

---

**A.I.S. Quartiers**

asbl

vzw

/

**SVK Wijken**



## **Rapport d'activité 2013**

---

## Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Introduction</b> .....  | <b>4</b>  |
| 1.1 Le mot du Président .....  | 4         |
| 1.2 Historique et objet social.....  | 4         |
| 1.3 Faits marquants de 2013.....   | 5         |
| <b>2. Données quantitatives et qualitatives de la gestion locative</b> ..... | <b>6</b>  |
| 2.1 Evolution du parc locatif .....  | 6         |
| 2.2 Ventilation géographique par taille.....                                 | 6         |
| 2.3 Répartition par partenaire et union des locataires.....                  | 7         |
| 2.4 Nouveaux logements.....  | 8         |
| 2.5 Logements perdus.....  | 8         |
| 2.6 Qualité du propriétaire et titulaire des droits réels.....               | 8         |
| 2.7 Loyers à percevoir par les locataires.....                               | 9         |
| 2.8 Vide locatif.....  | 9         |
| <b>3. Prospection</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>4. Locataires et candidat locataire</b> .....                             | <b>10</b> |
| 4.1 Qui sont les locataires ? .....  | 11        |
| 4.2 Fluctuation dans les locataires. ....                                    | 11        |
| 4.2.1 Départs et mutation.....   | 12        |
| 4.2.2 Nouveaux locataires.....   | 12        |
| 4.3 Mode d’attribution et d’établissement de registres d’inscription.....    | 13        |
| 4.4 Accompagnement des locataires.....                                       | 13        |
| 4.5 Garantie locative.....   | 13        |
| 4.6 Contentieux.....   | 13        |
| <b>5. Données de gestion techniques</b> .....                                | <b>14</b> |
| 5.1 Interventions techniques.....  | 14        |
| 5.1.1 Interventions réalisées par l’équipe des ouvriers.....                 | 14        |
| 5.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes.....                   | 15        |
| 5.2 Rénovation et remises en état.....                                       | 15        |
| <b>6 Organisation interne et institutionnelle</b> .....                      | <b>16</b> |
| 6.1 Ressources humaines.....   | 16        |
| 6.2 Instances de l’AIS Quartiers ASBL.....                                   | 17        |
| <b>7. Projets, collaboration et partenariats</b> .....                       | <b>18</b> |
| 7.1 Projets.....   | 18        |
| 7.2 Collaborations et partenariats.....                                      | 18        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>8. Projets, collaboration et partenariats</b> .....   | <b>20</b> |
| 8.1 Etats général des finances.....                      | 20        |
| 8.2 Contrôle des subsides et des dépenses éligibles..... | 20        |
| 8.3 Créances locatives.....                              | 20        |
| 8.4 Liquidités.....                                      | 20        |
| 8.5 Emprunts pour des rénovations.....                   | 20        |
| 8.6 Parts de coopérateur dans LivingStones .....         | 21        |
| <b>8. Conclusion et perspective 2014</b> .....           | <b>22</b> |

# 1. Introduction

## **1.1 Le mot du Président**

Après plus d'un an de présidence, j'ai eu le plaisir de vivre une année 2013 riche en évolution pour l'Agence immobilière sociale notamment par l'arrivée d'une nouvelle direction. Ces évolutions nécessaires suites à deux années de flottement dans la gestion de notre association est passé par l'instauration d'une nouvelle culture de travail et de gestion. Cette nouvelle culture a touché trois aspects fondamentaux de l' AIS Quartiers ; La gestion du personnel, la relation de partenariat avec les Unions des locataires et la relation aux propriétaires.

Un climat de travail rasséréiné a permis une meilleure organisation, une plus grande efficacité dans le travail et un rattrapage des retards nombreux dans le suivi des travaux, des locataires et des propriétaires accumulés depuis deux ans.

Les relations entre l' AIS Quartiers et les unions des locataires ont fait d'une attention particulière afin d'aboutir à la clarification pratique des zones respectives de travail et de responsabilité. La convention conclue en 2012 a servi de fil conducteur. L'établissement d'un partenariat basé sur des relations clarifiées a aussi eu pour conséquence une série de tensions particulières avec certaines unions des locataires. Il en a résulté le départ de l' Association des Locataires de Molenbeek Koekelberg (ALMK) comme membre et comme partenaire pour le travail social avec les locataires. L'union des locataires d'Anderlecht Cureghem a décidé aussi de quitter comme membre l' AIS mais le partenariat continu.

Relancer l'activité en prenant des nouveaux logements en gestion était également un objectif que le conseil d'administration avait fixé à la nouvelle directrice. Afin d'y parvenir il fallait que le propriétaire potentiel puisse bénéficier d'un suivi du bien qu'il confie en gestion. L'équipe technique a été renforcée aussi dans ce but. Le nombre de nouvelles prises en gestion en 2013 est un signe important de la capacité retrouvée de l'association à aller de l'avant.

Fort de la solidité retrouvée en 2013, je suis confiant que 2014 sera l'occasion de développer de nouveaux projets innovants et de nouveaux partenariats qui permettront de réaffirmer l'originalité de l' AIS Quartiers, ancrée dans la culture associative et participative.

Dans ce rapport, vous trouverez des chiffres mais aussi le récit de cette année 2013. Je vous souhaite bonne lecture.

## **1.2 Historique et objet social**

L'association a pour mission de permettre l'accès au logement locatif des personnes en difficultés. Pour réaliser ses objectifs, l'A.I.S. Quartiers maintient, réintroduit ou crée dans le circuit locatif un maximum de logements des secteurs public et privé.

A cet effet, l'A.I.S. Quartiers intervient comme médiatrice entre les bailleurs et des ménages locataires. Elle conclut avec les bailleurs des contrats de gestion ou des contrats de location d'immeubles ou de parties d'immeubles.

Depuis 1975, des unions des locataires agissent pour que le droit au logement et à l'habitat se réalise aussi pour les personnes les plus démunies. Elles ont été fondées dans les quartiers où les

besoins sont le plus grands. Elles sont situées dans le « bas » Schaerbeek, au Quartier Nord (Bruxelles), dans les Marolles (Bruxelles), à Saint-Gilles, à Cureghem-Anderlecht et à Forest. Au fur et à mesure de leur développement, elles ont conclus des accords avec des propriétaires pour aider des familles à se loger.

Devant les problèmes techniques posés par la prise en charge de logements et surtout de projets de plus en plus diversifiés de rénovation, les UL décident en 1997 de fonder au sein de la FÉBUL (la fédération des unions des locataires) une cellule technique composée d'un architecte et d'un gestionnaire technique et financier.

Fin 1998, à la suite de la mise en place d'une législation portant création des Agences Immobilières Sociales en Région Bruxelloise, les UL fondent l'A.I.S. Quartiers comme instrument de gestion des logements qu'elles détenaient déjà ou à venir en vertu de différents contrats (baux ordinaires, emphytéotiques, de rénovation...)

