



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

## Rapport d'activités 2018

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Historique et objet social</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Données sur les logements</b>	<b>5</b>
2.1	Évolution du parc locatif	5
2.2	Ventilation géographique et par taille	6
2.3	Répartition par partenaire et union des locataires	6
2.4	Nouveaux logements	8
2.5	Logements perdus	9
2.6	Canons à verser aux propriétaires ou titulaires du droit réel (en euros)	9
2.7	Loyers à percevoir des locataires (en euros)	10
2.8	Différentiel locatif moyen	11
2.9	Vide locatif	11
<b>3</b>	<b>Prospections et relations avec les propriétaires</b>	<b>13</b>
3.1	Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels (le concédant)	14
3.2	Types de contrat unissant l’AIS Quartiers au propriétaire ou au titulaire du droit réel	15
<b>4</b>	<b>Locataires</b>	<b>16</b>
4.1	Qui sont les locataires ?	16
4.2	Mouvements chez les locataires	18
4.3	Modes d’attribution et d’établissement de registres d’inscription	18
4.4	Accompagnement des locataires	19
4.5	Contentieux	19
	Locataires :	19
<b>5</b>	<b>Propriétaire</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Garages, Bureaux, commerces</b>	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>Données de gestion technique</b>	<b>23</b>
7.1	Interventions techniques	23
7.2	Rénovations et mises en état	24
<b>8</b>	<b>Organisation interne et institutionnelle</b>	<b>26</b>
8.1	Les ressources humaines	26
8.2	Organisation de l’AIS Quartiers	27
8.2.1	Organisation administrative et outils de travail informatiques	27
8.2.2	Organisation du travail	27

8.2.3	Outils de communication et d'information.....	28
8.3	Instances de l'AIS Quartiers ASBL.....	28
8.4	Cadre institutionnel de l'AIS Quartiers.....	29
8.5	Cadre institutionnel du secteur.....	29
<b>9</b>	<b>Projets, collaborations et partenariats.....</b>	<b>30</b>
9.1	Collaboration, partenariat et participation .....	30
9.1.1	Les Unions des Locataires.....	30
9.1.2	Caritas, Eolia et Housing First, Office de réadaptation sociale (ORS) .....	30
9.1.3	Un nouveau partenariat possible : service RePR de la commune de Schaerbeek.....	30
9.1.4	Conventions avec la commune de Forest .....	30
9.1.5	Fédération bruxelloise des AIS. ....	31
9.1.6	Fédération bruxelloise de l'union pour le logement.....	31
9.1.7	Coopérative LivingStones .....	32
9.2	Projets .....	32
9.2.1	Logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove .....	32
9.2.2	Prise en gestion d'un site de 60 logements à rénover rue verte .....	32
9.2.3	Construction de logements neufs à Schaerbeek.....	33
9.2.4	Rénovation de logement et projet de construction dans les Marolles.....	33
9.2.5	Prise en gestion de logements propriétés d'Infrabel à la rue du Progrès.....	33
9.2.6	Habitat intergénérationnel de la Région bruxelloise .....	33
<b>10</b>	<b>Finances .....</b>	<b>35</b>
10.1	Etat général des finances .....	35
10.2	Contrôle des subsides des dépenses éligibles.....	35
10.3	Créances locatives .....	36
10.4	Liquidités .....	36
10.5	Finance de l'achat et de la rénovation d'un immeuble.....	36
10.6	Emprunts pour la rénovation d'immeubles .....	37
10.7	Parts de coopérateur dans LivingStones .....	37

## 1 Historique et objet social

A partir de 1975, des unions des locataires (UL) 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 Bruxelloise de l'Union pour le Logement) 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 sur la création des Agences Immobilières Sociales en Région Bruxelloise, les UL fondent l'ASBL Agence immobilière sociale (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...). 42 logements ont donc été en gestion la première année entière effective de fonctionnement en 1999.

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. Elle conçoit son travail sur le terrain en partenariat avec les Unions de Locataires, et quelques autres associations, qui assurent l'accompagnement social.

A cet effet, l'AIS Quartiers conclut avec les bailleurs des contrats de gestion ou des contrats de location d'immeubles ou de parties d'immeubles.

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. Dès le départ, l'AIS Quartiers a mis des ressources importantes dans la rénovation de logements.

A partir de 2013, notre association a élargi ses partenariats à différents types d'associations qui travaillent avec des publics particuliers.



## 2 Données sur les logements

### 2.1 Évolution du parc locatif

Depuis trois ans, l'évolution du parc des logements de notre AIS joue au yoyo. L'évolution entre 2017 et 2018 présente une remontée assez spectaculaire pour deux raisons principalement :

- La réintégration dans notre parc d'un grand nombre de logements (27+7) qui avaient été retirés suite au renoncement d'un propriétaire. Il est revenu avec un nouvel alliant mi 2018 et l'on espère que ce gros projet va enfin aboutir à la rénovation et à la mise en location.
- L'arrivée de nouveaux logements dont une partie importante ont pu être mis en location assez vite.

L'idée constante depuis plusieurs années, dans le rapport annuel, est d'utiliser comme point de départ de la présentation de nos chiffres le travail qui a été effectué par l'ensemble du personnel de l'AIS Quartiers pour l'année concernée. Cela suppose de tenir compte des logements partis ou arrivés en cours d'année. Voici les mouvements pour 2018 ;

- 4 logements retirés au cours de l'année 2018 ;
- 34 logements revenus par un propriétaire qui avait été découragé par des procédures trop compliquées et trop lentes pour obtenir des primes à la rénovation (mais pas rentré à la subvention) ;
- 20 logements arrivés avant le 30/09/2018 (date du comptage pour la subvention) ;
- La signature de mandat pour 6 logements pris en gestion entre le 30/09/2018 et le 31/12/2018 ;

Le chiffre à partir duquel les analyses sont faites dans ce rapport est 247 logements (225 en 2017 et 246 en 2016). Il est nécessaire de signaler que parmi ce parc, plus de 40 logements ont été ou sont encore en rénovation ou à rénover. Ce chiffre est particulièrement élevé car certaines rénovations tardent à se concrétiser et les nouveaux logements ont souvent besoin de rénovation. Ils exigent cependant un travail de la part de l'équipe de l'AIS Quartiers, surtout si celle-ci 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

Localité	Code postal	Étiquettes de colonnes							Total général	%
		0	1	2	3	4	5	6		
Anderlecht	1070	4	11	13	1		2	2	33	13,36%
Bruxelles	1000	6	1	2	5	2	2	2	20	8,10%
Evere	1140				1				1	0,40%
Forest	1190	4	5	16	1	5			31	12,55%
Ixelles	1050		3						3	1,21%
Jette	1090	1		4					5	2,02%
Koekelberg	1081		4		1				5	2,02%
Laeken	1020		1	2					3	1,21%
Molenbeek-Saint-Jean	1080	2	3	5	2	5	1		18	7,29%
Saint-Gilles	1060	1	6	3		1			11	4,45%
Saint-Josse-Ten-Noode	1210	1		1					2	0,81%
Schaerbeek	1030	18	31	34	14	8	1		106	42,91%
Uccle	1180		2	1	1	2			6	2,43%
<b>Total général</b>		<b>38</b>	<b>69</b>	<b>81</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>247</b>	

## 2.3 Répartition par partenaire et union des locataires

Ont été inclus cette année, dans ce tableau tous les logements qui ont été en gestion à Quartiers en 2018, y compris ceux qui n'avaient pas de locataires et pas d'affectation ou partis entre temps. Les non affectés sont ceux qui faisaient l'objet du projet de la rue verte. Il n'y a pas eu en 2018 de nouveau partenaire à qui Quartiers aurait affecté un logement.



### Répartition 2018 des logements par partenaires

Nos partenaires	Nombres de logements
Union des Locataires de Schaerbeek	63
Union des Locataires de Forest	45
Union des Locataires du Quartier Nord	41
Union des Locataires Marollienne	25
Union des Locataires de Saint-Gilles	24
Non affecté	35
Caritas	8
Eolia	4
Housing First (HF)	1
Office de réadaptation sociale (ORS)	1
<b>Total</b>	<b>247</b>

Ont été inclus cette année, dans ce tableau tous les logements qui ont été en gestion à Quartiers en 2018, y compris ceux qui n'avaient pas de locataires et pas d'affectation ou partis entre temps. Les non affectés sont ceux qui faisaient l'objet du projet de la rue verte. Il n'y a pas eu en 2018 de nouveau partenaire à qui Quartiers aurait affecté un logement.

Voici le tableau des logements affectés et attribués au 31/12/2018 aux différents partenaires

Nombre de logement par partenaire au 31/12/2019			
Partenaires	Logement affecté et attribué	Logement affecté mais sans locataire du partenaire	Non attribué
Office de Réadaptation sociale	1		
Union des Locataires de Forest	37		
Union des Locataires marollienne	19	1	
Union des Locataires du Quartier Nord	18	9	
Union des Locataires de Schaerbeek	60	9	
Union des Locataires de St-Gilles	21	1	
Caritas	6	2	
EOLIA	4		
Housing First	1		



<b>Total</b>	167	20	36
<b>Total général</b>	223		

Parmi les logements affectés aux partenaires, certains sont en attente de locataire en raison d'une rénovation ou d'une décision de départ d'un propriétaire. Certains sont affectés à un partenaire mais pour des raisons diverses, l'attribution s'est faite à travers un autre partenaire.

