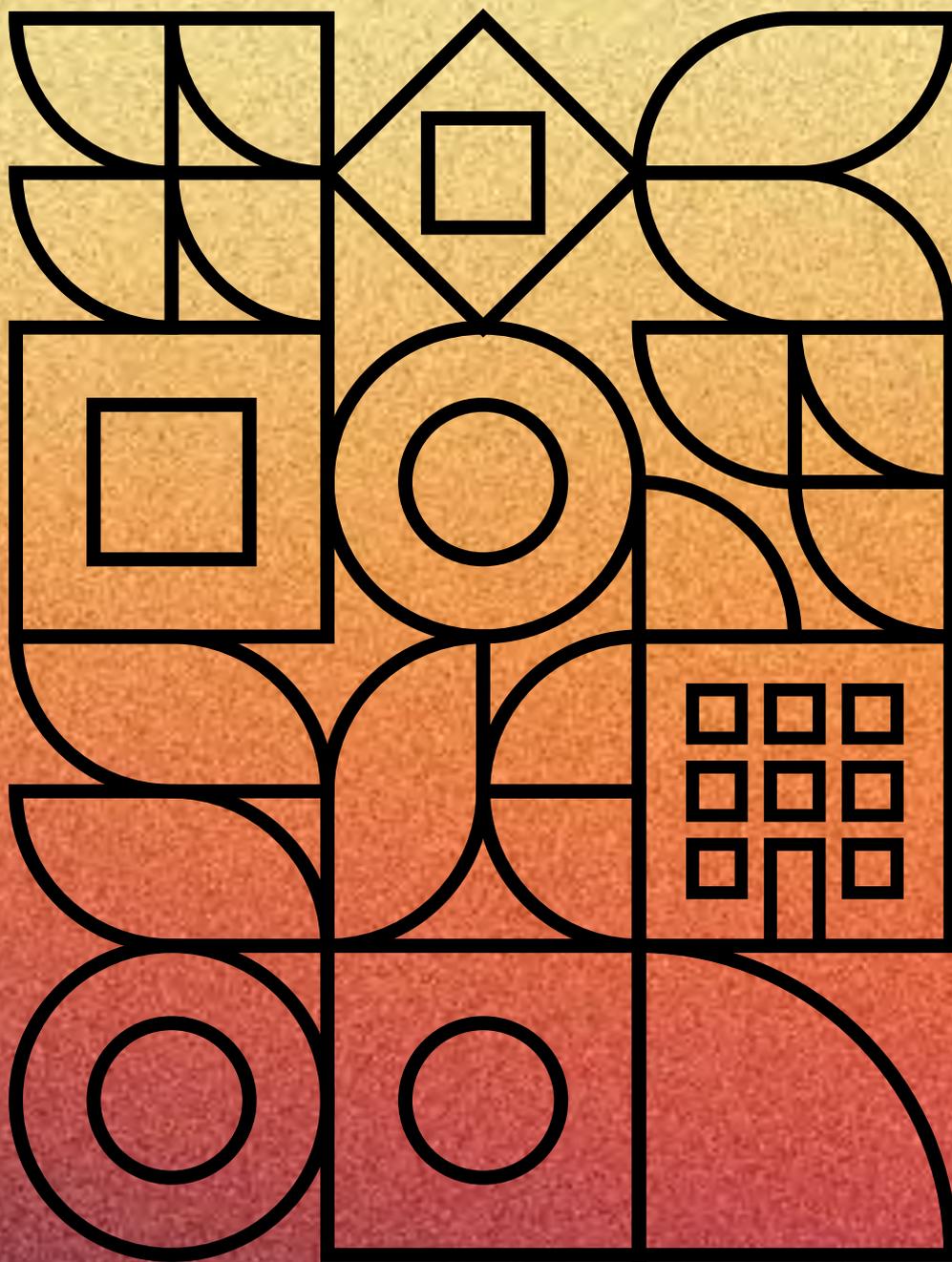
	2021	2022	2023	2024
 <b>Nbre de mutations réalisées</b>	16	6	10	<b>23</b>
 <b>Nbre total entrées et sorties</b>	74	97	80	<b>77</b>
 <b>% de mutation sur entrées et sorties</b>	22 %	6 %	12 %	<b>30%</b>



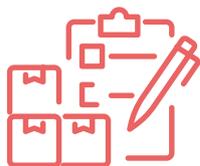
# PROPRIÉTAIRES



09



## 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 précompte immobilier ; taux de TVA réduit à 12% sur les acquisitions de logements neufs ou sur les travaux réalisés dans un logement de moins de 10 ans moyennant un bail de minimum 15 ans ; 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, l'ensemble de la gestion incombant aux occupants est garantie (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 a comporté cette année encore l'introduction et le suivi des diverses demandes de primes (rénovation, embellissement de façade, énergie, primes communales, etc.).



Bonsoir Laura,

Bravo pour les compteurs d'eau ! C'est le fruit de votre long travail.

Les factures sont-elles arrivées chez les locataires ?

## Profil des propriétaires

Parmi les propriétaires nous ayant confiés le plus de biens en gestion se trouvent deux personnes physiques : elles nous ont confié respectivement 19 et 10 logements chacune.

Type de propriétaire	Nb de propriétaires	Nb de logts confiés	Nb de logts/ propriétaire
Personne physique	116	216	1,8
Personne morale	11	34	3,1
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
	<b>129</b>	<b>258</b>	<b>2</b>

## 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 258 logements dédiés à notre mission d'Agence Immobilière Sociale, Comme Chez Toi gère également 25 biens tels que garage, local collectif, bureaux, salle de réunion ou chambres individuelles.



## 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.

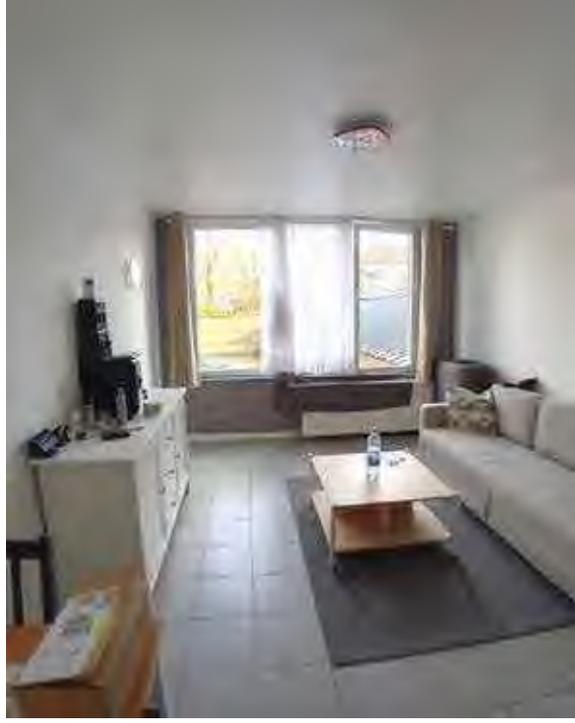
Lorsque, finalement la visite du logement se confirme, là encore, nous pouvons décevoir... Nos exigences de mise en conformité des installations électriques et/ou de chauffage, certains travaux d'amélioration indispensables, ou encore des pièces de vie trop petites ou trop peu éclairées pour être valorisées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

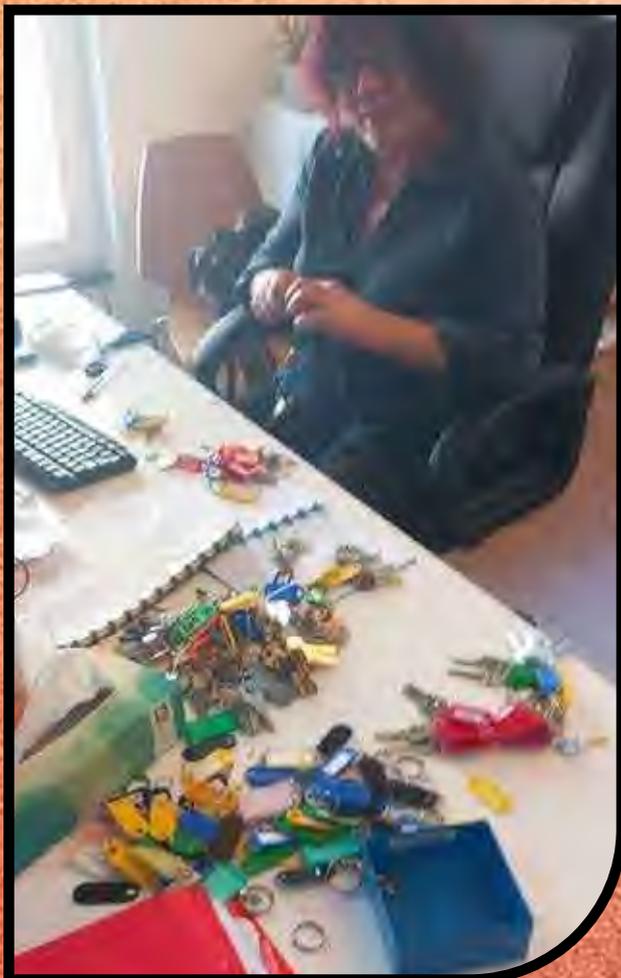
## Procédures de contencieux avec les propriétaires



