



Rapport d'activités 2016

Table des matières

1. Introduction	4	
1.1 Le mot du Président		4
1.2 Historique et objet social		4
2. Données sur les logements	6	
2.1 Evolution du parc locatif		6
2.2 Ventilation géographique par taille		6
2.3 Répartition par partenaire et union des locataires		7
2.4 Nouveaux logements		8
2.5 Logements perdus		9
2.6 Canon à verser au propriétaire ou au titulaire des droits réels		9
2.7 Loyers à percevoir des locataires		10
2.8 Différentiel locatif moyen		11
2.9 Vide locatif		11
3. Prospection et relations avec les propriétaires	12	
3.1 Qualité du propriétaire et titulaire des droits réels		13
3.2 Types de contrat unissant l’AIS Quartiers au titulaire du droit réel		14
4. Locataires et candidats-locataires	15	
4.1 Qui sont les locataires ?		15
4.2 Mouvements des locataires		17
4.2.1 Départs et mutations		17
4.2.2 Nouveaux locataires		18
4.3 Mode d’attribution et d’établissement des registres d’inscription		18
4.4 Accompagnement des locataires		19
4.5 Garanties locatives		19
4.6 Contentieux		20
5. Garages, bureaux, commerces	21	
6. Données de gestion technique	22	
6.1 Interventions techniques		23
6.1.1 Interventions réalisées par l’équipe des ouvriers		23
6.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes		24
6.2 Rénovations et remises en état		25



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

7. Organisation interne et institutionnelle	25	
7.1 Ressources humaines		25
7.2 Organisation de l' AIS Quartiers		26
7.3 Instances de l' AIS Quartiers ASBL		27
7.4 Cadre institutionnels de l' AIS Quartiers		27
7.5 Cadre institutionnel du secteur		27
8. Projets, collaborations et partenariats	28	
8.1 Projets		28
8.2 Collaborations et partenariats		28
9. Finances	31	
9.1 Etat général des finances		31
9.2 Contrôle des subsides et des dépenses éligibles		31
9.3 Créances locatives		32
9.4 Liquidités		32
9.5 Emprunts pour la rénovation d' immeubles		33
9.6 Parts de coopérateur dans LivingStones		33
10. Conclusions et perspectives 2016	34	



1. Introduction

1.1 Le mot du Président

L'assemblée générale de décembre 2016 a voté à l'unanimité l'achat d'un immeuble d'habitation situé à Anderlecht. Cette décision est un jalon important de l'histoire de notre association et cela à plusieurs niveaux. Cette décision illustre notre capacité à aller de l'avant avec l'ensemble de nos membres. L'option d'acheter avait fait l'objet dans le temps de fortes réticences. Elle marque notre bonne santé financière. Elle illustre un désir d'utiliser nos capacités au service d'une ambition sociale. En devenant propriétaire, elle renforce la confiance que nous accordent les différents partenaires (propriétaires, institutions publiques et privées, ...) Il faut souligner que cette proposition d'achat est venue d'un propriétaire qui voulait donner à l'immeuble une destination sociale. Cette décision est évidemment le fruit d'une étude soigneuse.

2016 a aussi été une année d'intense discussion avec l'ULAC, une union des locataires qui est un partenaire historique de l'AIS Quartiers. Leur demande résidait dans le transfert de l'ensemble des immeubles qui étaient en leur possession (soit parce qu'ils en étaient propriétaires, soit parce qu'ils étaient le partenaire « de territoire » pour l'accompagnement social) à la nouvelle AIS qu'ils ont créée, l'AISAC. Après négociations, les mandats de gestion pour lesquels l'ULAC est propriétaire ou y joue ce rôle seront transférés à l'AISAC. Ceci explique la perte d'un grand nombre de logements qui va encore se marquer en 2017. Outre cette perte de logements, l'ULAC a aussi mis fin à la convention d'accompagnement des locataires.

Une page qui se tourne, une page qui s'écrit. Voilà les deux événements marquant de 2016.

1.2 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 (Eolia et Caritas).



2. Données sur les logements

2.1 Évolution du parc locatif

Au 31 décembre 2016, l’AIS Quartiers gérait un parc locatif de 226 logements répartis dans une septantaine d’immeubles différents. Il y a eu 22 départs et 8 arrivées pendant l’année. L’AIS Quartiers a donc géré 248 logements sur l’ensemble de l’année 2016. Une partie des pertes est due à la volonté d’un propriétaire de travailler avec un autre AIS et à l’abandon d’immeuble dont le mandat était signé mais qui était inactif depuis 2 ans, en attente de rénovation. C’est la première fois depuis 4 ans que les sorties sont plus importantes que les arrivées. Cela reflète la politique d’une union des locataires qui a décidé de créer sa propre AIS et a retiré ou fait retirer des logements en gestion à l’AIS Quartiers. Un certains nombres de retraits seront effectifs dans notre parc l’année prochaine. Il faudra voir si cela sera compensé par les nouvelles arrivées.

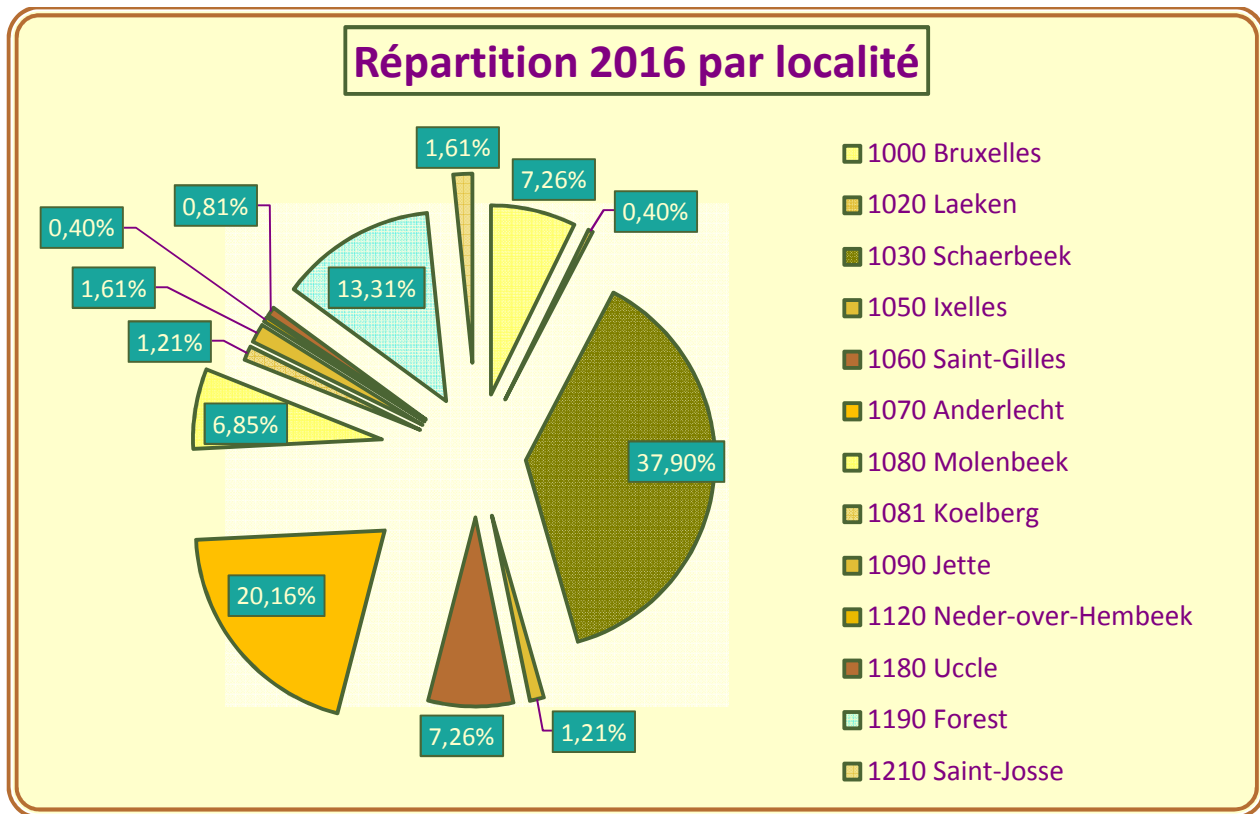
Pour donner une idée plus exacte de ce que la gestion de l’ensemble du parc représente, les chiffres indiqués dans ce rapport prennent en compte l’ensemble des logements gérés durant l’année 2016, donc 248. Des exceptions à cette règle seront indiquées. Il est nécessaire de signaler que parmi ce parc, l’AIS Quartiers s’occupe de 63 logements qui sont en rénovation par le propriétaire ou par l’AIS et dont la mise en location se déroulera, si tout va bien, en 2017. Ce sont en quelque sorte des mandats « dormants ». Ce chiffre est particulièrement élevé car certaines rénovations tardent à se concrétiser et les nouveaux logements ont souvent besoins 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