## 2.4 Nouveaux logements

Code postal	Communes	Nombre de chambre 2018					
		0	1	2	3	4	
1000	Bruxelles	1					1
1030	Schaerbeek	2	3	2	2	1	10
1060	Saint-Gilles	1					1
1070	Anderlecht	2		3	1		6
1080	Molenbeek-Saint-Jean			1			1
1081	Koekelberg				1		1
1090	Forest	1					1
1140	Evere				1		1
1180	Uccle		2		1		3
1210	St-Josse-ten-Nood			1			
<b>Total</b>		7	5	7	6	1	26

Quartiers a signé en 2018 des mandats pour 26 logements (23 en 2017). C'est une très bonne année. Parmi les logements signés il y a plusieurs logements qui sont à remarquer :

- 10 logements qui exigent une rénovation conséquente. La plupart, par les propriétaires eux-mêmes mais 3 vont l'être par l'équipe d'ouvriers ;
- 4 logements ont fait l'objet d'une rénovation par le propriétaire ou par une firme recommandée par nous et avec notre encadrement ;
- 1 logements a fait l'objet d'une rénovation légère réalisée par les ouvriers ;
- Un mandat conclu pour une maison à Uccle a été signé au premier rendez-vous car la propriétaire voulait prévoir le départ de ses locataires ;
- Deux mandats signés suite à l'action de l'Union des Locataires du Quartiers Nord
- Un mandat signé suite au référencement de l' AIS B ;
- Un mandat signé pour rénovation mais les propriétaires sont en litige avec une banque et cela est en attente.

Sans surprise, c'est Schaerbeek où sont situés la plus grande partie des logements. Anderlecht est la deuxième commune.





## 2.5 Logements perdus

Il y a eu 5 logements perdus. 3 à la rue de la Probité dont le propriétaire a désiré vendre et le mandat était arrivé à expiration. L'arrêt du mandat était le 31/12/2018. Une maison qui avait été mise en transit pour une famille en urgence. Le mandat s'est terminé quand la famille a trouvé un logement plus pérenne. Deux logements à la rue de la Gaité et un à la chaussée d'Alseberg où les propriétaires ont désiré arrêter en raison de conflits avec Quartiers sur les rénovations. Tous ces logements sont comptés en 2018 car ils ont fait l'objet d'un travail important.

## 2.6 Canons à verser aux propriétaires ou titulaires du droit réel (en euros)

Analyse du canon payé au propriétaire en 2018									
	Nombre de chambres	Moyenne			Nombre de logement concerné	Évolution 2016-2018	Minimum	Maximum	écart-type
		2016	2017	2018					
<b>Studio</b>	0	358,5	358,75	377,52	38	5,31%	348,82	421,36	26,16
<b>Appartement</b>	1	409,66	409,28	439,12	69	7,19%	350,00	510,00	33,85
	2	500,91	493,86	532,92	81	6,39%	469,56	673,16	35,51
	3	572,73	562,69	629,09	23	9,84%	387,62	700,00	64,50
	4	618,82	620,27	653,41	14	5,59%	350,00	795,60	125,48
	5	589,96	600,48						
	6	818,25	857,24	874,37	3	-3,24%	784,70	936,36	79,53
<b>Maison</b>	3			791,73	3		775,20	800,00	14,32
	4	831,00	854,06	823,42	9	-0,91%	560,00	1.003,99	164,67
	5	799,15	814,7	712,39	6	-10,86%	0,00	990,00	371,59
	6		766,76	782,10	1		782,10	782,10	

Pour les appartements de 4 chambres, le loyer si bas est dû à un logement en occupation de transit en attendant une rénovation. Là où il y a une baisse, cela est causé par des situations particulières qui influencent des groupes avec un petit nombre de logement.

Il existe une tendance à la hausse du canon moyen payé au propriétaire. La cause principale est qu'il est difficile de maintenir des rémunérations de propriétaire à un niveau faible pour les nouvelles prises en gestion. Historiquement, l'AIS Quartiers a conclu des accords de gestion avec des propriétaires surtout motivés par l'aspect social. Cette motivation existe toujours pour les nouveaux propriétaires mais la dimension de l'équilibre financier tient une plus grande place. De plus, structurellement, l'écart entre ce que nous pouvons proposer et le niveau du loyer dans le marché non régulé augmente. Nous devons donc suivre cette tendance en proposant davantage pour maintenir un apport de nouveaux propriétaires. Des anciens propriétaires demandent, suite à des rénovations et de nouveaux aménagements, de revoir à la hausse le canon qu'ils reçoivent.



## 2.7 Loyers à percevoir des locataires (en euros)

Analyse des loyers payés par les locataires en 2018							
	Nombre de chambre	Moyenne 2016	Moyenne 2017	Moyenne 2018	Minimum	Maximum	écart-type
<b>Studio</b>	0	321,57	311,39	347,49	341,98	348,82	31,93
<b>Appartement</b>	1	372,39	385,63	402,72	394,49	504,85	27,67
	2	446,28	448,29	468,91	460,35	469,56	2,37
	3	512,08	446,1	533,70	397,90	568,50	30
	4	581,92	564,7	597,28	350,00	705,39	71,57
	5	596,35	657,66				
	6	774,52	774,41	790,01	781,68	803,66	11,91
<b>Maison</b>	3		554,36	573,08	554,36	591,81	26,48
	4	760,98	785,14	722,81	510,00	838,94	119,07
	5	773,56	678,19	673,49	500,00	815,49	147,09
	6	766,76	774,41	782,10	782,10	782,10	0

Les loyers locataires étant presque tous ceux indiqués par la grille de subvention, l'écart-type est assez faible pour chaque taille de logement. Les différences entre le loyer d'une même taille sont dues aux moments différents d'indexation et de mise en location. Dans de rares cas, le loyer est fixé plus bas pour des raisons historiques (situation du locataire, accord avec le propriétaire) ou parce qu'il s'agit de transit. La moyenne des loyers locataires est en baisse. Les loyers extrêmes vers le bas pour des grosses maisons sont des logements de transit en occupation temporaire.



## 2.8 Différentiel locatif moyen

Différentiel de loyer (en euros) en 2018							
Type de logement	Nombre de chambre	Moyenne propriétaire	Moyenne locataire	Différentiel moyen 2018	Différentiel 2017	Différentiel 2016	Nombre de logement concerné
<b>Studio</b>	0	377,52	347,49	30,03	63,44	37,18	38
<b>Appartement</b>	1	439,12	402,72	36,40	29,81	36,89	69
	2	532,92	468,91	64,01	45,3	47,58	81
	3	629,09	533,70	95,39	148,88	50,6	23
	4	653,41	597,28	56,13	109,71	38,35	14
	5			0,00	18	4,13	
	6	874,37	790,01	84,36	0,11	82,71	3
<b>Maison</b>	3	791,73	573,08	218,65	205,64		3
	4	823,42	722,81	100,61	42,2	93,09	9
	5	712,39	673,49	38,90	176,68	41,14	6
	6	782,1	782,10	0,00	0	0	1

Les départs et les arrivées de logement influencent l'évolution des différentiels. Celui-ci peut changer vite d'une année à l'autre quand un logement s'ajoute ou se retire alors qu'il n'y en a pas beaucoup dans sa catégorie.

## 2.9 Vide locatif

En 2018, le vide locatif représente 33 mois de l'ensemble des mois de location des logements (20, 5 en 2017, 50,5 en 2016, 56 en 2015, de 80 en 2014 pour 62 en 2013 et 38 en 2012). Excepté pour 3 mois, ces vides ont été des vides avec rétribution (donc 30 en 2018, 17,5 en 2017, 13 en 2016). Rue Van Soust et rue de Belgrade, les vides sont en partie dus aux difficultés de l'Union des Locataires de Forest. Pour avenue Carton de Wiart et rue Van Dyck, les vides sont dus notamment à des discussions difficiles avec les propriétaires.

La plupart l'ont été en fonction d'un départ de locataires et d'une nécessité de rafraîchissement mais il y a eu de nombreux départ notamment dans notre plus gros immeuble. Sont pris en compte dans ce comptage, les logements vides entre deux occupations ou avant la première location si la rétribution du propriétaire est déjà d'application. L'ensemble des vides locatifs représente 1,5% de l'ensemble des mois de location de l' AIS Quartiers (1,1 % en 2017), soit 2.078 mois de location (1.849 en 2017, 2.174 en 2016). Ce pourcentage est en diminution structurel mais en augmentation de 2017 à 2018 : (2,32% en 2016, 2,7% en 2015, 3,9% en 2014 et 2,6% en 2013). Pour cette année, il est à remarquer que le montant de l'ensemble des vides locatifs est aussi en augmentation (14.321,09 en 2018 et 12.835 en 2017). L'augmentation du coût des vides locatifs est cependant inférieure à l'augmentation du nombre de mois car les logements principalement concernés ont des loyers propriétaires relativement bas. Il y a un risque que ce coût finalement soit plus élevé car un



propriétaire nous réclame des indemnités pour non occupation de son bien sur lequel nous sommes en litiges.

