



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

Rapport d'activités 2019



Table des matières

1	Présentation de Quartiers ASBL	4
2	Organisation interne et institutionnelle	5
3	Les ressources humaines	5
3.1	Organisation de l’AIS Quartiers	6
3.1.1	Organisation administrative et outils de travail informatiques.....	6
3.1.2	Organisation du travail.....	6
3.1.3	Outils de communication et d’information	6
3.2	Instances de l’AIS Quartiers ASBL	7
3.3	Cadre institutionnel de l’AIS Quartiers	7
3.4	Cadre institutionnel du secteur.....	8
4	Données de gestion technique	8
4.1	Interventions techniques	9
4.2	Rénovations et mises en état	9
5	Finances	11
4.1	Etat général des finances.....	11
4.2	Contrôle des subsides des dépenses éligibles	11
4.3	Créances locatives	11
4.4	Liquidités.....	12
4.5	Finance de l’achat et de la rénovation d’un immeuble	12
4.6	Emprunts pour la rénovation d’immeubles.....	12
4.7	Parts de coopérateur dans LivingStones	12
6	Projets, collaborations et partenariats.....	13
6.1	Collaboration, partenariat et participation.....	13
6.1.1	Les Unions des Locataires	13
6.1.2	Caritas, Eolia et Housing First, Office de réadaptation sociale (ORS)	13
6.1.3	Un nouveau partenariat possible : service RePR de la commune de Schaerbeek.....	13
6.1.4	Conventions avec la commune de Forest.....	13
6.1.5	Fédération bruxelloise des AIS.....	14
6.1.6	Fédération bruxelloise de l’union pour le logement	14
6.1.7	Coopérative Livingstones.....	14
6.2	Projets	15
6.2.1	logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove	15
6.2.2	Prise en gestion d’un site de 60 logements à rénover rue Verte	15
6.2.3	Construction de logements neufs à Schaerbeek	15
6.2.4	Rénovation de logement et projet de construction dans les Marolles	16



6.2.5 Prise en gestion de logements propriétés d'Infrabel à la rue du Progrès16

7	Données sur les logements.....	16
7.1	Evolution du parc locatif	16
7.2	Ventilation géographique et par taille	17
7.3	Répartition par partenaire et Union des Locataires	17
7.4	Nouveaux logements	18
7.5	Canons à verser aux propriétaires ou titulaires de droit réel (en euros).....	19
7.6	Loyers à percevoir des locataires (en euros)	20
7.7	Différentiel locatif moyen	20
7.8	Vide locatif	21
8	Prospections et relations avec les propriétaires	22
8.1	Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels (le concédant).....	23
8.2	Types de contrat unissant l' AIS Quartiers au propriétaire ou au titulaire de droit réel	23
9	Locataires.....	24
9.1	Qui sont les locataires ?	24
9.2	Mouvements chez les locataires	26
9.3	Modes d'attribution et d'établissement de registres d'inscription	26
9.4	Accompagnement des locataires	26
9.5	Contentieux.....	27
10	Propriétaires	28
11	Garages, bureaux, commerces	28

1 Présentation de Quartiers ASBL

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.

- [Identification au Moniteur belge / numéro d'entreprise de l'AIS :](#)

BE0466 089 354

- [Numéro de TVA ou mention « non-assujetti » :](#)

Non assujetti.



2 Organisation interne et institutionnelle

2.1 Les ressources humaines

Au niveau des mouvements dans le personnel, il y a eu un trois arrivées et un départ. Un ouvrier polyvalent, Blenard Dobra, a été engagé sur fonds propres pour renforcer l'équipe. Deux ouvriers polyvalents, Eric Brulé et Guido Tafurt Marulanda ont été engagés dans le cadre de contrats d'insertion en collaboration avec le CPAS de Schaerbeek. La directrice, Béatrice Culot, a été licenciée le 30/11/2019. Suite à son départ, deux administratrices, la FeBUL (représentée par Karine Seront) et l'Union des Locataires des Marolles (représentée par Emmanuelle Rabouin), ont été désignées comme administratrices déléguées pour prendre le relais de la direction en attendant l'arrivée d'un nouveau directeur.

Afin de renforcer l'équipe d'ouvriers de compétences en plomberie et chauffage, Baye Mor Niang, un des ouvriers, a poursuivi sa formation qualifiante à l'école des Arts et Métiers entamée en 2017. Cette formation est payée par notre association et se déroule en dehors des heures de travail. Elle dure trois ans. Plusieurs employés ont suivi des formations de prise de connaissances de la base de données commune aux AIS. Il y n'y a pas eu d'autre formation en 2019.