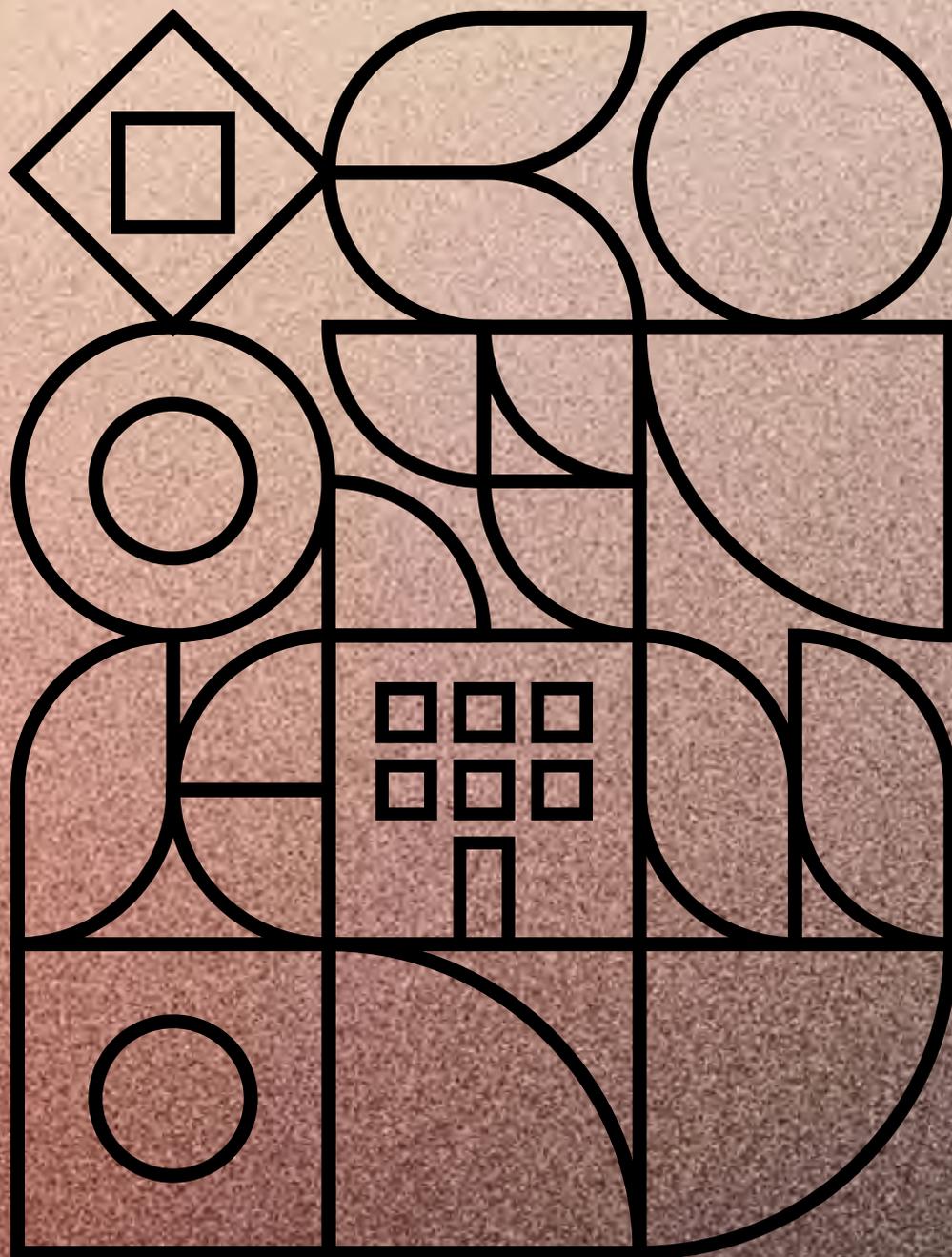
Aucun conflit juridique n'est à déplorer avec l'un de nos propriétaires.



# GESTION TECHNIQUE



10



**La gestion technique est une grosse partie du travail de Comme Chez Toi. Les sollicitations sont quotidiennes : référents logement et gestionnaire technique sont au taquet pour assurer une réponse / intervention / solution qui soit la plus rapide possible.**

## **Incidents techniques**



En 2024 on relève 612 incidents techniques déclarés et 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 thermostatiques / remise sous pression des installations de chauffage), les menus entretiens qui incombent aux locataires (remplacement des joints souples / lubrification 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 2024 se présentent comme suit :**

- Agrandissement de nos propres bureaux par la rénovation complète d'un rez-de-chaussée
- 3 façades arrière isolées
- 1 façade avant rénovée
- 1 toiture d'immeuble rénovée
- 3 installations électriques renouvelées
- 2 appartements complètement rafraîchis après avoir subis d'importants dégâts locatifs



## Primes - Renolution

**RENO  
LUTION**  
.brussels 



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

11 demandes de primes Renolution introduites par Comme Chez Toi ont été acceptées en 2024 au bénéfice de nos propriétaires pour un total de 149.545 Euros.

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 arrachés les cheveux sur ces dossiers. Certains dossiers se sont vus opposés des refus administrativement injustifiés.

Comme Chez Toi a contesté devant le tribunal de 1<sup>re</sup> instance un refus de primes Renolution qui concernait la rénovation complète d'un ensemble de trois immeubles. Le projet était complexe et la typologie des logements particulière : 14 chambres individuelles, 5 logements familiaux, plusieurs locaux associatifs, et de nombreux espaces communs. Le jugement nous a donné gain de cause, le refus a été considéré comme irrégulier et les primes ont été octroyées.



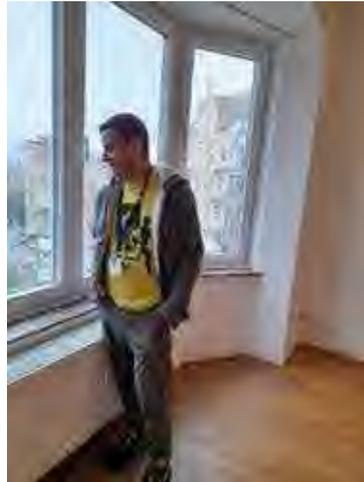
## État des lieux

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.



Bonjour Laura,

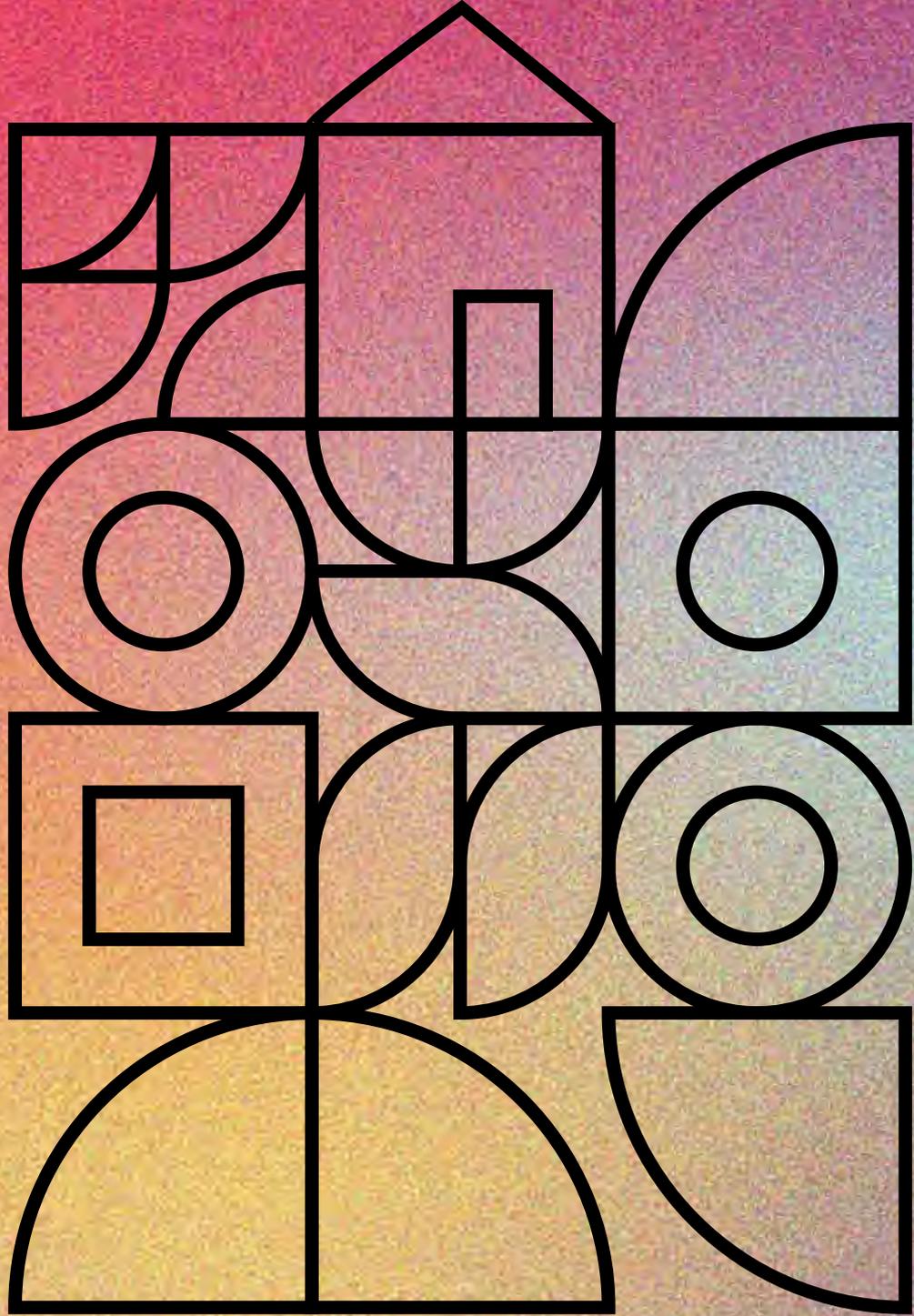
Je te remercie pour le suivi de tous les demandes et notre bonne collaboration durant cette entrée en logement.



