



AGENCE IMMOBILIÈRE | SOCIAAL
SOCIALE | VERHUURKANTOOR
QUARTIERS | **WIJKEN**
ASBL | VZW

Rapport d'activité 2014

Table des matières

1 Introduction	4
1.1 Le mot du Président	4
1.2 Historique et objet social	4
2. Données quantitatives et qualitatives de la gestion locative.....	5
2.1 Evolution du parc locatif	5
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	9
2.7 Types de contrat unissant l’AIS Quartiers au titulaire du droit réel	9
2.8 Loyers à percevoir par les locataires	10
2.9 Vide locatif	10
3. Prospection et relations avec les propriétaires	11
4. Locataires et candidats-locataires	11
4.1 Qui sont les locataires ?	11
4.2 Fluctuations dans les locataires	15
4.2.1 Départs et mutations	15
4.2.2 Nouveaux locataires	16
4.3 Mode d’attribution et d’établissement de registres d’inscription	16
4.4 Accompagnement des locataires	16
4.5 Garantie locative	17
4.6 Contentieux	17
5. Données de gestion techniques.....	18
5.1 Interventions techniques	18
5.1.1 Interventions réalisées par l’équipe des ouvriers	18
5.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes	20
5.2 Rénovations et remises en état	20
6 Organisation interne et institutionnelle	21
6.1 Ressources humaines	21
6.2 Organisation de l’AIS Quartiers	22
6.3 Instances de l’AIS Quartiers ASBL	23



7. Projets, collaborations et partenariats	24
7.1 Projets	24
7.2 Collaborations et partenariats	24
8. Finances.....	27
8.1 Etat général des finances	27
8.2 Contrôle des subsides et des dépenses éligibles	27
8.3 Créances locatives	27
8.4 Liquidités	28
8.5 Emprunts pour la rénovation d'immeubles	28
8.6 Parts de coopérateur dans LivingStones	28
9. Conclusion et perspective 2015.....	28

1. Introduction

1.1 Le mot du Président

L'année 2014 a été encore une année riche, non seulement, pour l'AIS Quartiers mais aussi par les changements qui ont affecté l'environnement de notre association. L'évolution la plus importante est la promulgation et la mise en application d'un nouveau code de logement. Celui-ci, en voulant unifier l'ensemble des règles d'attribution de logements « sociaux », a provoqué beaucoup de discussions entre les agences immobilières sociales (AIS). La principale préoccupation étant d'intégrer dans nos textes et nos pratiques, des règles qui vont à l'encontre de notre mode de fonctionnement associatif.

Cette question se pose d'une manière aigüe pour l'AIS Quartiers car elle n'attribue pas elle-même les logements mais travaille, depuis sa fondation, en partenariat avec des unions de locataires (UL). Cette collaboration avec les UL est plus qu'un mode de fonctionnement, elle est dans son ADN mitochondriale, l'AIS Quartiers ayant été créé par les unions de locataires. A quelque chose de malheur est bon, cette nouvelle contrainte a débouché sur un dialogue fructueux entre les unions des locataires et l'AIS Quartiers. En effet, sous l'égide de la fédération bruxelloise de l'Union pour le Logement (FéBUL), les UL et l'AIS ont actualisé la convention les liants pour intégrer les nouvelles règles légales. Le résultat n'est pas un chef d'œuvre de clarté juridique mais a permis d'approfondir les relations aussi sur d'autres aspects que les règles d'attribution. En tant que Président, je me réjouis que nous soyons arrivés à préserver dans ce nouveau cadre, l'objectif de rendre accessible le logement à des personnes défavorisées.

La volonté du conseil d'administration d'élargir les partenariats a abouti à une nouvelle collaboration avec Fedasil et Caritas. Au début de l'année, suite à une rencontre à propos d'un immeuble, Fedasil a exposé son désir de travailler avec les AIS pour aider les personnes qui, venant d'être reconnues comme réfugiées, commençaient un parcours d'insertion dans la société belge. Fedasil, travaillant avec Caritas pour l'accompagnement social, c'est avec cette association que nous avons noué le partenariat. Nous avons donc pu loger deux familles dans des logements rénovés situés à Molenbeek.

Améliorer l'accès au logement en région bruxelloise, c'est la raison d'être de notre association, cela passe inévitablement par l'augmentation du nombre de logements disponibles. Ce but est atteint en 2014 puisque 31 nouveaux logements ont été pris en gestion. L'AIS Quartiers a perdu en contrepartie 17 logements mais pour la majorité de ces départs, le logement reste « socialisé » même si ce n'est pas via l'AIS Quartiers.

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'AIS Quartiers maintient, réintroduit ou crée, dans le circuit locatif, un maximum de logements des secteurs public et privé.

A cet effet, l'AIS 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. Ces associations ont été fondées dans des quartiers où les besoins sont les 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 conclu 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'AIS 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'AIS 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.

2. Données quantitatives et qualitatives de la gestion locative

2.1 Évolution du parc locatif :

Au 31 décembre 2014, l'AIS Quartiers gérait un parc locatif de 206 logements répartis dans une septantaine d'immeubles différents. Il y a eu 17 départs et 31 arrivées pendant l'année. L'AIS Quartiers a donc géré 223 logements sur l'ensemble de l'année 2014. Les départs sont principalement dus au retrait des logements qui étaient confiés en gestion par la Régie foncière de Bruxelles. L'AIS Quartiers gère également un petit nombre de surfaces commerciales, de bureaux et de garages.

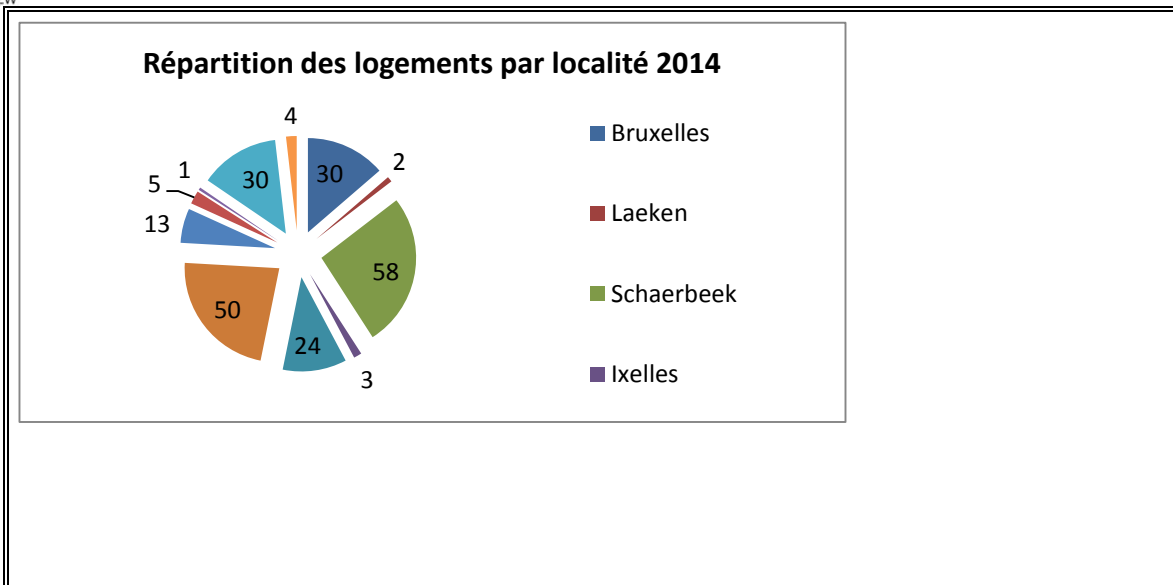
Pour donner une idée plus exacte de ce que la gestion de l'ensemble du parc représente, les chiffres indiqués dans ce rapport prennent en compte l'ensemble des logements gérés. Des exceptions à cette règle seront indiquées. Il est nécessaire de signaler que parmi ce parc, l'AIS s'occupe de 28 logements qui sont en rénovation par le propriétaire ou par l'AIS et dont la mise en location se déroulera, si tout va bien, en 2015. Ce sont en quelque sorte des mandats « dormants ». Ils exigent un gros travail d'équipe si l'AIS Quartiers est impliquée dans la