Code Postal	Localité	Nombre de chambres							Total 2016	% 2016	%2015	% 2014	% 2013
		0	1	2	3	4	5	6					
1000	Bruxelles	5	1	2	4	2	2	2	18	7%	7,31%	13,45%	15,03%
1020	Laeken		1						1	0,40%	0,38%	0,90%	0,52%
1030	Schaerbeek	20	28	29	9	7	1		94	37,90%	36,92%	26,01%	24,35%
1050	Ixelles		3						3	1,21%	1,15%	1,35%	1,55%
1060	Saint-Gilles	4	11	3					18	7,26%	8,85%	10,76%	11,40%
1070	Anderlecht		20	14	8	4	2	2	50	20,16%	21,54%	22,42%	22,80%
1080	Molenbeek	3	4	3	2	5			17	6,85%	8,08%	7,17%	4,66%
1081	Koelberg		3						3	1,21%	1,92%	2,24%	2,59%



1090	Jette			4				4	1,61	0,38	0,00%	0,52%
1120	Neder-over-Hembeek			1				1	0,40	0,77	0,45%	0,52%
1180	Uccle			1		1		2	0,81	11,15	13,45%	15,03%
1190	Forest	4	7	16	2	4		33	13,31	1,54	1,79%	1,55%
1210	Saint-Josse	1	3					4	1,61	1,54	1,79%	1,55%
Total général		37	81	73	25	23	5	4	248			



2.3 Répartition par partenaire et union des locataires

Ce tableau est fait en fonction des logements qui sont en gestion à l'AIS Quartiers au 31/12/2016. Il s'agit de la totalité des logements qui ont eu un locataire en 2016. Ne sont donc pas inclus les logements qui n'ont pas encore été affectés par le conseil d'administration à un partenaire (unions des locataires ou autres). Le nombre de logements qui ont été occupés est en diminution depuis



l'année passée. C'est simplement qu'un certain nombre de logements occupés, ont disparu de notre parc par transfert vers une autre AIS, comme expliqué ci-dessous. Ils ont été remplacés par de nombreux autres logements mais qui sont en rénovation en 2016. Cela reflète le poids grandissant des logements en rénovation dans notre parc. Nous considérons cela comme un gage d'avenir.

Nombre 2016 par partenaire et par chambre										
Partenaires	Nombre de chambre/studio						Nombre de logement	Nombre de chambre	% nombre de chambre	
	0	1	2	4	5	6			2015	2016
Caritas		3	1		1		5	9	1,57%	2,51%
EOLIA		1					1	1	0,26%	0,28%
HF	1						1	0		0,00%
N/A			5		3		8	25	7,61%	6,98%
ULAC	3	14	5		4	2	37	83	26,25%	23,18%
ULF	4	6	19		4		34	63	16,80%	17,60%
ULM	4	4	2		2	1	24	60	11,29%	16,76%
ULQN	7	4	1		2	1	17	25	7,09%	6,98%
UISch	0	18	9		5	1	47	73	14,44%	20,39%
ULSt-G		11	4				15	19	14,70%	5,31%
							189	358	380	

2.4 Nouveaux logements

Code postal	Communes	Nombre de chambre							
		0	1	2	3	4	5	6	
1030	Schaerbeek		1	2	1				4
1070	Anderlecht		1	1					2
1190	Forest	1	3						4
Total	0		5	3	1	0	0	0	10

Comme indiqué plus haut, il y a eu peu de nouveaux logements mais cela fait suite à une année 2015 qui avait été exceptionnelle (57) qui succédait à une année très bonne (37).

Les deux communes ayant connu une augmentation, sont Schaerbeek et Forest. Schaerbeek qui renforce ainsi sa première place à l'AIS Quartiers mais aussi sur l'ensemble des agences immobilières sociales.



2.5 Logements perdus

Communes et localisation 2016		Nombre de chambres				Total général
		0	1	2	4	
1030	Schaerbeek	1				1
1060	Saint-Gilles	3	5			8
1070	Anderlecht		5	1		6
1080	Molenbeek St-Jean	3	1	1	2	7
Total général		7	11	2	2	20

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

- 8 petits logements ont été retirés par un propriétaire qui avait l'intention de les confier à une autre AIS. Les logements nécessitaient des travaux importants et le propriétaire était réticent à les réaliser ;
- Plusieurs sont sortis de notre gestion car s'il y a un mandat signé, les travaux prévus ne se réalisent pas dans des délais raisonnables. Ils sont décomptés mais c'est possible qu'ils réintègrent notre parc si les travaux prévus s'accomplissent
- Un propriétaire a désiré reprendre un petit logement pour l'affecter à une occupation par un de ses enfants ;
- La dernière raison est celle qui concerne le plus de logements. Il s'agit d'une action de nettoyage de projets de rénovation qui n'aboutissent pas plutôt que de pertes sèches. Certains logements reviendront.

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

Analyse du canon payé au propriétaire en 2016							
	Nombre de chambres	Moyenne 2014	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Minimum	Maximum	écart-type
Studio	0	345,15	358,50	358,75	282,17	413,10	43,37
Appartement	1	403,58	409,66	409,28	282,80	480,79	44,02
	2	472,80	500,91	493,86	378,40	659,96	65,52
	3	509,64	572,73	562,69	380,02	673,20	75,55



	4	608,20	618,82	620,27	555,49	770,10	80,67
	5	638,15	589,96	600,48	534,16	634,67	57,44
	6	647,91	818,25	857,24	769,31	918,00	77,97
Maison	4	836,00	831,00	854,06	705,39	984,30	120,41
	5	766,86	799,15	814,70	768,12	861,28	65,87
	6			766,76	766,76	766,76	

Il existe une tendance à la hausse du canon moyen payé par le 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 à être augmentés et les immeubles qui sortent de notre parc sont ceux avec les plus faibles canons.