# VIDE LOCATIF



11



## Vide locatif

Le vide locatif dépend bien évidemment de toute une série de facteurs. Comme Chez Toi ne les maîtrise pas tous. Il n'est pas toujours possible de reloger le locataire exactement à la date de fin du bail qui nous lie au propriétaire, pas toujours facile non plus d'attribuer un logement, oui, cela peut sembler étonnant, mais Comme Chez Toi rencontre parfois des difficultés d'attribution.

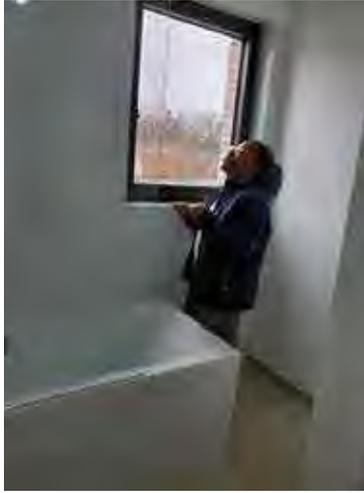
Les refus de logements sont nombreux : « la chambre n'est pas assez grande pour mes meubles », « c'est trop loin de l'école des enfants »...

Enfin, le nombre d'entrées et sorties locatives réalisées sur une année influe les risques de vide locatif. N'avoir jamais aucun vide locatif entre deux locataires n'est tout simplement pas possible. Chaque déménagement est une source éventuelle de vide locatif.

Comme Chez Toi affiche un vide locatif tout à fait maîtrisé cette année 2024.

	2021	2022	2023	2024
<b>VIDE LOCATIF / LOYERS + CHARGES</b>	1,13%	0,20%	0,18%	0,56%
<b>VIDE LOCATIF / SUSBDIES (max 7%)</b>	2,66%	0,45%	0,39%	1,15%
<b>MONTANT DU VIDE LOCATIF</b>	16.145,63 €	2.986,81 €	3.050,74 €	10.560,45 €
<b>NBRE ENTREE / SORTIE</b>	74	97	80	77
<b>VIDE LOCATIF/ENTREES/SORTIES</b>	218,18 €	30,79 €	38,13 €	137,15 €





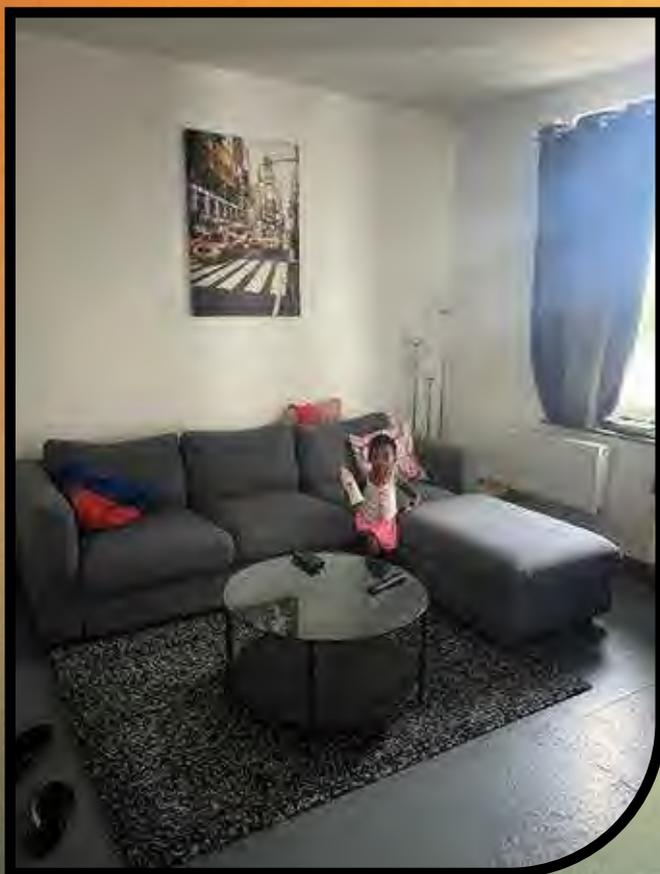
Bonjour, Je suis sur place. J'attends à l'arrêt du tram devant l'immeuble. A tout de suite. Grace

- Merci beaucoup pour les 11 ans et 9 mois d'accompagnement, depuis "l'arbre béni, en passant par "les chevaliers et Sbaerbeek. J'ai la nostalgie de Virginia aussi. NB/Maman Laila est triste de mon départ 😊

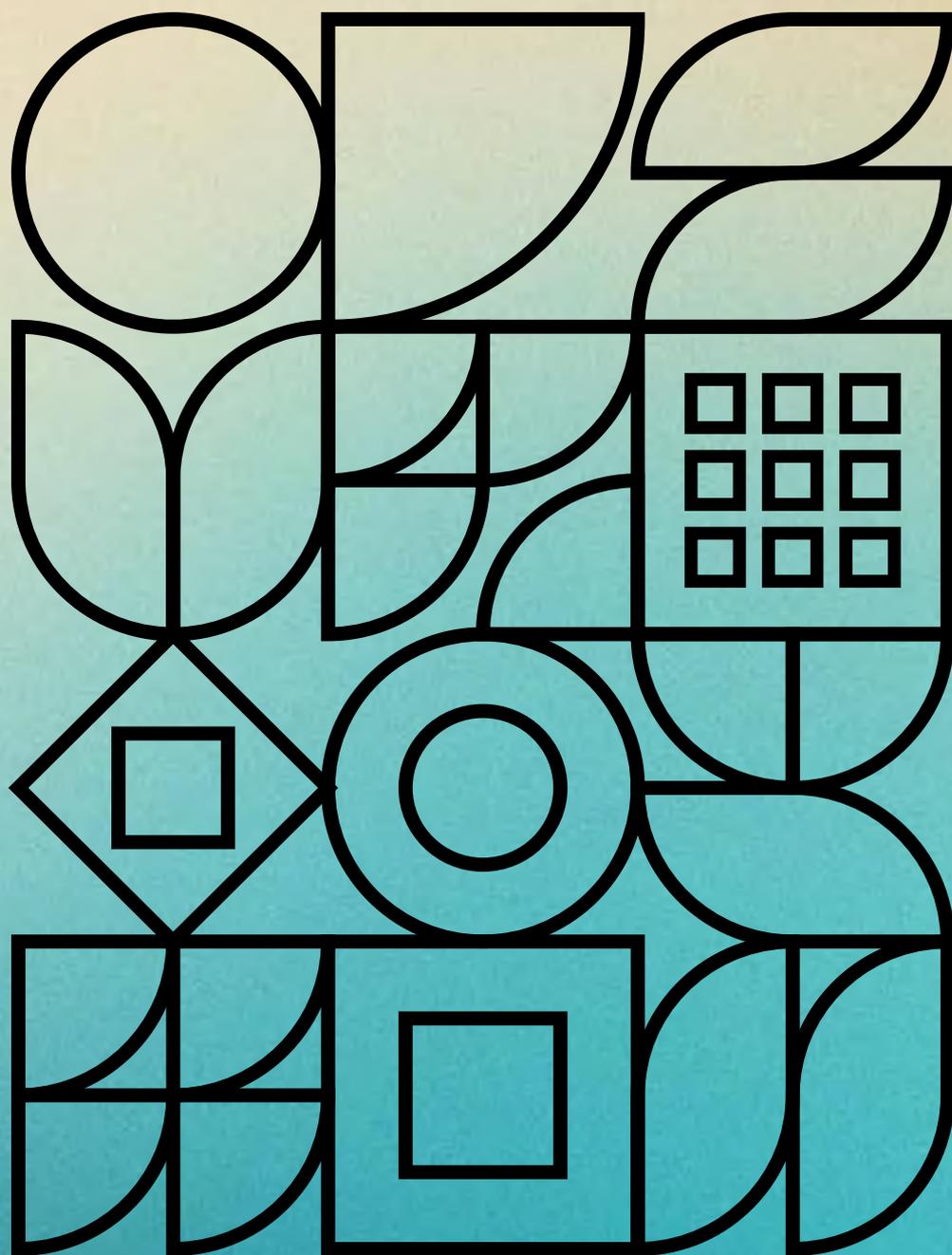
Merci Boubacar pour ce super gentil message! Je transmets à Virginie aussi!