Mois	Adresse des logements
Janvier	- Avenue Carton de Wiart 146/3 - Rue Van Dyck 62/RDC D
Février	- Avenue Carton de Wiart 146/3 - Rue Van Dyck 62/RDC D
Mars	- Avenue Carton de Wiart 146/3 - Rue Van Dyck 62/RDC D - Rue Van Soust 97/3D - Rue Van Soust 97/3G
Avril	- Avenue Carton de Wiart 146/3 - Rue Van Dyck 62/RDC D - Rue Van Soust 97/3D - Rue Van Soust 97/3G - Rue de Belgrade 84/RDC D
Mai	- Rue de Belgrade 84/RDC D - Rue Van Soust 97/3D - Chaussée de Louvain 542/2G
Juin	- Rue Van Soust 97/3D
Juillet	- Rue Van Soust 97/3D - Rue de Belgrade 78/1G
Aout	- Rue de Belgrade 78/1G - Rue de Belgrade 78/3G ST - Rue de Belgrade 78/3D ST
Septembre	- Rue de Belgrade 78/3G ST - Rue de Belgrade 78/3D ST
Octobre	- Rue de Belgrade 78/3G ST - Rue de Belgrade 78/3D ST - Rue Teniers 1 / 2 T - Zamenhof 2/18
Novembre	- Avenue Dr Zamenhof 2/18 - Rue Teniers 1/2 T
Décembre	- Croix de Pierre 60 /RDC - Rue Eeckelaers 92/RDC - Rue Teniers 1/2 T

### 3 Prospections et relations avec les propriétaires

Il n'y a pas, à proprement parlé, de prospection à l'initiative de notre AIS, pour augmenter le nombre de logement pris en gestion. D'une part, le système AIS est de plus en plus connu et le secteur via sa fédération, la Fédération des Agences immobilières sociales (Fedais), assure une bonne publicité. D'autre part, les partenaires, unions des locataires ou autres, sont autant de canaux de diffusion et de prospection pour l'AIS Quartiers. Nous comptons donc sur un réseau large de contact où les partenaires (dont les unions de locataires) jouent un rôle important. Il y a aussi des campagnes périodiques qui ciblent les propriétaires de logement vides. L'information est donc bien diffusée. Il y a donc beaucoup de propriétaires qui contactent l'AIS Quartiers. Plusieurs propriétaires ont mentionné avoir visité notre site et nous avoir contacté aussi en fonction des informations sur le site. Nous avons pu voir l'effet du site internet sur les contacts avec les propriétaires. L'annonce fin 2017 que le précompte immobilier pourrait être mis à 0% en 2018, a facilité certaines transactions.

Nous avons eu, en 2018, une année exceptionnelle puisque nous avons eu 99 propriétaires différents (48 en 2017 et 43 en 2016) avec lesquels nous avons eu un contact sérieux. C'est plus du double de l'année passée. Il s'agit de discussions pour environ 145 logements. Sérieux signifie qu'un rendez-vous a été prévu. Un rendez-vous est le plus souvent une visite sur place. Pour une centaine de logements, les propriétaires ont pris directement contact avec nous sans intermédiaires. Les partenaires (Union des locataires et autres) ont été à l'initiative du contact pour 35 logements. Les autres sont venus par « contamination » ou par des propriétaires ayant déjà des logements chez nous. Les propositions ont concerné 57 logements à Schaerbeek et 25 à 1000 Bruxelles.

Certains de ces contacts donneront leurs fruits en 2019. Il y a eu peu de concrétisation en 2018 suite à des contacts en 2017. Il y a eu quand même beaucoup de concrétisation directement en 2018. Ce succès tant sur les contacts que sur les prises en gestion pour l'année 2018 est dû à une conjoncture favorable au secteur, en partie à la diminution totale du précompte immobilier (bien que beaucoup de propriétaires n'étaient pas au courant) et spécifiquement pour notre association par le site internet et les réseaux partenariaux.



### 3.1 Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels (le concédant)

Qualité du concédant 2018	Nombre de chambres							Total	2017	2018
	0	1	2	3	4	5	6			
<b>ASBL</b>			2	3	3	2		<b>10</b>	4,89%	4,05%
<b>Commune</b>	4		12		4			<b>20</b>	8,89%	8,50%
<b>CPAS</b>							2	<b>2</b>	0,89%	0,81%
<b>L'AIS est plein propriétaire</b>						1		<b>1</b>		0,40%
<b>Personne morale sauf ASBL</b>	4	6	2	2	4			<b>18</b>	5,33%	5,67%
<b>Personne physique</b>	30	63	65	21	12	3	2	<b>196</b>	80,00%	80,57%
<b>Total général</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>81</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>247</b>		

Une grande nouveauté en 2018 : un logement sans concédant puisque le propriétaire n'est autre que Quartiers ASBL. Les personnes physiques représentent toujours la toute grosse majorité des concédants.

Leur nombre augmente significativement et passe de 180 à 196 en 2018. En pourcentage, cela ne se reflète pas nécessairement très bien. Dans l'ensemble, nous avons plus de 80 propriétaires ou groupes de propriétaires différents. Il n'y a qu'un seul propriétaire communal (un gros) et un seul propriétaire CPAS. Les ASBL sont au nombre de 3 pour 10 logements. Les concédants « personnes physiques » sont plus de 65 pour 196 logements. Certains logements appartiennent à plusieurs personnes. 3 concédants sont des personnes morales qui ne sont pas des ASBL (une coopérative, deux sociétés anonymes, une SPRL). Il est indiqué ici le concédant et pas nécessairement le propriétaire. Plusieurs concédants peuvent agir pour des propriétaires. Les 20 logements concédés par une commune sont, en fait, la propriété d'un promoteur privé. Une ASBL « cache » un propriétaire familial qui est en société immobilière.

Un immeuble à Molenbeek avait été pris en gestion, il y a longtemps via un contrat conclu entre la Fébul et le propriétaire. Un mandat existait entre la Fébul et l'AIS Quartiers. La Fébul à l'époque avait financé la rénovation par emprunt. La situation a été simplifiée et maintenant Quartiers a directement le mandat avec le propriétaire. Le magasin du rez-de-chaussée a été repris directement par le propriétaire.



### 3.2 Types de contrat unissant l'AIS Quartiers au propriétaire ou au titulaire du droit réel

Type de contrat 2018	Nombre de chambres							Total
	0	1	2	3	4	5	6	
Bail	4		12	1	6		1	24
Mandat	34	69	69	25	17	5	3	222
pleine propriété						1		1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>81</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>247</b>

La répartition entre mandat et bail reste à dominante pour le mandat. Cela reflète une politique constante de l'association à proposer d'abord un mandat sans pour autant exclure la conclusion du bail.

## 4 Locataires

En 2018, l'AIS Quartiers a hébergé 203 familles (184 en 2017, 197 en 2016 et 214 en 2015) dans ses différents logements. Ce chiffre est en augmentation en fonction de l'augmentation du nombre de logements et des mutations. Ce chiffre comprend les ménages arrivés et partis dans nos différents logements. Nous n'avons pas encore certaines données, notamment les revenus des locataires qui sont arrivés fin 2018. En entrant dans le logement, ils doivent répondre à ces conditions de revenus, mais l'AIS Quartiers n'enregistre les revenus quand elle doit justifier cela auprès des autorités subventionnantes.

### 4.1 Qui sont les locataires ?

L'AIS Quartiers est bailleur de l'ensemble des locataires. Outre ce rôle, notre association travaille en relation avec des partenaires sociaux qui accompagnent et aident les locataires. Notre ASBL est donc en constante relation avec ces locataires et avec ces partenaires. Elle met en place des procédures et des collaborations pour anticiper et régler les problèmes vécus par les locataires. Malgré cela, l'AIS Quartiers a entamé en 2018, 4 actions en justice de paix.

Chaque nouveau locataire reçoit 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 assurer au mieux la gestion de son habitation. En 2018, nous avons eu 1 décès. Le nombre de personnes par ménage est de 2,24 (2,32 en 2017 et 2,52 en 2015). Le nombre de ménage n'ayant pas d'enfant est le plus grand groupe. Il est le plus en augmentation car les logements de transit concernent surtout cette catégorie et il y a assez bien de nouveaux logements qui sont des studios ou des appartements d'une chambre. A cela s'ajoute maintenant un projet communautaire destiné aux ex-détenus et où les locataires sont en transit. Il se peut que certains d'entre eux aient des enfants mais ils ne sont pas comptés ici.