rénovation. Si la rénovation est prise en charge par le propriétaire, l'équipe assure un travail de suivi plus léger mais important pour que le résultat soit de qualité.

2.2 Ventilation géographique et par taille

code postale	localité	nombre de chambres							Total général	% 2014	% 2013	% 2012
		0	1	2	3	4	5	6				
1000	Bruxelles	5	2	8	9	2	2	2	30	13,45%	15,03%	14,45%
1020	Laeken		1	1					2	0,90%	0,52%	
1030	Schaerbeek	13	23	11	3	6	2		58	26,01%	24,35%	20,81%
1050	Ixelles		3						3	1,35%	1,55%	1,73%
1060	Saint Gilles	8	13	3					24	10,76%	11,40%	10,98%
1070	Anderlecht		19	12	9	5	3	2	50	22,42%	22,80%	22,54%
1080	Molenbeek-St Jean	3	4	4	1	3	1		16	7,17%	4,66%	6,94%
1090	Jette			5					5	2,24%	2,59%	0,58%
1120	Neder-over-Heembeek								0	0,00%	0,52%	
1180	Uccle					1			1	0,45%	0,52%	0,58%
1190	Forest	4	5	16	1	4			30	13,45%	15,03%	16,76%
1210	Saint Josse	1	3						4	1,79%	1,55%	1,73%
Total général		34	73	60	23	21	8	4	223			



2.3 Répartition par partenaire et union des locataires

Ce tableau est fait en fonction des logements qui sont en gestion à l'AIS Quartiers au 31/12/2014. Vous verrez que le nombre de logement qui ne sont pas attribués est en forte augmentation. Il y a, à cela, deux raisons : la perte de partenariat et de nouvelles règles d'affectation des logements aux partenaires décidées par le conseil d'administration qui fait qu'un logement n'est affecté qu'à partir du moment où il est loué. Il est à noter un nouveau partenaire qui n'est pas une union des locataires : Caritas.

partenaire	Nombre de logement par partenaire et nombre de chambre par partenaire 2014										
	nombre de chambre							Nombre de logement par partenaire Total	nombre de chambre par partenaire Total	% par nombre de chambre	
	0	1	2	3	4	5	6			2014	2013
Caritas			2					2	4	1,06	0
UL Forest	4	4	16	1	4			29	59	15,65	14,97
ULAC	3	18	8	8	5	3	2	47	108	28,65	26,91
ULM	2	2	3	3	2	2	2	16	49	13,00	7,9
ULQN	5	3	1	1	2			12	21	5,57	16,30
ULS	12	18	11	3	5	2		51	91	24,14	20,99
ULStG	5	13	3					21	24	6,37	5,43
vacant	3	9	10	2	3	1		28	55	14,59	7,9
Total général	34	67	54	18	21	8	4	206	377		



2.4 Nouveaux logements

Commune et localisation		Nombre de chambres					Total général
		0	1	2	3	4	
1000	Bruxelles	1					1
1030	Schaerbeek	10		1		1	12
1060	Saint Gilles		1	2			3
1070	Anderlecht		3	3			6
1080	Molenbeek	3	1	1	1	1	8
1210	Saint Josse	1					1
Total général		15	5	7	1	1	2

L'ensemble des nouveaux logements sont des appartements et proviennent de propriétaires particuliers sauf une maison qui est la propriété d'une association à Schaerbeek.

Sur les 12 nouveaux logements à Schaerbeek, 9 sont situés dans un même immeuble qui est la propriété d'une seule personne. Un logement à Saint-Gilles, 6 logements à Anderlecht, 1 logement à Schaerbeek sont des extensions de patrimoine d'un propriétaire ou de parents d'un propriétaire existant. Deux appartements sont venus via l'Union des Locataires du Quartier nord. Les 31 nouveaux logements proviennent de 13 propriétaires différents. 8 sont des nouveaux propriétaires, 4 des anciens et 1 est la famille proche d'un propriétaire existant.

2.5 Logements perdus

Communes et localisation 2014		Nombre de chambres			Total général
		1	2	3	
1000	Bruxelles		5	5	10
1030	Schaerbeek	1			1
1060	Saint-Gilles	1			1
1070	Anderlecht	4	1		5
Total général		6	6	5	17

Les raisons pour lesquelles l'AIS Quartiers a perdu ces logements sont très diverses :

- 8 ont été repris par la Régie foncière de Bruxelles dans une logique de rationalisation ;
- 4 appartements à Anderlecht ont été saisis, ils étaient en attente de rénovation mais le propriétaire était trop endetté ;
- Une locataire a racheté son appartement ;



- Un logement a été retiré d'un mandat comprenant plusieurs logements car il n'était pas aux normes ;
- Un logement a été retiré d'un mandat comprenant plusieurs logements car le propriétaire désirait l'aménager pour son fils.

2.6 Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels

Qualité du propriétaire	Nombre de chambres							Total général	pourcentage
	0	1	2	3	4	5	6		
Commune ou CPAS	4		16	5	4		2	31	13,90%
Personne physique	30	63	35	7	8	2	2	147	65,92%
Personne morale sauf asbl		6		1	3	1		11	4,93%
ASBL		4	9	10	6	5		34	15,25%
Total général	34	73	60	23	21	8	4	223	

Ces proportions n'ont pas fondamentalement changées par rapport aux années précédentes. On observe quand même des évolutions. Les logements pris en gestion en 2014 sont exclusivement possédés par des propriétaires privés.

2.7 Type de contrat unissant l'AIS Quartiers au propriétaire ou au titulaire des droits réels

type de contrat	nombre de chambres							Total général	pourcentage 2014	pourcentage 2013
	0	1	2	3	4	5	6			
Bail	4	3	14	3	7		3	34	15,25	16,58
Mandat de gestion	30	70	46	20	14	8	1	179	80,27	83,42
Total général	34	73	60	23	21	8	4	223		

La proportion de mandat de gestion augmente par rapport à l'année passée. C'est la conséquence de la politique de l'AIS Quartiers qui est de favoriser le mandat dans la relation au propriétaire.