# CRÉANCES LOCATIVES



12



**Jusqu'à ce jour, Comme Chez Toi maîtrise ses créances locatives à des niveaux plus qu'honorables. Le total des créances locatives de 2,60 % des loyers et charges, créances non douteuses incluses.**

## **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.





Je viens d'effectuer un virement de 500€

C'est noté merci.

Chaque mois je veux faire un virement de  
634,65€+50€ de la dette donc total de 684,65  
Au lieu de 700€ ça vous va?  
Merci

Oui c'est ok, mais votre plan de  
paiement va prendre plus de temps.

Non je vais procéder autrement  
juste c'était un coup dur pour moi  
pour l'impôt physique 678€

Oui je comprends. Faites au mieux,  
votre situation chez nous n'est pas  
du tout dramatique, il faut juste  
résorber progressivement.

Merci beaucoup vous me connaissez quand  
même car je suis une femme de parole et  
je suis locataire je dois payer les loyers  
Merci de votre compréhension  
Bonne journée Mr Julien

Je vous en prie. Bonne journée  
à vous également.

## 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.

## Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables

	2021	2022	2023	2024
<b>TOTAL CREANCES LOCATIVES</b>	<b>1,64%</b>	<b>2,45%</b>	<b>1,77%</b>	<b>2,60%</b>
Créances non douteuses / loyers + charges	0,77%	1,13%	1,20%	1,64%
Créances douteuses / loyers + charges	0,63%	0,83%	0,34%	0,77%
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,24%	0,49%	0,23%	0,19%
Total créances douteuses et irrécupérables	0,87%	1,32%	0,57%	0,96%
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	0,51%	1,11%	0,46%	0,38%
Moyenne des créances locatives / logement	93,81 €	154,50 €	113,03 €	187,62 €

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



•  
Encore un grand  
merci pour votre  
professionnalisme  
et votre écoute...  
J'ai vraiment  
apprécié cela.

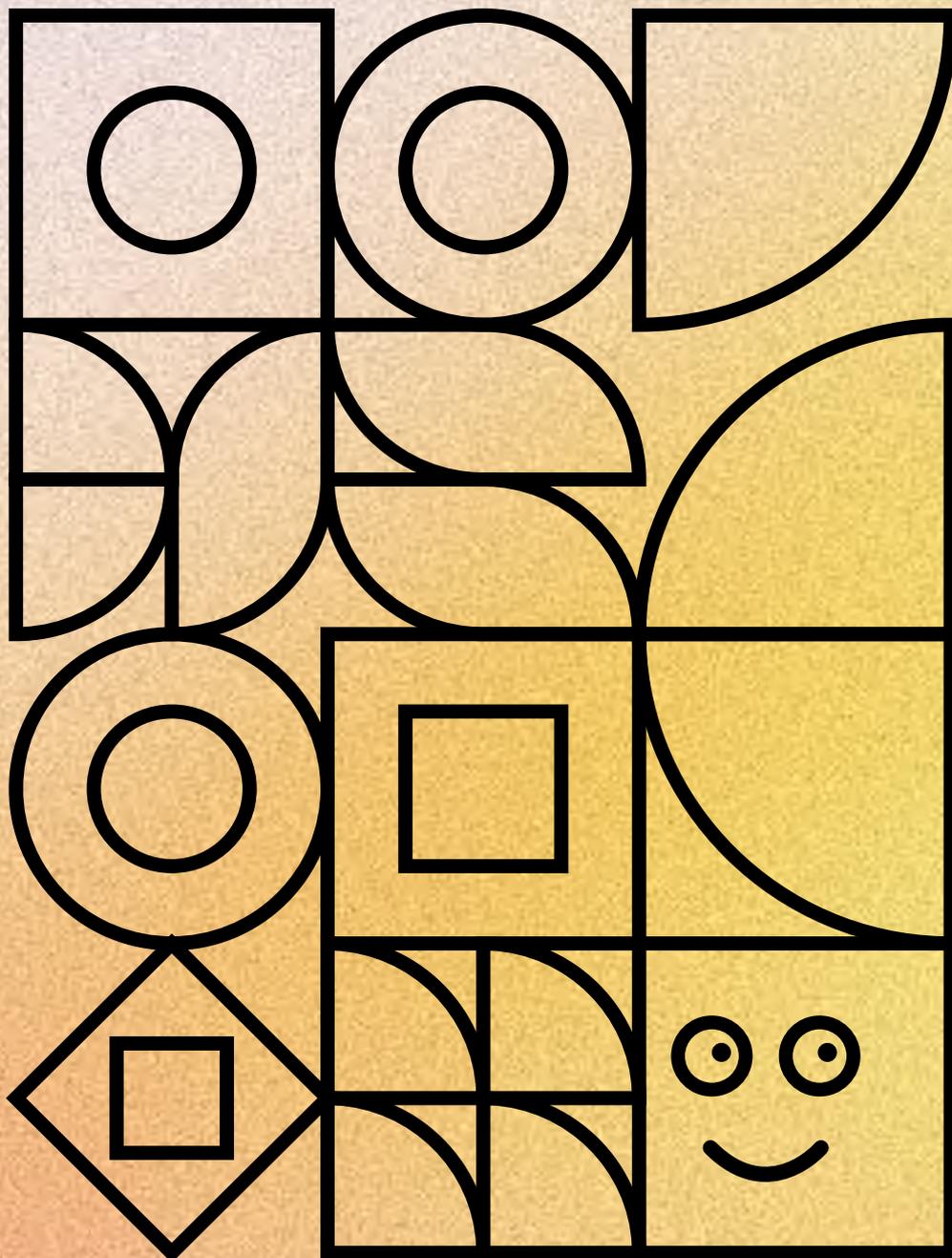
Bien à vous



# DEMANDES DE LOGEMENT



13



## Candidatures



Comme Chez Toi effectue des visites à domicile chez les candidats locataires. Cela permet à l'équipe de faire connaissance avec la famille, de comprendre ses besoins en matière de logement et d'anticiper l'accompagnement social à mettre en place une fois que la famille deviendra locataire.

En 2024, Comme Chez Toi a effectué 71 visites à domicile de candidats locataires. Chaque visite fait l'objet d'un rapport détaillé qui permet de préciser la demande de logement et les besoins du ménage.

Malheureusement, nombreux sont les candidats locataires qui deviennent injoignables, soit parce qu'ils ne nous tiennent pas informés des changements de téléphone, d'adresse mail ou d'adresse postale. Dans ces cas, il devient difficile d'avancer. Nous tentons de joindre ces candidats par tous les moyens disponibles, et si nous échouons, leur demande de logement est radiée.

Au total, 236 demandes de logement ont été radiées en 2024, soit en raison de refus répétés de logements, soit parce que les candidats sont devenus injoignables, soit parce qu'ils nous ont informés avoir trouvé une solution par eux-mêmes.



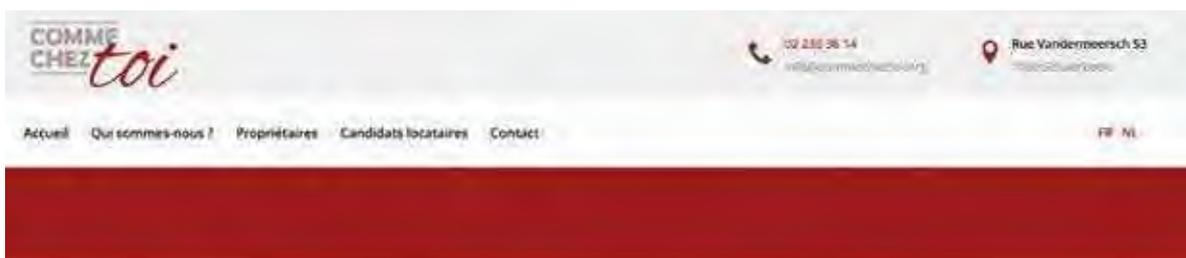
## Inscriptions

Comme Chez Toi a réouvert son registre de demandes de logements en 2024.