### Composition des familles en 2018

Nombre d'enfant par famille	Nombre de famille	Nombre total d'enfant	Nbre de famille avec conjoint	Nbre de famille sans conjoint	Nombre total d'enfant, famille avec conjoint	Nombre d'enfant par famille sans conjoint	Nombre total de personne 2017
0	124	0	8	116	0	0	132
1	16	16	5	9	5	9	37
2	29	48	14	15	28	30	91
3	11	33	3	8	9	24	47
4	14	56	8	6	32	24	78
5	5	25	3	2	15	10	33
6	3	18	2	1	12	6	23
13	1	13	1	0	13	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>209</b>	<b>44</b>	<b>157</b>	<b>114</b>	<b>103</b>	<b>456</b>

### Comparaison des compositions des familles 2016-2017-2018

Nbre enfants	Nombre de familles			Nombres d'enfant			Nombre de personne		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
0	124	111	108	0	0	0	132	119	115
1	16	18	21	16	6	21	37	42	51
2	29	22	25	48	20	50	91	76	84
3	11	13	14	33	18	42	47	58	61
4	14	11	16	64	28	64	78	62	91
5	5	5	8	40	15	40	33	33	54
6	3	3	4	18	12	24	23	23	29
13	1	1	1	13	12	13	15	15	
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>184</b>	<b>197</b>	<b>232</b>	<b>111</b>	<b>242</b>	<b>456</b>	<b>428</b>	<b>499</b>

Au vu de ces deux tableaux, on observe une augmentation du nombre de famille et du nombre de personnes occupant les logements de l'AIS Quartiers. C'est la suite logique des nouveaux logements entrés dans le parc de l'AIS Quartiers.

Origine des revenus 2018	Pourcentage
Salaire	24,14 %
CPAS	23,15 %
Chômage	17,24 %
Inconnu	14,78 %
Pension	10,34 %
Mutuelle et Invalidité	9,36 %
Pension + Chômage	0,49 %
Salaire + CPAS	0,49 %

Les pourcentages de source de revenus ne se modifient pas beaucoup d'une année à l'autre. La plus grande partie de nos locataires dépendent du salaire. Le nombre de personne dont le revenu dépend du chômage est à peu près égal à celui des personnes ayant un salaire comme revenus. Nous avons compté ceux dont nous ne connaissons pas la source de revenus. Ils sont assez nombreux. Ce sont souvent des personnes venant d'entrer dans le logement et ou dans des situations mixtes.

#### **4.2 Mouvements chez les locataires**

Il y a eu 37 entrées de locataires en 2018 (29 en 2017, 30 en 2016, 36 en 2015 et 48 en 2014). Ce chiffre est en augmentation. La cause principale est l'entrée de nouveaux logements : 20 pour des logements qui sont occupés pour la première fois par une personne venant de chez nos partenaires (15 locataires en 2017). Un logement communautaire en transit a vu l'arrivée de 3 nouveaux occupants. Il n'y a eu 6 mutations cette année. Le solde (8) est constitué de nouveaux locataires. 8 des nouveaux arrivants sont allés dans des logements situés à Forest et 6 à Schaerbeek. 4 arrivées sont dans des logements de transit Il y a eu en 2018, 21 sorties de locataires (20 en 2017, 25 en 2016). Trois sont dues à une fin de mandat. Ce sont administrativement des sorties pour Quartiers. Dans la réalité les locataires sont restés dans les logements qu'ils occupent et le propriétaire redevient bailleur direct sans notre intervention. Le propriétaire avait l'intention de vendre. Les associations qui réalisent l'accompagnement social continuent à assurer ce service. Du moins si les locataires le souhaitent. Il y a eu aussi 6 fins d'occupation temporaire dans des logements de transit. Deux concernent le logement pour des ex-détenus. Une personne est dans un programme de relogement de demandeurs d'asile régularisés. 8 Locataires ont donné leur préavis. Il y a eu un décès. Il y a eu 5 mutations.

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

En mai 2018, ont été publiées aux Moniteur belge les nouvelles règles de l'attribution des logements. Quartiers ASBL et les partenaires dont les unions des locataires avaient déjà fait un travail important en commun pour élaborer un système qui permettait l'attribution par les partenaires et le respect des règles légales. Ce travail a dû être en partie recommencé suite à la nouvelle ordonnance.

Des réunions coordonnées par la Fébul ont eu lieu entre unions des locataires. On s'achemine vers un système où le règlement d'attribution de chaque partenaire est renouvelé et où l'attribution finale est validée par l'AIS Quartiers.

De manière à s'assurer que les partenaires appliquent ces règles, la relation de l'AIS Quartiers avec chacun de ses partenaires s'inscrit 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 partenaires doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements, des précisions sur l'accompagnement social, les procédures en cas de difficultés de paiement de locataires ou les interventions techniques. 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.

Les associations qui ne sont pas des unions de locataires, signent avec Quartiers une convention adaptée à leur type de public et respectant les règles légales.

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 partenaires avec qui l'AIS Quartiers conclut des conventions. La démarche d'accompagnement ne peut se concevoir que s'il existe une bonne communication entre les partenaires et l'AIS Quartiers pour que les deux puissent accomplir leurs tâches en faveur de l'accompagnement, de l'insertion et de l'autonomie des locataires.

Une des grosses préoccupations de l'accompagnement des locataires en 2018 a été la quasi disparition de l'Union des locataires de Forest. Le travail d'accompagnement individuel et collectif notamment dans un de nos plus gros immeubles en gestion n'est plus assuré par cette association. Cela pose des problèmes lors des attributions et quand il y a des soucis technique et/ou des évolutions dans la situation des locataires. La reprise de l'accompagnement social par d'autres associations a été envisagée. Plusieurs associations ont été sollicitées mais sans résultat en 2018.

#### **4.5 Contentieux**

##### **Locataires :**

La convention conclue en 2014 entre l'AIS Quartiers et les différentes unions des locataires indiquent les lignes directrices suivies par l'AIS Quartiers pour les créances locatives.

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 recommander 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).
- Ce même type de texte est inséré dans les conventions que notre association conclue avec de nouveaux partenaires.

L' AIS Quartiers informe le partenaire de chaque étape de la procédure, du montant de la créance et des rappels envoyés aux locataires. Chaque mois, la situation des créances locatives par personne est envoyée à l'ensemble des partenaires. Cela permet à l'UL de mieux accompagner les locataires, sur le plan social. Le conseil d'administration décide chaque année des créances qui seront déclarées irrécupérables ou douteuses.

Voici pour 2018, les contentieux avec les locataires

- Une procédure ayant amené une condamnation à déguerpir et payer ses créances pour une locataire qui ne paie pas son loyer et a aussi eu un comportement hostile envers les ouvriers qui devaient effectuer des travaux ;
- 4 autres nouvelles procédures pour des locataires dont les créances se sont accumulées ;

Ce qui fait en tout 5 procédures nouvelles, c'est en augmentation par rapport à 2017 qui avait été une année avec un nombre exceptionnellement bas.



## 5 Propriétaire

L'augmentation du nombre de propriétaire contractant avec Quartiers ASBL ainsi que l'étendue des services que nous prestons pour les propriétaires amène un risque plus important de difficultés qui peuvent amener à des contentieux. Depuis 2013, un seul a été jusqu'en justice. Il existe d'autres qui sont difficile à gérer.

Un propriétaire de 10 logements ne paie pas ses factures de décomptes aux différents syndicats et ne nous envoie pas le décompte des charges locataires. Nous avons dû trouver un arrangement avec certains syndicats en payant via les loyers directement. Nous avons dû reprendre aussi certains travaux sur les loyers car il ne les paie pas. Nous avons cherché des solutions pour chaque appartement.

Il y a un risque sérieux de contentieux avec un propriétaire pour des faits s'étant déroulés en 2018. Un propriétaire réclame environ 11.000 euros dont une partie pour charge d'inoccupation et une autre pour dédommagement pour des biens qui selon lui auraient été mis en décharge sans son autorisation. Il y a eu des discussions sur ce sujet avec le propriétaire. Il a été envisagé par le CA d'acheter l'immeuble sur lequel porte le litige mais les propriétaires attendent la conclusion éventuelle de la vente de gré à gré avec d'autres acheteurs.

Nous avons conclu un mandat pour la prise en gestion de 4 appartements début 2018. Les appartements devaient être rénovés. Nous avons une opportunité de commencer fin 2018 par un appartement. Ce que nous avons fait. Cependant quand nous avons voulu prendre contact avec le propriétaire pour se concerter sur la rénovation, nous avons constaté que le propriétaire ne répondait pas à nos sollicitations. Apparemment une série de problèmes personnels l'a rendu « incapable » d'assurer le suivi. L'appartement a été rénové avec plus de problèmes techniques que ce qui avait été perçu au départ et le propriétaire n'a pas payé les montants demandés. Le prix des travaux est repris sur les loyers.

Un immeuble à Molenbeek avait été pris en gestion, il y a longtemps via un contrat conclu entre la Fébul et le propriétaire. Un mandat existait entre la Fébul et l'AS Quartiers. La Fébul à l'époque avait financé la rénovation par emprunt. La situation a été simplifiée et maintenant Quartiers a directement le mandat avec le propriétaire. Le magasin du rez-de-chaussée a été repris directement par le propriétaire.