C'est dans ce cadre que l'A.I.S. Quartiers fonctionne. Elle a comme mission la gestion locative, la prospection afin de prendre en gestion d'autres logements et l'élaboration de projets visant à améliorer l'accès au logement et d'augmenter la qualité du parc immobilier locatif bruxellois. Elle conçoit son travail sur le terrain en partenariat avec les Unions de Locataires qui assurent l'accompagnement social.

### **1.3 Faits marquants de 2013**

Dans ce chapitre se trouve des faits marquants de la vie de l'AIS Quartiers. Vous pourrez lire plus le développement de ces faits marquants tout au long du rapport.

- Clarification de la situation juridique et partenariale de certains immeubles ;
- Mise à disposition d'une farde d'accueil pour les locataires ;
- Clarification du bail et du mandat de gestion ;
- Réorganisation de l'équipe de l'AIS Quartiers tant dans l'organisation du travail que dans les effectifs
- Participation à un projet de la Fondation Roi Baudouin : Penser plus tôt à plus tard
- Départ de l'association des locataires de Molenbeek et Koekelberg et de l'Union des Locataires d'Anderlecht Cureghem de l'AIS Quartiers
- Discussions intenses et conflictuelles concernant les logements de transit avec le CPAS d'Anderlecht et l'Union des locataires d'Anderlecht Cureghem ;
- Nouveau code du logement en région bruxelloise ;
- Participation aux enquêtes, étude et réflexion sur le logement durable de la Fedais;
- Election de la directrice de l'AIS Quartiers au sein du conseil d'administration de la Fedais;
- Obtention d'un subside de la commune d'Anderlecht pour les subsides ;
- Prise en gestion de nouveaux logements ;
- Travail sur la présentation graphique de l'AIS Quartiers

## 2. Données quantitatives et qualitatives de la gestion locative

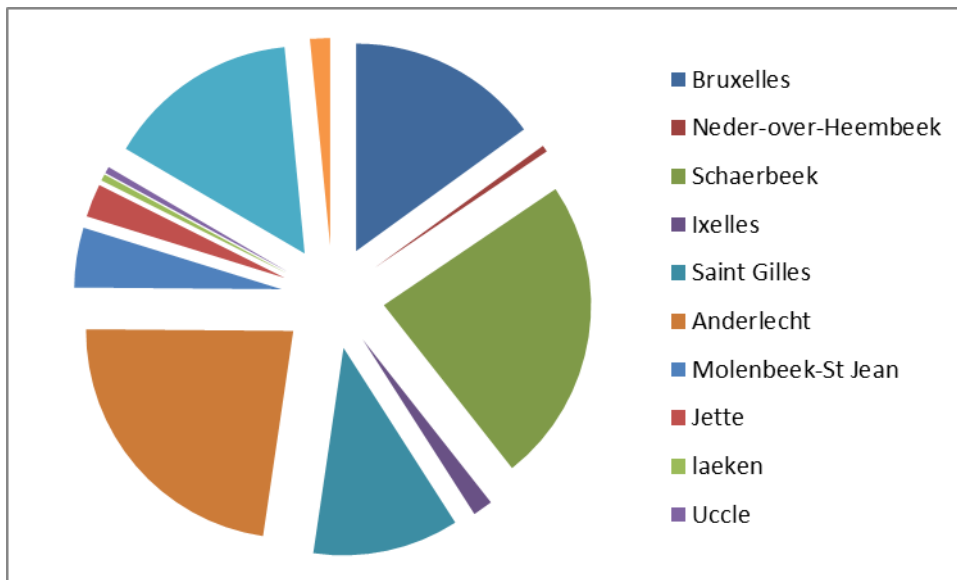
### 2.1 Évolution du parc locatif :

Au 31 décembre 2013, l'A.I.S. Quartiers gère un parc locatif de 193 logements répartis en 70 immeubles différents. Il y a eu 11 départs et 20 arrivées pendant l'année. Ce qui fait une augmentation nette de 9 logements. Les départs sont principalement dus au retrait des logements dont l'ALMK agissait en tant que propriétaire. Au total donc l' AIS a eu en gestion 203 logements mis en location à des particuliers répondant aux critères de revenu du logement social. L' AIS Quartiers gère également des surfaces commerciales, des bureaux et des garages.

Dans le rapport de 2012, il est indiqué que l' AIS Quartiers gère un parc de 173 logements. Ce chiffre n'inclut pas les logements pour lesquels un mandat était signé mais qui était en cours de rénovation. En 2013 pour être plus clair et précis, ces logements sont inclus.

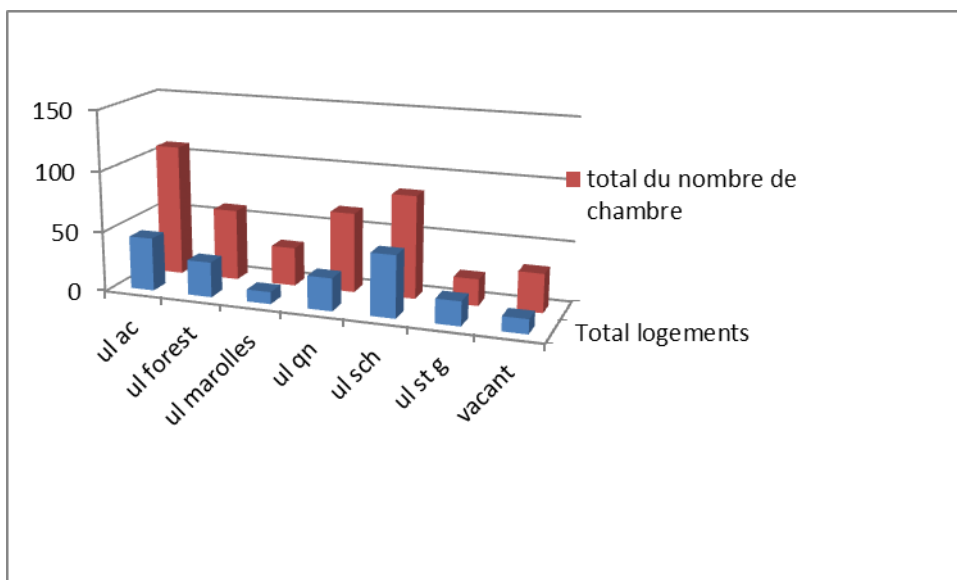
### 2.2 Ventilation géographique et par taille :