832 ménages se sont inscrits cette année.

Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin, notre registre d'inscriptions est ouvert. Les inscriptions se font soit par courrier postal, par mail ou encore directement sur notre site internet via un google forms et le téléchargement des documents nécessaires.

Fin décembre 2024, Comme Chez Toi totalisait 2202 demandes de logement actives.



Introduire une demande de logement



Bonjour mademoiselle hendrickx

J'espère que vous allez bien  
J'ai rater vos appels désolée

Je vaudrait vous parler en face es ce  
c'est possible que viens dans café  
pas moins de votre travail comme ça  
vous ne vous déplacez pas trop

Juste demande demande gérer la conversation  
car je ne sais pas quand je dois arreter 12:34  
Même si il faut un un crono e

Et bien-sûr quand vous aurais le temps 12:35  
Et si vous voulez venir chez moi  
prenez que j'achète une cafetière  
neuf comme ça vous buvez votre  
café tranquillement ea

Merci merci mille merci et ce serait pas assez

Portez vous bien

Et que dieu vous donne ce que souhaitez, dites  
amine c'est le même dieu pour pour le monde





•  
Sincèrement  
merci pour tout  
ce que vous avez  
fait pour moi.

Avec plaisir, parfois  
les choses se  
débloquent plus  
facilement avec un  
petit coup de pouce

C'est vrai, mille merci.



## Attribution des logements



Les candidats locataires, dont la composition familiale correspond aux critères du logement disponible, sont contactés selon l'ordre d'ancienneté de leur demande. Une proposition leur est faite, suivie d'une visite pour découvrir le bien. Cependant, Comme Chez Toi reste souvent interpellée par le nombre de refus sachant que les délais d'attente se comptent en années.

Certaines attributions de logements sont spécifiquement destinées à nos partenaires, dans le but de garantir un accès au logement pour des personnes particulièrement fragilisées. Cela inclut des publics tels que les victimes de la traite des êtres humains, les sans-abris, et d'autres publics confrontés à des situations de plus grande précarité.



Laura, Els et Soufiane

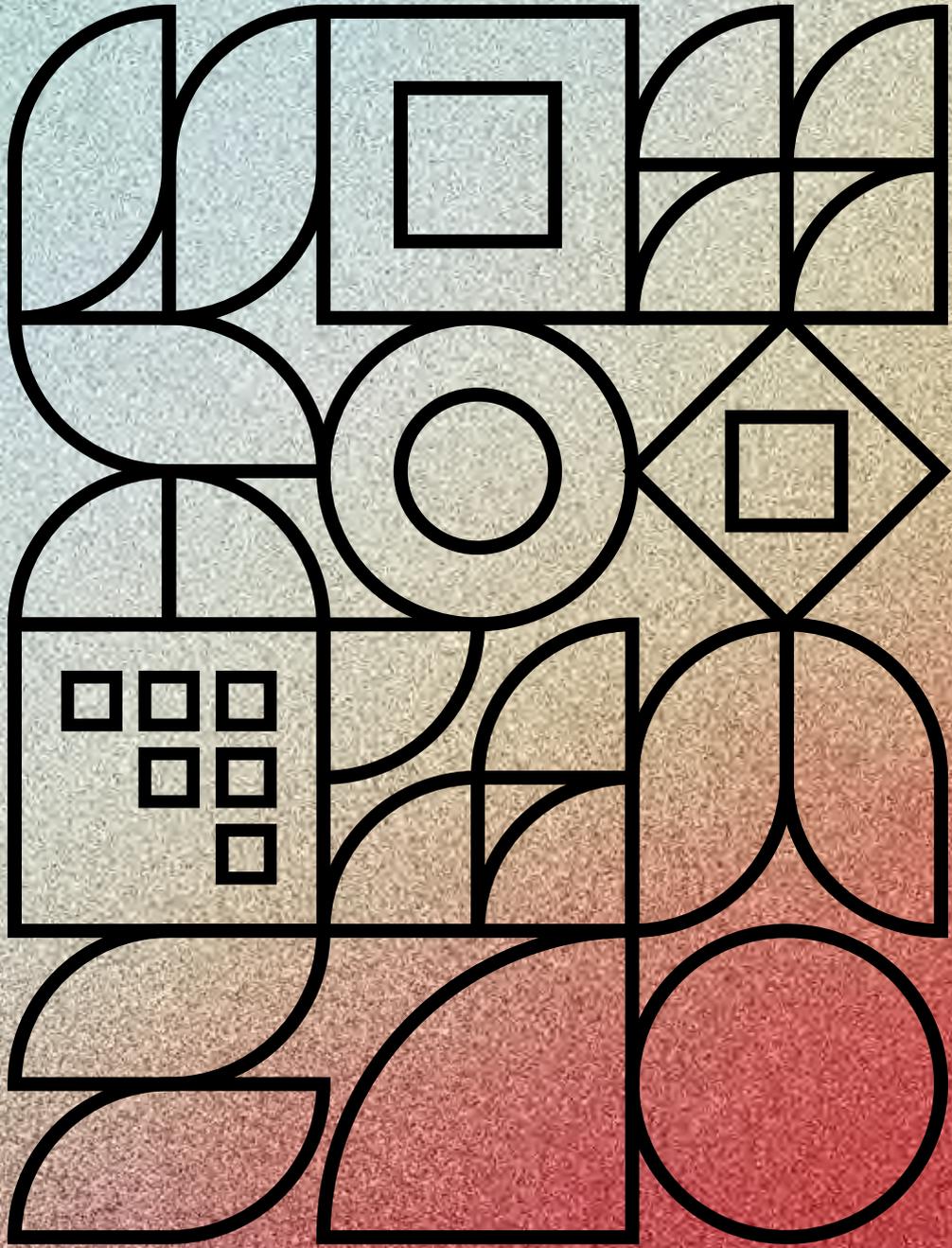
Je tiens à vous remercier pour tout votre soutien, votre patience et votre engagement.

Un grand MERCI !  
Je vous souhaite un merveilleux Noël et de joyeuses fêtes.  
Que la nouvelle année vous apporte beaucoup de joie et vous permette de réaliser vos projets.

# PROJETS PARTICULIERS



14



## Le projet Van Hamme : Une nouvelle étape dans notre partenariat avec Habitat et Humanisme

Le projet Van Hamme marque la deuxième collaboration entre notre Agence Immobilière Sociale et l'association Habitat et Humanisme, une initiative qui témoigne de nos engagements réciproques à favoriser l'accès au logement des familles en situation de précarité.

L'immeuble est une toute nouvelle construction passive située à Uccle, dans un quartier calme et résidentiel, le luxe ! Il compte avec un local commun, un potager sur la terrasse, ainsi que 10 logements.

Les premières entrées des locataires ont eu lieu en mars 2024, avec une inauguration officielle organisée le 25 avril 2024.

Cependant, notre engagement a débuté bien avant ces dates. Dès l'année 2023, nous avons entamé le processus de sélection des familles bénéficiaires, en collaboration avec Habitat et Humanisme, pour s'assurer que les candidats retenus correspondent aux critères d'attribution et puissent bénéficier pleinement du projet. Ensuite, un travail de coordination minutieuse a été mis en place pour faciliter le déménagement des familles dans leur nouveau logement. De la préparation des dossiers à l'accompagnement lors des étapes logistiques, nous avons veillé à ce que chaque emménagement se fasse dans les meilleures conditions possibles.

En complément, une fois les habitants sur place, nous avons mis en place un accompagnement personnalisé des habitants, en partenariat avec Une Maison en Plus. Cet accompagnement vise à guider les résidents dans l'utilisation de leur logement passif, et à stimuler les bonnes pratiques énergétiques. Des séances collectives ont été organisées pour aborder ces thématiques de manière interactive, tandis que des séances individuelles ont permis de répondre aux besoins spécifiques de chaque famille. Cet accompagnement est essentiel pour permettre aux habitants de vivre de manière durable, tout en renforçant le lien social et l'autonomie dans la gestion quotidienne du logement.





En terme d'accompagnement, la présence hebdomadaire des bénévoles d'Habitat et Humanisme et l'organisation des conseils de maison, espace dédié au vivre ensemble, favorise l'épanouissement collectif et individuel. Reste à installer une belle dynamique autour du potager en toiture. Défi et sujet d'actualité, travaillé entre partenaires, en conseil de maison, avec les habitants.... Suite au prochain rapport annuel 😊...

Le local commun a permis le démarrage de l'ASBL Franket, dédiée à l'alimentation durable et solidaire. Cette initiative permet de promouvoir l'accès à une alimentation locale, saine et responsable pour les habitants du quartier, tout en créant un projet collectif autour de l'échange et du partage lors des ateliers de cuisine.