2.8 Loyers à percevoir des locataires (exprimés en euros)

Analyse des loyers payés par les locataires 2014					
	nombre de chambre	maximum	minimum	moyenne	écart-type
Studio	0	323,93	270,70	312,51	19,77
Appartement	1	461,81	127,00	361,53	39,68
	2	525,00	306,09	425,27	40,36
	3	588,54	267,71	473,50	80,14
	4	622,95	474,56	565,71	43,91
	5	772,56	523,61	626,66	90,41
	6	772,45	753,64	761,48	9,79
Maison	5	772,56	766,86	769,71	4,03
	6	754,23	754,23	754,23	

2.9 Vide locatif

Le nombre de mois de vide locatif est de 80 en 2014 pour 62 en 2013 et 38 en 2012. Pour la deuxième année consécutive, le nombre est en augmentation. Sont pris en compte dans ce calcul, les logements vides entre deux occupations ou avant la première location si la rétribution du propriétaire est déjà d'application. Le nombre de mois de logement vide pour lesquels nous ne payons plus la rétribution du propriétaire est de 13 mois. Ce qui fait 67 mois de vide ayant un impact financier.

L'ensemble des vides locatifs représente 3,9% (2,6 en 2013) de l'ensemble des mois de location de l'AIS Quartiers de 2014. Ce pourcentage est en augmentation depuis 2 ans également.

En analysant ces vides, il est à remarquer que :

- 4 logements concentrent 28 mois de vide pour des raisons de gros travaux. Aucun de ces 4 là ne seront en vide locative en 2015 ;
- 2014 a connu de nombreuses mutations notamment provoqué par la politique d'une union des locataires en particulier, ces mutations en cascade ont provoqués des vides de courte durée.

3. Prospection et relations avec les propriétaires

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. En 2014, c'est le bouche-à-oreilles qui a amené la majorité des logements. Nous avons eu en 2014, 32 nouveaux contacts sérieux avec un propriétaire potentiel. Sérieux signifie qu'un rendez-vous a été prévu. Certains de ces contacts donneront leurs fruits en 2015. Parmi les nouveaux propriétaires de 2014, 2 sont le fruit de contact commencé en 2013. 6 sont des contacts commencé en 2014 et abouti en 2014. Sur les 31 nouveaux logements, 25 sont arrivés par des propriétaires qui déjà étaient en relation avec nous ou par des partenaires travaillant déjà avec nous. 4 sont des propriétaires nous confiant de nouveaux biens, 8 des nouveaux propriétaires et 1 est un propriétaire enfant d'un propriétaire existant.

Plusieurs changements ont eu lieu dans la relation avec les propriétaires :

- Création d'un mandat de gestion spécifique incluant la prise en charge de la rénovation ;
- Actualisation des montants demandés aux propriétaires pour divers travaux et constitution d'une provision pour les travaux ;
- Campagne de rénovation des bâtiments en gestion en commençant par les situations les plus graves.

Ce dernier aspect a nécessité un changement de culture dans la relation aux propriétaires. Beaucoup d'anciens propriétaires avaient eu l'habitude que l'AIS Quartiers accepte qu'ils fassent eux-mêmes les travaux ou qu'ils soient faits au rabais. De nombreux bâtiments étaient donc dans une situation provoquant des inconforts pour les locataires et même des risques de sécurité. Rétablir la situation pour l'ensemble du parc sera une affaire de plusieurs années.

4. Locataires et candidats-locataires

4.1 Qui sont les locataires ?

En 2014, l'AIS Quartiers a amélioré la gestion interne des loyers. L'AIS communique ainsi de manière plus régulière avec les locataires. Le résultat est que nous avons moins de retard de paiement. Malgré cela, l'AIS Quartiers a entamé en 2014, 13 actions en justice de paix. Certains de ces litiges se sont résolus avant qu'il y ait un jugement. Le nombre de personne dont la garantie et/ou les loyers sont payés directement par un CPAS a augmenté également.

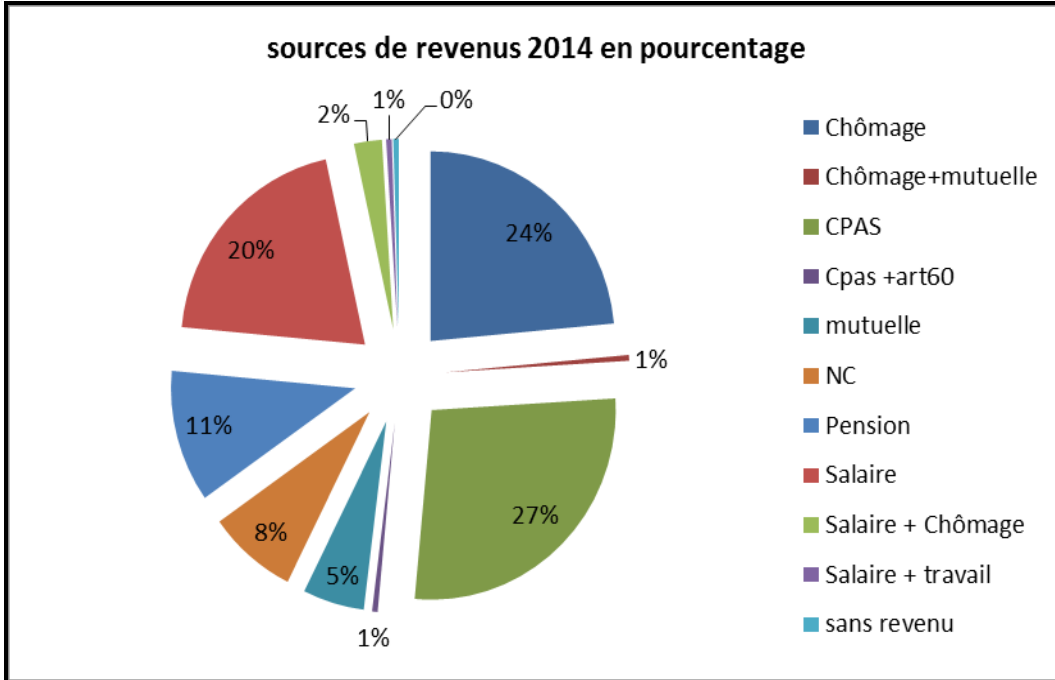
Chaque nouveau locataire reçoit maintenant une farde d'accueil qui lui permet de ranger ses documents et qui lui donne de la documentation sur ses droits et devoirs de locataires



ainsi que des astuces et des conseils pour son habitation. Cette année aussi a été endeuillée par la mort par assassinat d'un de nos locataires : Tariq.