Nombres de jour de maladie et absentéisme : il y a eu 65 jours de maladie parmi l'ensemble des travailleurs exerçant à Quartiers et 74 jours d'absence suite à un accident de travail (Franjo Sesvecan). Au 31/12/2019, Quartiers employait directement 11 personnes (non compris, les ouvriers qui travaillent sous la convention article 60 avec le CPAS de Schaerbeek).

Nom	Prénom	Fonction	Le régime de travail	Statut (CDI, CDD))	Base de financement	Date d'entrée en fonction	Fin
Culot	Béatrice	Directrice	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	7/01/2013	30/11/2019
Yildirim	Semra	Employée administrative	Temps partiel	CDI	FONDS PROPRES	7/02/2006	
Milewska	Agnieszka	Assistante administrative	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	28/06/2010	
Kabila	Viviane	Aide-comptable	Temps plein	CDI	MARIBEL	1/02/2017	
Jorge	David	Responsable technique	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	24/09/2018	
Kazadi	Olivia	Gestionnaire locative	Temps plein	CDI	ACS	6/06/2018	
Cekovic	Muhamed	Chef d'équipe	Temps plein	CDI	ACS	3/12/2007	
Sesvecan	Franjo	Chef de chantier	Temps plein	CDI	ACS	18/11/2013	
Aliosman	Gyunaydan	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	ACS	4/12/2018	



Dobra	Blenard	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	30/01/2019	
Niang	Baye Mor	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	4/07/2016	
Vogli	Ramazan	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	1/02/2016	
Tafurt Marulanda	Guido	Ouvrier polyvalent	Temps plein	468 jours	CONTRAT D'INSERTION	1/04/2019	
Brulé	Eric	Ouvrier polyvalent	Temps plein	624 jours	CONTRAT D'INSERTION	1/05/2019	

2.2 Organisation de l'AIS Quartiers

2.2.1 Organisation administrative et outils de travail informatiques

En 2019, AIS Quartiers a fait l'acquisition d'un ordinateur portable à destination d'abord d'une stagiaire puis de l'ensemble de l'équipe. Il n'y a pas eu d'autre changement notable.

2.2.2 Organisation du travail

Il n'y a pas eu de changement dans l'organisation du travail en 2019. La gestion locative des logements est répartie entre Olivia Kazadi et Agnieszka Milewska. Celle-ci assure également une partie des tâches des ressources humaines. La gestion comptable est répartie entre Semra Yildirim, Viviane Kabila et Olivia Kazadi.

Les réunions mensuelles de l'équipe ont continué en 2019. Elles se font 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.

La direction se réunit tous les lundis avec le responsable technique et rénovation où ce dernier rapporte l'état d'avancement des chantiers et interventions en cours en interne et en externe, les décisions techniques à moyen et long terme, les dossiers primes sont également traités lors de ces réunions hebdomadaires.

2.2.3 Outils de communication et d'information

Quartiers dispose 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. 2019 est la troisième année d'existence du site, par rapport à 2017 et 2016 (9 mois) la fréquentation est stable. Il y a eu 5.896 visites pour 4.396 IP différents, pour 15.093 pages visitées (15.453 en 2018) et un taux de rebond (personne qui arrivent sur le site et repartent immédiatement) de 10,33 %, 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 via le formulaire de contact pour mettre en gestion un bien. Lorsqu'il s'agit d'une demande de logement, les personnes sont réorientées vers les Unions des Locataires.

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 utilisés en 2019. Depuis plusieurs années, Quartiers ASBL utilise de stylo-bille à son nom pour les donner comme cadeaux de bienvenue aux nouveaux propriétaires et aux partenaires.

2.3 Instances de l' AIS Quartiers ASBL

Le Conseil d'Administration actuel se compose de mandataires de l'ULQN, de l'UL de St Gilles et de l'ULM ainsi que de la FeBUL et de la commune de Forest.

En 2019, le CA a poursuivi le travail sur les nouveaux statuts de l' AISQ, la rédaction du ROI et la mise en conformité des règlements d'attribution de chaque UL suite à l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux règles applicables aux logements mis en location par certains opérateurs immobiliers publics et par les agences immobilières sociales du 28/05/2018.

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

- Affectation des 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 rencontrées 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 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) ;
- Recherche de solutions pour pallier aux erreurs de gestion de la direction.

2.4 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 2019.

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, en 2014 et en 2017 pour y inclure des précisions sur les attributions.

2.5 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, a été mis en 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 s'est poursuivi en 2019.

Le secteur a travaillé également sur la base de données commune aux AIS.

Une demande d'exonération de la TVA pour l'ensemble des AIS a été introduite en décembre 2019.

