



## Rapport d'activités 2017

# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>4</b>	
1.1 Le mot d'introduction		4
1.2 Historique et objet social		4
<b>2. Données sur les logements</b>	<b>6</b>	
2.1 Evolution du parc locatif		6
2.2 Ventilation géographique par taille		7
2.3 Répartition par partenaire et union des locataires		8
2.4 Nouveaux logements		9
2.5 Logements perdus		10
2.6 Loyers à percevoir des locataires		11
2.7 Différentiel locatif moyen		11
2.8 Vide locatif		12
<b>3. Prospection et relations avec les propriétaires</b>	<b>13</b>	
3.1 Qualité du propriétaire et titulaire des droits réels		14
3.2 Types de contrat unissant l' AIS Quartiers au titulaire du droit réel		14
<b>4. Locataires</b>	<b>15</b>	
4.1 Qui sont les locataires ?		15
4.2 Mouvements des locataires		18
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
<b>5. Garages, bureaux, commerces</b>	<b>21</b>	
<b>6. Données de gestion technique</b>	<b>22</b>	
6.1 Interventions techniques		22
6.2 Rénovations et remises en état		23
<b>7. Organisation interne et institutionnelle</b>	<b>25</b>	
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 institutionnel de l’AIS Quartiers	28
7.5 Cadre institutionnel du secteur	28
<b>8. Projets, collaborations et partenariats</b>	<b>29</b>
8.1 Projets	29
8.1.1 Collaboration avec l’Union des Locataires Marolienne	29
8.1.2 Relation avec un promoteur immobilier pour des logements neufs	29
8.1.3 Gestion d’une maison de 12 chambres	29
8.1.4 Logement vide au-dessus des commerces	29
8.1.5 Prise en gestion de logements d’Infrabel	30
8.1.6 Intergénérationnel de la Région bruxelloise	30
8.1.7 ASBL Erasme	30
8.2 Collaborations et partenariats	31
8.2.1 Partenariats : Eolia, Caritas, Housing First	31
8.2.2 Office de réadaptation social	31
8.2.3 Partenariats avec les Unions des Locataires	31
8.2.4 Conventions avec la commune de Forest	32
8.2.5 Fédération bruxelloise des Agences immobilières sociales	32
8.2.6 Fédération bruxelloise de l’Union pour le Logement	33
8.2.7 Coopérative LivingStones	33
<b>9. Finances</b>	<b>33</b>
9.1 Etat général des finances	
9.2 Contrôle des subsides et des dépenses éligibles	34
9.3 Créances locatives	34
9.4 Liquidités	35
9.5 Emprunts pour la rénovation d’immeubles	35
9.6 Parts de coopérateur dans LivingStones	35
<b>10. Conclusions et perspectives 2018</b>	<b>36</b>

## 1. Introduction

### 1.1 Mot d'introduction

Le titre de cette rubrique intitulée dans les précédents rapports : « mot du président » a été changé puisqu'il n'y a plus du Président du conseil d'administration. En effet, Thomas Dawance, président depuis 2013, a voulu se retirer de Quartiers. Le Président a donc quitté l' AIS Quartiers après 4 ans marqués par des évolutions importantes enrichies de ses réflexions et impulsions. Le Conseil d'administration a été renouvelé, mais il n'y a pas eu d'élection d'un nouveau président. Cela s'explique par la difficulté de trouver la personne adéquate, mais aussi la décision de d'abord passer par une actualisation des statuts. Ce travail important a été entamé fin 2017. Quartiers ASBL en 2017, c'est aussi la réalisation en avril de l'achat d'un immeuble à Anderlecht, un nouveau partenariat d'accompagnement social avec l'Office de Réadaptation sociale (ORS) à l'occasion de la prise en gestion d'une maison dédiée à l'hébergement d'ex-détenus, la signature fin décembre d'une lettre d'intention avec un promoteur immobilier pour la construction et la prise en gestion par Quartiers d'environ 100 logements à Schaerbeek. C'est d'ailleurs une tendance du secteur que de voir des investisseurs privés arriver avec de proposition de prise en gestion de nombreux logements à construire. C'est un défi pour le secteur, car il y a un changement d'échelle qui entraîne un changement de métier.