2.7 Loyers à percevoir des locataires (en euros)

Analyse des loyers payés par les locataires en 2016							
	Nombre de chambre	Moyenne 2014	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Minimum	Maximum	écart-type
Studio	0	323,93	317,8	321,57	249,97	360,81	25,86
Appartement	1	461,81	365,45	372,39	282,80	471,05	27,01
	2	525	429,19	446,28	378,40	1050,80	92,68
	3	588,54	507,43	512,08	380,02	544,41	35,18
	4	622,95	575,25	581,92	484,05	648,12	46,00
	5	772,56	589,96	596,35	534,16	634,67	54,34
	6	772,45	757,43	774,52	766,36	787,90	11,68
Maison	4	772,56	746,05	760,98	691,56	787,90	40,57
	5	754,23	763,11	773,56	759,23	787,90	20,27
	6			766,76	766,76	766,76	

La moyenne des loyers locataires est en baisse. La baisse est explicable par l'effet mécanique de l'entrée des nouveaux locataires.



2.8 Différentiel locatif moyen

Différentiel de loyer (en euros) en 2015						
Type de logement	Nombre de chambre	Moyenne propriétaire	Moyenne locataire	Différentiel moyen 2016	Différentiel moyen 2015	Différentiel moyen 2014
Studio	0	358,75	321,57	37,18	91,87	32,64
Appartement	1	409,28	372,39	36,89	135,46	42,05
	2	493,86	446,28	47,58	143,54	47,53
	3	562,69	512,08	50,60	111,39	36,14
	4	620,27	581,92	38,35	14,71	42,48
	5	600,48	596,35	4,13	228,29	11,49
	6	857,24	774,52	82,71	73,57	-113,6
Maison	4	854,06	760,98	93,09	53,09	90,16
	5	814,70	773,56	41,14	20,31	13,72
	6	766,76	766,76	0,00	0,00	0,00

Les départs et les arrivées de logement influencent l'évolution des écarts-types, particulièrement, parmi les grands logements car nous n'en avons pas beaucoup.

2.9 Vide locatif

En 2016, le vide locatif représente 50,5 mois (en comptant par demi-mois) de l'ensemble des mois de location des logements. Le nombre de mois de logement vide pour lesquels nous ne payons pas la rétribution du propriétaire est de 13 mois. Ce qui fait 37,5 mois de vide ayant un impact financier. Le nombre de mois de vide locatif total était de 56 en 2015, de 80 en 2014 pour 62 en 2013 et 38 en 2012. La diminution continue et espérons qu'elle se poursuive en 2017. Le meilleur fonctionnement de l'équipe technique qui, en 2016 s'est étoffée et a pris de l'expérience y est pour beaucoup. Parmi les causes heureuses, il faut mentionner aussi un meilleur suivi administratif des logements. 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 2,32% de l'ensemble des mois de location de l'AIS Quartiers de 2016 (2174 mois de location). Ce pourcentage est en diminution : (2,7% en 2015, 3,9% en 2014 et 2,6% en 2013)

Deux maisons comptent pour elles seules pour 15 mois de vide avec paiement. Une locataire est décédée. Comme la maison était très encombrée, l'équipe d'ouvrier a mis beaucoup de temps à évacuer les encombrements. Il a fallu ensuite, discuter d'un plan de rénovation avec le propriétaire, ce qui a pris du temps aussi. Ensuite, les travaux conséquents comprenant les dégâts locatifs, ont été entrepris et ont duré plusieurs mois. Il s'agit d'un scénario semblable pour la deuxième maison. Ces deux vides locatifs ont été particulièrement coûteux.



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. Nous avons pu voir l'effet du site internet sur les contacts avec les propriétaires. Plusieurs propriétaires ont mentionné avoir visité notre site et nous avoir contacté aussi en fonction des informations sur le site. Nous avons eu, en 2016, 43 nouveaux contacts sérieux avec un propriétaire potentiel. Sérieux signifie qu'un rendez-vous a été prévu. Un rendez-vous est le plus souvent une visite sur place. Certains de ces contacts donneront leurs fruits en 2017. Trois contacts nouveaux en 2016 ont abouti en 2016. Un propriétaire de 6 appartements a conclu avec nous pour deux appartements supplémentaires. Il est possible que d'autres se réalisent en 2016. Le temps entre le premier contact et la réelle mise en location est longue. Le temps de négociation, la complexité des situations du propriétaire et des logements ainsi que le temps « psychologique » de la décision dans le chef du propriétaire sont les causes principales de ces délais.

Voici certains éléments liés aux contacts avec des propriétaires :

Un couple de propriétaires nous a recontacté après avoir pris des informations pour un premier projet il y a plus de deux ans.

Une propriétaire est venue nous voir pour un 3^{ème} appartement, ce projet aboutira en 2017.

Plusieurs propriétaires nous contactent pour des projets où la gestion en AIS n'est qu'une option. Ces contacts peuvent mettre du temps à aboutir ou ne pas aboutir du tout.

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. Les trois AIS ont d'abord discuté entre elle pour s'accorder sur une attitude à adopter dans la discussion envers Infrabel. Dans ces discussions, les AIS bénéficient du soutien de la commune de Schaerbeek.



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

Qualité du concédant 2016	nombre de chambres							Total général	%
	0	1	2	3	4	5			
ASBL		4	7	10	7	4		32	12,90%
Commune	4		12		4			20	8,06%
CPAS								2	0,81%
Personne morale autre qu'une ASBL		6		1	3			10	4,03%
Personne physique	33	71	54	14	9	1		184	74,19%
Total général	37	81	73	25	23	5		248	

La proportion des personnes physiques parmi les propriétaires en fonction du nombre de logements est largement majoritaire. Dans l'ensemble, nous avons plus de 50 propriétaires différents. Il n'y a qu'un seul propriétaire communale (un gros) et un seul propriétaire C.P.A.S. Les ASBL sont au nombre de 5 pour 32 logements. Les concédants « personnes physiques » sont au nombre de 45. Certains logements appartiennent à plusieurs personnes. 3 concédants sont des personnes morales qui ne sont pas des ASBL (une coopérative, deux sociétés anonymes). 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.



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

Type de contrat 2016	Nombre de chambres							Total général	2016%	2015%	2014%
	0	1	2	3	4	5	6				
Bail	4		12	1	6		1	24	9,68%	9,27%	15,25%
Mandat de gestion	33	81	61	24	17	5	3	224	90,32%	90,73%	80,27%
Total général	37	81	73	25	23	5	4	248			

La proportion de mandat de gestion reste semblable par rapport à l’année précédente. La politique de l’AIS Quartiers est de favoriser le mandat dans la relation au propriétaire. Il y a donc des baux qui sont des situations historiques. Il se peut qu’un nouveau propriétaire demande explicitement un bail mais c’est plutôt rare.



4. Locataires et candidats-locataires

En 2016, l'AIS Quartiers a hébergé 197 familles (214 en 2015) dans ses différents logements. Ce chiffre est en diminution par rapport à l'année passée. Ce chiffre comprend les ménages arrivés et partis dans nos différents logements. Cette diminution est due aux départs de logements nombreux en 2016 et de l'arrivée de nombreux nouveaux logements mais en majorité en cours de rénovation et donc vide en 2016. Certains d'entre eux seront habités en 2017.