3 Données de gestion technique

Le nombre d'ouvriers ainsi que la composition de l'équipe technique n'a pas changé par rapport à l'année 2018. Il y a toujours un total de 8 ouvriers qui sont répartis en fonction des besoins sur les chantiers de rénovation ou pour les interventions dans les logements occupé par nos locataires. Le dernier ouvrier engagé début 2019 s'est très bien intégré à l'équipe ; il s'occupe notamment des installations électriques où il fait un travail remarquable. Contrairement à l'année précédente, le travail et la motivation fournis par les deux ouvriers en contrats d'insertion (Article 60) sont excellents ; faisant intégralement partie de l'équipe technique sur les chantiers de rénovation, leur implication au sein de l'équipe a permis à AIS Quartiers de maintenir un bon rythme dans le déroulement des chantiers.

Le responsable technique et rénovation assure la coordination des interventions et des rénovations : devis, estimation des travaux à faire, élaboration des demandes de primes énergie et primes à la rénovation, appels aux entrepreneurs extérieurs, suivi de chantiers. Nous avons fait l'acquisition d'une nouvelle camionnette pour les interventions, celle-ci remplace l'ancien véhicule qui demandait beaucoup de frais d'entretien. Le responsable technique a commencé à faire tous ses déplacements en vélo, cela lui permet de se déplacer plus rapidement dans une ville saturée par le trafic automobile, de donner une image positive et dynamique de l'AIS Quartiers et cela lui permet de se maintenir en forme.

Le nouveau responsable technique et rénovation a introduit une demande de prime à la rénovation en 2019, après de longs mois de discussions constructives avec urban.brussels, cette prime nous est octroyé moyennant notre assujettissement à la T.V.A. endéans les deux ans. L'obtention de cette prime à la rénovation pour un chantier à exécuter par notre équipe technique était inespérée ; cette éligibilité est indéniablement une plus-value pour la promotion de l'AIS Quartiers.

Trois demandes de primes énergie ont été sollicitées en 2019 pour des renouvellements de chaudières, deux primes ont été octroyées.



3.1 Interventions techniques

Le total des interventions techniques par notre équipe (en dehors des remises en état et rénovations) est de 280 (268 en 2018). Le nombre de logement étant en augmentation, nous sommes donc dans la continuité de l'année précédente. Il s'agit ici le plus souvent d'interventions à charge du locataire qui sont faites pour une somme modique. Ce chiffre 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	17,86%
Electricité	13,56%
Plomberie	36,79%
divers	31,79%
Total général	100,00%

Les interventions de plomberie sont les plus nombreuses (robinetterie qui coule, les problèmes d'infiltration, etc.). Loin derrière, on retrouve l'électricité, avec des interventions sur les interrupteurs et les sonnettes. En raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont souvent externalisées. L'objectif est que l' AIS Quartiers prenne en charge un maximum d'intervention de chauffage, cela sera possible dès que notre ouvrier aura terminé sa formation dont la fin est prévue pour 2020. 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 et de maintenir les logements conformes au Code bruxellois du logement pour les locataires.

3.2 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 conséquente.

En 2019, les remises en état et les rénovations ont été nombreuses. L'équipe a géré 17 chantiers. Cela se répartit en logements depuis longtemps en gestion et nécessitant une rénovation importante et logements mis récemment en gestion et à rénover pour y mettre des locataires.

Remises en état 2019				
Adresse du logement		Début	Fin	Durée
Av. Rogier	227	07/12/2019	01/02/2019	1 mois
Rue Henri Bergé	84/3	11/02/2019	27/02/2019	13 jours



Rue Teniers	1/2H	22/04/2019	26/04/2019	5 jours
Rue Blaes	181/3	06/05/2019	10/05/2019	5 jours
Rue Van Soust	97-99/2G	02/05/2019	13/05/2019	8 jours
Av. Gén. Eisenhower	29/2	18/06/2019	26/06/2019	7 jours
Rue Teniers	1/4H	13/05/2019	04/06/2019	18 jours
Rue Blaes	181/1	05/07/2019	11/07/2019	4 jours
Blvd. Gén. Wahis	28	05/08/2019	20/08/2019	12 jours
Av. Herbert Hoover	59/4D	19/08/2019	26/08/2019	6 jours
Rue Teniers	1/4T	20/09/2019	07/10/2019	12 jours
Av. Albert II	4BD	09/09/2019	23/09/2019	10 jours
Rue Blaes	181/2	21/10/2019	28/10/2019	5 jours
Rue Scailquin	35/2	14/11/2019	17/11/2019	3 jours
Rue de la Borne	95	08/04/2019	15/12/2019	5 mois
Rue Paul Hymans	13	20/11/2019	13/12/2019	18 jours
Rue Van Dyck	62/rdc D	11/12/2019	16/12/2019	5 jours

D'autres remises en état avant location ont été réalisées par des entrepreneurs extérieurs : rue Teniers et avenue Eugène Demolder.