## 6 Garages, Bureaux, commerces

Outre les logements, l'AIS Quartiers gère, pour le compte de propriétaires, des bureaux, des garages, des commerces et des ateliers. La gestion de ces endroits existe depuis longtemps à l'AIS Quartiers. Ils ont été pris en gestion à la demande expresse des propriétaires de logements. Ils sont motivés par la facilité de confier l'ensemble de l'immeuble à un seul interlocuteur qui s'occupera des locataires et de la maintenance. La prise en gestion de la part de l'AIS Quartiers se fait sous des conditions particulières. L'AIS Quartiers prélève des frais de gestion et ne reverse l'argent au propriétaire que si le locataire paie. L'AIS Quartiers agit ainsi comme une agence classique. Ces gestions et locations ne sont pas subventionnées. Souvent, cependant, le propriétaire désire maintenir une destination sociale. Les garages sont donc proposés, en priorité, au locataire qui occupe le logement. Nous cherchons des occupants pour les bureaux et les commerces, prioritairement, dans le circuit associatif et non marchand.

Cette possibilité pour notre association de prendre ces gestions est aussi une source de revenus autonome qui participe à la bonne santé financière de l'AIS Quartiers.

En 2018 nous n'avons pas pris de nouveaux espaces hors logement en gestion. Nous avons eu un départ d'un magasin que le propriétaire, dans le cadre d'un changement dans le mandat pour le logement, a voulu reprendre directement.

Au 31 décembre 2018, nous gérons 1 commerce, 4 garages et un bureau. Il est à signaler aussi que le seul magasin qui nous reste est celui qui est au rez-de-chaussée de l'immeuble que nous avons en propriété. La lettre d'intention signée avec un propriétaire pour des logements à construire, inclut la gestion de 25 emplacements de parking.

## 7 Données de gestion technique

Le nombre d'ouvriers de l'équipe technique a été renforcé avec l'arrivée d'un ouvrier en plus engagé par Quartiers ASBL et une deuxième personne en article 60. Ce qui fait un total de 8 ouvriers avec l'espoir d'avoir une équipe qui se spécialise dans la rénovation et une équipe dans les interventions. Le renforcement est nécessaire car Quartiers avait conclu plusieurs mandats impliquant des rénovations lourdes. Malheureusement, l'association n'a pas eu la possibilité de les absorber toutes et cela a conduit à des ruptures de mandats. Un nouveau responsable technique est également arrivé. Ce sont aussi ces bouleversements qui ont amené certaines difficultés avec des propriétaires dans la gestion technique.

La responsable technique assure la coordination des interventions et des rénovations : devis, estimation des travaux à faire, appels aux entrepreneurs extérieurs, suivi de chantiers.

Nous n'avons pas introduit de nouvelles demandes de primes à la rénovation en 2018. Des discussions constructives ont eu lieu avec les autorités publiques pour améliorer le système des primes. Nous espérons pouvoir voir évoluer le système pour qu'il serve mieux les intérêts du secteur de la rénovation des bâtiments à Bruxelles.

### 7.1 Interventions techniques

Le total des interventions techniques (en dehors des remises en état et rénovations) est de 276, (255 en 2017, 201 en 2016, 181 en 2015 et 173 en 2014 et de 171 en 2013). Celles réalisées par notre équipe sont au nombre de 268. Cette belle augmentation est due à une équipe technique renforcée, à une meilleure organisation du travail et aux nécessités dues à l'augmentation du nombre de logement. Nous pouvons être plus rapide et donc ne plus avoir d'interventions trop longtemps en attente. Il s'agit ici le plus souvent d'intervention à charge du locataire qui sont faites pour une somme modique. Le nombre d'appel à des firmes extérieures est resté constant puisqu'il n'y en a eu 8 en 2018 comme en 2017 au lieu de 17, 21 et 31 les trois dernières années. Cette baisse structurelle est due à un meilleur rendement de notre équipe. Ce chiffre cependant ne comprend pas l'intervention de firmes extérieures lors des rénovations et remises en état. Elles sont alors incluses dans notre organisation de chantier.

Types d'intervention	Pourcentage
Chauffage	19,10%
Divers	11,99%
Electricité	10,86%
menuiserie	8,99%
peinture plafonnage revêtement de sol	4,12%
Plomberie	36,33%
serrurerie	8,61%
<b>Total général</b>	<b>100,00%</b>

Les interventions de plomberie sont les plus nombreuses (elles comprennent les problèmes d'infiltration). Loin derrière, on retrouve le chauffage surtout des interventions sur les radiateurs et les boilers. Il est vrai qu'en raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont parfois externalisées. En 2018, Quartiers a fait peu appel à l'extérieur pour des problèmes de chauffage. Les divers regroupent beaucoup de travaux de nettoyage et d'intervention contre les nuisibles. 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 élevé que sur le marché privé (avec la même qualité de travail et de service). L'intervention peut aussi être réalisée plus rapidement. Le tarif des interventions est moins élevé pour le locataire que pour le propriétaire. Quartiers estimant que sa mission est essentiellement de rendre les logements le plus en ordre possible pour les locataires.

## 7.2 Rénovations et remises en état

La rénovation est un axe majeur 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. La capacité de rénovation est consistante.

En 2018, les remises en état et les rénovations ont été nombreuses. L'équipe a géré au moins 15 chantiers dont certains pour plusieurs logements. Voici les plus marquants. Cela se répartit en logements depuis longtemps en gestion et nécessitant une rénovation importante et logements mis récemment en gestion et rénover pour y mettre des locataires.

Remises en état 2018					
Adresse du logement		Début	Fin	temps	
Chaussée d'Alseberg		190		1 semaine	
Avenue Carton de Wiart		146	1/03/2018	13/04/2018	5 semaines
Rue de Belgrade		84/rez D	6/04/2018	9/04/2018	3 jours
Van Soust		97/3G	16/04/2018	24/04/2018	6 jours
Rue Henri Bergé		84/4G	19/04/2018	26/04/2018	6 jours
Rue Van Soust		97/3D	24/04/2018	17/05/2018	3 semaines +3 jours
Eglise St Anne		49/rez	26/06/2018	10/07/2018	11 jours
Rue de Belgrade		78/1er G	05/07/2018	19/07/2018	2 semaines
Avenue Eugène Plasky		181/4G	10/09/2018	18/09/2018	7 jours
Rue de Belgrade		78/3D st	14/09/2018	3/10/2018	2 semaines
Docteur Zamenhof		2/18ème	10/10/2018	24/10/2018	2 semaines
Rue de la Croix de Pierre		60/rez	23/11/2018	30/11/2018	6 jours
Rue de la Prévoyance		56/3ème	4/12/2018	24/12/2018	3 semaines

D'autres remises en état avant location ont été réalisées par des entrepreneurs extérieurs : rue Armand Streus, avenue de la Liberté notamment



## Rénovation

### *Chaussée de Mons (6 mois)*

Rénovation de l'immeuble que Quartiers a acheté. La rénovation commencée en 2017 a été achevée en 2018. Ce fut le plus gros chantier de 2018. Cela a aussi été un chantier d'apprentissage pour l'équipe pour les différentes techniques. L'équipe a dû rénover en profondeur et a installé elle-même le système de chauffage.

### *Avenue Carton de Wiart*

Restructuration et remise en ordre de l'appartement qui était en gestion depuis longtemps. Quartiers a profité du départ d'un couple âgé vers un nouvel appartement situé au rez-de-chaussée pour restructurer et rendre plus confortable ce lieu.

### *Rue de la Gaîté :*

Rénovation d'une grande maison par nos ouvriers. Suite à une mésentente sur les travaux, ceux-ci ont été interrompus. Quartiers est en litige avec le propriétaire. Les travaux ont pris au moins 2 mois.

### *Rue Bara (4 mois)*

L'équipe a continué en 2018 la rénovation et la restructuration d'un appartement d'une chambre. La rénovation a été complète et un locataire a pu s'installer en avril 2018. Cela a inclus de refaire l'électricité, et d'installer une nouvelle salle-de-bain.

### *Rue Teniers*

Immeuble comportant 9 logements d'une chambre. Suite à plusieurs petites interventions dans différents appartements, nous avons constaté qu'il était nécessaire d'établir un programme de rénovation (remplacement de cuisines, remplacement de revêtement de sol, modification d'équipement des sanitaires). Dès lors en accord avec le propriétaire nous sommes intervenus chez chacun des locataires en essayant au mieux de gérer le temps de travail sachant que les appartements resteraient occupés durant les travaux.



## 8 Organisation interne et institutionnelle

### 8.1 Les ressources humaines

*Mouvement dans le personnel* : Il y a eu 4 départs et 5 arrivées. Un ouvrier engagé en mars a été licencié pour insuffisance dans le travail, il a été remplacé par début juillet. Un des plus anciens ouvriers avec un contrat à durée indéterminée a été licencié en octobre et a été remplacé en décembre. Un ouvrier en article 60 a terminé son contrat, il a été remplacé par un autre ouvrier qui a disparu et donc a dû être remplacé lui-même. Une convention avec le CPAS de Schaerbeek a été signée et un ouvrier supplémentaire en article 60 a été introduit dans l'équipe. Pour le pôle technique, il y a eu aussi un autre départ important : la responsable technique a été licenciée en juin et a été remplacée poste pour poste fin septembre. Tous ces mouvements ont été assez perturbants pour l'équipe d'ouvriers. Dans l'équipe des employés, il n'y a eu, outre la responsable technique, un départ en avril d'une personne exerçant comme aide comptable. Cela a été l'occasion d'engager en juin une personne qui a vraiment un profil lié au secteur immobilier dans une fonction gestionnaire propriétaire-locataire.