4.1 Qui sont les locataires ?

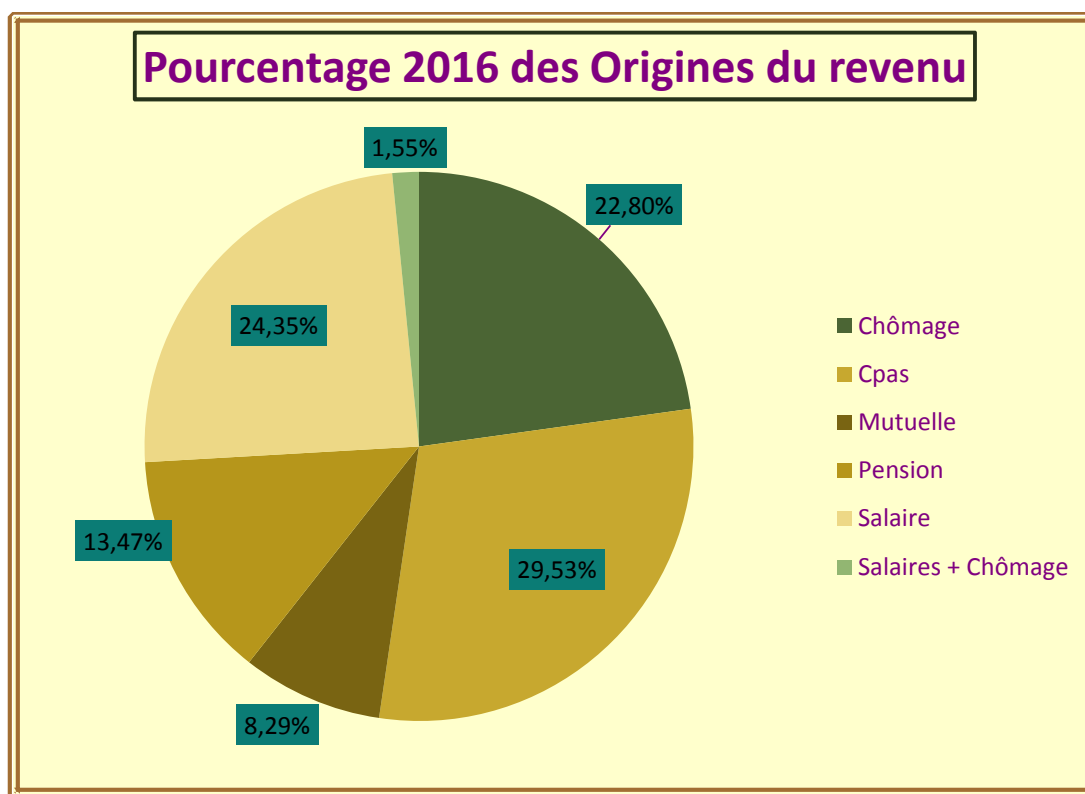
L'AIS Quartiers est bailleur de l'ensemble des locataires. Outre ce rôle, notre association travaille en relation avec des partenaires sociaux qui accompagnent et aident les locataires. Notre ASBL est donc en constante relation avec les locataires et avec les partenaires. Elle met des structures en place pour anticiper et régler les problèmes vécus par les locataires. Malgré cela, l'AIS Quartiers a entamé en 2014, 12 actions en justice de paix. Certains de ces litiges se sont résolus avant qu'il y ait un jugement.

Le nombre de personne dont la garantie et/ou les loyers sont payés directement par un CPAS a augmenté également.

Chaque nouveau locataire reçoit 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 2016, deux de nos locataires sont décédées dont une qui vivait seule avec ses enfants en bas-âge. Cette situation difficile a fait l'objet d'une attention particulière de notre part. Nous avons aussi du faire preuve de créativité juridique en collaboration avec le partenaire social concerné.

Comparaison des compositions des familles 2015-2016						
Nombre d'enfant	Nombre de familles		Nombres d'enfant		Nombre de personne	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
0	108	123	0	0	115	135
1	21	19	21	19	51	46
2	25	26	50	52	84	85
3	14	14	42	42	61	61
4	16	17	64	68	91	96
5	8	8	40	40	54	54
6	4	5	24	30	29	37
8		1	0	8		10
12	1	0	1		14	
13		1	0	13		15
TOTAL	197	214	242	272	499	539

Au vu de ces deux tableaux, on observe une diminution du nombre de famille et du nombre de personnes occupant les logements de l'AIS Quartiers. C'est dû, comme déjà indiqué, à la diminution des logements qui sont occupés dans le parc de notre association. La cause principale étant le transfert de gestion de toute une série de logements vers une autre AIS.



Les pourcentages de source de revenus ne se modifient pas. Il est à noter une plus grande proportion des personnes qui ont un salaire. Il s'agit d'une évolution chez les locataires dont nous pouvons nous réjouir.



4.2 Mouvements chez les locataires

4.2.1 Départs et mutations

Motifs de sorties des logements 2016								
Mois	Code postal	Fin conv (Préavis AISQ)	Mutation	Préavis AISQ	Préavis loc	Préavis propr	TRANSIT	Total général
Janvier	1060				2			2
	1070				1			1
Février	1060					7		7
	1070				2			2
Mars	1030				1			1
	1070				1			1
	1190				1			1
Avril	1050				1			1
Mai	1030				1			1
	1210	1						1
Juin	1030				1			1
	1070						2	2
	1190		1					1
Juillet	1180			1				1
Octobre	1070				1			1
Novembre	1190				1			1
Total général		1	1	1	13	7	2	25

Deux motifs dominent cette année : le départ volontaire du locataire et la fin de mandat. Souvent, il s'agit de personnes ayant obtenu un logement social. Il n'y a pas eu d'expulsion mais plusieurs locataires faisant l'objet d'une menace d'expulsion, ont trouvé d'autres types de solution. Dans le cas des fins de mandat, 7 concernent le même immeuble qui, à la fin du mandat, ont abouti auprès d'une autre AIS.



4.2.2 Nouveaux locataires

Entrées dans les logements en 2016					
		Nouveau locataire	Nouveau logement	Transit	Total
Janvier	1030			1	1
Février	1030		1		1
	1060	2			2
	1070	1			1
	1190	1			1
Mars	1030	1			1
	1070			2	2
Mai	1190	1 (mutation)			1
Juin	1030	1			1
Juillet	1030	1			1
	1050	1			1
	1190	1			1
	1210			1	1
Août	1030		9		9
	1060		1		1
	1070			2	2
Septembre	1080		1		1
Octobre	1030		1		1
Décembre	1190	1			1
TOTAL		11	13	6	30

L'activité d'entrée des nouveaux locataires a diminué pour la deuxième année consécutive (36 en 2015 et 48 en 2014). Il n'y a eu qu'une seule mutation cette année. La majorité des nouveaux locataires (13) sont venus grâce à de nouveaux logements. Une bonne proportion est constituée de familles habitant dans des nouveaux logements, même si nous en avons moins que l'année passée (18 en 2015 et 25 en 2014).

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

Depuis juillet 2014, les AIS doivent appliquer les règles incluses en 2013 dans le Code Bruxellois du Logement et les arrêtés d'exécution qui y sont liés. Les implications de ces nouvelles règles sont importantes pour le mode de fonctionnement partenarial de l'AIS Quartiers. Pour bénéficier d'un logement géré par l'AIS Quartiers, il faut être membre d'une UL ou d'une association partenaire. De manière à s'assurer que les partenaires appliquent ces règles, la relation de l'AIS Quartiers 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.

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

Notamment, les membres doivent :

- Participer à la vie de l'UL, notamment au travers des Assemblées Générales (1 à 2 fois par mois) ;
- Payer une cotisation.

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

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

4.4 Accompagnement des locataires

L'accompagnement des locataires est du ressort des 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 et de l'autonomie des locataires.

Plusieurs demandes de partenariat par des associations d'accompagnement de public particuliers nous sont arrivées. Une de ces demandes a fait l'objet d'une décision favorable par le Conseil d'Administration. Il s'agit d'un partenariat avec Housing First. Il s'agit d'une plateforme qui s'occupe de l'accompagnement des personnes sans abri.