La vie dans un immeuble tout neuf est évidemment très stimulante, être le premier occupant d'un logement nouveau est source de fierté. Cependant, comme c'est souvent le cas lors de la première année dans un bâtiment neuf, les finitions qui n'en finissent jamais et les défauts de jeunesse qui apparaissent se font parfois ressentir. Cela exige patience de tous les acteurs : résidents, gestionnaires et équipes de construction. Au fur et à mesure, les petits tracas sont résolus, les finitions sont peaufinées et les éventuels défauts sont corrigés. Aujourd'hui tout le monde s'y sent... comme chez soi 😊 !

## Le projet Odon : Première collaboration avec Infirmiers de rue



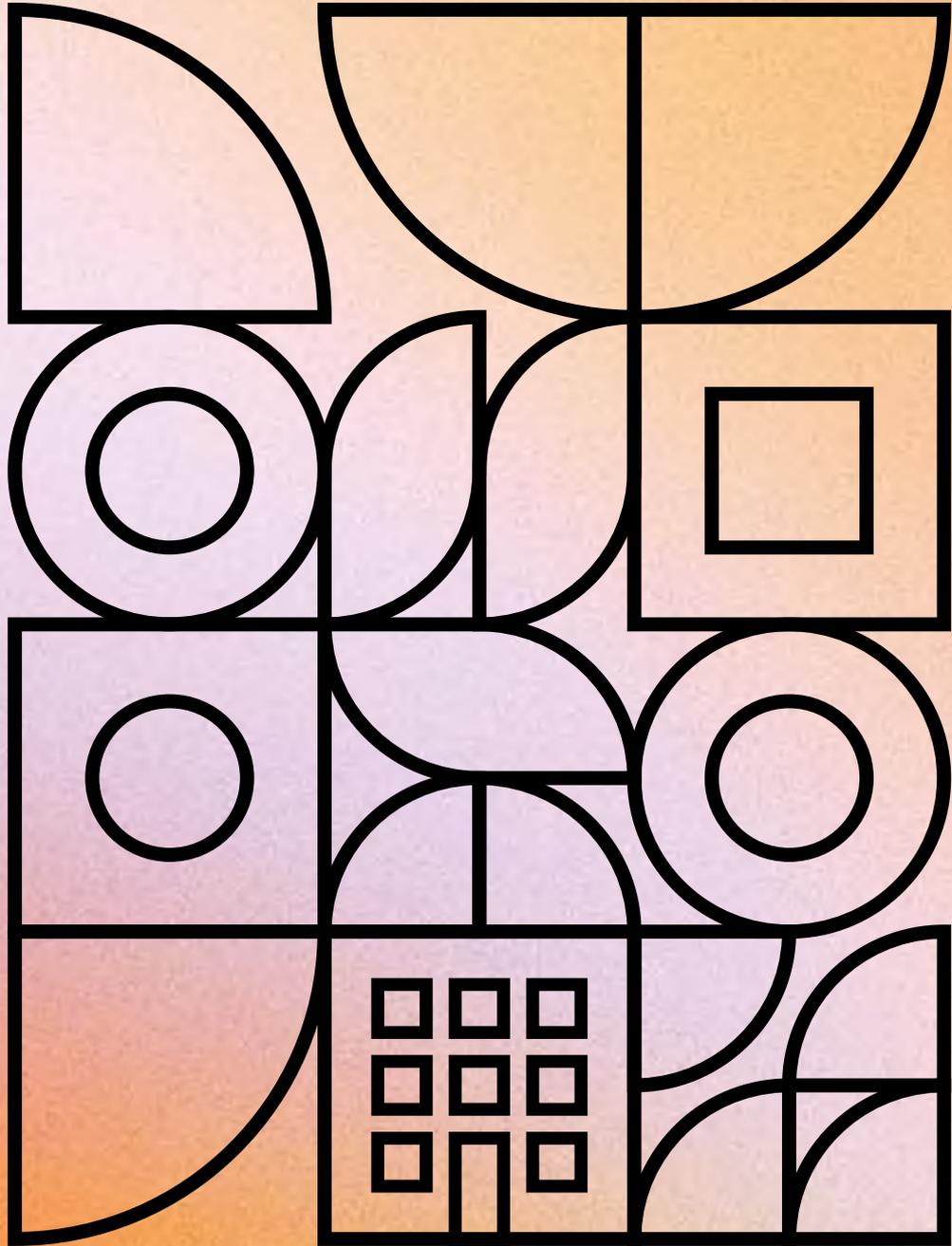
La rue Odon à Anderlecht a été l'occasion d'une première collaboration proposée par Infirmiers de rue à Comme Chez Toi.

Il s'agit de l'apport d'une maison unifamiliale, propriété de la Commune d'Anderlecht, complètement rénovée par Infirmiers de rue, avec pour mission donnée à Comme Chez Toi de l'affecter au logement d'une famille sans logement.

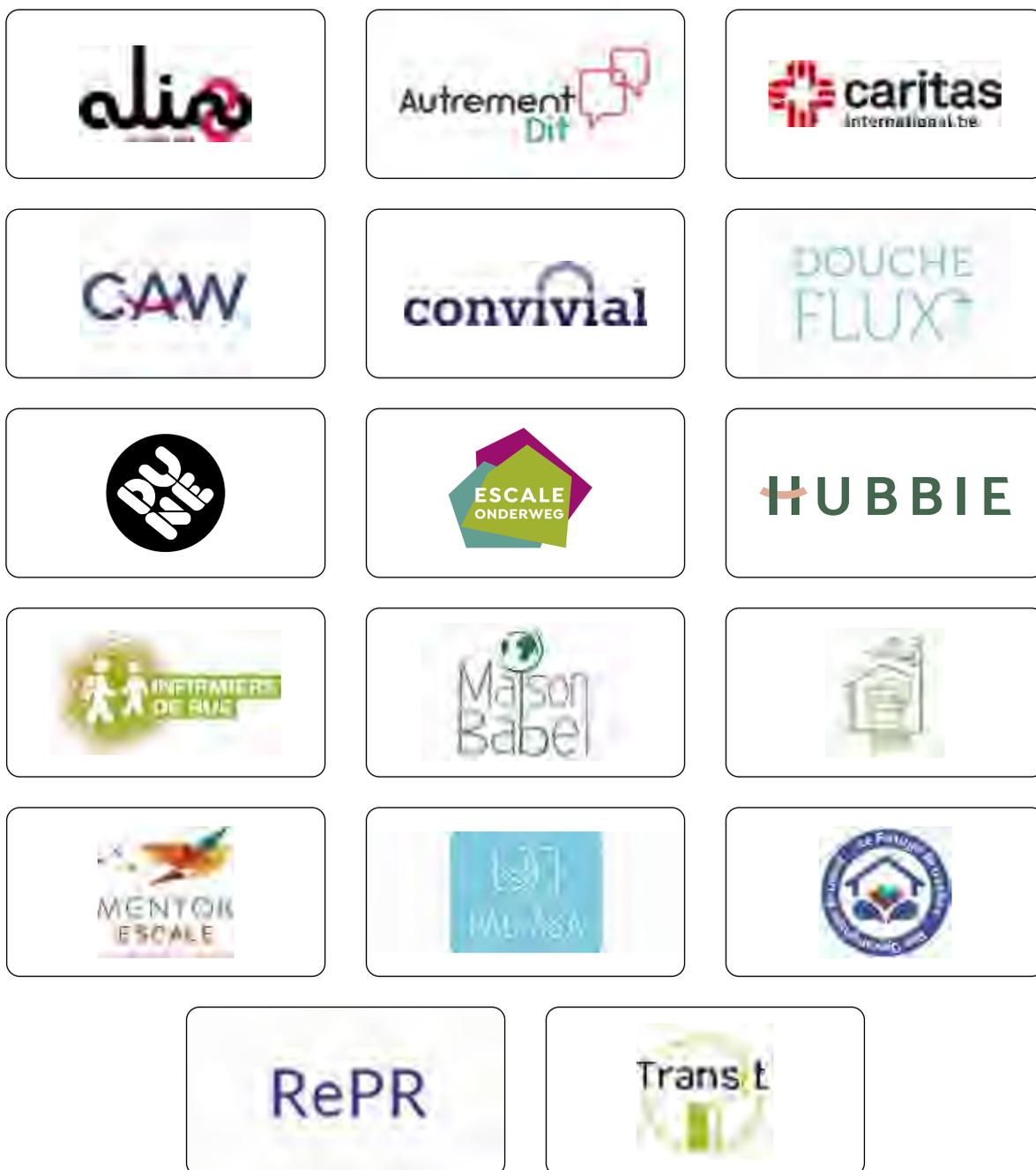
# PARTENARIATS



15



Au fil des années, Comme Chez Toi a noué des partenariats avec diverses associations dédiées à l'accompagnement de 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...