Par ailleurs, l' AIS Quartiers, malgré la perte nominale de nombreux logements, poursuit son travail en prenant des logements en gestion et dont beaucoup à rénover. Elle a rempli en 2017 son « carnet de commande » de rénovation pour, presque, toute l'année qui suit.

Du côté des évènements stressants et prise de tête en 2017 : une infection par un logiciel crypteur malveillant de notre serveur en plein mois de juillet. Ce problème nous a occupé pendant 3 mois au moins.

### 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.

## 2. Données sur les logements

### 2.1 Évolution du parc locatif

Présenter un tableau clair de l'évolution du parc de logement de l'année 2017 est ardu. En effet, de gros changements ont eu lieu et ont influencé le tableau :

- Fin définitive de la gestion de 20 logements qui sont liés à l'ULAC. Ceux-ci sont encore inclus dans nos chiffres, car même s'ils sont plus chez Quartiers, ils représentent encore, en 2017, un travail important tant vis-à-vis des locataires qu'en finance et comptabilité ;
- Echec de deux gros projets de rénovation avec un propriétaire unique. Les mandats étant signés, ils sont comptabilisés dans le parc. Cela concerne 33 logements. Les détails de cet affaire sont donnés dans la rubrique « perte de logement » ;
- Départ en cours d'année d'un immeuble de 3 logements suite à la fin du mandat mais surtout suite au refus du propriétaire d'accepter une remise aux normes des logements.

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.

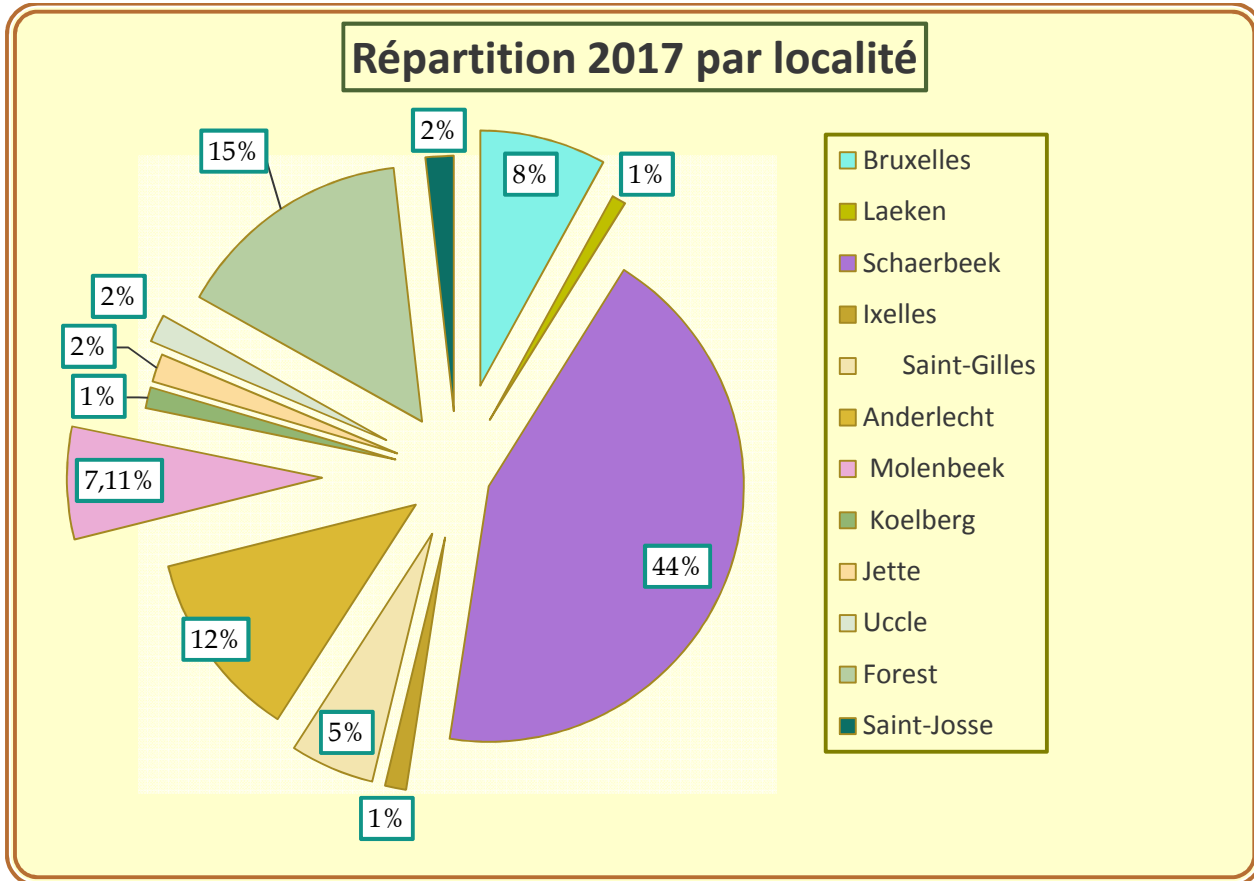
Au 31 décembre 2017, l' AIS Quartiers gérait un parc locatif de 189 logements répartis dans une cinquantaine d'immeubles différents. Il y a eu 57 départs et 24 arrivées pendant l'année 2017. L' AIS Quartiers a donc géré 225 logements sur l'ensemble de l'année 2017. Ce chiffre ne tient pas compte du travail pour terminer les mandats liés à l'ULAC, mais comprend une série de logements dont le mandat a été signé juste avant la fin de l'année.