Afin de renforcer l'équipe d'ouvriers de compétences en plomberie et chauffage, Baye Mor Niang, un des ouvriers, a entamé une formation qualifiante à l'école des Arts et Métiers en 2017. Elle s'est poursuivie en 2018. Cette formation est payée par notre association et se déroule en dehors des heures de travail. Elle durera trois ans. Plusieurs employés ont suivi des formations de prise de connaissances de la base de données commune aux AIS. Pour l'ensemble de l'équipe, cela représente environs une soixantaine d'heure. Il y n'y a pas eu d'autre formation en 2018 sinon celles, importantes, mais informelles et internes liées à l'arrivée de nouveaux collègues, ...

Nombres de jour de maladie et absentéisme : Il y a eu 86 jours de maladie parmi l'ensemble des travailleurs exerçant à Quartiers. Il s'agit de 3,2% du nombre de jour ouvrable pour l'ensemble de l'équipe y compris les personnes qui travaillent sous contrat d'article 60. Au 31/12/2018, Quartiers employait directement 12 personnes (non compris, les ouvriers qui travaillent sous la convention article 60 avec le CPAS de Schaerbeek)

Nom	Mouvement	Fonction	Responsabilité
<b>Mohamed Cekuviç</b>		Chef de chantier	Responsable de la bonne exécution des chantiers de rénovation et intervention
<b>Allal Slimati</b>		Ouvrier	Travaux de rénovations et interventions techniques dans les logements
<b>Baye Mor Niang</b>		Ouvrier	
<b>Ramazan Vogli</b>		Ouvrier	
<b>Blernard Dobra</b>	arrivé en juillet 2018	Ouvrier	
<b>Adrian Andreï</b>	arrivé en avril 2018 parti en mai 2018		
<b>Allal Slimati</b>	parti en octobre 2018		
<b>Gunaydan Aliosman</b>	arrivé en décembre 2019		



<b>Abdelhak El Massaoui+</b> <b>Louis-Philippe Aeck+</b> <b>Bleni Simani</b>	Convention art 60 CPAS de Schaerbeek	Ouvrier	
<b>Franjo Sesvecan</b>		Chef d'équipe	Gestion de l'équipe des ouvriers
			Organisation du travail des ouvriers
			Choix et achat de marchandise et de matériel
<b>Sophie Dupont</b>		Responsable technique	Partie en juin 2018
<b>David Jorge</b>		Responsable technique	Conception, organisation et suivi des rénovations et des interventions
<b>Agnieszka Milewska</b>		Aide administrative	Support administratif et technique
<b>Semra Yildirim</b>		Aide comptable	Gestion client/fournisseurs Comptabilité
<b>Roberto Gonzalez Linde</b>	parti en avril 2018		
<b>Viviane Kabila Konkwe</b>			
<b>Olivia Kazadi</b>	arrivée en juin 2018	Relation locataire et propriétaire	Relation contractuelle locataire - propriétaire
<b>Béatrice Culot</b>		Directrice	Gestion, direction, coordination de Quartiers

## 8.2 Organisation de l'AIS Quartiers

### 8.2.1 Organisation administrative et outils de travail informatiques

Après une année 2017 qui a été chaotique au niveau de l'informatique, 2018 a été sans grand changement informatique.

Il n'y a pas eu de changements importants dans les aspects administratifs. Il y a de nouvelles règles anti blanchiment à respecter en déclarant les bénéficiaires finaux.

### 8.2.2 Organisation du travail

Les mouvements de personnes et la réorganisation nécessaire dans le pôle de la comptabilité a perturbé le bon suivi de la comptabilité. L'arrivée d'une personne chargée plus spécifiquement des relations contractuelles locataires et propriétaires a permis de mieux gérer les demandes de visite de logements apportés par de nouveaux propriétaires. La personne qui a assuré aussi le support administratif joue aussi un plus grand rôle dans la gestion administrative du personnel. Ces tâches étaient essentiellement assurées par la direction. Pour mémoire depuis 2014, les différentes personnes de la comptabilité ont chacun une série de logements à gérer et contribuent à tenir la comptabilité générale.

Les réunions mensuelles de l'équipe ont continué en 2018. Elles se font maintenant le premier vendredi de chaque mois. Chaque mardi, se déroule une réunion de maximum une heure qui regroupe toute l'équipe travaillant dans les bureaux plus le chef d'équipe et le chef de chantier pour

s'échanger les informations sur les activités de la semaine pour les travaux, les entrées et sorties de locataires, les échéances diverses. Le but est la coordination des activités.

### 8.2.3 Outils de communication et d'information

Quartiers dispose en 2018, d'un attirail complet d'outils de communication. L'AIS Quartiers dispose depuis 2016 d'un site internet complet et d'une identité graphique qui continuent à produire un effet de communication positif. 2018 est la deuxième année complète d'existence du site, par rapport à 2017 et 2016 (9 mois) la fréquentation a bondi. Il y a eu 6.534 visites par 4.205 IP différents, pour 15.453 pages visitées (4.883 en 2017) et un taux de rebond (personne qui arrivent sur le site et repartent immédiatement) de 8,72 %. Ce qui est raisonnable. Ces bons chiffres se voient aussi par le nombre de demande de renseignements qui arrivent via le site. Ces demandes viennent des propriétaires mais aussi de personnes à la recherche de logement. 37 messages ont été reçus de personnes cherchant à se loger et 16 propriétaires ont envoyé une demande de renseignements via le formulaire de contact pour mettre en gestion un bien.

En collaboration avec la Fébul pour la conception graphique et à l'initiative de l'ULM, l'association a maintenant une brochure et un autocollant. Ces supports n'ont pas été beaucoup utilisé en 2018 mais ils ont été distribués à l'occasion de l'inauguration de la maison achetée par notre association. Depuis plusieurs années, Quartiers ASBL utilise de stylo-bille à son nom pour les donner comme cadeaux de bienvenu aux propriétaires nouveaux et aux partenaires.

### 8.3 Instances de l'AIS Quartiers ASBL

Il y a eu, en 2018, 9 réunions du conseil d'administration et 5 réunions de l'assemblée générale.

Le CA actuel se compose de mandataires de l'ULQN, de l'UL de St Gilles et de l'ULM ainsi que de la Fébul et de la commune de Forest.

Le travail de l'Assemblée générale consacré à la modification des statuts a abouti en 2018. Il a toutefois bien avancé d'abord sur le toilettage du texte ensuite sur le fonds principalement pour déterminer qui est membre et à quel niveau d'implication. La gestion journalière a été précisée et les statuts prévoient maintenant un règlement d'ordre intérieur qui doit au moins prévoir :

- Le système d'affectation des logements aux partenaires ;
- Le système d'attribution des logements ;
- Des précisions sur la gestion journalière.

Voici les principaux sujets abordés lors des réunions d'instances :

- Affectation de 40 nouveaux logements aux partenaires sur base des critères acceptés par l'AG en 2014 et inscrits dans la convention entre l'AIS Quartiers et les unions des locataires. Les affectations étant un enjeu important pour les partenaires, afin de les objectiver et ainsi éviter des tensions et des frustrations, le CA a travaillé à bâtir des outils pour affecter au mieux ;
- Suivi et anticipation des difficultés rencontrés par un des partenaires historiques de l'AIS Quartiers : l'Union des Locataires de Forest. Afin de ne pas mettre en péril l'accompagnement des locataires, le CA a décidé de suspendre l'affectation des logements à cette association. Une des raisons est que les listes de candidatures mises, ne sont plus envoyées à l'AIS Quartiers ;
- Suivi des budgets de la trésorerie ;

- Suivi de la gestion des logements et des immeubles particulièrement ceux pour lesquels des difficultés se présentent (cfr d'autres parties de ce rapport).

#### **8.4 Cadre institutionnel de l'AIS Quartiers**

L'évolution des partenariats avec les Unions des Locataires, les évolutions législatives et les arrivées de nouveaux partenaires ont amené les instances à établir/formaliser les règles d'affectation des logements aux associations. Les règles d'affectation ont été affinées afin d'avoir un système qui permette une affectation rapide et sans trop de contestation. L'AIS Quartiers a la particularité d'affecter les logements aux partenaires de manière définitive. Un travail important de modification des statuts a été terminé en mars 2020.

La relation de l'AIS Quartiers avec chacun de ses partenaires s'inscrit 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 partenaires doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements, des précisions sur l'accompagnement social, les procédures en cas de difficultés de paiement de locataires ou les interventions techniques. Le conventionnement avec les Unions des Locataires est déjà ancien puisque les conventions ont été signées par les parties en 2006 et ont été retravaillées en 2011 et 2014 et en 2017 pour y inclure des précisions sur les attributions.