| code postale         |                     | Nombre de chambres |           |           |           |           |          |          | Total général | pourcentage 2013 | pourcentage 2012 |
|----------------------|---------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|---------------|------------------|------------------|
|                      |                     | 0                  | 1         | 2         | 3         | 4         | 5        | 6        |               |                  |                  |
| 1000                 | Bruxelles           | 5                  | 1         | 5         | 12        | 2         | 2        | 2        | 29            | 15,03%           | 14,45%           |
| 1020                 | Laeken              |                    |           | 1         |           |           |          |          | 1             | 0,52%            |                  |
| 1030                 | Schaerbeek          | 3                  | 25        | 8         | 4         | 6         | 1        |          | 47            | 24,35%           | 20,81%           |
| 1050                 | Ixelles             |                    | 3         |           |           |           |          |          | 3             | 1,55%            | 1,73%            |
| 1060                 | Saint Gilles        | 8                  | 12        | 2         |           |           |          |          | 22            | 11,40%           | 10,98%           |
| 1070                 | Anderlecht          |                    | 16        | 9         | 8         | 6         | 3        | 2        | 44            | 22,80%           | 22,54%           |
| 1080                 | Molenbeek-St Jean   |                    | 3         | 3         | 1         | 2         |          |          | 9             | 4,66%            | 6,94%            |
| 1090                 | Jette               |                    |           | 5         |           |           |          |          | 5             | 2,59%            | 0,58%            |
| 1120                 | Neder-over-Heembeek |                    | 1         |           |           |           |          |          | 1             | 0,52%            |                  |
| 1180                 | Uccle               |                    |           |           |           | 1         |          |          | 1             | 0,52%            | 0,58%            |
| 1190                 | Forest              | 4                  | 4         | 16        | 1         | 4         |          |          | 29            | 15,03%           | 16,76%           |
| 1210                 | Saint Josse         |                    | 3         |           |           |           |          |          | 3             | 1,55%            | 1,73%            |
| <b>Total général</b> |                     | <b>19</b>          | <b>67</b> | <b>49</b> | <b>27</b> | <b>21</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>193</b>    |                  |                  |



### 2.3 Répartition par partenaire et union des locataires

| Union des locataires ou/et association | Nombre de chambres |    |    |    |    |   |   |   | Total logements | total du nombre de chambre | moyenne | % nombre de chambres |
|--|--------------------|----|----|----|----|---|---|---|-----------------|----------------------------|---------|----------------------|
|  | studio             | 1  | 2  | 3  | 4  | 5 | 6 | 8 |                 |                            |         |                      |
| ul ac                                  |                    | 16 | 9  | 8  | 6  | 3 | 2 |   | 44              | 109                        | 2,48    | 26,91%               |
| ul forest                              | 4                  | 4  | 16 | 1  | 4  |   |   |   | 29              | 59                         | 2,03    | 14,57%               |
| ul marolles                            | 2                  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1 | 2 |   | 10              | 32                         | 3,20    | 7,90%                |
| ul qn                                  | 4                  | 3  | 6  | 10 | 3  | 1 |   |   | 27              | 66                         | 2,44    | 16,30%               |
| ul sch                                 | 5                  | 29 | 7  | 4  | 5  | 1 |   |   | 51              | 85                         | 1,67    | 20,99%               |
| ul st g                                | 5                  | 13 | 2  |    |    |   |   |   | 20              | 22                         | 1,10    | 5,43%                |
| vacant                                 |                    | 1  | 8  | 1  | 2  |   |   |   | 12              | 32                         | 2,67    | 7,90%                |
| <b>Total général</b>                   | 20                 | 67 | 49 | 26 | 21 | 6 | 4 |   | 193             | 405                        | 2,10    |                      |



## 2.4 Nouveaux logements :

|                         |                     | Nombre de chambres |          |          |          |          |               |
|-------------------------|---------------------|--------------------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Commune et localisation |                     | 0                  | 1        | 2        | 3        | 4        | Total général |
| 1000                    | Bruxelles           | 2                  | 1        |          | 1        |          | 4             |
| 1020                    | Neder-over-Heembeek |                    | 1        |          |          |          | 1             |
| 1030                    | Schaerbeek          | 2                  | 1        | 3        |          | 1        | 7             |
| 1060                    | Saint Gilles        |                    |          | 2        |          |          | 2             |
| 1070                    | Anderlecht          |                    | 4        |          |          | 1        | 5             |
| 1120                    | Laeken              |                    |          | 1        |          |          | 1             |
| <b>Total général</b>    |                     | <b>4</b>           | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>20</b>     |

L'ensemble des nouveaux logements proviennent de propriétaires particuliers.

## 2.5 Logements perdus :

Il y a eu 11 logements de perdus en 2013. La plus part des logements perdus se situent à Molenbeek en raison du départ de l'ALMK et d'une vente de deux maisons (3 logements) par les propriétaires. A noter un logement est à la fois dans les acquis de 2013 et dans les perdus. En effet, il s'agit d'un logement que l'Ulag agissant en tant que propriétaire a voulu reprendre en gestion. Ils sont tous des logements appartenant à des particuliers ou des associations.

## 2.6 Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels :

| Qualité du propriétaire     | Type de logement |             |               |        |
|-----------------------------|------------------|-------------|---------------|--------|
|                             | maison           | appartement | Total général | %      |
| communes /CPAS              |                  | 33          | 31            | 16,06% |
| personnes physiques         | 6                | 113         | 119           | 61,66% |
| personnes morales sauf asbl |                  | 9           | 9             | 4,66%  |
| asbl                        | 1                | 31          | 32            | 16,58% |
| <b>Total général</b>        | <b>7</b>         | <b>186</b>  | <b>193</b>    |        |

Ces proportions n'ont pas fondamentalement changées mais il y a quand même des évolutions. Les logements pris en gestion en 2013 sont exclusivement possédés par des propriétaires privés.

## 2.7 Type de contrat unissant l'A.I.S. au propriétaire ou au titulaire des droits réels :

| Type de contrat      | Type de logement |             |               |        |
|----------------------|------------------|-------------|---------------|--------|
|                      | maison           | appartement | Total général | %      |
| bail                 | 3                | 29          | 32            | 16,58% |
| mandat de gestion    | 4                | 157         | 161           | 83,42% |
| <b>Total général</b> | <b>7</b>         | <b>186</b>  | <b>193</b>    |        |



Il y a de moins en moins de bail en effet, l' AIS Quartiers propose systématiquement des mandats de gestion aux nouveaux propriétaires. La raison principale est que le mandat est l' instrument qui est le mieux adapté au cœur de notre activité : la gestion de logements dans un but social. Le choix exclusif du mandat donne aussi la possibilité de bâtir une véritable expertise dans ce domaine.

## **2.8 Loyers à percevoir des locataires (exprimés en euro) :**

| <b>Analyse loyer locataire</b> |                          |                  |                |                |                   |
|--------------------------------|--------------------------|------------------|----------------|----------------|-------------------|
| <b>type de logement</b>        | <b>nombre de chambre</b> | <b>locataire</b> | <b>minimum</b> | <b>maximum</b> | <b>Ecart-type</b> |
| <b>studio</b>                  | 0                        | 303,72           | 242,88         | 351,67         | 27,30             |
| <b>appartement</b>             | 1                        | 356,33           | 276,17         | 404,00         | 21,43             |
|                                | 2                        | 412,52           | 363,76         | 436,06         | 18,03             |
|                                | 3                        | 479,82           | 279,52         | 523,27         | 57,75             |
|                                | 4                        | 555,69           | 462,52         | 622,95         | 46,87             |
|                                | 5                        | 578,66           | 510,08         | 618,04         | 47,22             |
|                                | 6                        | 741,96           | 728,87         | 751,78         | 10,45             |
| <b>maison</b>                  | 4                        | 723,24           | 657,85         | 772,45         | 41,19             |
|                                | 5                        | 751,78           | 751,78         | 751,78         | 0                 |

## **2.10 Vide locatif**

Le nombre de mois de vide locatif a été de 62 en 2013. Il est en augmentation par rapport au 38 de 2012. Le pourcentage est donc de 2,6% du nombre total de mois de location. Ce qui reste assez faible.