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 2017, donc 225. Des exceptions à cette règle seront indiquées. Il est nécessaire de signaler que parmi ce parc, 29 logements ont été ou sont encore en rénovation ou à rénover. La plus part des mandats signés fins 2017 sont en attente d'une rénovation. Il n'a pas été tenu compte dans le chiffre des rénovations, des 33 logements qui étaient en projet de rénovation et que le propriétaire a repris. Plus de détails sont disponibles sur cette histoire dans la partie sur les projets particuliers. 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 chambre							Total	2017 %	2016 %	2015 %	2014 %
		0	1	2	3	4	5	6					
1000	Bruxelles	5	1	2	5	1	2	2	18	8,04	7,0	7,3	13,4
1020	Laeken		0	2					2	0,89	0,8	1,15	1,3
1030	Schaerbeek	21	32	28	9	7	1		98	43,40	37,9	36,9	26,0
1050	Ixelles		3						3	1,34	1,2	1,15	1,3
1060	Saint-Gilles		6	3		3			12	5,36	7,3	8,8	10,7
1070	Anderlecht	1	12	10			2	2	27	12,05	20,1	21,5	22,4
1080	Molenbeek-St-Jean	2	3	4	2	4	1		16	7,14	6,8	8,1	7,8
1081	Koekelberg		3						3	1,34	1,2	1,9	2,2
1090	Jette			4					4	1,79	1,6	0,3	
1180	Uccle	1		1		2			4	1,79	0,8	11,15	13,4
1190	Forest	4	8	16	1	5			34	15,18	13,3	1,5	1,8
1210	Saint-Josseten-Noode	1	3						4	1,79	1,6	1,5	1,8
<b>Total général</b>		<b>34</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>225</b>				



### 2.3 Répartition par partenaire et union des locataires

Ont été inclus cette année, dans ce tableau tous les logements qui ont été en gestion à Quartiers en 2017, y compris ceux qui n'avaient pas de locataires et pas d'affectation ou partis entre temps. Les non affectés sont ceux qui faisaient l'objet du projet intergénérationnel principalement. Sont aussi dans les non affectés, les logements dont les locataires sont issus de l'ALMK et qui sont dans des logements pour lesquels il n'y a pas d'accompagnement social. Les locataires qui sont restés dans les logements de l'ALMK sont encore mentionnés comme tels. Tous ceux de l'ULAC se sont vu attribués un accompagnement social. Un nouveau partenaire est apparu, l'Office de réadaptation sociale avec qui nous avons conclu un partenariat pour la gestion d'un logement d'hébergement temporaire d'ex-détenus.