Composition familiale 2014							
nombre d'enfants par famille	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	104	12	92	0	0	0	116
1	21	9	12	21	9	12	51
2	27	9	18	54	18	36	90
3	18	8	10	54	24	30	80
4	19	11	8	76	44	32	106
5	8	7	1	40	35	5	55
6	5	1	4	30	6	24	36
8	1	1	0	8	8	0	10
13	1	1	0	13	13	0	15
Total général	204	59	145	296	157	139	559
				moyenne de personne par famille			2,74

L'AIS Quartiers a, dans ses logements, hébergé en 2014, 204 ménages pour l'ensemble des logements qui ont été effectivement occupés en 2014. Ce qui fait au total 559 (521 en 2013) personnes. Parmi ces familles, 53 (37 en 2013) étaient des familles d'une personne seule avec enfants qui ensemble, rassemblent 139 (105 en 2013) enfants. Il y a eu, au total, 296 enfants dans les logements de l'AIS Quartiers. Ces données sont calculées en fonction des attestations de composition familiale. Cela signifie que les enfants qui sont mentionnés peuvent avoir plus de 18 ans. Il y a eu de nombreux départs, arrivées et mutations en 2014. Cela explique les différences de chiffres avec l'année précédente. Les familles mutées sont comptées seulement une fois et les personnes ayant quitté ou ayant commencé leur bail en 2014 sont comptées également. Le nombre de personne par ménage pour l'année est de 2,74, chiffre en augmentation par rapport à l'année passée malgré l'augmentation du nombre de location à des ménages sans enfant. Mais cela est peut-être dû à l'intégration dans les chiffres d'une famille de 13 enfants qui n'avait pas été prise en compte l'année passée. La proportion de personne dont les revenus sont issus du CPAS, du chômage ou d'un salaire est à peu près la même. Le CPAS reste le principal pourvoyeur de revenus parmi nos locataires.





4.2 Fluctuation des locataires

4.2.1 Départs et mutations

Motif de départ 2014								
DATE	Code postal	Expulsion	Fin contrat	Mutation	Préavis locataire	Préavis propriétaire	Renon AIS Q	Total général
février	1030			2				3
	1070				1			
mars	1030	1					1	6
	1060		1		1			
	1070			1				
	1190			1				
mai	1070			1		1		4
	1190			1	1			
juin	1070		1					1
juillet	1070				2			2
septembre	1190				1			1
octobre	1000				1			5
	1030				1			
	1070			1	1			
	1190			1				
novembre	1190		1					1
Total général								23

8 des 23 départs concernent la commune d'Anderlecht. Cette proportion importante des départs est due à l'action de l'Union des Locataires travaillant sur cette commune. L'ULAC a en effet procédé à des mutations, notamment, afin de libérer des grands logements qui étaient sous occupés. Nous n'avons eu qu'une expulsion en 2014 par rapport à 3 l'année passée. 9 locataires ont remis leur préavis principalement après avoir obtenu un logement dans une société de logement social.



4.2.2 Nouveaux locataires

Mois 2014	Code Postal	Mutations	Nouveaux locataires dans logements anciens	Nouveaux logements	Total général nouveaux locataires	Total général
février	1000			1	1	1
	1030			9	9	9
	1060		1		1	1
mars	1030		1	2	3	3
	1060		1		1	1
	1070	2			0	2
	1190	1			0	1
avril	1020			1	1	1
	1030		4	3	7	7
	1070	1			0	1
	1190	1			0	1
mai	1070		1		1	1
	1190		1		1	1
juin	1190		1		1	1
juillet	1000			1	1	1
	1070	1	2		2	3
	1080			5	5	5
	1210			1	1	1
octobre	1030		1	1	2	2
	1190	1	2		2	3
novembre	1030	1		1	1	2
Total général		8	15	25	40	48

Le nombre total de nouveaux locataires est élevé par rapport à l'année passée. Un de nos partenaires (l'ULAC) a notamment réalisé de nombreuses mutations. De plus, nous avons accueillis de nouvelles familles dans des logements nouvellement acquis ou rénovés pour un nombre de 25, ce qui est un nombre important. Certains locataires ont pu être mutés ainsi dans des logements plus confortables et leurs anciens logements ont été remis en ordre.



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

Depuis juillet 2014, les AIS doivent appliquer les règles incluses en 2013 dans le code du logement et les arrêtés d'exécution qui y sont liés. Les implications de ces nouvelles règles sont importantes pour le mode de fonctionnement partenarial de l'AIS Quartiers. Pour bénéficier d'un logement géré par l'AIS Quartiers, il faut être membre d'une UL ou d'une association partenaire. De manière à s'assurer que les partenaires appliquent ces règles, la relation de l'AIS Quartiers et de chacun de ses partenaires s'insère dans une convention. Cette convention indique les règles d'information et d'attribution des logements que doivent respecter ces associations pour respecter la loi. La convention est cependant plus large que l'attribution et l'information des locataires de la vacance d'un logement. Elle comprend aussi les délais que l'AIS Quartiers et les UL doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements.

Parce qu'elles sont des associations de membres, les UL ont des règles spécifiques pour l'attribution et la constitution d'une liste de candidats en plus des règles obligatoires. Notamment, les membres doivent :

- Participer à la vie de l'UL, notamment au travers des Assemblées Générales (1 à 2 fois par mois) ;
- 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. La démarche d'accompagnement ne peut se concevoir que s'il existe une bonne communication entre les UL et l'AIS Quartiers pour que les deux puissent accomplir leurs tâches en faveur de l'accompagnement et de l'autonomie des locataires. En 2014, il semble que la fluidité de l'information s'est améliorée. Plusieurs lieux de discussions ont permis aux équipes de mieux se connaître. La nouvelle convention entre l'AIS Quartiers et les UL conclue en 2014, comprend un chapitre sur les attentes respectives en matière d'accompagnement.

Une nouvelle collaboration a débuté avec Caritas et Fedasil en 2014. Elle concerne les personnes en fin de parcours de demande d'asile et qui entament alors leur parcours d'intégration dans la société belge. Après l'acceptation de leur demande d'asile, ces personnes cherchent un logement et sont accompagnées dans leur démarche par Caritas pendant deux ans. C'est ainsi que deux locataires sont entrés dans des logements nouvellement rénovés. C'est un nouveau public et un nouveau type de partenariat. Caritas assure l'accompagnement pour une durée de 2 ans qui pourrait être prolongé. En fonction de cette temporalité, nous avons conclu des conventions d'occupation.



L'AIS Quartiers et l'Union des Locataires marollienne se sont concertées afin de déterminer un schéma de traitement des demandes techniques. Cet accord permet aussi de clarifier et d'améliorer la communication envers les locataires.

4.5 Garantie locative

L'amélioration de la situation des garanties locatives commencées en 2013 a continué tout au long de 2014. A la fin de l'année, 16,73% du montant des garanties locatives a été constitué. Fin 2013, ce chiffre était de 20% (30% en 2009). Cette amélioration est due aussi au fait que des logements qui posaient problèmes pour toutes sortes de raisons, sont sortis du parc immobilier de l'AIS Quartiers. Les difficultés de constitution de la garantie pour un certains nombres de nouveaux locataires, les amènent à demander l'aide des CPAS ou du fonds du logement pour ces aspects. Ce qui entraîne des retards dans le versement des garanties.