Le cadre législatif réglant l'attribution des logements a encore subi des soubresauts. L'arrêté a été cassé au conseil d'Etat suite à un recours introduit par une autre partie tenante. Les règles devant être respectées par l'AIS Quartiers et ses partenaires ne sont donc pas claires pour le moment. Les conventions conclues entre nous restent valables.

4.5 Garantie locative

Nous avons l'intention de faire aboutir la régularisation des garanties locatives en 2016 conformément à la demande du conseil d'administration. Dans ce but, et avec l'engagement d'une personne à mi-temps pour renforcer l'équipe comptabilité, nous avons clarifié la situation de l'ensemble des garanties locatives des locataires. Nous avons donc demandé aux partenaires, de pouvoir discuter de la manière de bloquer certaines garanties locatives. Cet aspect-là de la démarche n'a pas eu lieu car les partenaires et la FÉBUL qui devait aider à ce travail n'a pas eu la possibilité de le faire. L'ensemble des garanties locatives constituées à l'AIS Quartiers atteint plus de 100.000 euros. Nous espérons en 2017 pouvoir diminuer ce montant en bloquant un certain nombre de garantie.



4.6 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 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 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 personne est envoyée à l'ensemble des partenaires. Cela permet à l'UL de mieux accompagner les locataires, sur le plan social.

En 2016, l'AIS Quartiers a entamé 7 procédures judiciaires à l'encontre de locataires (3 en 2015 et 12 en 2014).

Sur les 7 procédures entamées en 2016:

- une a abouti à une décision d'expulsion qui n'a pas été réalisée car la locataire a payé la veille de l'expulsion
- Le logement d'une locataire a été transféré à une autre AIS et donc, le problème fait l'objet de l'accord entre l'ULAC et l'AIS Quartiers.
- Deux ont conclu un plan de paiement qui est jusqu'à présent respecté.

Sur les 4 procédures entamées en 2015, deux avaient été résolues en 2015. Pour les deux autres locataires, un est en plan de paiement, l'autre a reçu la somme du CPAS.

Le nombre plus important de procédure en 2016 a entraîné une augmentation importante des frais d'avocat et d'huissier. Deux grosses suites de procédures entamées depuis 2014 ont aussi coûté beaucoup d'argent.

Le conseil d'administration décide chaque année des créances qui seront déclarées irrécupérables ou douteuse.



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

5. 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.

Au 31 décembre 2016, nous gérons 3 commerces, 3 garages, 2 bureaux et un atelier.



6. Données de gestion technique

Le nombre d'ouvriers de l'équipe technique a été augmenté. Un ouvrier a été embauché en février et un autre en juillet. Celui-ci était en contrat de détachement du CPAS de Schaerbeek (article 60) et il a conclu un contrat de travail à durée indéterminée. Un nouvel ouvrier est arrivé en novembre dans le cadre de la continuation de la convention de détachement article 60 avec le CPAS de Schaerbeek. L'équipe comprend 6 ouvriers dont un chef d'équipe et un chef de chantier. Cette configuration permet de combiner la rapidité d'intervention pour les locataires avec la possibilité de réaliser des rénovations pour le compte des propriétaires. C'est un ouvrier qui a été nommé chef de chantier et il a pris ses fonctions en février 2016. Cette nouvelle organisation ainsi que l'arrivée en mars de la nouvelle camionnette a permis une prise en charge de rénovation et de remise en état importante. Cela s'est traduit dans notre comptabilité par une augmentation de plus de 40% des rentrées venant des propriétaires pour suite des travaux.

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

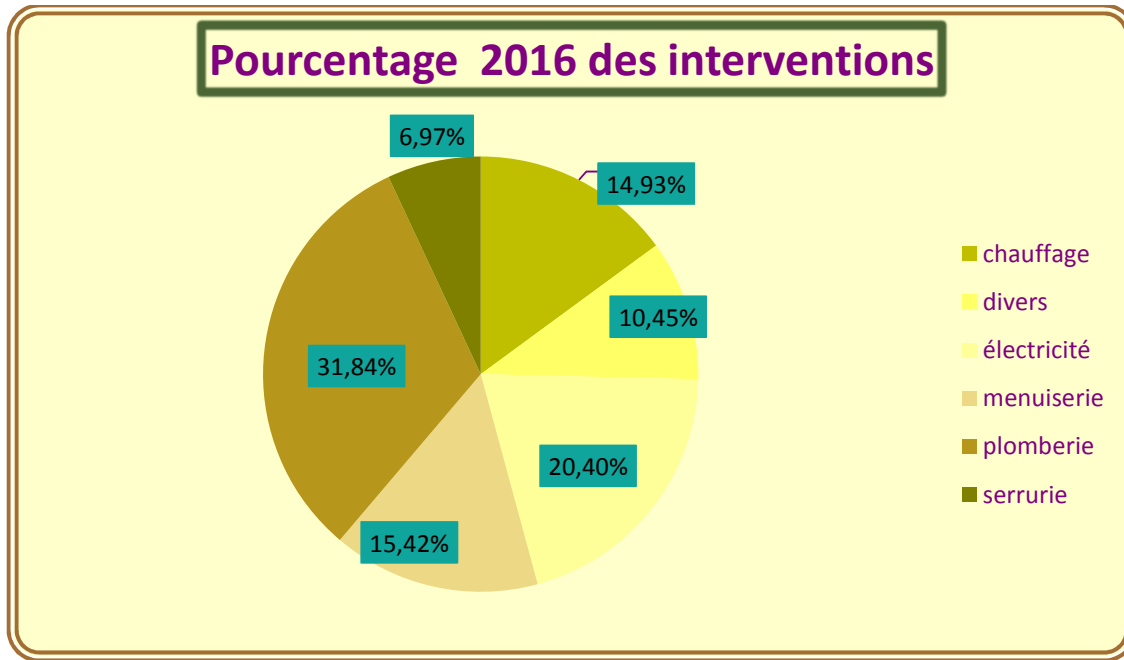
6.1 Interventions techniques

Le total des interventions techniques (en dehors des remises en état et rénovations) est de 201 (181 en 2015 et 173 en 2014 et de 171 en 2013). Cette belle augmentation est due à une équipe technique renforcée, à une meilleure organisation du travail. Nous pouvons être plus rapide et donc ne plus avoir d'intervention trop longtemps en attente. Le nombre d'appel à des firmes extérieures est en diminution puisqu'il n'y en a eu que 21 au lieu de 31 les deux dernières années. Il n'est pas à exclure que l'appel à des firmes extérieures soit en baisse grâce à la meilleure capacité de notre équipe à intervenir chez les locataires.

Les interventions techniques pour les locataires se font selon un tarif social. C'est la première année complète d'application des tarifs.



6.1.1 Interventions réalisées par l'équipe d'ouvriers



Codes Postal	Lieux	chauffage	divers	électricité	menuiserie	plomberie	serrurerie	Total général
1000	Bruxelles	2	2	3	3	4	3	17
1020	Laeken	1					2	1
1030	Schaerbeek	10	9	19	12	27	4	81
1050	Ixelles					1		1
1060	Saint-Gilles			2	1	3		6
1070	Anderlecht	5	4	8	6	10	1	34
1080	Molenbeek-Saint-Jean	2	3	3	1	4	1	14
1180	Uccle		1					1
1190	Forest	7	2	5	7	13	2	36
1210	Saint-Josse-ten-Noode	3		1	1	2	1	8
Total général		30	21	41	31	64	14	201

En 2016, le nombre d'interventions réalisées en interne est de 201 (143 en 2014). Les interventions de plomberie sont les plus nombreuses, malgré le fait que nous avons mis en « menuiserie » les problèmes d'infiltration qui, souvent, exigent, en complément, une intervention de plomberie ainsi qu'une intervention de plâtrage et de peinture.