Rénovations

Avenue Rogier

Rénovation complète du dernier étage sous comble ; nous avons transformé le studio existant en un appartement une chambre. Reconfiguration de la cuisine et de la salle de douche. Travaux de plomberie, d'électricité, de chauffage, de parachèvement et de mise en conformité des installations.

Rue Eeckelaers

Transformation d'un rez commercial en un logement 3 chambres. Ce chantier nécessitait une importante reconfiguration des espaces. Un gros travail de ventilation a notamment été nécessaire. Travaux de plomberie, d'électricité, de chauffage, de parachèvement et de mise en conformité des installations. Suite à des soucis financiers du propriétaire, le chantier est actuellement en pause.

Rue de la Borne

Il s'agit du plus gros chantier de l'année 2019 pour nos ouvriers ; la rénovation lourde d'une grande maison cinq chambres. Les différents espaces ont été aménagés de manière à garantir le maximum de luminosité aux espaces de vie. Travaux de plomberie, d'électricité, de chauffage, de parachèvement et de mise en conformité des installations.

Rue Van Soust

C'est ici un gros chantier de rénovation conçu, suivi par un architecte et exécuté par une entreprise externe. AIS Quartiers est ici le maître d'ouvrage. Le dossier était à l'arrêt pour cause d'un conflit entre le propriétaire et l'architecte. 2019 est l'année de la concrétisation de ce grand projet. S'agissant d'une conséquente surface à front de rue, les implications sur le quartier sont très positives. Le

projet consiste en la transformation de deux cafés au rez-de-chaussée en deux appartements, une et deux chambres.

4 Finances

Les comptes 2019 ont fait l'objet d'un audit complet par la Révisoire. Pour clôturer 2019, 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.

4.1 Etat général des finances

L'AIS Quartiers termine l'année 2019 avec une perte importante de plus de 34.000 euros. C'est la seconde année qu'une perte importante se produit (perte de 70818,85 € en 2018). La perte de 2018 a pu être comblée en partie grâce aux fonds propres engrangés les années précédentes. La perte de 2019 met en danger notre association qui doit prendre des mesures pour éviter des pertes les années prochaines. La perte s'explique par différents facteurs : l'augmentation du parc locatif alors que les nouveaux logements ne sont subventionnés que l'année qui suit, l'investissement dans du matériel technique néanmoins nécessaire pour nos activités, des dépenses importantes dues à des litiges avec des propriétaires, le départ de la directrice, des dépenses de loyers pour vides locatifs importantes, etc.

4.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.

Les montants prévus pour les subsides 2018 et 2019 ont bien été octroyés sur base des dépenses éligibles. La troisième tranche des subsides 2018 est versée en 2019. La troisième tranche des subsides 2019 sera versée en 2020.

4.3 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 €
2019	46.649,80€

L'ensemble des créances douteuses et irrécupérables est augmentation par rapport à 2018. 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 31/12/2019. Il existe aussi des créances de locataires et de propriétaires qui vont être réglées sans problème. Les créances irrécupérables s'élèvent à 4.251,83 € (13.810,44 € en 2018, 34.443,41 € en 2017, 26.216,50 € en 2016 et 14.661,70 € en 2015). 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 42.397,97 € (25.201,53 € en 2018, 26.628,58 € en 2017, 19.213,97 € en 2016 et 36.194,60 €).

4.4 Liquidités

Il n'y a pas eu de problèmes de liquidités en 2019. Néanmoins, les pertes subies en 2018 et 2019 risquent d'entraîner des problèmes de liquidités en 2020.

4.5 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 2018. 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.

4.6 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.

4.7 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 a représenté 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 2019.

5 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.

5.1 Collaboration, partenariat et participation

5.1.1 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.

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

Ces partenariats ont poursuivi leur petit bonhomme de chemin. Quartiers a eu en 2019, 2 logements en gestion avec des locataires d'Eolia et 5 logements avec des locataires de Caritas. 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.

5.1.3 Un nouveau partenariat : le 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. Un projet s'est concrétisé le 1^{er} octobre par l'entrée d'un locataire dans un logement.

5.1.4 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.

5.1.5 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.

En 2019, le travail le plus important au sein de la Fedais a été l'élaboration d'une base de données commune à toutes les AIS.

5.1.6 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 2019 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 amenées à re-rédiger leur règlement particulier d'attribution.

En 2019, 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 logements neufs, un comité de pilotage lié à cette construction a vu le jour en 2018. Ce sujet est particulièrement développé dans la partie 5.2.3 projets « Capronnier »

5.1.7 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 trois 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 financée la personne chargée du développement des projets.