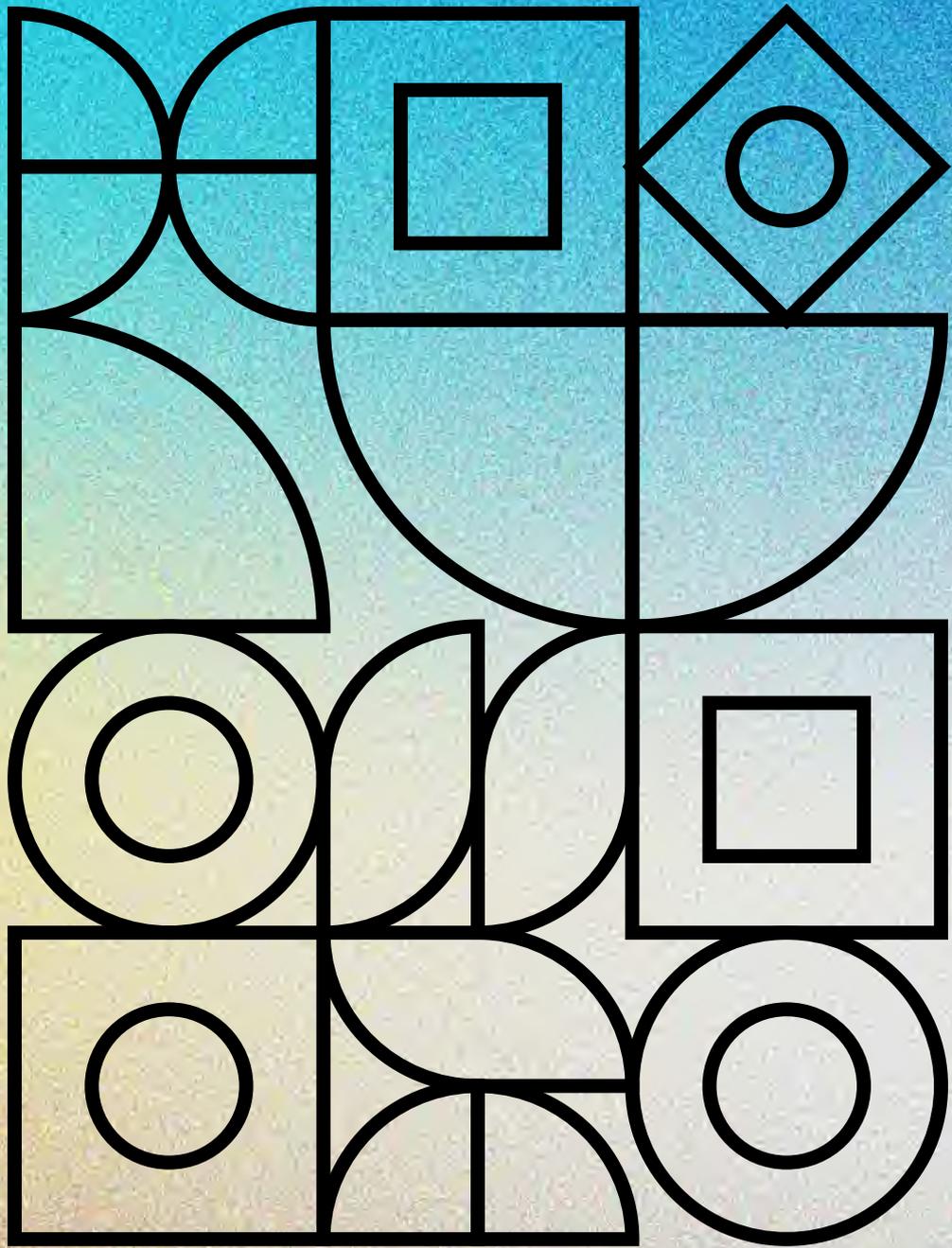
Au-delà des accompagnements de ces publics précis, Comme Chez Toi collabore et/ou est soutenu par



# COMPTABILITÉ



16



## 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 contrôlés et affichent des taux sectoriellement excellents.

## Gestion de la comptabilité



Notre programme de gestion est en lien direct avec le programme comptable Winbooks, de sorte que les écritures de loyers sont générées automatiquement par l'un et importé dans l'autre, et à l'inverse les situations comptables des locataires sont tenues à jour dans le programme de gestion grâce à la comptabilité.

Le mode de gestion comptable reste le même : encodage en interne, supervision annuelle par le bureau Cofilindi sprl et tandis que la révision des comptes est effectuée par la SRL Contrôle Légal des Comptes & Consultance.



## 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 11.000 € octroyée par la Commune de Schaerbeek
- Les prestations effectuées pour le compte de la Fédération des AIS dans le cadre du suivi du logiciel sectoriel HMS.



Bonjour, Oui le versement a été effectué.  
Bonne continuation! Bien à vous,

Julien  
Comme Chez Toi

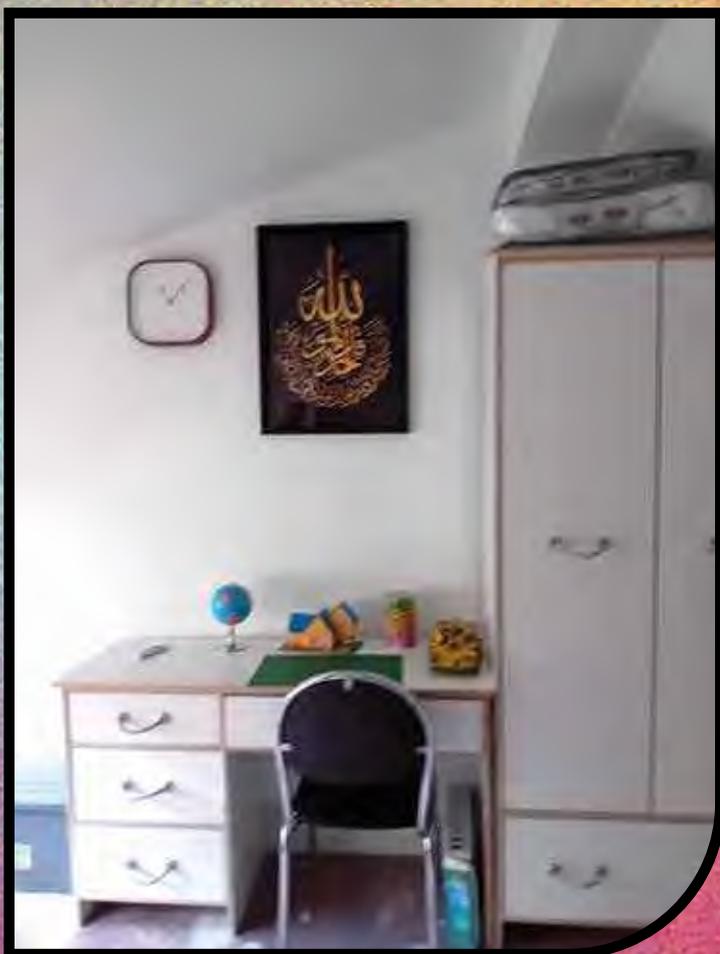
Merci Julien ça été un grand plaisir et un honneur de vivre dans la maison Josefa et de collaborer avec vous.

Merci pour votre patience et la bonne compréhension qui vous avez montré.