4.6 Contentieux :

La convention conclue en 2012 entre l'AIS Quartiers et les différentes unions des locataires indiquaient déjà les lignes directrices suivies par l'AIS Quartiers pour les créances locatives. Ce chapitre a été revu à l'occasion de la nouvelle convention. Voici la procédure que l'AIS Quartiers applique pour le recouvrement des créances :

- l'examen des créances des locataires se fait tous les mois aux environs du 12 ;
- envoi d'un premier rappel avant la fin du mois concerné (avant fin janvier pour le loyer de janvier);
- envoi d'un second rappel avant la fin du mois duquel la créance a été générée (avant fin février pour le loyer de janvier);
- envoi d'une mise en demeure par recommandé dans les quinze jours qui suit le précédent rappel (mi-mars pour le loyer de janvier);
- prise de contact directe de l'AIS Quartiers avec l'Union des locataires;
- l'AIS Quartiers entame la procédure judiciaire si le locataire ne réagit pas dans les 15 jours de la mise en demeure (fin mars pour le loyer de janvier).

L'AIS Quartiers tient à informer l'UL de chaque étape de la procédure, du montant de la créance et des rappels envoyés aux locataires. Cela permet à l'UL de mieux accompagner les locataires, sur le plan social.

En 2014, l'AIS Quartiers a entamé 13 procédures judiciaires à l'encontre de locataires. Trois ont débouchés sur des avis d'expulsion. Il s'agissait pour 2 cas d'une personne ayant déjà quitté son logement. Dans l'autre avis d'expulsion, il y a eu un accord pour un plan de paiement. Quatre cas se sont conclus par des plans de paiement. Une procédure a été suspendue car, entre temps, les remboursements ont eu lieu. Dans un cas, la situation s'est compliquée par l'attitude d'une union des locataires.

De plus, le conseil d'administration décide chaque année des créances qui seront déclarées irrécupérables ou douteuses.

5. Données de gestion technique

L'entretien, la remise en état, la rénovation des logements est assurée par notre équipe composée de 3 ouvriers, un chef d'équipe, un responsable technique et une assistante administrative. En 2013 cette équipe a connu des changements structurels. En 2014, une personne travaillant avec le statut d'article 60 du CPAS de Schaerbeek est venu renforcer notre équipe. Le choix d'avoir un responsable technique et un chef d'équipe s'est révélé bon. Cependant si le chef d'équipe des ouvriers s'est vite intégré dans la structure, le poste de responsable a connu trois occupants, cela n'a pas facilité la mise en place de l'ensemble du travail technique. Le volume de travail effectué par l'équipe a augmenté de manière sensible. La demande tant des locataires que des propriétaires est importante et les projets de rénovations sont intéressants et nombreux.

5.1 Interventions techniques

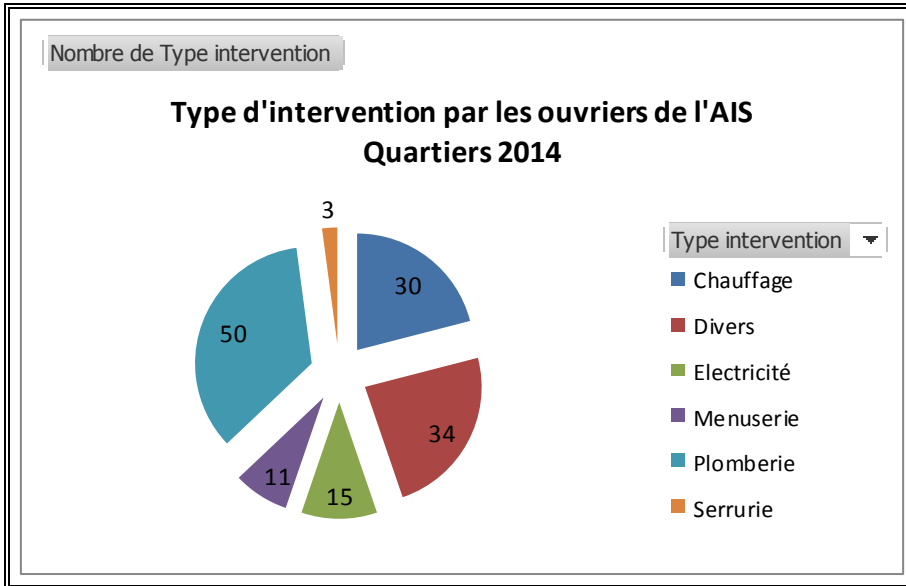
L'équipe des ouvriers est restée stable en 2014 et elle a été renforcée en avril par l'arrivée d'un ouvrier supplémentaire sous le statut article 60. Le total des interventions techniques en dehors des remises en état et rénovations est de 173. Ce nombre était de 171 en 2013. Le Ce chiffre est sous-estimé car le comptage des interventions réalisées par notre équipe n'était pas vraiment au point. Le recours à des firmes extérieures a été plus fréquent. Il faut souligner que les remises en état et les rénovations quasi complètes d'immeubles ont été plus nombreuses et plus importantes que les années précédentes. L'équipe d'ouvriers a ainsi renforcé ses capacités à s'organiser à tenir les délais. L'AIS Quartiers a aussi apporté des changements qui se sont révélés utiles. Citons par exemples :

- accomplir les interventions pour les locataires le jeudi plutôt que le vendredi ;
- discuter de la manière d'intervenir avec l'UL marollienne ;
- Equiper les ouvriers de matériel technique plus moderne...

L'AIS Quartiers a en effet pu acheter en fin d'années 2015 des outils plus performants pour la plomberie, le plafonnage et la peinture.

5.1.1 Interventions réalisées par l'équipe d'ouvriers

Nombre d'intervention par les ouvriers de l'AIS Quartiers en 2014							
Code postal	types d'intervention						Total général
	Chauffage	Divers	Electricité	Menuiserie	Plomberie	Serrurerie	
1000	4	4	2	1	5	1	17
1020	1	0	0	0	0	0	1
1030	7	3	5	3	12	0	30
1060	6	9	3	2	8	1	29
1070	2	6	2	2	13	0	25
1080	2	5	0	2	3	0	12
1190	5	6	2	0	6	0	19
1210	3	1	1	1	3	1	10
Total général	30	34	15	11	50	3	143



En 2014, le nombre d'interventions réalisées en interne est de 143 mais comme indiqué plus haut, ce chiffre est sous-estimé.

Il est à remarquer que ce sont les interventions de plomberie qui sont les plus nombreuses. Il est vrai qu'en raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont souvent externalisées. La diversité des types d'intervention est toujours aussi grande et exige de l'équipe des ouvriers une polyvalence importante. L'existence à l'AIS Quartiers d'une équipe d'ouvriers 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). L'intervention peut aussi être réalisée plus rapidement.