En 2018, LivingStones a passé l'acte d'achat d'un ancien bâtiment de poste à la chaussée de Ninove à Molenbeek, quatre ans après l'accord de principe. Ce projet est détaillé dans la partie qui suit.

5.2 Projets

5.2.1 Logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove

Ces 6 logements (nombre au 31/12/2020) 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.

5.2.2 Prise en gestion d'un site de 60 logements à rénover rue Verte

Un propriétaire d'un nombre important de logements 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 un plus gros site pour environ 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 initial a été transféré vers un autre site. Le projet est toujours en cours en 2019. Les logements sont actuellement en cours de rénovation.

5.2.3 Construction de logements neufs rue Capronnier

En avril 2017, Quartiers reçoit un coup de téléphone d'un promoteur de Waregem, ION Holding, demandant si nous étions intéressés d'envisager une rencontre pour discuter d'un projet immobilier important à la rue Capronnier 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 continué 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. En 2019, un projet de 116 logements est présenté à la Commission de Concertation de Schaerbeek qui rend un avis défavorable en septembre pour de nombreuses raisons, la principale étant la taille du projet. ION Holding hésite à abandonner le projet pour des raisons de rentabilité mais finalement retravaillera sur un nouveau projet de 86 logements en fin d'année.

5.2.4 Rénovation de logements 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 FébBUL, 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 mis 3 logements en gestion à l' AIS en 2019. Un projet de construction d'une quinzaine de logements sur la même parcelle cadastrale (réhabilitation d'un ancien bâtiment industriel) est en cours de négociation.

5.2.5 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 2019, 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.

6 Données sur les logements

6.1 Évolution du parc locatif

En 2019, nous constatons une légère augmentation du parc locatif. Plusieurs projets sont en cours mais nécessitent des travaux de rénovation importants. Si tous les projets aboutissent, nous devrions observer une forte augmentation du parc dans les années à venir.

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 2019 ;

- 16 logements retirés au cours de l'année 2019 ;
- 20 logements arrivés avant le 30/09/2019 (date du comptage pour la subvention) ;
- La signature de mandat pour un logement pris en gestion entre le 30/09/2019 et le 31/12/2019 ;

Le chiffre à partir duquel les analyses sont faites dans ce rapport est 252 logements (247 en 2018, 225 en 2017). Il est nécessaire de signaler que parmi ce parc, 42 logements sont encore en rénovation ou à rénover (dont 27 à la Rue Verte). 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.

6.2 Ventilation géographique et par taille

Localité	Code postal	Nombre de chambres							Total général	%
		0	1	2	3	4	5	6		
Anderlecht	1070	2	14	12	1		1	2	32	12,70%
Berchem-Sainte-Agathe	1082	1							1	0,40%
Bruxelles	1000	5	1	4	5	2	2	2	21	8,33%
Evere	1140		1		1				2	0,79%
Forest	1190	5	6	16	1	5			33	13,09%
Jette	1090	1		4					5	1,98%
Koekelberg	1081		4	1	1				6	2,38%
Laeken	1020		1	2					3	1,20%
Molenbeek-Saint-Jean	1080	2	4	5	3	6	1		21	8,33%
Neder-Over-Hembeek	1120			1					1	0,40%
Saint-Gilles	1060	1	6	2					9	3,57%
Saint-Josse-Ten-Noode	1210	1		2					3	1,20%
Schaerbeek	1030	22	32	35	11	8	1		109	43,25%
Uccle	1180	1	2	1	1	1			6	2,38%
Total général		41	71	85	24	22	5	4	252	100%

6.3 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 2019, y compris ceux qui n'avaient pas de locataires et pas d'affectation ou partis entre temps. Les non affectés sont ceux qui font l'objet du projet de la Rue Verte. Il n'y a pas eu en 2019 de nouveau partenaire à qui Quartiers aurait affecté un logement.

Voici le tableau des logements affectés et attribués au 31/12/2019 aux différents partenaires.



Partenaires	Logements affectés et attribués	Logements affectés et non attribués
Office de Réadaptation sociale	1	
Union des Locataires de Forest	33	
Union des Locataires marollienne	30	
Union des Locataires du Quartier Nord	29	43
Union des Locataires de Schaerbeek	70	3
Union des Locataires de St-Gilles	21	
Caritas	4	2
EOLIA	1	
RePR	1	
Housing First	0	1
Non affectés	13	
Total	203	49

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. Comme on le voit, il s'agit de près de 19% du parc immobilier. Certains sont affectés à un partenaire mais pour des raisons diverses, l'attribution s'est faite à travers un autre partenaire. Les logements non affectés le seront en 2020.