#### **8.5 Cadre institutionnel du secteur**

L'année 2018 a vu l'arrivée d'un nouveau texte législatif concernant les attributions. Celui-ci, assez semblable au précédent, devait être d'application en mai 2018. Un travail important de mise en conformité des règles d'attribution a été entamé à l'AIS Quartiers. Cela faisait aussi suite au travail sur les statuts de rédiger un règlement d'ordre intérieur qui précise le système d'affectation et d'attribution. Ce travail se poursuivra en 2019.

## 9 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 nombre important 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 social 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.

### 9.1 Collaboration, partenariat et participation

#### 9.1.1 Les Unions des Locataires

Les relations avec les unions des Locataires se poursuivent tant au niveau bilatéral pour ce qui est de l'action envers les locataires, qu'au niveau plus général de collaboration sur des projets de prise en gestion de logements de nouveaux propriétaires et des participations à des actions de communication ou de lutte contre les logements vides par exemple. Ces aspects sont détaillés dans d'autres rubriques de ce rapport.

#### 9.1.2 Caritas, Eolia et Housing First, Office de réadaptation sociale (ORS)

Ces partenariats ont poursuivi leur petit bonhomme de chemin. Plusieurs prises en gestion de logements en partenariat avec Caritas se sont concrétisées. Quartiers a eu en 2018, 3 logements en gestion avec des locataires d'Eolia. Le projet de logement pour ex-détenus avec l'ORS s'est poursuivi avec une maison de 4 chambres. Il demande davantage d'énergie que les autres logements en moyenne mais atteint l'objectif : donner en sortie de prison, un endroit où s'héberger en attendant une solution de plus long terme.

#### 9.1.3 Un nouveau partenariat possible : service RePR de la commune de Schaerbeek

Le service RePR de la commune de Schaerbeek s'occupe de la réinsertion d'ex-détenus de la commune. Comme la demande du CA est de ne plus accepter de nouveaux partenariats sans qu'il y ait un apport de logement, RePR a fait paraître un article dans le journal communal de manière à faire un appel à logement. Suite à cet article, des propriétaires ont pris contact. Aucun n'est encore concrétisé mais il y a une bonne possibilité.

#### 9.1.4 Conventions avec la commune de Forest

Il existe trois 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 a été renouvelée en 2014 pour 5 ans (2015-2020) ;
- Un bail pour la location de 20 logements situé dans l'immeuble Espoir ;
- Une convention spécifique de collaboration concernant la gestion des travaux à charge des propriétaires de l'immeuble Espoir, sis rue de Belgrade.

Suite à des nouvelles règles législatives et à la proposition du CA de l'AIS Quartiers, en 2017, la Commune est devenue membre de l'Assemblée générale de l'association. Le représentant a été élu membre du Conseil d'Administration. La Commune de Forest a en outre nommé en son sein, une personne chargée des contacts avec Quartiers afin de bénéficier d'un interlocuteur unique.

### **9.1.5 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 et a été élue trésorière de la Fedais en 2016 et réélue à dans cette fonction en 2018. L'AIS Quartiers contribue et participe aux orientations du secteur et aux réflexions qui y ont lieu. La grande affaire de la Fedais en 2018 a été de fêter les 20 ans de l'ordonnance qui a formalisé et légiféré le secteur. Plusieurs actions ont été menées : conférence de presse, appartement témoin en ville, colloque sur le secteur, gadgets représentant le secteur. Ces actions ont été globalement des succès. Cela a aussi demandé aux AIS un fort investissement et donc aussi à Quartiers qui a participé à différents groupes de travail.

Institutionnellement, l'arrêté sur les règlements d'attribution a été publié en mai 2018. Il succédait ainsi à un arrêté qui a été retoqué par le Conseil d'Etat. Il avait été l'objet de beaucoup de discussion au sein de la Fedais. La Fedais a aussi continué à suivre l'élaboration par le CIRB de la base de données. Des retards ont été accumulés des versions d'essai ont été testées par les travailleurs de l'AIS Quartiers. Le AG de la Fedais s'est penché plusieurs fois sur les modifications à effectuer et les « changes requests » c'est-à-dire les changements suffisamment importants pour nécessiter un développement particulier et qui n'avait pas fait l'objet d'une prévision.

Le travail de trésorière consiste à suivre particulièrement les comptes et les finances et de valider les paiements qui vont au-delà du mandat accordé à la coordinatrice. Les comptes de la Fedais de 2018 présentent un bénéfice de plus de 10.000 euros. La Fedais continue aussi à promouvoir l'ensemble du secteur.

### **9.1.6 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. Ce travail en quelque sorte s'est poursuivi en 2018 puisque la rénovation du système d'attribution des logements a été encadré par la Fébul en support de l'AIS Quartiers et en concertation avec les Unions des locataires qui ont été amenés à re-rédiger leur règlement particulier d'attribution.

En 2018, la Fébul a continué son rôle de support et de conseil pour la gestion des logements et de la relation au locataire. C'est la Fébul qui, par exemple, assure la coordination et l'animation du groupe qui met en place le projet de logement intergénérationnel. Vu le transfert du projet intergénérationnel vers un nouvel emplacement lié à la construction de logement neuf, un comité de pilotage lié à cette construction a vu le jour en 2018. Ce sujet est particulièrement développé dans la partie 9.2.3 projets « Capronnier »



### 9.1.7 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 en gestion aux AIS. Les 3 AIS prennent à tour de rôle un logement acheté par LivingStones. Les AIS coopératrices sont regroupées dans une ASBL appelée LivingStones. La directrice représente l'AIS Quartiers dans l'assemblée générale et dans le conseil d'administration. Elle est membre aussi de ces deux instances dans l'ASBL LivingStones qui gère l'aspect mise en location des immeubles pour les trois agences immobilières membres. C'est par cette structure qu'est financé la personne chargée du développement des projets.

En 2018, la coopérative a été occupée de terminer la rénovation d'un immeuble apporté en capital par une association. L'inauguration a eu lieu en mai 2018 avec les locataires déjà présents dans les logements et plusieurs invités représentant les partenariats divers qui ont permis la réalisation du projet. Grande nouvelle également en 2018 : LivingStones a pu enfin passer l'acte d'achat d'un ancien bâtiment de poste à la chaussée de Ninove à la commune de Molenbeek. 4 ans après l'accord de principe. Ce projet est détaillé dans la partie qui suit. LivingStones a aussi connu une année mouvementée en interne. Le chargé de projet est tombé malade pour une longue période fin mai. Les administrateurs de l'ASBL ont assumé certaines fonctions. A l'été 2018, un chargé de projet a été engagé dans un contrat de remplacement. Cela a handicapé l'ASBL et la coopérative notamment dans la réflexion entamée sur le positionnement stratégique.

## 9.2 Projets

### 9.2.1 Logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove

Ces 6 logements (nombre au 31/12/2019) font partie d'un immeuble acquis définitivement en avril 2018 par la coopérative LivingStones. Dès 2014, il était envisagé d'en faire un habitat intergénérationnel. Des contacts avaient été pris avec des partenaires possibles notamment une crèche à proximité et un pré-projet architectural tenait compte de cette particularité. En 2017, LivingStones a introduit une demande de financement suite à un appel de la Région bruxelloise pour soutenir l'habitat intergénérationnel. La candidature a été retenue et ce projet prévoit une coordination et l'encadrement par la Fébul des aspects partenariaux et sociaux, des équipements collectifs, la gestion des logements par l'AIS Quartiers. Un comité de pilotage coordonné par la Fébul a été mis en place. En attendant la rénovation de l'immeuble et pour ne pas laisser ce bâtiment vide, une convention d'occupation temporaire a été signée entre LivingStones, la Fébul (accompagnement du projet) et l'ASBL Woningen 123 Logements en tant qu'occupant. Cette convention est prévue pour 18 mois au maximum.

### 9.2.2 Prise en gestion d'un site de 60 logements à rénover rue verte

Un propriétaire d'un nombre important de logement était venu nous trouver pour accompagner et prendre en gestion des logements rénovés. Le propriétaire avait renoncé à travailler avec nous car il n'obtenait pas de l'administration des primes les montants nécessaires à une gestion AIS d'un premier projet de 7 logements. A notre grande surprise, il est revenu avec une demande de continuer la collaboration sur le plus gros site pour environs 60 logements. Le nombre de 60 était celui qui avait été cité à l'origine. Il était prévu en deux phases. La première phase a fait l'objet d'un



mandat de gestion pour 27 logements (en 2015). Le nombre de logement de la deuxième phase qui concerne l'arrière du site devrait avoisiner la trentaine sans plus de précision en 2018. Nous avons accompagné le projet avec l'Union des Locataires du Quartiers nord. Le projet intergénérationnel qui avait été prévu sur le site a été transféré vers un autre site.