5.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes

Nombre d'intervention de firmes extérieures					
	chauffage	divers	électricité	plomberie	Total général
janvier	2			1	3
février	4	1	2		7
mars			1	1	2
juin	1				1
juillet	1				1
août	1			1	2
septembre	1	1			2
octobre	4				4
novembre	6			1	7
décembre	1				1
Total général	21	2	3	4	30

Le nombre d'interventions faites par des firmes extérieures est en forte augmentation par rapport à 2013 (presque le double). L'année 2014 a été marquée par de nombreux problèmes de chauffage. Le nombre d'appel à des firmes extérieures pour ce type de problème est passé de 9 à 21. Nous constatons que toute une série de chaudières fournies par Bulex, présentent des problèmes structurels.

5.2 Rénovations et mises en état

La rénovation est un axe majeur de la gestion de l' AIS Quartiers. Depuis sa création, l'association a développé une équipe technique et des modes de financement qui ont permis de réaliser de grosses rénovations. Actuellement, l'offre de rénovation est bien étoffée et l' AIS Quartiers entame avec les propriétaires déjà existants de nombreuses discussions pour améliorer l'état du bâti.

L'année 2014 a été riche en rénovations lourdes gérées par l' AIS Quartiers et où l'équipe d'ouvriers a beaucoup travaillé. L' AIS Quartiers a géré 15 rénovations et mises en état. Voici quelques-unes :

- Rue Blaes : 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. En 2014, les travaux ont été quasi terminés mais cela a pris énormément de temps;

- 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. Le chantier a été terminé en mars 2014;
- Plusieurs travaux de rafraîchissement importants ont aussi été réalisés tant dans des logements déjà en gestion que dans des logements intégrés en 2013 : rue des Glands, avenue de l'Héliport, rue Scailquin,.....
- Remise en état de certains bâtiments qui sont en gestion depuis un certain temps : chaussée de Forest, avenue Carton de Wiart,...

L'AIS Quartiers a conclu, en 2014, plusieurs mandats qui impliquent la gestion d'importants travaux de rénovation. Afin de gérer de mieux en mieux des rénovations lourdes, des outils de suivi des travaux ont été créés ou améliorés en fonction des observations de l'équipe et en fonction des expériences et des problèmes rencontrés dans les chantiers gérés jusque-là, notamment, la rénovation d'un immeuble à la rue Blaes et d'un autre à la rue de Jérusalem.

6 Organisation interne et institutionnelle

6.1 Les ressources humaines

L'année 2014 a été mouvementée dans l'équipe technique. La création de postes séparés pour le chef d'équipe des ouvriers et le responsable technique de l'AIS Quartiers a donné satisfaction. Cependant, le poste de responsable technique a été occupé par 3 personnes différentes sur l'année. Le recrutement fait en 2013, n'a pas donné satisfaction et en accord avec la direction, la personne a quitté l'AIS Quartiers. Un architecte a été recruté assez vite après. Cette personne est tombée gravement malade et a préféré mettre fin à son contrat. Finalement, une architecte d'intérieur a été choisie et a commencé en septembre 2014 comme responsable technique. Son arrivée a stabilisé le pôle technique qui est complet.

L'AIS Quartiers en 2014 a aussi conclu une convention avec le CPAS de Schaerbeek pour l'engagement d'un ouvrier sous le statut d'article 60. C'est une personne qui sort d'une formation en menuiserie et dont le contrat de travail avec le CPAS prévoit sa mise à disposition à l'AIS Quartiers. Il y travaillera le temps d'acquérir des droits aux allocations de chômage ou un autre emploi. Cette personne renforce l'équipe et se construit une expérience de travail.

En 2014, l'AIS Quartiers a officialisé son appartenance à la convention collective 219. L'affiliation officielle a été acceptée en avril. Une clarification des niveaux barémiques a été faite de manière à ce que chacun dans l'équipe sache à quel niveau il se trouve. Cela a entraîné des adaptations à la hausse pour certains. Auparavant, l'AIS Quartiers suivait la CCT 200 pour les employés et la CCT 100 pour les ouvriers. Cela a été suivi d'un nouveau



règlement de travail adapté aux nouvelles conditions en mai 2014. Le conseil d'administration a, en outre, décidé d'octroyer une assurance groupe pension au personnel.

Nom	Mouvement	Fonction	responsabilité
Mohamed Cekuviç		ouvrier	réalisation des travaux et des dépannages
Allal Slimati		Ouvrier	
Evariste Fongum	Arrivé en mai 2014	Ouvrier	
Franjo Sesvecan		chef d'équipe	gestion de l'équipe des ouvriers organisation du travail des ouvriers choix et achat de matériel
Antonio Limanni	Parti en mars 2014	Responsable technique	Conception, organisation et suivi des rénovations
Vincent Leclercq	Arrivé en avril 2014 et parti en juin 2014		Organisation des travaux: achat, échéances, relation aux entrepreneurs...
Sophie Dupont	Arrivée en septembre 2014	responsable technique	
Agnieszka Milewska		aide administrative	secrétariat général (courrier, communication,...)
			gestion locataire (contrat, suivi administratif)
			gestion des interventions
Semra Yildirim		aide comptable	gestion client/fournisseurs
Mireya Vilotta			comptabilité
Béatrice Culot		Directrice	Gestion, direction, coordination de l' AIS

6.2 Organisation de l' AIS Quartiers

6.2.1 Organisation administrative

L' AIS Quartiers a introduit auprès de l' administration une demande de renouvellement d' agrément en tant qu' AIS valable de 2015 à 2020. Nous devons joindre une convention avec une commune ou un CPAS. Nous avons donc demandé à la commune de Forest le renouvellement de notre convention avec elle. Malheureusement, la convention n' est pas arrivée à temps et nous avons introduit la demande d' agrément sans ce document.

Afin de simplifier la compréhension des flux financiers liés aux coûts du personnel, l'AIS Quartiers paie les montants directement à l'ONSS et ne passe plus par le secrétariat social.

6.2.2 Organisation du travail

Plusieurs aspects de l'organisation de notre association ont été revus, précisés ou amplifiés. Vous trouverez certains détails dans les autres rubriques de ce rapport. En voici un résumé :

- Mise en place d'outils de suivi des rénovations ;
- Mise en place d'outils pour le suivi des interventions chez les locataires en relation avec l'Union des Locataires marollienne des Marolles;
- Rôle accru des aides comptables dans la clôture comptable et en corolaire, redéfinition de l'intervention de la comptable externe qui passe d'une fonction de support de la comptabilité à un rôle d'expert-comptable pour certifier les comptes;
- Affinage des outils de gestion de la trésorerie et du budget.

Une fois par mois l'ensemble de l'équipe se réunit afin de diffuser l'actualité de l'association et de mettre au point les outils d'organisation du travail. Un fois par mois également, le point est fait sur l'évolution des créances des locataires et des propriétaires.