- Davantage de mouvement dans les logements (entrée et sortie)
- Les difficultés rencontrées dans la relation avec le CPAS d' Anderlecht pour les logements de transit qui explique 24 mois de vide locatif
- Des situations particulière (incendie et infiltration d' eau) rendant des logements insalubres : rue des Glands et rue de la Cible.

### 3. Prospection

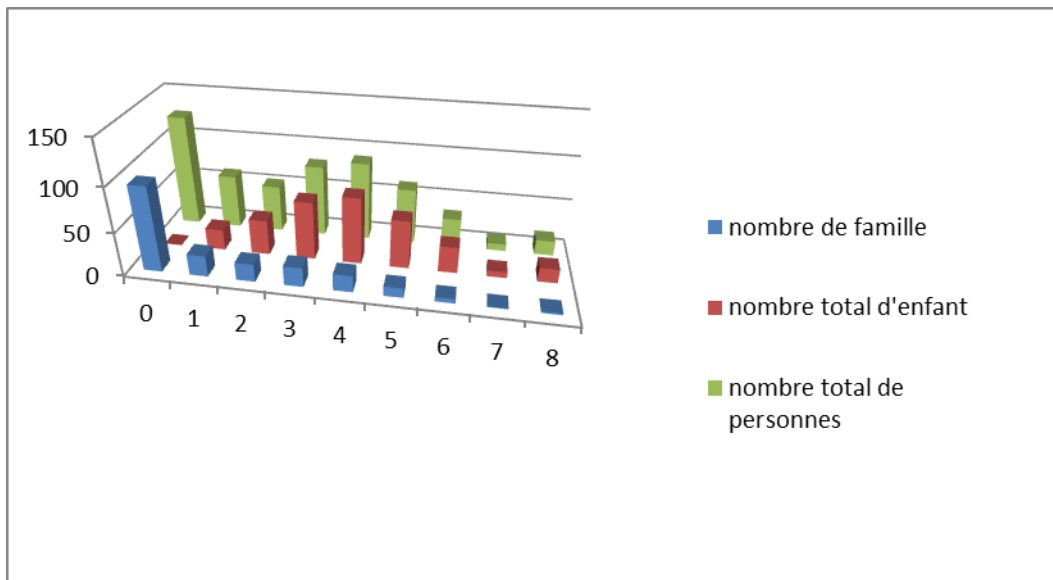
Il n'y a pas eu à proprement parlé de prospection pour augmenter le nombre de logement pris en gestion. En effet, le système AIS est de plus en plus connu et le secteur via sa fédération, la Fedais, assure une bonne publicité. Il y a donc beaucoup de propriétaires qui contactent l'AIS Quartiers. Les bons résultats sont essentiellement dus à une politique de suivi de contact systématique et d'une meilleure capacité à faire aboutir un premier contact. Ainsi sur 20 contacts sérieux (visite du logement effectué), en 2013, 10 mandats de gestion ont été conclus. Parmi les contacts non abouti en 2013, certains vont aboutir en 2014. Deux propriétaires ont mis en gestion 4 appartements.

### 4. Locataires et candidats – locataires

#### 4.1 Qui sont les locataires ?

| nombre d'enfants par famille | composition familiale |               |               |  |   |   |                           |
|------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|--|---|---|---------------------------|
|                              | Nombre de famille     | avec conjoint | sans conjoint | nombre total d'enfant                  | nombre total d'enfant famille avec conjoint | nombre d'enfant par famille sans conjoint | nombre total de personnes |
| 0                            | 97                    | 29            | 68            | 0                                      | 0   | 0   | 126                       |
| 1                            | 24                    | 13            | 11            | 24                                     | 13  | 11  | 61                        |
| 2                            | 20                    | 13            | 7             | 40                                     | 26  | 14  | 53                        |
| 3                            | 22                    | 15            | 7             | 66                                     | 45  | 21  | 81                        |
| 4                            | 19                    | 13            | 6             | 76                                     | 52  | 24  | 89                        |
| 5                            | 11                    | 8             | 3             | 55                                     | 40  | 15  | 63                        |
| 6                            | 5                     | 3             | 2             | 30                                     | 18  | 12  | 33                        |
| 7                            | 1                     | 1             | 0             | 7                                      | 7   | 0   | 8                         |
| 8                            | 2                     | 1             | 1             | 16                                     | 8   | 8   | 17                        |
| <b>Total général</b>         | <b>201</b>            | <b>96</b>     | <b>105</b>    | <b>314</b>                             | <b>209</b>                                  | <b>105</b>                                | <b>531</b>                |
|                              |                       |               |               | <b>moyenne de personne par famille</b> |   |   | <b>2,64</b>               |

L'AIS Quartiers a dans ses logements, hébergée en 2013, 201 familles (sur 203 logements « stock » géré en 2013). Ce qui fait au total 521 personnes. Parmi ces familles, 37 étaient des familles d'une personne seule avec enfants qui ensemble rassemble 105 enfants. 68 personnes seules et 29 locataires avec un conjoint mais pas d'enfant. Il y a au total 314 enfants dans les logements de l'AIS Quartiers. Ces données sont calculées en fonction des attestations de composition familiale. Ce qui signifie que les enfants qui sont mentionnés peuvent avoir plus de 18 ans. Ces calculs n'ayant pas été réalisés l'année passée, il est impossible de commenter l'évolution des caractéristiques des personnes que nous aidons dans l'accès à un logement de qualité.



## 4.2 Fluctuation des locataires

### 4.2.1 Départs et mutation

| DATE                 | Code postal | Motif de départ |             |          |                   |                      |            | Total général |
|----------------------|-------------|-----------------|-------------|----------|-------------------|----------------------|------------|---------------|
|                      |             | Expulsion       | Fin contrat | Mutation | Préavis locataire | Préavis propriétaire | Renon AISQ |               |
| janvier              | 1000        |                 |             |          |                   | 1                    |            | 3             |
|                      | 1030        |                 |             |          |                   |                      | 1          |               |
|                      | 1060        |                 |             | 1        |                   |                      |            |               |
| avril                | 1030        |                 |             |          |                   | 2                    |            | 2             |
| mai                  | 1030        |                 |             |          | 1                 |                      |            | 3             |
|                      | 1080        |                 | 2           |          |                   |                      |            |               |
| juin                 | 1210        | 1               |             |          |                   |                      |            | 1             |
| août                 | 1030        |                 |             |          | 1                 |                      |            | 2             |
|                      | 1080        |                 | 1           |          |                   |                      |            |               |
| septembre            | 1070        | 1               |             |          |                   |                      |            | 7             |
|                      | 1080        |                 | 5           |          |                   |                      |            |               |
|                      | 1090        | 1               | 5           |          |                   |                      |            |               |
| octobre              | 1000        |                 |             |          | 1                 |                      |            | 4             |
|                      | 1070        |                 |             |          |                   | 1                    |            |               |
|                      | 1190        |                 |             |          | 1                 |                      |            |               |
|                      | 1210        |                 |             |          | 1                 |                      |            |               |
| novembre             | 1030        |                 |             |          |                   | 1                    |            | 2             |
|                      | 1083        |                 |             |          |                   | 1                    |            |               |
| décembre             | 1030        |                 |             | 1        |                   |                      |            | 1             |
|                      | 1070        |                 |             |          | 1                 |                      |            | 1             |
| <b>Total général</b> |             | <b>3</b>        | <b>8</b>    | <b>2</b> | <b>6</b>          | <b>6</b>             | <b>1</b>   | <b>26</b>     |