6.4 Nouveaux logements

Code postal	Communes	Nombre de chambres 2019					
		0	1	2	3	4	
1000	Bruxelles			2	1		3
1020	Laeken			1			1
1030	Schaerbeek	5		3	1		9
1070	Anderlecht			1			1
1080	Molenbeek-Saint-Jean			2	1		3
1081	Koekelberg			1			1
1082	Berchem-Sainte-Agathe	1					1
1140	Evere		1				1



1210	St-Josse-ten-Noode			1			1
Total		6	1	11	3	0	21

Quartiers a signé en 2019 des mandats pour 21 logements (26 en 2018).

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

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

Analyse du canon payé au propriétaire en 2019									
	Nombre de chambres	Moyenne			Nombre de logement concerné	Évolution 2017-2019	Minimum	Maximum	écart-type
		2017	2018	2019					
Studio	0	358,75	377,52	384,22	41	7,09%	348,82	423,30	46,24
Appartement	1	409,28	439,12	441,11	70	7,77%	350,00	510,00	54,37
	2	493,86	532,92	547,37	85	10,83%	469,56	673,16	3,60
	3	562,69	629,09	645,17	22	14,66%	387,62	700,00	31,50
	4	620,27	653,41	681,03	13	9,79%	566,60	795,60	140,28
	5	600,48							
	6	857,24	874,37	919,22	2	7,23%	902,08	936,36	24,24
Maison	3		791,73	786,67	3		760,00	800,00	28,28
	4	854,06	823,42	849,25	9	-0,54%	596,89	1.003,99	151,91
	5	814,7	712,39	824,83	4	1,24%	647,37	990,00	146,03
	6		782,10	783,40	2		782,10	784,70	1,84

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.



6.6 Loyers à percevoir des locataires (en euros)

Analyse des loyers payés par les locataires en 2019							
	Nombre de chambre	Moyenne 2017	Moyenne 2018	Moyenne 2019	Minimum	Maximum	écart-type
Studio	0	311,39	347,49	347,70	341,98	348,82	0
Appartement	1	385,63	402,72	405,15	390,00	407,24	0
	2	448,29	468,91	474,17	394,49	475,12	0
	3	446,1	533,70	561,85	387,62	570,15	0
	4	564,7	597,28	614,70	493,73	678,75	71,18
	5	657,66					
	6	774,41	790,01	792,67	781,68	803,66	15,54
Maison	3	554,36	573,08	594,41	570,15	610,80	28,74
	4	785,14	722,81	735,61	570,15	838,94	25,52
	5	678,19	673,49	709,17	570,15	815,49	173,48
	6	774,41	782,10	783,40	782,10	784,70	1,8

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 hausse constante. Les loyers extrêmes vers le bas pour des grosses maisons sont des logements de transit en occupation temporaire.

6.7 Différentiel locatif moyen

Différentiel de loyer (en euros) en 2019							
Type de logement	Nombre de chambre	Moyenne propriétaire	Moyenne locataire	Différentiel moyen 2019	Différentiel 2018	Différentiel 2017	Nombre de logement concerné
Studio	0	384,22	347,70	36,52	30,03	63,44	41
Appartement	1	441,11	405,15	35,96	36,40	29,81	70
	2	547,37	474,17	73,20	64,01	45,3	85
	3	645,17	561,85	83,32	95,39	148,88	22
	4	681,03	614,70	66,33	56,13	109,71	13
	5				0	18	



	6	919,22	792,67	126,55	84,36	0,11	2
Maison	3	786,67	594,41	192,26	218,65	205,64	3
	4	849,25	735,61	113,64	100,61	42,2	9
	5	824,83	709,17	115,66	38,90	176,68	4
	6	783,40	783,40	0	0	0	2

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.

6.8 Vide locatif

En 2019, le vide locatif représente 38 mois sur 2195 mois de location des logements (33 en 2018 ; 20,5 en 2017 ; 50,5 en 2016). Excepté pour 2 mois, ces vides ont été des vides avec rétribution (donc 36 en 2019, 30 en 2018, 17,5 en 2017, 13 en 2016).

La plupart l'ont été en fonction d'un départ de locataires et d'une nécessité de rafraîchissement (21 mois). 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. Nous devons constater également que 17 mois de vide locatif sont dus au temps d'attribution du partenaire.