Il y a, par ailleurs, beaucoup d'interventions liées au chauffage qui sont réalisées par l'équipe ; surtout des interventions sur les radiateurs et les boilers. Il est vrai qu'en raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont souvent externalisées. La diversité des types d'intervention est toujours aussi grande et exige de l'équipe des ouvriers une polyvalence importante. L'existence, à l' AIS Quartiers, d'une équipe d'ouvriers représente un avantage certain pour les locataires et les propriétaires dans la mesure où le coût de l'intervention technique est substantiellement moins élevé que sur le marché privé (avec la même qualité de travail et de service). L'intervention peut aussi être réalisée plus rapidement.

Le nombre d'intervention à Schaerbeek est le plus élevé. C'était Forest l'année d'avant. Cela semble normal puisque Schaerbeek est la commune où nous avons le plus de logements.

Après Schaerbeek, c'est à Anderlecht et Forest que nous constatons le plus d'interventions.

6.1.2 Interventions réalisées par des firmes externes

Le nombre d'interventions faites par des firmes extérieures en 2016 est seulement de 17. Elles se répartissent entre 9 pour la plomberie et de 7 pour les chaudières. Une seule intervention concerne la menuiserie. Ces chiffres ne reflètent pas l'ensemble des recours à des firmes extérieures

6.2 Rénovations et mises 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 et l' AIS Quartiers entame avec les propriétaires déjà existants de nombreuses discussions pour améliorer l'état du bâti.

En 2016, les mises en état et les rénovations ont été nombreuses ; L'année a commencée par la finition d'une transformation de deux appartements en un seul de 4 chambres, ce qui a permis à une famille de réfugiés de s'y installer.

Elle a continué avec des gros aménagements qui ont été nécessaires dans 6 appartements qu'un propriétaire avait (mal) rénové par une entreprise de son choix. La toiture, les sanitaires, les cuisines, les sols ont du faire l'objet d'interventions importantes. Tout cela avec les locataires déjà présents. Au vu de la qualité de nos interventions, le propriétaire nous a directement confié la rénovation (avec intervention d'un architecte extérieur) de deux appartements au rez-de-chaussée.

L' AIS Quartiers a, en outre, effectué la rénovation/aménagement de deux appartements pour lesquels les mandats ont été signés en 2016.

Une autre grosse rénovation a concerné une maison de 4 chambres dans les Marolles suite au décès de la locataire. Les circonstances particulièrement pénibles liées à ce décès et le temps de négociations avec le propriétaire ont mobilisé assez bien d'énergie dans l'équipe (direction, responsable technique, ouvrier,...)

Les autres mises en état sont, pour la plupart, des rafraîchissements entre deux locataires.



Autre tournant en 2016, nous avons conclu trois conventions de travail avec une firme d'architecture pour trois projets de rénovation. Nous sommes entrés en contact avec ce bureau suite à un contact avec une propriétaire à qui elle avait été conseillée. Nous avons donc pu avancer sur plusieurs dossiers de rénovations exigeants un permis d'urbanisme.

7. Organisation interne et institutionnelle

7.1 Les ressources humaines

L'équipe des ouvriers a subi d'importants changements en 2016. Deux ouvriers ont été engagés par l' AIS Quartiers dont un, à la suite de son travail en article 60. L' AIS Quartiers a choisi parmi les ouvriers un chef de chantier pour que notre AIS puisse avoir en permanence deux groupes d'ouvriers. Un s'occupant essentiellement des rénovations, l'autre qui se consacre aux interventions. La nouvelle fonction de chef de chantier permet d'avoir un responsable de travaux et de l'organisation de l'équipe sur chantier tandis que le chef d'équipe continue son rôle de gestion générale de l'équipe (désignation des personnes constituant les sous équipes, travail avec les fournisseurs, suivi des devis,...)

L'équipe de la comptabilité a été complétée également par l'arrivée d'une personne pouvant travailler à mi-temps et pour laquelle nous avons obtenu un financement «Maribel social » Le poste a été créé aussi pour mieux suivre les relations avec les propriétaires et les locataires. En 2016, ce renforcement a permis de travailler sur les garanties locatives ainsi que sur les provisions pour travaux à charge des propriétaires.

Il y a peu eu de formation en 2016 sinon celles, importantes, mais informelles et internes liées à l'arrivée de nouveaux collègues,...

Nom	Mouvement	Fonction	Responsabilité
Mohamed Cekuviç		Chef de chantier depuis février 2016	Responsable de la bonne exécution des chantiers de rénovation et dépannages
Allal Slimati		Ouvrier	Travaux de rénovations et interventions techniques dans les logements
Baye Mor Niang		Ouvrier	
Ramazan Vogli	Arrivé en février 2016	Ouvrier	
Abdelhak El Massaoui	Arrivé en novembre 2016 employé sous art 60	Ouvrier	
Franjo Sesvecan		Chef d'équipe	Gestion de l'équipe des ouvriers Organisation du travail des ouvriers



			Choix et achat de marchandise et de matériel
Sophie Dupont		Responsable technique	Conception, organisation et suivi des rénovations et des interventions
Agnieszka Milewska		Aide administrative Aide comptable	Support administratif
Semra Yildirim Mireya Vilotta		Aide comptable	Gestion client/fournisseurs
Hélène Stavroulaki	Arrivé en juillet 2016		Comptabilité
Béatrice Culot		Directrice	Gestion, direction, coordination de l'AIS

7.2 Organisation de l'AIS Quartiers

7.2.1 Organisation administrative

Il n'y a pas eu de changements importants dans les aspects administratifs. Notre agrément en fonction de l'évolution prévue de notre cadre législatif avait été octroyé pour un an. Il a donc été renouvelé et cette fois-ci pour 5 ans.

7.2.2 Organisation du travail

Il n'a pas eu de changements importants dans l'organisation du travail en 2016.

Nous avons clarifié pour l'équipe technique et pour les partenaires, certains aspects de notre relation aux locataires ; « Quelle doit être la réponse des ouvriers à certaines interrogations des locataires ? ». Nous avons aussi prévu de créer une carte qui présente les tarifs aux locataires.

7.2.3 Outils de communication et d'information

Notre site internet a été opérationnel pour une première année complète en 2016. Suivant les échos que l'AIS Quartiers reçoit des propriétaires qui entrent en relation, l'impact est réel sur la compréhension de ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons.

Les outils informatiques, après avoir été renouvelé en 2015, ont fonctionné correctement. La base de données a poursuivi son évolution en fonction de ce que nous avons besoin. La photocopieuse/imprimante a été changée. Elle permet maintenant de lier directement des documents scannés à des endroits précis de la base de données et du serveur.

7.3 Instances de l'AIS Quartiers ASBL

Il y a eu, en 2016, 10 réunions du conseil d'administration et 3 réunions de l'assemblée générale. La composition du conseil d'administration est restée stable tout au long de l'année 2016. Le conseil d'administration a exploré plusieurs possibilités de candidature pour remplacer le Président actuel. Plusieurs personnes pressenties ont refusé et la recherche continue. Le Président a terminé son mandat et une démarche est entamée pour trouver une nouvelle personne, indépendante des Unions de Locataires, qui est impliquée dans le secteur et pouvant apporter un regard et des compétences d'ouverture pour le secteur.

La décision la plus importante est celle prise par le CA et l'AG de se lancer dans l'acquisition d'un immeuble. Le CA a examiné plusieurs propositions d'achat et finalement l'une a été acceptée par le propriétaire.