En raison du retrait des logements pour lesquels l'ALMK agissait comme propriétaire, la commune de Molenbeek est particulièrement bien représentée parmi les logements qui ont fait l'objet d'un départ ou d'une mutation. Dans ce cas, le locataire n'est pas parti du logement, c'est le logement et le locataire qui sont sortis de la gestion. Le nombre de départs et mutations est en hausse par rapport à 2012 (21 départs et mutations). Il y a eu 3 expulsions.

#### 4.2.2 Nouveaux locataires :

| Mois  | code postal | type de logement | Nombre de chambre |
|---|-------------|------------------|-------------------|
| janvier                                       | 1030        | studio           |                   |
|   | 1070        | appartement      | 3                 |
| mars  | 1060        | appartement      | 1                 |
|   | 1070        | appartement      | 4                 |
| mai   | 1020        | appartement      | 2                 |
| juillet                                       | 1210        | appartement      | 1                 |
| septembre                                     | 1030        | maison           | 4                 |
|   | 1060        | appartement      | 2                 |
|   | 1030        | appartement      | 1                 |
|   | 1210        | appartement      | 1                 |
| octobre                                       | 1000        | studio           |                   |
|   | 1060        | studio           |                   |
| novembre                                      | 1210        | appartement      | 1                 |
|   | 1030        | studio           |                   |
| <b>Total du nombre de nouveaux locataires</b> |             |                  | <b>14</b>         |

Parmi les 14 nouveaux aménagements de 2013, 6 se sont fait dans des nouveaux logements. Nous n'avons pas eu de mutation.

Plusieurs changements affectent les nouveaux locataires en 2013 : les garanties locatives sont systématiquement demandées. A partir de 2013, l'AIS Quartiers ne prend plus en charge le coût de l'assurance responsabilité civile incendie du locataire. Cette règle est appliquée aux nouveaux locataires et au renouvellement de baux.

#### **4.3 Mode d'attribution et d'établissement de registres d'inscription**

En 2013, le code du logement a été voté et les arrêtés d'exécution ont été en discussion. Les implications de ces nouvelles règles sont importantes pour le mode de fonctionnement partenarial entre les unions des locataires et l'AIS Quartiers. En effet, le code du logement fixe des règles d'attribution plus précises qu'auparavant. Il faut donc que l'AIS Quartiers s'assure que les unions des locataires appliquent ces règles. Ce sujet a été abordé lors de plusieurs réunions au sein de la Fébul.

En 2012 a été conclu entre l'AIS-Quartiers et les Unions de locataires, une convention qui clarifie les rôles respectifs notamment dans le domaine de la relation aux propriétaires et aux locataires. Cette convention indique les délais que l'AIS Quartiers et les UL doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements.

L'établissement des registres d'inscription et le mode d'attribution sont du ressort direct des UL ; pour bénéficier d'un logement géré par l'A.I.S. Quartiers, il faut être membre d'une UL, ce qui implique en règle générale :

- D'ouvrir un dossier de demande de logement.
- De disposer de revenus assimilés aux revenus d'admission du logement social.
- De participer à la vie de l'UL, notamment au travers des Assemblées Générales (1 à 2 fois par mois).
- De payer une cotisation.

La question de l'attribution d'un logement se règle soit en Assemblée Générale soit par le Conseil d'Administration des UL. Les dossiers des candidats locataires sont traités au cas par cas, chaque demande est évaluée au regard des besoins réels de la famille, mais les premiers critères de sélection sont l'adéquation entre les normes du logement et la composition de la famille, l'ancienneté et le niveau de participation à la vie associative.

Les Unions des locataires ont en tout environ 700 familles candidates à un logement de l'AIS Quartiers. Le nombre varie fortement d'une UL à l'autre en fonction de la politique d'inscription et des conditions d'affiliation.

#### **4.4 Accompagnement des locataires :**

L'accompagnement des locataires est du ressort des unions des locataires avec qui l'AIS Quartiers est en partenariat.

Cette année, les AIS disposent d'une farde d'accueil pour les locataires. A l'initiative de la Fedais la fédération des AIS, chaque nouveau locataire reçoit à la signature de son bail une farde d'accueil. Celle-ci est un outil pédagogique qui permet aux locataires d'y ranger ses documents (baux, factures,...) et contient toutes une série d'information et de conseil utile au locataire sur :

- Les aspects juridiques
- L'entretien du logement
- L'utilisation rationnelle de l'énergie
- Les petites réparations

Cette farde est aussi un outil d'accompagnement social pour les unions des locataires qui peuvent l'utiliser dans leurs formations et leurs assemblées de locataires. L'action avec les familles est basée sur une méthodologie participative au sein des UL selon les modalités suivantes :

- Aide et accompagnement individualisé (information, plan de relogement, constitution de dossier).
- Organisation collective des locataires (relogés et non-relogés) : préparation, organisation et suivi d'assemblées générales, attribution des logements, actions collectives.
- Recherche et prospection de logements.
- Remise en état du logement afin qu'il soit bien adapté à la famille.
- Organisation, coordination et collectivisation de la demande des familles.
- Synergie opérationnelle entre les UL, les familles relogées et l'A.I.S. Quartiers.

#### **4.5 Garantie locative**

En 2013, un effort particulier a été fait pour clarifier la situation des garanties locatives : constitution systématique pour les nouveaux locataires, régularisation pour les anciens, plan de paiement. A la fin de l'année, environs 20% du montant des garanties n'était pas constitué. Par comparaison ce chiffre était de 30% en 2010.

#### **4.6 Contentieux :**

En 2013, l'AIS Quartiers a entamé 7 procédures judiciaires à l'encontre de locataires. Il s'agit chaque fois de cas particuliers. Deux étaient des reprises de procédures entamées les années précédentes mais abandonnées en 2012. Les procédures ont débouchées sur 3 expulsions et 4 plans de paiement dont un ayant inclus un épurement partiel de la dette par un CPAS.