Mois	Adresse des logements
Janvier	- Rue Teniers, 1/2T
Février	- Rue Henri Bergé, 84/3D
Mars	
Avril	- Rue Blaes 181/3 - Rue Van Dyck 62/RDC G - Rue Van Soust 97/2G - Rue Vondel 11/1
Mai	- Rue Blaes 181/3 - Rue Van Soust 97/2G
Juin	- Rue Van Soust 97/2G - Boulevard Général Eisenhower 29/2 - Rue Teniers, 1/4H - Rue Potaerdenberg 346 - Rue Roosendaël 170/1D
Juillet	- Rue Blaes, 181/1 - Rue Potaerdenberg 346 - Rue Roosendaël 170/1D



	- Rue de la Borne 95
Août	- Rue Blaes, 181/1 - Rue Henri Berger 84/4G - Rue Roosendael 170/1D - Rue de la Borne 95 - Rue des Trois Arbres 83
Septembre	- Rue Blaes, 181/2 - Rue de la Borne 95 - Rue des Trois Arbres 83
Octobre	- Rue Blaes, 181/2 - Rue de la Borne 95 - Rue des Trois Arbres 83 - Rue Teniers 1/4T
Novembre	- Rue Blaes, 181/2 - Rue de la Borne 95 - Rue des Trois Arbres 83 - Rue Scailquin 35
Décembre	- Rue Blaes, 181/2 - Rue de la Borne 95 - Rue des Trois Arbres 83 - Rue Van Dyck 62/RDC D - Square Prince Léopold 31

7 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 contacts où les partenaires (dont les unions de locataires) jouent un rôle important. Il y a aussi des campagnes périodiques qui ciblent les propriétaires de logements vides. L'information est 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 contactés 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.

En 2019, 23 nouveaux logements ont été pris en gestion pour 18 propriétaires différents. Ce résultat est la conséquence de nombreuses heures de négociations avec les propriétaires. Nombreux sont les



projets qui n'aboutissent pas pour différentes raisons : montant du loyer, non-conformité, manque de moyens financiers, etc.

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

Qualité du concédant 2019	Nombre de chambres							Total	2017	2019
	0	1	2	3	4	5	6			
ASBL			2	3	3	2		10	4,05%	3,96%
Commune	4		12		4			20	8,50%	7,93%
CPAS							2	2	0,81%	0,79%
L'AIS est plein propriétaire						1		1	0,40%	0,40%
Personne morale sauf ASBL	5	5	2	2				14	5,67%	5,56%
Personne physique	32	66	69	19	15	2	2	205	80,57%	81,34%
Total général	41	71	85	24	22	5	4	252		

Les personnes physiques représentent toujours la toute grosse majorité des concédants.

Leur nombre augmente significativement et passe de 196 à 204 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 (Forest) 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.

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

Type de contrat 2019	Nombre de chambres							Total
	0	1	2	3	4	5	6	
Bail	4		14		6		3	27
Mandat	37	70	71	25	16	4	1	224
pleine propriété						1		1
Total	41	70	85	25	22	5	4	252

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.

8 Locataires

En 2019, l'AIS Quartiers a hébergé 227 familles (203 en 2018, 184 en 2017, 197 en 2016) dans ses différents logements. Ce chiffre est en augmentation. Il est en lien avec l'augmentation du nombre de logements. Il 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 2019. En entrant dans le logement, ils doivent répondre à ces conditions de revenus, mais l'AIS Quartiers n'enregistre les revenus que quand elle doit justifier cela auprès des autorités subventionnantes pour le 30 juin.

8.1 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, en 2019, l'AIS Quartiers a entamé trois actions en justice de paix dont une qui a abouti à l'expulsion du locataire.

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 locataire, ainsi que des astuces et des conseils pour assurer au mieux la gestion de son habitation. En 2019, nous avons eu 1 décès. Le nombre de ménages n'ayant pas d'enfant est le plus grand groupe. En effet, les studios et les appartements une chambre restent les plus conséquents dans la prise en gestion de biens. Les enfants non domiciliés (gardes alternées, placements, etc.) ne sont pas comptés ici.

Nombre d'enfant par ménage	Nombre de ménages	Nombre total d'enfants	Nbre de couples	Nbre de personnes seules	Nombre total de personne 2019
0	101	0	15	86	101
1	21	21	5	16	47
2	36	72	20	16	128
3	18	54	13	5	85
4	13	52	9	4	74
5	8	40	6	2	54



8	1	8	1	1	10
13	1	13	1	0	15
TOTAL	199	260	70	130	514

Comparaison des compositions des ménages 2017-2018-2019									
Nbre enfants	Nombre de ménages			Nombre d'enfants			Nombre de personnes		
	2019	2017	2016	2019	2018	2017	2019	2018	2017
0	101	124	111	0	0	0	101	132	119
1	21	16	18	21	16	6	47	37	42
2	36	29	22	72	48	20	128	91	76
3	18	11	13	54	33	18	85	47	58
4	13	14	11	52	64	28	74	78	62
5	8	5	5	40	40	15	54	33	33
6	0	3	3	0	18	12	0	23	23
8	1	0	0	8			10		
13	1	1	1	13	13	12	15	15	15
TOTAL	199	203	184	260	232	111	514	456	428

Au vu de ces deux tableaux, on observe une nette augmentation du nombre de ménages 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 2019	Pourcentage
CPAS	32,31 %
Salaire	29,74 %
Chômage	20,51 %
Pension	8,21 %
Invalité	5,64 %
Mutuelle	3,59 %

La plus grande partie de nos locataires dépendent du CPAS (revenu d'intégration ou aide sociale équivalente). Ne sont repris dans ce tableau que les revenus connus des locataires. En outre, il s'agit du revenu principal du ménage. Dès lors, ce tableau n'est qu'une estimation partielle des sources de revenus mais donne néanmoins une indication sur notre public qui bénéficie à 70,26% de revenus de remplacement (dont 8,21% de pension).