6.2.3 Outils de communication et d'information

La base de données a été actualisée et des problèmes de présentation ont été résolus. Il a été décidé de passer en 2015 à une nouvelle version du logiciel File Maker Pro. Il existe un projet de création d'une base de données spécifique aux AIS. En attendant cet outil, il était nécessaire de moderniser l'actuel.

L'AIS a terminé en 2014 un travail important de mise en place d'un habillage graphique comprenant un logo, un papier à lettre, des cartes de visites,..... Il est prévu de décliner cette image dans la création d'un site internet et dans l'habillage de la camionnette. L'élaboration du site a commencé en 2014, l'achat d'une adresse a déjà été réalisé.

6.3 Instances de l'AIS Quartiers ASBL

Il y a eu, en 2014, 11 réunions du conseil d'administration et 3 réunions de l'assemblée générale. La composition du conseil d'administration est restée stable tout au long de l'année 2014. Les sujets abordés ont été nombreux et cruciaux pour l'AIS Quartiers :

- Examen d'une possibilité d'acheter un immeuble et proposition pour y bâtir un projet communautaire ;
- Intégration dans la vie de l'AIS Quartiers des nouvelles règles d'attribution de logement ;
- Suivi des budgets de la trésorerie ;
- Suivi des engagements et de la politique du personnel ;

Une des grandes décisions du conseil d'administration entérinée par l'assemblée générale, est l'affectation de chaque logement à un partenaire. Le conseil d'administration a donc dans un premier temps, validé la situation existante et dans un deuxième temps, définit des critères d'affectation. C'est une conséquence indirecte du travail sur les règlements d'attribution. En effet, il était nécessaire de clarifier sur quelles bases les

logements sont affectés à telle ou telle association pour attribution à un locataire. Les affectations étaient évidentes il y a encore deux ans, la base était géographique. Depuis, la perte de relation avec l'association des locataires de Molenbeek-Koekelberg et des difficultés avec l'ULAC font que les logements situés sur ces territoires doivent être affectés à d'autres associations. D'autre part, d'autres associations se sont jointes à un partenariat avec l'AIS Quartiers. Le conseil d'administration a donc entériné une liste d'affectations des logements à des associations et a décidé que chaque logement sera affecté à un partenaire par le conseil d'administration.

7. Projets, collaborations et partenariats

L'amélioration de l'accès à un logement de qualité pour des personnes précarisées ne peut se faire qu'à travers un ensemble de revendications sociétales et d'actions concrètes d'un ensemble d'acteurs. L'AIS Quartiers est un de ces acteurs. L'association n'agit donc pas seule dans son coin mais fait avancer son objectif sociale en partenariat, en réseau et en participation de toute sorte. Notre action passe par des projets et l'implication dans des fédérations et des groupements.

7.1 Projets

Penser plus tôt à plus tard

L'AIS Quartiers a continué à contribuer à la démarche de la Fondation Roi Baudouin à travers son projet intergénérationnel. Cependant, la vente toujours reportée du bâtiment du 122 chaussée de Ninove par la Commune de Molenbeek a gardé ce beau projet dans de la naphthaline.

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 son projet logement durable.

7.2 Collaboration, partenariat et participation

Partenariats avec Fedasil et Caritas

A l'occasion d'une négociation concernant la prise en gestion et la rénovation d'un bâtiment appartenant à une association, une représentante de l'agence fédérale s'occupant des demandeurs d'asile a exprimé son intérêt pour une collaboration avec l'AIS Quartiers. Les demandeurs d'asile acceptés en Belgique sont accompagnés un court temps après la régularisation par Fedasil. L'accompagnement social à plus long terme est confié à Caritas. Les personnes ont des difficultés à trouver un logement et donc l'AIS Quartiers Fedasil et Caritas ont décidé de travailler ensemble pour mettre à disposition

des logements. Une convention a été conclue avec Caritas principalement car c'est Caritas qui réalise l'accompagnement. Fedasil est cosignataire. Deux logements ont été attribués.

Partenariats avec les unions des locataires

Les modifications apportées aux législations concernant les AIS, ont été l'occasion de retravailler sur la relation entre les Unions des Locataires et l'AIS Quartiers. Ce n'est pas un mince travail car ces relations sont fondatrices de l'AIS Quartiers et l'accès à un logement via notre association est un des grands outils des unions des locataires pour favoriser l'accès au logement. De manière à discuter d'une manière sereine, sur base d'une proposition rédigée par l'AIS Quartiers, les Unions de locataires se sont réunies sous la coordination de la FÉBUL. Elles ont travaillé un texte qui permet que les unions des locataires s'engagent à respecter les règles légales et d'intégrer leurs propres pratiques associatives à un processus d'attribution. Ce travail a débouché sur des règlements d'attribution qui sont à 85% les mêmes entre UL.

Ce travail ayant été fait, avec l'AIS Quartiers, cette fois-ci la discussion a continué pour revoir la convention de 2012. Celle-ci a été actualisée et met donc un cadre rénové à la relation partenariale.

Un troisième volet de discussion a commencé en particulier avec l'Union des Locataires marollienne à propos de la gestion des interventions techniques. Celui-ci s'est concrétisé dans un schéma d'actions sur lesquels nous sommes d'accords. Ce schéma va être expérimenté pendant 6 mois avant de faire l'objet d'une évaluation. Si celle-ci est positive, le schéma sera étendu à l'ensemble de la gestion des interventions avec les autres UL et partenaires.

Conventions avec la commune de Forest

Il existe deux sortes de convention avec la commune de Forest :

- Une convention cadre qui implique une option préférentielle de collaboration. C'est cette convention dont l'AIS Quartiers a besoin pour répondre aux exigences régionales d'agrément des agences immobilières sociales. Cette convention est sensée être renouvelée en 2014 pour 5 ans (2015-2020) ;
- Une convention spécifique de collaboration concernant la gestion de l'immeuble Espoir de 20 logements

Fédération bruxelloise des AIS.

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 lieu. La directrice est membre du conseil d'administration. L'AIS Quartiers contribue et participe aux orientations du secteur et aux réflexions qui y ont lieu. Voici pour 2014, les sujets qui ont été débattus, décidés ou discutés :

- Le règlement d'attribution et la tenue des registres des candidatures selon les nouvelles règles. Les AIS se sont concertées pour partager leurs pratiques, leurs textes ainsi que leur compréhension des nouvelles règles ;
- Les relations avec les pouvoirs publics surtout les contacts avec le cabinet du ministre du logement et l'administration sur le sujet cité au point précédent ;

- La création d'une base de données commune pour nos associations. En préparation, la Fedais a organisé des séances collectives de présentation de 2 bases de données existantes ;
- La suite à donner aux études sur la construction durable dans notre secteur ;
- La campagne de promotion via les médias de la possibilité de confier des logements à des AIS. Cela fait plusieurs années que la Fedais organise ces campagnes. Le retour est positif ;
- Le plan de formation proposé aux membres avec une emphase particulière sur la gestion des émotions face aux difficultés sociales que rencontrent les travailleurs dans leurs contacts professionnels.