## 5. Données de gestion technique

L'entretien, la remise en état, la rénovation des logements est assurée par notre équipe de deux ouvriers et d'un conseiller technique. En 2013 cette équipe a connu des changements structurels. En effet en octobre, le chef d'équipe est parti vers un autre avenir professionnel. Après réflexion, il est apparu que son travail comprenait deux aspects différents. L' AIS Quartiers a donc engagé deux personnes : une comme chef d'équipe des ouvriers, l'autre comme responsable technique. Ce dernier assurant la gestion et la coordination technique de l'ensemble des chantiers. Des discussions ont commencé avec le CPAS de Schaerbeek pour qu'un ouvrier sous le statut d'article 60 vienne renforcer l'équipe.

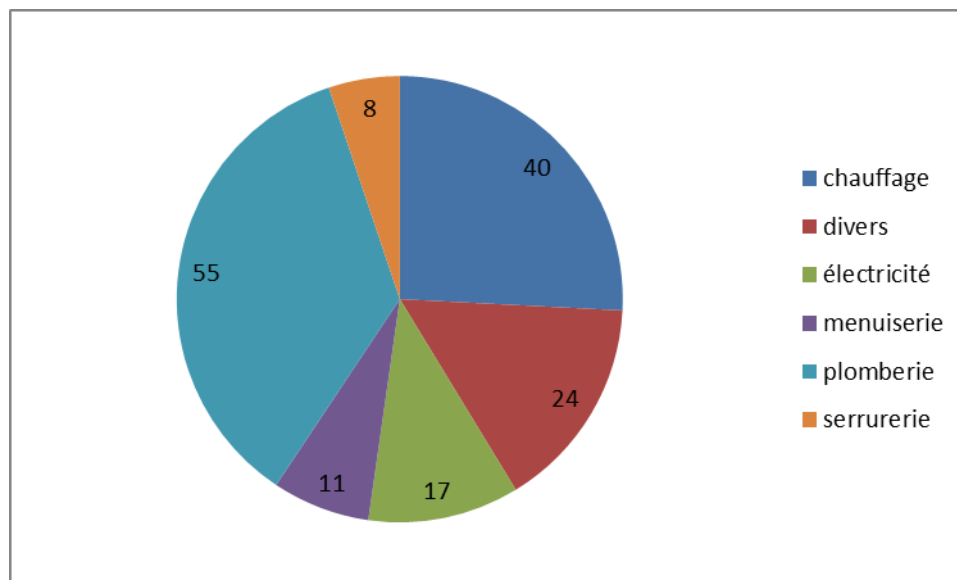
### 5.1 Interventions techniques :

Dans le courant de l'année 2013, l'équipe des ouvriers a réalisé 155 interventions. C'est en baisse par rapport à 2012 en raison de deux facteurs :

D'une part la prise en gestion de logement exigeant une rénovation lourde, d'autre part le double rôle de chef d'équipe et de responsable technique que jouait le chef d'équipe. Ce qui n'était pas le cas en 2012.

#### 5.1.1 Interventions réalisées par l'équipe d'ouvriers

| mois                 | type d'intervention |           |             |            |           |            | Total général |
|----------------------|---------------------|-----------|-------------|------------|-----------|------------|---------------|
|                      | chauffage           | divers    | électricité | menuiserie | plomberie | serrurerie |               |
| janvier              | 11                  | 4         | 1           | 4          | 2         |            | 22            |
| février              | 3                   | 4         | 1           | 1          | 7         | 2          | 18            |
| mars                 | 1                   | 1         |             |            | 8         | 1          | 11            |
| avril                | 4                   | 2         | 2           | 1          | 11        | 1          | 21            |
| mai                  |                     |           |             |            | 4         | 1          | 5             |
| juin                 | 4                   | 1         | 2           | 3          | 4         | 2          | 16            |
| juillet              | 1                   | 5         | 1           |            | 4         |            | 11            |
| août                 |                     | 1         |             |            | 5         |            | 6             |
| septembre            | 3                   | 2         |             | 2          | 5         |            | 12            |
| octobre              | 5                   |           | 4           |            | 3         | 1          | 13            |
| novembre             | 5                   | 2         | 4           |            |           |            | 11            |
| décembre             | 3                   | 2         | 2           |            | 2         |            | 9             |
| <b>Total général</b> | <b>40</b>           | <b>24</b> | <b>17</b>   | <b>11</b>  | <b>55</b> | <b>8</b>   | <b>155</b>    |



Ces 155 interventions techniques, 237 (soit 85%) ont été réglées par l'équipe des 3 ouvriers. Ce qui représente un avantage certain pour les locataires et les propriétaires dans la mesure où le coût de l'intervention technique est substantiellement moins onéreux que sur le marché privé (avec la même qualité de travail et de service). En 2013, l'AIS Quartiers a instauré un tarif pour les locataires qui demandent notre intervention et pour lequel nous faisons appel à l'extérieur de manière à responsabiliser les locataires et à éviter les abus.

### 5.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes

| Mois                 | Nombre et type d'intervention |             |            |           | Total général |
|----------------------|-------------------------------|-------------|------------|-----------|---------------|
|                      | chauffage                     | électricité | menuiserie | plomberie |               |
| janvier              | 1                             |             |            |           | 1             |
| février              | 1                             |             |            |           | 1             |
| mai                  | 1                             |             |            |           | 1             |
| septembre            |                               | 1           | 3          |           | 4             |
| octobre              | 1                             | 2           |            | 1         | 4             |
| novembre             | 5                             |             |            |           | 5             |
| <b>Total général</b> | 9                             | 3           | 3          | 1         | 16            |

## 5.2 Rénovations et remises en état

L'année 2013 a été marquée par le retour de projets de rénovation ambitieux. Ils sont la conséquence de la prise en gestion d'immeuble qui pour toutes sortes de raison nécessitent une intervention de l'équipe : gestion propriétaire, financement, gestion des rénovations. Voici quelques-uns de ces cas :

- Rue de la cible : suite à des infiltrations venant d'une corniche d'un voisin, l'AIS Quartiers a dû reloger une famille nombreuses. Ce cas a nécessité des discussions longues et difficiles avec la propriétaire, les assurances, le voisin. Notre équipe a dû rénover le bien dont les murs étaient fortement abimés ;
- Rue Blaes 181 : l'UL des Marolles nous a mis en contact avec le propriétaire de cet immeuble. L'immeuble est en mauvais état et les travaux qui étaient entamés étaient de mauvaise qualité. Nous avons pris en charge la rénovation et prévu de préfinancer la rénovation en nous remboursant sur les loyers ;

- Rue Markelbach : le propriétaire est installé dans les Ardennes et nous avons effectué la rénovation (pose d'un escalier, conformité électrique, pose de plancher, nouvelle salle de bain,...) complète. Les travaux sont également préfinancés par l'AIS Quartiers ;
- Rue Emile Féron à Saint Gilles : le propriétaire est parti au Niger et nous nous occupons de la gestion, y compris celle des travaux de façade et de toiture avec les autres propriétaires. Nous avons géré les demandes de prime également ;
- Rue de Jérusalem : l'AIS Quartiers gère la rénovation d'une maison qui comprend une surface commerciale et un atelier. Les propriétaires déménageaient vers une autre maison en région bruxelloise. Ce chantier a pris beaucoup de retard dû au manque d'effectif et à la sous-estimation des montants impliqués ;
- Place Alphonse Lemmens : remise en état d'un appartement après le départ d'un locataire dans un immeuble déjà géré par l'AIS Quartiers ;
- Plusieurs travaux de rafraîchissement important ont aussi été réalisés tant dans des logements déjà en gestion que dans des logements intégrés en 2013 : rue de la Poste, quai du Batelage, rue Teniers,.....