Une réunion spéciale du CA a dû être consacrée aux relations avec l'ULAC. Cette UL, qui est un partenaire historique, a décidé de créer son AIS. L'ULAC, étant aussi propriétaire de logements en gestion chez nous, a fait pression sur l'AIS Quartiers pour que nous mettions fin à certains mandats de gestion avec elle. Cette situation a amené des discussions intenses et tendues entre nos deux associations. Les négociations ont été rendues d'autant plus difficiles, qu'il existe un écheveau de relations (institutionnelles et personnelles) et d'intérêts entre nos associations. Cela a pris énormément de temps à la direction et aux membres du conseil d'administration mais des conventions réglant une série de problèmes ont été signées.

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

- Affectation de 56 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. ;
- Suivi des budgets de la trésorerie ;
- Suivi des engagements et de la politique du personnel notamment l'engagement de trois personnes.

7.4 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. L'AIS Quartiers a la particularité d'affecter les logements aux partenaires de manière définitive. Depuis 2014, le CA décide de l'affectation aux associations en fonction de critères votés par l'Assemblée générale. Ceux-ci sont des indications de priorité. La FÉBUL a accompagné ce processus de décision qui est évidemment délicat pour les relations avec et entre les UL et les partenaires. Chaque nouveau logement fait donc l'objet d'une délibération et d'une affectation selon les critères. Un compte-rendu est fait à l'assemblée générale suivante.

7.5 Cadre institutionnel du secteur

L'arrêté d'application du code du logement qui devait régler les attributions aux candidats locataires pour les logements gérés par les AIS a été cassé au conseil d'Etat suite à une plainte issue d'une commune. Nous sommes donc dans un vide juridique. Un nouvel arrêté a été discuté entre les AIS et le cabinet de la Ministre du Logement. Le projet d'arrêté n'a pas abouti en 2016.

8. 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.

8.1 Projets

Penser plus tôt à plus tard

L'action de l'AIS Quartiers, inscrite dans le cadre de la démarche de la Fondation Roi Baudouin « Penser + tôt à + tard », qui devait se concrétiser dans la rénovation et la mise en location d'une ancienne poste située à la chaussée de Ninove est toujours en attente. La vente à la coopérative LivingStones est suspendue par la commune de Molenbeek au résultat d'une action auprès du conseil d'Etat. Cette action a été entamée par une tierce partie. En 2016, LivingStones et la commune sont restés en contact. Nous attendons.....

Projet 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 plusieurs fois en 2016 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 aux primes que doit recevoir le propriétaire dans une autre rénovation, il n'a pas été possible de vraiment suivre la rénovation. Un permis d'urbanisme a été octroyé. La directrice a eu l'occasion de visiter le site en compagnie du coordinateur de l'ULQN. En 2016, plusieurs réunions entre les partenaires ont eu lieu.

8.2 Collaboration, partenariat et participation

Partenariats : Caritas, Eolia et Housing First

En application d'une nouvelle convention de partenariat, l'AIS Quartiers a affecté un logement à Housing First, un projet porté par deux associations, qui vise à sortir des personnes de leur situation de sans-abris. Fin 2016, 5 logements sont affectés à Caritas. Une des locataires suivis par Caritas est décédée en 2016 en laissant plusieurs enfants en bas âge. C'est une situation délicate que nous avons eu à gérer en proximité avec Caritas. Nous avons été informés du décès par une ancienne locataire qui avait gardé des contacts avec ses anciens voisins dans l'immeuble.

Le partenariat avec Eolia qui s'occupe de patients psychiatriques a débuté en 2015 et se déroule normalement.

Partenariats avec les Unions des Locataires

Nous avons poursuivi le travail de structuration des relations avec les unions et les autres partenaires. Un tableau de programmation des travaux est envoyé aux partenaires. Il y a eu un travail d'explication et de formation pour les locataires de la rue de Belgrade avec l'Union des locataires de Forest, avec l'encadrement et le soutien de la FÉBUL. Cela a conduit aussi à ce que les habitants des bâtiments repeignent eux-mêmes leur cage d'escalier (avec l'aide de la commune de Forest)

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.

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. L'AIS Quartiers contribue et participe aux orientations du secteur et aux réflexions qui y ont lieu. La Fedais a aussi introduit auprès du Conseil d'Etat, une demande d'annulation de l'arrêté réglant les attributions. En 2016, l'arrêté a été cassé par le conseil d'état à l'initiative d'une commune. Cela a entraîné l'arrêt de l'action de la Fedais et a ouvert une nouvelle période de discussion avec le cabinet de la ministre Frémault pour l'élaboration du nouvel arrêté. La Fedais a aussi essayé de discuter d'un nouveau vade-mecum et des discussions ont eu lieu à propos de l'application de l'ordonnance de subventionnement.

Une grande énergie a aussi été consacrée à des discussions et à des négociations pour créer un programme de gestion locative. Un projet a été remis au cabinet du ministre du logement. Une convention a été signée par la Fedais. Elle assure un financement afin que la Fedais soit maître d'œuvre d'un programme de gestion locative. Ce projet sera réalisé par le centre informatique de la région bruxelloise qui est une structure parapublique.

Fédération bruxelloise de l'union pour le logement

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

2016, assuré la coordination de plusieurs réunions consacrées à des sujets spécifiques aux actions de l'association et des relations avec les UL. Parmi ce support, il est à signaler le travail particulier sur la relation avec les locataires et les actions vis-à-vis des habitants de l'immeuble de la rue de Belgrade. Plusieurs rencontres ont eu lieu pour travailler sur la formation des locataires et sur leur règlement d'ordre intérieur à l'instigation de l'Union des locataires de Forest et de l'AIS Quartiers. Ce projet a été couronné de succès, notamment, par l'action communautaire des habitants qui ont repeint leur cage d'escalier.

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. En 2016, la coopérative a été occupée par la rénovation d'un immeuble apporté en capital par une association. Un autre grand projet, l'achat d'une ancienne poste à la commune de Molenbeek a avancé. Malheureusement, les difficultés se sont accumulées, LivingStones a dû remettre à plus tard son projet d'achat et de rénovation. L'achat n'a pas pu se faire car la commune de Molenbeek n'accepte pas une clause de sauvegarde que LivingStone veut inclure en raison d'un recours d'un concurrent débouté auprès du Conseil d'Etat. En 2016, LivingStones a continué à proposer des solutions à la commune.

Par ailleurs, plusieurs nouveaux coopérateurs ont été introduits à LivingStones en 2016 : Engie et Kristelijke ArbeidsJeugd



9. Finances

Les comptes 2016 ont fait l'objet d'un audit complet par la Révisure. Pour clôturer 2016, nous avons dû faire appel à un comptable externe car, en raison de maladie de longue durée et d'hésitation sur certaines méthodes, le service comptabilité n'a pas pu accomplir correctement toutes les tâches de clôture des comptes. L'AIS Quartiers a fait appel à une réviseure qui a eu comme première mission d'examiner les comptes 2015 et de réaliser l'audit complet permettant de certifier les comptes en 2016. L'audit a permis de mettre en évidence des lacunes en matière de suivi de l'ONSS et dans l'affectation des charges locataires ou propriétaires en proportion en 2016.

Les procédures de subventionnement ont aussi changé suite à notre nouvel arrêté de fin 2015. La nouvelle méthode de calcul de la subvention a un effet positif pour l'AIS Quartiers en 2016 car elle uniformise l'intervention pour les logements d'avant et après 2006 et la partie fixe évolue en fonction de palier de logements de 10 à la place de 50. Tout une série de logement à destination particulière ou se situant dans certains quartiers sont reconnus (financièrement dans certains cas) mais cela a peu d'impact pour notre agence. La deuxième tranche est désormais versée entièrement et c'est sur la dernière que ce fait la correction liée à la partie variable.