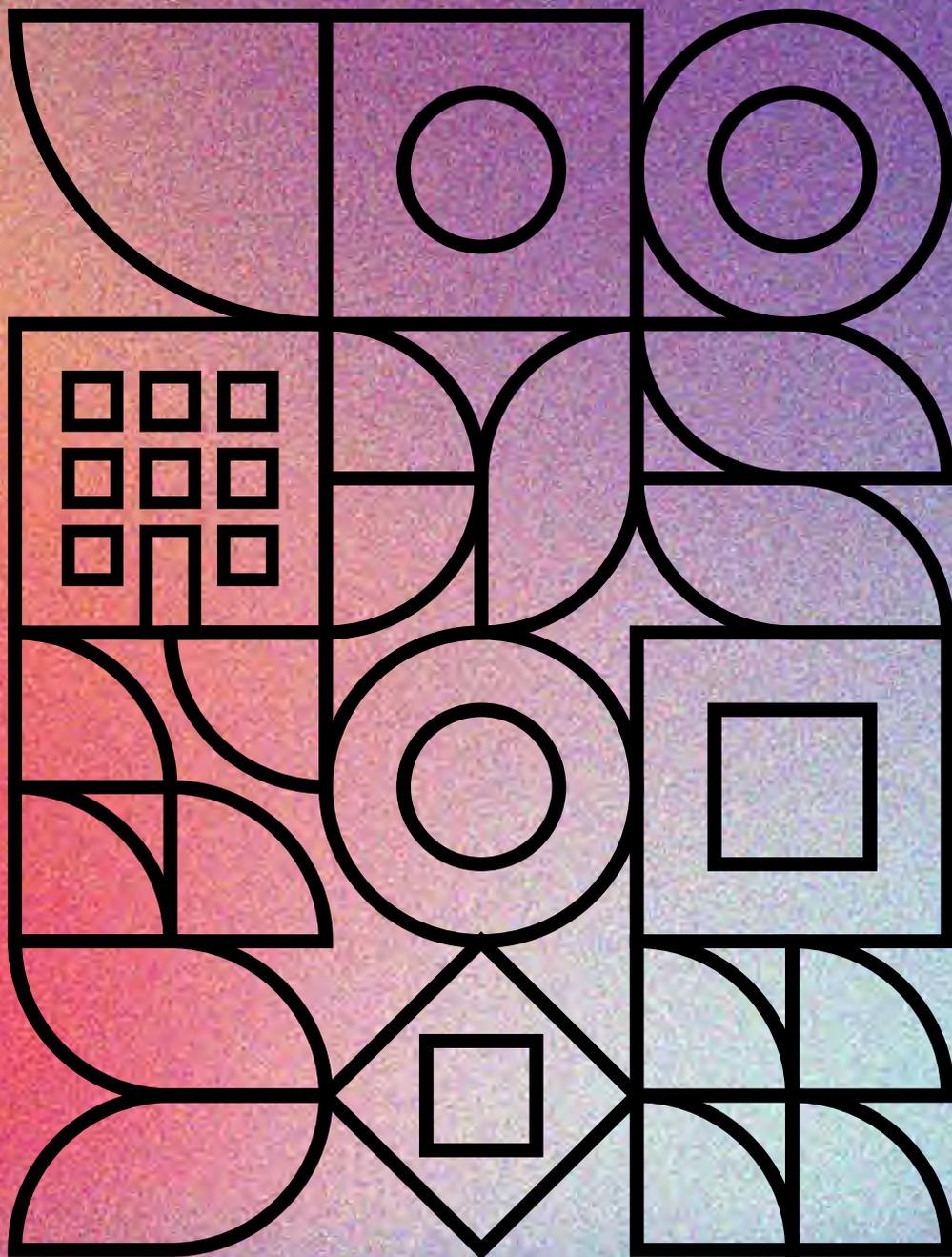
Bonne continuation à vous aussi.

Je vous souhaite que du bonheur !  
Fabiola.

# CONCLUSION



17



# Renolution



Pas besoin de coucher le moindre mot sur ce papier pour comprendre que le cœur de notre action est mise à mal par la disparition actuelle des primes Renolution.

Le dispositif bruxellois Renolution a été victime de son propre biais : ses conditions d'octroi sont bien trop larges. Les primes doivent être réorientées urgemment. De nombreuses associations le dénoncent de longue date. Il s'agira d'exclure de l'octroi des primes les demandeurs dont les revenus ne le nécessitent pas et dont les logements ne sont pas destinés à une affectation sociale. A défaut de rétablir le dispositif à destination des propriétaires qui font le choix confier leur bien à une Agence Immobilière Sociale, le secteur entier se trouvera en difficulté. Les primes Renolution font partie intégrante du panel de services et d'avantages à destination des propriétaires partenaires des AIS, au même titre que l'exonération du précompte immobilier, que la diminution du taux de TVA, de la sécurité de revenus et de la tranquillité de gestion. Il est devenu d'autant plus important que l'avenir proche nous impose à tous l'amélioration énergétique des logements et donc des frais importants auxquels de nombreux propriétaires ne sauront pas faire face.

Pas besoin de long discours. L'hémorragie de nos parcs de logement a déjà commencé. L'arrêt du dispositif accompagné des exigences de rénovation insécurisent les propriétaires. 7% du parc de logements de Comme Chez Toi a été vendu cette année 2024 et cette tendance est confirmée dans l'ensemble du secteur. Du jamais vu !

La Région a besoin d'un gouvernement. Les propriétaires qui font confiance aux Agences Immobilières Sociales ont besoin d'être soutenus par ce futur gouvernement !



## Inscriptions centralisées



La Fédération des AIS est à l'initiative. Le secteur s'est coordonné en vue de centraliser les demandes de logement entre l'ensemble des AIS.

Comment opposer au citoyen qu'il doit introduire une demande de logement dans chacune des 24 AIS de la Région de Bruxelles-Capitale ?

La sauvegarde des spécificités propres à chaque structure est compatible avec la simplification attendue par le citoyen.

Les étapes suivantes sont l'adaptation législative et les moyens financiers pour les développements informatiques requis.

## Responsabilité gouvernementale ?



La situation politique bruxelloise est kafkaïenne. Les femmes et les hommes politiques doivent assumer leurs responsabilités et doter la Région d'un Gouvernement au plus vite. Une fois en place le Gouvernement devra immédiatement prendre les mesures nécessaires à la protection des plus fragiles de leurs citoyens.

A l'échelle des Agences Immobilières Sociales cela implique rétablir le dispositif Renolution tel qu'il existait pour nos propriétaires. Sans cet outil, les AIS perdraient la capacité de soutenir la petite propriété immobilière face aux enjeux de demain, et par la même occasion la possibilité de loger les plus défavorisés d'entre nous.



**Rédaction :**

Comme Chez Toi asbl - Grace FAES - Laura CECCHI

**Éditrice responsable :**

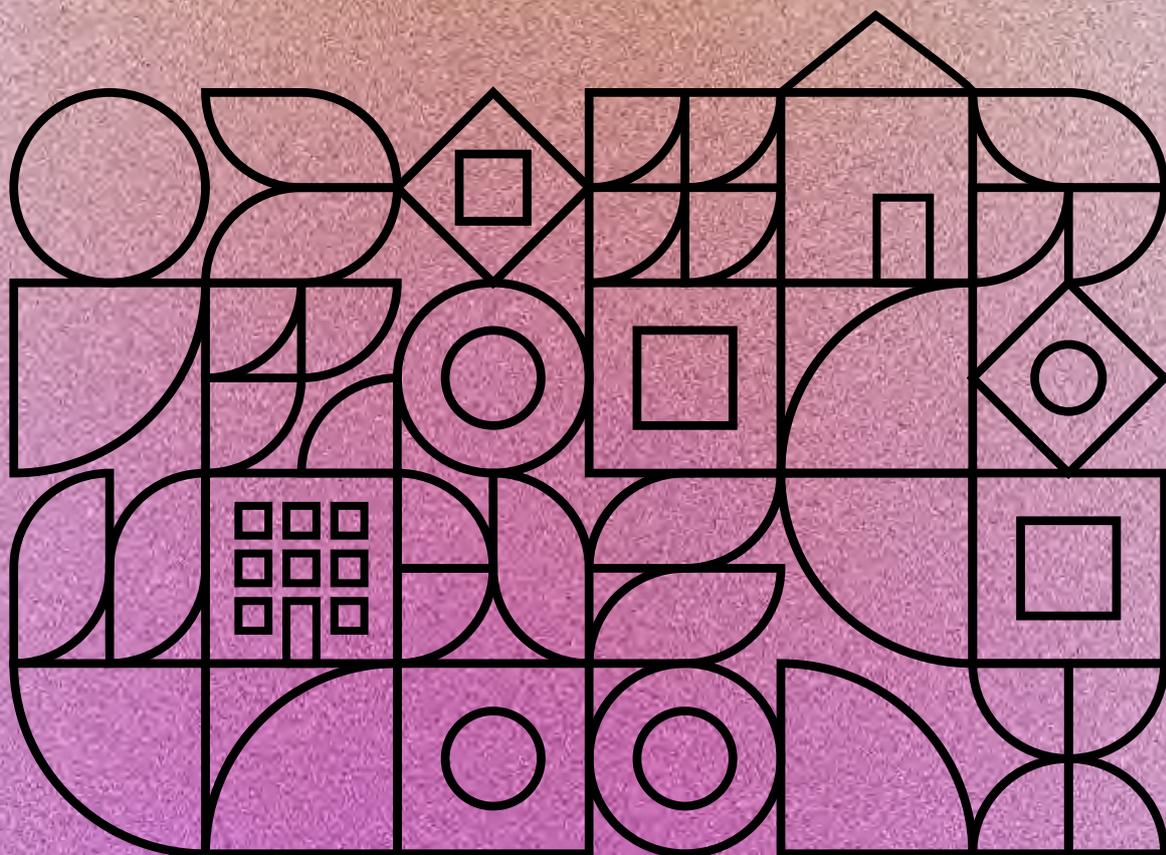
Grace FAES

**Graphisme :**

polygraph.be

© Juin 2025





**COMME**  
**CHEZ** *toi*

Rue Vandermeersch 53  
1030 Schaerbeek

02 230 36 14  
info@commecheztoi.org  
commecheztoi.org