En 2013, les frais d'intervention demandé aux propriétaires ont été revus à la hausse de manière à donner à l'AIS Quartiers les moyens de mieux répondre à la demande des propriétaires.

## 6 Organisation interne et institutionnelle

### 6.1 Les ressources humaines

Une nouvelle directrice est arrivée en janvier 2013 à l'AIS Quartiers. Cela a permis l'instauration d'une gestion plus rigoureuse des activités de l'association. . Chacune des personnes de l'équipe de la comptabilité est maintenant responsable de la relation locataires et propriétaire de logements définis et accomplissent toutes les tâches liées à ce logement. Pour aider au rattrapage du retard, une comptable a été engagée pendant 3 mois. Suite au départ du chef d'équipe des ouvriers, deux personnes ont été engagées, une comme chef d'équipe, l'autre comme responsable technique. L'équipe technique comprend donc fin 2013 : un responsable technique chargé de l'organisation des travaux et des rénovations, un chef d'équipe, une aide administrative qui s'occupe des états des lieux, des relevés de compteur,... Un chef d'équipe des ouvriers et de 2 ouvriers. Un troisième ouvrier est en cours de recrutement.

En 2013, la situation juridique et pécuniaire de l'ancien directeur a été réglée définitivement.

Voici les fonctions et les mouvements dans l'équipe en 2013

| Nom                 | mouvement               | fonction              | responsabilité   |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|--|
| Mohamed             |                         | ouvrier               | réalisation des travaux et des dépannages                      |
| Allal               |                         |                       |  |
| Philippe Merkeman   | Parti en novembre 2013  | Responsable technique | Gestion de l'équipe des ouvriers et organisation des chantiers |
| Franjo Sesvecan     | Arrivé novembre 2013    | chef d'équipe         | gestion de l'équipe des ouvriers                               |
|                     |                         |                       | organisation du travail des ouvriers                           |
|                     |                         |                       | choix et achat de matériel                                     |
| Antonio Limanni     | Arrivé en décembre 2013 | responsable technique | Conception, organisation et suivi de la rénovation             |
|                     |                         |                       | organisation des travaux: achat, échéances,...                 |
| Agnieszka Mielewska |                         | aide administrative   | secrétariat général (courrier, communication,...)              |
|                     |                         |                       | gestion locataire (contrat, suivi                              |



|                          |  |                |   |
|--------------------------|--|----------------|---|
|                          |  |                | administratif)                            |
|                          |  |                | gestion des interventions                 |
| <b>Semra Yldrim</b>      |  | aide comptable | gestion client/fournisseurs               |
| <b>Mireya Vilotta</b>    |  |                | comptabilité                              |
| <b>Rosalie NZEYIMANA</b> | Contrat à durée déterminée : mars-avril 2013 |                | gestion des loyers                        |
| <b>Béatrice Culot</b>    | Arrivée janvier 2013                         | directrice     | Gestion, direction, coordination de l'AIS |

## **6.2 Instances de l'AIS Quartiers ASBL**

Il y a eu en 2013, 10 réunions du conseil d'administration et 3 réunions de l'assemblée générale. A l'assemblée générale du 24 juin 2014, les membres ont élu comme administrateur:

- Bernard Lanssens ;
- Karima Boujhar ;
- Abderazak Benayad ;
- Thomas Dawance et Achiel Deman sont reconduits dans leur mandat

Au conseil d'administration du 19 août 2013, Thomas Dawance a été réélu comme président, Achille Deman comme secrétaire et Bernard Lanssens comme trésorier

Au conseil d'administration du 19 novembre 2013, le conseil d'administration a enregistré la démission d'Abderazak Benayad du conseil d'administration.

Au 31/12/2013, Karine Seront a remplacé Chille Deman parti à la retraite.

Au 31/12/2013, le conseil d'administration se composait donc de

- Thomas Dawance, Président
- Bernard Lanssens, Trésorier
- Chille Deman, Secrétaire
- Karima Boujhar, Administratrice

L'Union des locataires d'Anderlecht Cureghem et l'Association des locataires de Molenbeek Koekelberg ont décidé de se retirer de l'AIS Quartiers comme membre.

L'assemblée générale et le conseil d'administration ont entamé la réflexion sur l'ouverture des instances à d'autres associations et à des personnes venant d'horizon différent. Il a été décidé d'ouvrir le partenariat pour l'accompagnement des locataires à d'autres associations et ainsi les impliquer si elles le désirent dans nos instances.

## 7. Projets, collaboration, partenariats

### 7.1 Projets

#### **Penser plus tôt à plus tard**

La Fébul en compagnie de l'AIS Quartiers a répondu à l'appel à projet de la Fondation Roi Baudouin « Penser plus tôt à plus tard ». Notre projet consistait à organiser un habitat intergénérationnel dans un bâtiment acheté par la coopérative LivingStones. Par le biais de ce projet concret, il était souhaité de créer une expertise de cohabitation intergénérationnelle au sein de notre secteur. Les plans de rénovation du bâtiment prévoyaient outre des espaces communs et l'installation de familles à différents stades de la vie, la transformation future d'un appartement en deux pour suivre l'évolution des besoins des familles. L'AIS Quartiers a aussi participé à plusieurs journées de réflexion sur les relations intergénérationnelles organisées par la Fondation Roi Baudouin avec l'ensemble des organisations ayant introduit un projet. Le bâtiment pressenti n'a pas pu être acheté par LivingStones mais ce projet reste ouvert à sa concrétisation dans un autre bâtiment.

#### **Logement durable**

L'AIS Quartiers a participé aux enquêtes, études et réflexion de la Fedais concernant le logement durable. L'AIS Quartiers a été membre du groupe de travail qui au sein de la Fedais a accompagné le projet logement durable de la Fedais.