8.2 Mouvements chez les locataires

Il y a eu 44 entrées de locataires en 2019 (37 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 : 23 pour des logements qui sont occupés pour la première fois par une personne venant de chez nos partenaires (20 locataires en 2018). En 2019, nous avons acquis un logement communautaire en plus en transit ce qui a permis l'entrée de 4 occupants.

24 des nouveaux arrivants sont allés dans des logements situés à Schaerbeek, le reste (20) est réparti dans toute la région bruxelloise. Il y a eu en 2019, 29 sorties de locataires (21 en 2018, 20 en 2017, 25 en 2016). Une est due à une fin de mandat. 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 deux fins d'occupation temporaire dans un logement de transit. Une personne a été expulsée. 16 locataires ont donné leur préavis. Il y a eu un décès. Il y a eu 5 mutations.

8.3 Modes d'attribution et d'établissement de registres d'inscription

En mai 2018, ont été publiées au Moniteur belge les nouvelles règles de l'attribution des logements. Quartiers ASBL et ses 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. Le registre des candidats-locataires est tenu et mis à jour par chaque Union des Locataires et envoyé chaque mois à l' AIS Quartiers. L'attribution d'un logement est proposée par l'Union des Locataires et validée après examen du respect des conditions par l' AIS Quartiers.

De manière à s'assurer que les partenaires appliquent les 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 qui a toutefois été adaptée selon les nouvelles règles d'attribution reprises dans l'annexe 6 de l'Arrêté du 21 décembre 2017 publié le 28 mai 2018.

8.4 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 depuis 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 techniques et/ou des évolutions dans la situation des locataires. Le Conseil d'Administration de Quartiers a décidé de suspendre sa collaboration avec l'UL de Forest en attendant qu'elle se fasse à nouveau subsidier comme Association d'Insertion par le Logement et qu'elle se remette en règle au niveau de son règlement d'attribution qui n'est plus conforme à la législation. La reprise de l'accompagnement social a été confiée à l'UL de Saint-Gilles.

8.5 Contentieux

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 recommandé dans les quinze jours qui suivent 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) après accord du Conseil d'Administration.
- Ce même type de procédure est insérée dans les conventions que notre association conclut 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 locataire 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.

En 2019, une procédure a amené une condamnation à déguerpir et payer ses créances pour une locataire qui ne payait pas son loyer. La personne a quitté volontairement son logement peu avant le jour effectif de l'expulsion.

Un locataire à la rue de Belgrade a entamé une procédure en justice contre l'AIS et la Commune de Forest suite à un dysfonctionnement de sa chaudière durant une semaine. La procédure était en cours au 31/12/2019.

Un autre locataire de la rue de Belgrade a contesté des factures et un préavis et s'est plaint de soucis techniques. Le contentieux s'est terminé par un accord amiable.

D'autres locataires ont conclu des plans de paiement pour apurer des arriérés de loyers. Les Unions des Locataires aident les locataires à établir ces plans de paiement.

9 Propriétaires

L'augmentation du nombre de propriétaires contractants avec Quartiers ASBL ainsi que l'étendue des services que nous prestons pour les propriétaires amènent un risque plus important de difficultés qui peuvent amener à des contentieux. Il en existe d'autres qui sont difficile à gérer.

Un propriétaire de 10 logements ne paie pas ses factures de décomptes aux différents syndics et ne nous envoie pas le décompte des charges locataires. Nous avons dû trouver un arrangement avec certains syndics 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. En outre, il a entrepris des travaux dans plusieurs logements et y a logé des personnes sans notre accord. Enfin, il nous réclame plus de 173.000 euros pour des loyers non perçus alors que ces loyers ont soit été payés soit ont servi à rembourser les syndics.

Il y a un risque sérieux de contentieux avec un propriétaire pour des faits s'étant déroulé en 2018. Un propriétaire réclame environs 11.000 euros dont une partie pour charge d'inoccupation et une autre pour dédommagement pour des meubles 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.

10 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.



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

En 2019 nous n'avons pas pris de nouveaux espaces hors logement en gestion. Au 31 décembre 2019, 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.