9.1 Etat général des finances

L'AIS Quartiers termine l'année 2016 en boni de plus de 32.000 euros. Il sera donc possible d'affecter 15.000 euros à des fonds pour risques locatifs. La situation financière reste saine. Les activités de travaux ont continué de croître, et nous avons payé l'achat d'une nouvelle camionnette. Cela augmente également les frais secondaires liés à ce moyen de transport.

Les frais de personnel ont augmenté de 17%. La principale raison est que 2016 est la première année complète d'engagement des personnes recrutées en 2015 et qu'il y a eu un engagement d'une personne à mi-temps en plus. Ce dernier engagement a été réalisé à l'aide d'un financement issu du Maribel social.

Le travail avec la Révisure et le comptable externe a permis aussi de mettre en évidence une série de comptes anciens de locataires qui étaient restés sans suite. Ces comptes vont être vidés soit en payant le locataire parti depuis longtemps, soit en enregistrant cela comme produit exceptionnel pour les locataires dont la situation rend impossible le versement. Cet aspect a fait l'objet d'une décision sur chaque cas par le Conseil d'Administration.

Les résultats positifs de cette année sont à mettre au crédit d'une année où de grosses rénovations ont été entreprises par notre équipe. Ce travail est une plus-value pour l'AIS Quartiers car il permet de dégager des fonds propres qui, par la suite, peuvent nous aider à faire face à des difficultés et nous permettent d'avoir des projets plus ambitieux comme l'achat de logements.

9.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.

L'AIS Quartiers a justifié en 2016, l'entièreté des subsides et l'administration a admis toutes les dépenses sans problème. Les instruments de gestion de l'AIS Quartiers (subsides, justification, budgets,...) sont opérationnels.

9.3 Créances locatives

Voici l'historique des créances locatives cumulées :

2008 : 34.046,78€

2009 : 38.119,40 €

2010 : 65.392,96 €

2011 : 64.651,6 €

2012 : 63.722,49 €

2013 : 66.943,87 €

2014 : 74.260,66 €

2015: 50.856,30 €

2016 : 45.430,47 €

L'ensemble des créances douteuses et irrécupérables est en baisse. Ces créances, générées en 2016, et incluant aussi des créances antérieures qui restent douteuses ou passent en irrécupérables incluent des dégâts locatifs importants dû à la situation de deux grands logements très dégradés.

Les créances irrécupérables sont restreintes à celles pour lesquelles il n'y a plus d'action possible ou en cours et le passage presque immédiat de douteuse en irrécupérables après un an n'est plus d'application. Cette manière de compter, sous les conseils de la Révisure et les évolutions législatives, amène à une diminution des créances locatives.

Les règles du passage des créances douteuses en créances irrécupérables doit faire l'objet d'une décision du CA. Celui-ci a décidé qu'après un an en créances douteuses, celles-ci pouvaient passer en irrécupérables si aucune action n'était en cours. Pour refléter la réalité, le CA a décidé que certaines créances passeraient directement en irrécupérables si le locataire était parti ou pour des situations particulièrement inextricables (décès, CPAS d'Anderlecht,...). Les créances irrécupérables s'élèvent à 26.216,50 (14.661,70 en 2015 et 28.061,12 en 2014). C'est le montant qui sera justifié au subsidé en créance irrécupérable. Les créances douteuses dues aux créances locatives s'élèvent à 19.213,97 (36.194,60 en 2015 et 46.199,54 en 2014). Ce montant ne comprend pas les créances propriétaires et les créances douteuses dues à des travaux à charge des locataires. Les créances douteuses font 2,12% des loyers et des charges de l'année en cours. Les créances douteuses et les créances irrécupérables font ensemble 5,02% de l'ensemble de l'encaissement des loyers et des charges. Ce pourcentage est en légère augmentation (5,57% en 2015).

9.4 Liquidités

Il n'y a plus de problèmes structurels de liquidités. L'AIS Quartiers a pu même aider la Fébul par un prêt permettant de couvrir un décaissement important en fin d'année 2016. Cependant, il faudra être attentif à l'avenir à la gestion de trésorerie notamment parce que des propriétaires nous demandent de préfinancer certains travaux. Nous avons accepté cela dans une certaine mesure, historiquement.

9.5 Emprunts pour la rénovation d'immeubles

Des emprunts ont été contractés, il y a quelques années, pour la rénovation des immeubles rue Blaes 160 et 162. Ils ont été obtenus auprès de Hefboom en 2006 et 2008. D'un montant total de 105.000 €, ils devaient permettre d'amortir la remise en état de ces deux immeubles dans le cadre d'un bail à rénovation. La législation sur les AIS prévoit, en effet, que le loyer du locataire, outre qu'il ne peut dépasser un certain seuil, est calculé sur base du loyer payé au propriétaire plus l'amortissement des travaux réalisés par l'AIS gestionnaire pour mettre le logement en l'état. Ce montage financier sur une durée de 15 ans permettait à l'AIS Quartiers d'amortir la couverture des dégâts locatifs à laquelle elle est tenue.

9.6 Parts de coopérateur dans LivingStones

La coopérative LivingStones draine des capitaux privés pour financer des projets immobiliers de logements strictement dévolus aux AIS en saisissant des opportunités dans le cadre des contrats de Quartiers. Le ticket d'entrée des trois AIS (Quartiers, BAITA, Iris) fondatrices a été fixé à 50.000 € que l'AIS Quartiers a financé par un emprunt. Cet emprunt a été complètement remboursé en juin 2016



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

10. Conclusion et perspectives 2017

L'année 2017 verra la réalisation de l'achat de l'immeuble, sa rénovation et espérons-le l'installation des locataires. Nous aurons aussi emprunté pour cet achat. Nous aurons des logements en moins à gérer suite au transfert vers une autres AIS mais cela ne veut pas dire dans un premier temps, moins de travail. La clôture va prendre du temps. Nous espérons voir avancer en 2017 certains gros projets et pouvoir accueillir des nouvelles propositions de mise en gestion et pourquoi pas de partenariat. Le CA a décidé en 2016 que les nouveaux partenariats seraient acceptés à conditions qu'ils contribuent à l'augmentation du parc. Il y a déjà des indications que cela se réalisera assez vite. Nous verrons bien si les nouvelles propositions venant de propriétaires « classiques » seront suffisamment nombreuses pour compenser les pertes.

En tout cas, nous sommes sur que le département technique aura les mains pleines en 2017. Outre les nouveaux logements à rafraîchir ou à rénover, l'AIS Quartiers va poursuivre son travail d'amélioration et de rénovations des bâtiments en gestion depuis longtemps pour certains. Les propriétaires historiques de l'AIS Quartiers acceptent, de plus en plus facilement, les rénovations que nous leur proposons. Cela entretient le bâti et maintient ou augmente la valeur patrimoniale.

Nous attendons aussi au niveau du secteur, un nouvel arrêté sur les critères d'attribution et une discussion sur le vade-mecum, précisant l'application par l'administration et les agences immobilière sociale de la législation.

Il est aussi à espérer que la base de données commune aux AIS sera testée déjà en 2017.

Nous préparerons aussi en 2017, l'anniversaire des 20 ans de l'AIS Quartiers. Un de nos objectifs pour 2017 sera aussi de rencontrer et de discuter plus souvent avec les unions des locataires autour de cas particuliers et de méthodes de travail.