### 7.2 Collaboration et partenariats

#### **Convention avec la commune de Forest**

La convention d'avant posait plusieurs problèmes dont le plus important était celui de la trésorerie liée à la réalisation des travaux pour compte du propriétaire : la commune de Forest. En effet, le paiement des travaux réalisés pouvait dans le cas le plus courant être payé 2 ans après leur réalisation. La nouvelle convention réduit les délais de remboursement et revoit les montants duquel la commune peut prendre en charge directement les travaux

- L'association est membre de la Fedais, l'association professionnelle du secteur, au sein de laquelle des échanges d'expériences, des discussions thématiques et des décisions d'AG et de CA ont lieux
- L'association est membre de la Fébul, une fédération d'associations qui réalisent le droit au logement : défense des locataires et la promotion d'une politique sociale de logement. L'AIS est membre de l'AG et du CA
- L'association est membre de la coopérative LivingStones qui a comme but d'acheter, construire ou rénover des logements et les louer à des prix accessibles. L'AIS Quartiers est coopératrice avec, entre autre, 2 autres AIS. Les 3 AIS prennent à tour de rôle un logement acheté par LivingStones. Elles sont regroupées dans une ASBL

## 8. Finances

### **8.1 Etat général des finances**

L'AIS Quartiers termine l'année 2013 en boni d'environ 12.000 euros ce qui permet d'affecter une partie du résultat à un fonds affectés pour risques locatifs. Ce que l'AIS Quartiers n'avait plus fait depuis 2009. Ceci est important pour le renforcement des fonds propres et l'utilisation optimale de la subvention. Outre la subvention de la région bruxelloise, l'AIS Quartiers a reçu une subvention de la commune d'Anderlecht pour rénover des logements notamment pour une efficacité énergétique plus importante. L'AIS Quartiers a reçu également 2500 euros de la Fondation roi Baudouin via la Fébul pour la participation au projet « Penser plus tôt à plus tard ».

### **8.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.**

L'AIS Quartiers a justifiée en 2013, l'entièreté des subsides et l'administration a admis toutes les dépenses sans problèmes. Les instruments de gestion de l'AIS Quartiers (subsides, justification, budgets,...) ont été revus et sont opérationnels ;

### **8.3 Créances locatives**

Voici l'historique des créances locatives

2008 : 34.046,78€

2009 : 38.119,40 €

2010 : 65.392,96 €

2011 : 64.651,6 €

2012 : créances en cours: 63.722,49 €

2013 : 66.943,87 €

Ce montant concerne les créances locatives accumulées en 2013. Elles sont légèrement supérieures à celles de à 2012. Cette créance générée en 2013 représente 8,3% de l'ensemble des loyers que nous devrions recevoir pour l'année 2013. C'est en légère augmentation par rapport à 2012 en raison d'un effet mécanique du au vide locatif des logements de transit. Hors cet effet, le pourcentage diminue.

Le passage des créances douteuses en créances irrécupérables doit faire l'objet d'une décision du CA. Celui-ci a décidé qu'après un an créances douteuses, celles-ci passent en irrécupérables. Pour refléter la réalité, le CA a décidé que les certaines créances passeraient directement en irrécupérables s'il le locataire était parti ou pour des situations particulièrement inextricables (Régie foncière de Bruxelles, CPAS d'Anderlecht,...)

### **8.4 Liquidités**

En 2013 encore, l'AIS Quartiers a dû faire appel à un crédit pont financé par Hefboom pour financer les activités entre la subvention 2012 et celle de 2013. La nouvelle subvention est arrivée en avril 2013, retardée notamment car elle était gagé auprès de Hefboom. Cependant la trésorerie générale s'est améliorée en 2013 grâce surtout au rattrapage dans le suivi des loyers, des subsides, des décomptes de charge et de travaux.

### **8.5 Emprunts pour la rénovation d'immeubles**

Des emprunts ont été contractés il y a quelques années pour la rénovation des immeubles rue Blaes 160 et 162. Ils ont été obtenus auprès de Hefboom en 2006 et 2008. D'un montant total de 105.000 €, ils devaient permettre d'amortir la remise en état de ces deux immeubles dans le cadre d'un bail à rénovation. La législation sur les AIS prévoit en effet que le loyer du locataire outre qu'il ne peut dépasser un certain seuil, est calculé sur base du loyer payé au propriétaire plus l'amortissement des travaux réalisés par l'AIS gestionnaire pour mettre le logement en l'état. Ce montage financier sur

une durée de 15 ans permettait à Quartiers d'amortir la couverture des dégâts locatifs à laquelle elle est tenue.

### **8.6 Parts de coopérateur dans LivingStones**

Le projet Livingstones imagine de drainer des capitaux privés pour financer des projets immobiliers de logements strictement dévolus aux AIS en saisissant des opportunités dans le cadre des contrats de Quartiers. Le ticket d'entrée des trois AIS (Quartiers, BAITA, Iris) fondatrices a été fixé à 50.000 € que Quartiers a financé par un emprunt. L'opération était possible dans la mesure où d'un point de vue comptable, l'investissement pouvait être considéré comme le placement d'une part de nos réserves financières. En 2013, L'AIS Quartiers a été capable de verser le solde de sa participation et donc l'entièreté du capital est réalisée.

## **9. Conclusion et perspective 2014**

En écho au mot du président au début de ce rapport annuel, le développement de 2014 se fera dans la continuation de ce qui a été accompli en 2013. L'AIS possède maintenant une équipe capable, non seulement d'effectuer individuellement un travail de qualité mais aussi d'une organisation de travail et des fonctions permettant d'assurer un résultat collectif de qualité. Fin de l'année 2013, l'équipe s'étant renforcée, il sera nécessaire en 2014 de s'assurer que les différentes personnalités et fonctions se complètent et renforcent une dynamique collective. Il sera sans doute nécessaire d'engager encore en 2014 pour renforcer l'équipe des ouvriers et pour assurer un suivi administratif et technique rendu nécessaire par l'augmentation du parc à gérer. En 2014, l'expansion du parc devrait se poursuivre. L'AIS Quartiers est une association qui inscrit son action dans une vision de la société qui permet à tous de disposer d'un logement de qualité. Elle agit à l'intérieur d'un ensemble d'association qui chacune à son niveau et selon des actions spécifiques participent du même objectif. L'AIS Quartiers inscrit son action aussi dans des politiques publiques de logement. Cette intégration pose quelques problèmes.

Dans son nouveau code du logement, le gouvernement bruxellois a voulu cadrer d'une manière uniforme les pratiques d'attribution des différents acteurs dans le logement (Fonds du logement, société de logement social, logement des communes,...). Du point de vue du législateur, le but est d'assurer une transparence à l'avantage des candidats-locataires. Ces nouvelles règles font fit des particularités du système des agences immobilières sociales et mettent certaines d'entre elles (la nôtre entre autre) en porte-à-faux avec le cœur de son action. Nos particularités, n'existent pas par elle mêmes mais elles se sont développées pour apporter des réponses souples et créatives à des besoins sociaux d'un public défavorisés. L'AIS Quartiers et ses partenaires n'ont d'autres choix que de se conformer à un habit mal taillé. Ces nouvelles dispositions législatives vont cependant avoir comme effet positif de continuer à clarifier la relation entre l'AIS et les unions de locataires. Ce sera un travail important en 2014.

Voilà donc une double tendance qui se dessine pour l'AIS dans les prochaines années. D'une part, une inclusion grandissante de l'AIS dans la politique de la Région bruxelloise. D'autre part, l'approfondissement d'un projet d'association vers plus de collaborations avec de nouvelles associations pour des réalisations innovantes (nouveaux publics, nouveaux partenariats). Le défi sera pour la direction de notre association que la tension entre les contraintes institutionnelles et le désir d'innover puisse être gérée de telle sorte qu'elle débouche sur des idées fécondes plus tôt que sur des grands écarts épuisants.