Fédération bruxelloise de l'union pour le logement

L'association est membre de la FÉBUL, une fédération d'associations qui réalisent le droit au logement : la défense des locataires et la promotion d'une politique sociale de logement. L'AIS est membre de l'AG et du CA. La FÉBUL est un espace de réflexions politiques sur le logement et un espace d'actions et de partage d'expériences. En 2014, elle a travaillé avec les unions de locataires sur les modes d'attribution des logements de l'AIS et a contribué au travail pour renouveler la convention entre l'AIS Quartiers et les UL. La FÉBUL a été fortement occupée par la gestion d'une occupation d'un bâtiment et l'évacuation des personnes suite à une action de police. L'AIS Quartiers a aussi discuté avec l'association *woningen123logements* (également membre de la FÉBUL) dans le cadre du projet d'achat d'un bâtiment à la rue Pelletier.

Coopérative LivingStones

L'AIS Quartiers est coopératrice avec, entre autres, 2 autres AIS, de LivingStones. Cette coopérative a comme but d'acheter, construire et rénover des logements et de les confier la gestion aux AIS. Les 3 AIS prennent à tour de rôle un logement acheté par LivingStones. Les AIS coopératrices sont regroupées dans une ASBL appelé LivingStones. En 2014, la coopérative a été occupée par la rénovation d'un immeuble apporté en capital par une association. Cela a amené à une augmentation de capital. Un autre grand projet, l'achat d'une ancienne poste à la commune de Molenbeek a avancé. Malheureusement les difficultés se sont accumulées, LivingStones a dû remettre une deuxième fois son projet d'achat et de rénovation. La commune de Molenbeek a choisi la coopérative cette fois-là. Cependant l'achat n'a pas pu se faire car la commune de Molenbeek n'accepte pas une clause de sauvegarde que LivingStone veut inclure en raison d'un recours d'un concurrent débouté auprès du conseil d'Etat.



8. Finances

8.1 Etat général des finances

L'AIS Quartiers termine l'année 2014 en boni de plus de 1.300 euros. Il sera donc possible d'affecter des fonds à des risques locatifs. La situation financière reste saine.

L'année 2014 a vu une explosion des travaux de rénovation pour compte de propriétaires. Cela va continuer dans le futur mais il faudra être plus prudent dans l'avancement des fonds pour la rénovation, mieux estimer les coûts de ces travaux et mieux maîtriser les délais.

8.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.

L'AIS Quartiers a justifiée en 2014, l'entièreté des subsides. Les instruments de gestion de l'AIS Quartiers (subsides, justification, budgets,...) sont opérationnels.

8.3 Créances locatives

Voici l'historique des créances locatives cumulées

2008 : 34.046,78€

2009 : 38.119,40 €

2010 : 65.392,96 €

2011 : 64.651,6 €

2012 : 63.722,49 €

2013 : 66.943,87 €

2014 : 74.260,66

Ce montant concerne les créances locatives accumulées en 2014. Elles sont nettement supérieures à celles de 2013. L'augmentation de 10,9% est en partie due à des créances locatives liées à des situations très particulières. Pour une locataire, nous sommes à plus de 9.000 euros. En dehors de ce cas, les créances sont plutôt stables. Les créances locatives comprennent les charges mais pas les garanties locatives.

Les règles du passage des créances douteuses en créances irrécupérables doit faire l'objet d'une décision du CA. Celui-ci a décidé qu'après un an en créances douteuses, celles-ci passaient en irrécupérables. Pour refléter la réalité, le CA a décidé que certaines créances passeraient directement en irrécupérables si le locataire était parti ou pour des situations particulièrement inextricables (Régie foncière de Bruxelles, CPAS d'Anderlecht,...). Les créances irrécupérables s'élèvent à 28.061,12 (hors une créance irrécupérable due à un propriétaire). C'est le montant qui sera justifié au subside en créance irrécupérable. Cependant à ces créances, il faut rajouter la créance irrécupérable d'un propriétaire. Les créances douteuses dues aux créances locatives s'élèvent à 46.199,54 (ne comprend pas les créances propriétaires et les créances douteuses dues à des travaux des locataires). Les créances douteuses font 4,8% des loyers et des charges de l'année en cours. Les créances douteuses et les créances irrécupérables font ensemble 7,76% de l'ensemble de l'encaissement des loyers et des charges. Ce pourcentage reste raisonnable mais il y a eu en 2014 des situations particulières qui font que les créances irrécupérables sont plus importantes.

8.4 Liquidités

L'ensemble des mesures prises pour améliorer la gestion des locataires et la gestion des propriétaires en 2013 ont porté leurs fruits en 2014. Nous n'avons pas eu besoin de faire appel à un crédit pont.

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. 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

La coopérative LivingStones draine 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. La participation de l'AIS Quartiers dans LivingStones aurait dû déboucher en 2014 sur l'attribution à l'AIS Quartiers d'un immeuble acheté par la coopérative à la commune de Molenbeek. Malheureusement la transaction est compliquée et n'a pas été réalisée en 2014.

9. Conclusion et perspective 2015

L'année 2014 aura vu la réalisation et la confirmation des orientations prises par l'institution il y a deux ans : élargissement des partenariats, réorganisation interne, augmentation des logements pris en gestion, amélioration et amplification de la gestion technique des bâtiments.

Ces orientations seront poursuivies en 2015. L'AIS Quartiers va certainement encore acquérir de nouveaux logements en gestion même si ce sera difficile d'égaliser le nombre de 2014. 2015 sera aussi une année où nous devons décider de garder ou pas certains logements en fonction de l'amélioration de partenariats et de la volonté de propriétaires de rénover.

Ces mouvements importants vont entraîner une augmentation de la charge de travail. Une extension de l'équipe technique sera à envisager. Cela sera nécessaire également d'acheter une camionnette supplémentaire.



AGENCE IMMOBILIÈRE | SOCIAAL
SOCIALE | VERHUURKANTOOR
QUARTIERS WIJKEN
ASBL | VZW

Il serait aussi intéressant de confirmer à l'avenir une approche plus politique de la question du logement notamment à travers un travail plus approfondi sur l'accompagnement social et la participation à des nouvelles formes d'habitat.

Les conséquences des nouvelles règles d'attribution vont se faire sentir pleinement. Comme le travail avec les unions a été fructueux, nous trouverons dans ce nouveau mode de fonctionnement suffisamment de souplesse pour avoir une approche personnalisée et non pas mécanique de l'attribution des logements.

La décision en 2014 de l'Assemblée générale de confier au conseil d'administration le soin d'affecter les logements à tel ou tel partenaire en tenant compte d'une série de critères va vivre en 2015 sa première année. Il est certain que ce sera un test supplémentaire pour les relations entre les UL et l'AIS Quarters. Nous verrons dans le rapport 2015 comment cela se sera réalisé.

Une vingtaine de logements sera nouvellement attribué à des locataires en 2015 après rénovations soit par nos soins soit du fait du propriétaire.