### **9.2.3 Construction de logements neufs à Schaerbeek**

En avril 2017, Quartiers reçoit un coup de téléphone d'un promoteur de Waregem, demandant si nous étions intéressés à discuter d'une rencontre pour discuter d'un projet immobilier important à Schaerbeek. La société était sur le point d'acheter un terrain à Schaerbeek et désirait construire une surface commerciale et des logements. Leur intention était de confier ces logements en gestion à l' AIS Quartiers. La collaboration s'inscrit dans le cadre d'une lettre d'intention que les parties ont signée. Celle-ci prévoit notamment certaines proportions de taille de logements. En 2018, des discussions ont continuées notamment sur les espaces communautaires, les caves, les tailles des logements, les aménagements collectifs,... Un comité de pilotage du projet a été créé, il est coordonné par la Fébul.

### **9.2.4 Rénovation de logement et projet de construction dans les Marolles**

A l'occasion d'une initiative visant à lutter contre les logements vides dans le quartier des Marolles, l'ULM et Quartiers ont élaboré une brochure de contact avec des propriétaires. Nos deux associations avec le support de la responsable de la communication de la Fébul, ont amélioré cette brochure et élaboré un autocollant. Ces deux supports pourront servir à l' AIS Quartiers et à tous ses partenaires. Suite à cette action, l'ULM et Quartiers ont été mis en contact avec une propriétaire qui a des logements à rénover et envisage de construire des logements à mettre en gestion en AIS.

### **9.2.5 Prise en gestion de logements propriétés d'Infrabel à la rue du Progrès**

Nous participons avec 2 autres AIS situées sur la commune de Schaerbeek à une discussion avec Infrabel, la société de gestion des infrastructures de la SNCB. Infrabel est propriétaire d'une série d'immeubles situés à la rue du Progrès. Certains des logements sont occupés. Infrabel avait comme plan d'abattre les bâtiments pour utiliser l'espace dans le cadre de l'extension des voies de chemin de fer. Le temps passant et les décisions se modifiant, ces logements sont là et ne sont pas occupés pour certains. L'idée est que les AIS de Schaerbeek les prennent en gestion. Dans ces discussions, les AIS bénéficient du soutien de la commune de Schaerbeek. En 2018, le projet n'a pas beaucoup avancé et nous savons que certains de ces bâtiments ont été confiés à une association qui réalise des occupations temporaires.

### **9.2.6 Habitat intergénérationnel de la Région bruxelloise**

La région a lancé un appel à projet en 2015 pour soutenir des projets d'habitat intergénérationnel. Comme nous étions en discussion avec un propriétaire d'un ensemble de 60 logements, il nous a semblé intéressant de concrétiser cette idée dans ce domaine. Les logements sont situés à Schaerbeek et ont besoin d'une lourde rénovation. Une candidature a été remise et a été acceptée. Un groupe de partenaires s'est constitué, il est composé de 3 UL, de la Fébul, d'une spécialiste des habitats intergénérationnels et d'une plateforme d'aide aux mineurs en exil. Le groupe de travail s'est réuni en 2017 pour affiner le projet et convenir des détails du partenariat à mettre dans une convention. Le suivi de l'évolution du bâtiment était aussi un objectif. Cependant, en raison des attermoissements liés



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

aux primes que doit recevoir le propriétaire dans une autre rénovation, le propriétaire a jeté l'éponge sur de son projet de rénover en collaboration avec l'AIS Quartiers au milieu de l'année 2017. Le partenariat a donc dû se réunir pour entériner la fin du projet de la rue verte et envisager d'arrêter ou de poursuivre le projet mais sur un autre site. C'est à ce moment-là que les discussions avec un promoteur pour la construction de logement neuf à Schaerbeek se sont développées. Le partenariat a alors décidé de transférer ce projet au bâtiment à construire. Il fallait cependant régler les aspects administratifs, institutionnels et financiers du projet précédent. Cela a occupé une partie des réunions que l'on a eues avec les membres du partenariat.



## 10 Finances

Les comptes 2018 ont fait l'objet d'un audit complet par la Révisoire. Pour clôturer 2018, nous avons fait appel à une comptable externe pour une mission limitée de vérification et de conseil à notre équipe. Vu l'augmentation des exigences comptables et administratives et surtout l'ampleur et la complexité des prises en gestion et en rénovation, Quartiers a besoin de cette aide pour changer d'échelle dans l'organisation comptable et financière. Une nouvelle comptable a pris ses fonctions pour épauler dans les comptes 2018.

### **10.1 Etat général des finances**

L'AIS Quartiers termine l'année 2018 avec une perte très importante de plus de 70.000 euros. La diminution des subsides pour la deuxième année consécutive s'est fait fortement sentir. Cette perte ne met pas en danger notre association puisque nous avons engrangé d'importants fonds propres les années précédentes. Il faudra cependant être vigilant et essayer de réaugmenter les fonds propres en 2019. Le différentiel entre canon propriétaire et loyer payé par les locataires, lui a augmenté en % mais aussi en valeur absolue. En effet, nous avons pris de nouveaux logements qui ont été directement mis en location. Ceux-ci ne sont pas subventionnés l'année de leur prise en gestion. Les canons accordés aux propriétaires sont en augmentation alors que les logements perdus avaient des canons assez bas. Nous avons diminué de moitié le montant des vides locatifs, ce qui était un objectif. Il est resté cependant légèrement supérieur à 10.000 euros.

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

Il y a eu en 2018 plusieurs erreurs ou maladroites de calcul qui ont mené à une incertitude quant au montant réel dont nous pouvions disposer venant de la région bruxelloise. Cela a rendu difficile l'estimation des dépenses à pouvoir faire. L'AIS Quartiers a justifié en 2018, ses dépenses sur base d'un montant l'entièreté des subsides qu'elle pouvait estimer recevoir. Les instruments de gestion de l'AIS Quartiers (subsides, justification, budgets,...) sont opérationnels.

### 10.3 Créances locatives

Voici l'historique des créances locatives cumulées :

Année	Créances locatives
2008	34.046,78€
2009	38.119,40 €
2010	65.392,96 €
2011	64.651,60 €
2012	63.722,49 €
2013	66.943,87 €
2014	74.260,66 €
2015	50.856,30 €
2016	45.430,47 €
2017	61.101,99 €
2018	39.011,97€

L'ensemble des créances douteuses et irrécupérables est diminution par rapport à 2017. Ce chiffre reflète les créances irrécupérables dont on n'espère plus qu'elles puissent être payées et les créances douteuses, des créances dont on estime qu'il y a un doute sur la possibilité de les toucher. Il s'agit d'un chiffre qui concerne uniquement les locataires. Les créances liées à des propriétaires ne sont pas incluses dans ces chiffres. Certaines sont passées en perte d'autres sont en créances douteuses. Les comptes étant faits sur base des chiffres au 31/12/2018. Il existe aussi des créances de locataires et de propriétaires qui vont être réglées sans problème. Les remboursements jusqu'au 31/03/2019 diminuent ces créances. Les créances irrécupérables s'élèvent à 13.810,44 euros (34.443,41 en 2017, 26.216,50 en 2016, 14.661,70 en 2015 et 28.061,12 en 2014). Cette forte diminution des irrécupérables s'explique aussi car de gros « nettoyage de situation compliquée de 2017. Les créances douteuses dues aux créances locatives s'élèvent à 25.201,53 (26.628,58 en 2017, 19.213,97 en 2016 36.194,60 en 2015 et 46.199,54 en 2014).

### 10.4 Liquidités

Il n'y a plus de problèmes structurels de liquidités. La première tranche de subside a bien été versée à temps. L' AIS Quartiers a pu même aider la Fébul par un prêt permettant de couvrir un décaissement important en fin d'année 2017 et remboursé au début 2018. Un travail intéressant a été fait avec l'administration et le cabinet afin de ne pas retomber dans ce travers qui a mis certaines associations de notre secteur, en difficulté réelle.

Un des aspects qui permet à Quartiers ASBL d'être à l'aise en trésorerie est le fait qu'elle sécurise elle-même une partie des garanties locatives pour les locataires finaux.

### 10.5 Finance de l'achat et de la rénovation d'un immeuble

Comme indiqué dans d'autres parties de ce rapport, Quartiers a réalisé l'acquisition en 2017 d'un immeuble destiné au logement. Pour financer cet achat, notre association a contracté auprès de Hefboom un emprunt hypothécaire de 320.000 euros. Hefboom est une coopérative qui finance des

projets d'ASBL. Le prêt sur 20 ans est destiné aussi à la rénovation et donc une partie a été libérée au fur et à mesure des travaux de rénovation entamée en 2017. Les travaux ont été terminés en octobre 2019. A partir de novembre, la location de la maison et du magasin ont couvert les remboursements du prêt hypothécaire et des travaux financés en fonds propres.

### **10.6 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 l'AIS Quartiers d'amortir la couverture des dégâts locatifs à laquelle elle est tenue.

### **10.7 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 l'AIS Quartiers a financés par un emprunt. Cet emprunt a été complètement remboursé en juin 2016. La directrice représente l'AIS Quartiers dans l'assemblée générale et dans le conseil d'administration. La part de coopérateur a apporté un petit bénéfice à l'AIS Quartiers en 2018.