Nombre 2017 par partenaire et par chambre											
Partenaires	Nombre de chambre/studio						Nombre de logement	Nombre de chambre	% nombre de chambre		
	0	1	2	3	4	5			6	2016	2017
ALMK			1	1	2			4	13		3,3%
Caritas		3	2					5	7	2,5%	1,8%





<b>EOLIA</b>			2						2	2	0,3%	0,5%
<b>HF</b>	1								1	0	0,0%	0,0%
<b>N/A</b>	7	8	24	4	2		2		47	90	7,0%	22,5%
<b>ORS</b>					1				1	4		1,0%
<b>ULF</b>	4	12	20	1	5	1			43	80	23,2%	20,0%
<b>ULM</b>	5	3	2	4	3	2	2		21	53	17,6%	13,3%
<b>ULQN</b>	5	7	4	2	2	2			22	32	16,8%	8,0%
<b>UISch</b>	14	24	11	5	6	1			61	93	7,0%	23,3%
<b>ULSt-G</b>		12	5		1				18	26	20,4%	6,5%
									225	400		

## 2.4 Nouveaux logements

Code postal	Communes	Nombre de chambre 2017					Total	
		0	1	2	3	4		5
1000	Bruxelles				1			1
1020	Laeken			1				1
1030	Schaerbeek	1	4	2				7
1060	Saint-Gilles					1		1
1070	Anderlecht	1	1				2	4
1080	Molenbeek-Saint-Jean	2		1	1	2	1	7
1180	Uccle					1		1
1190	Forest		1			1		2
<b>Total</b>		4	6	4	2	5	3	24

Quartiers a signé en 2017 des mandats pour 23 logements, plus l'achat de la maison qui produira un grand logement. C'est une bonne année, notamment parce qu'il y a eu l'arrivée de 8 logements de 4 chambres ou plus. Parmi les logements signés il y a plusieurs logements qui sont à remarquer :

- 9 logements qui exigent une rénovation lourde qui donneront du travail à notre équipe technique ;
- 5 logements qui font l'objet d'une transaction entre la commune de Molenbeek et LivingStones, cet aspect se retrouve dans la partie du rapport consacré à LivingStones ;
- 5 logements qui ont fait l'objet de rénovation ou de nouveaux aménagements réalisés par notre équipe mais qui ont pu être occupé par un locataire assez vite ;
- Un mandat conclu en urgence pour loger une famille nombreuse qui était à la rue ;
- Un mandat pour une maison de 4 chambres qui fait l'objet d'un projet particulier destiné à des ex-détenus. Le projet est le fruit d'une collaboration avec une association d'aide au justiciable : l'Office de Réinsertion sociale ;

- Un mandat conclu avec un propriétaire du quartier des Marolles introduit dans le cadre de l'appel à projet de la Région bruxelloise: logement vide au-dessus des commerces.

Les deux communes ayant connu une augmentation sont Schaerbeek et Molenbeek-St-Jean. 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 2017		Nombre de chambres						Total général
		0	1	2	3	4	5	
1030	Schaerbeek	4	5	16	3			28
1070	Anderlecht		6	7	7	4	2	26
1210	St-Josse-ten-Noode	0	3	0		0		3
<b>Total général</b>		<b>4</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>57</b>

57 logements ont été perdus en 2017, c'est beaucoup mais parmi ceux-là, 33 logements à rénover ont été retirés par un propriétaire furieux de l'attitude de l'administration des primes auprès de laquelle il avait introduit une demande de financement pour la rénovation. Les mandats ont été arrêtés car le propriétaire n'a pas réussi à boucler un budget pour une rénovation avec mise en gestion à Quartiers sans l'apport des primes (cette clause était prévue dans le mandat). Ces logements n'étaient pas occupés. Autre grosse perte, longuement commentée dans ce rapport et ceux des années précédentes : les logements « ULAC », tous à Anderlecht ceux-ci étaient occupés par des locataires. Quartier a en outre mis fin au mandat pour trois logements, les propriétaires et Quartiers n'ont pas réussi à trouver un terrain d'entente sur les rénovations à faire pour rendre ces logements plus fiables et en meilleur état. Vu la mauvaise volonté d'effectuer les rénovations, l'AIS Quartiers a renoncé à la poursuite du mandat. Vu qu'il s'agissait d'un mandat, les trois locataires sont restés dans leur logement. Ils continuent à bénéficier de l'accompagnement social des unions des locataires dont ils sont issus.

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

Analyse des loyers payés par les locataires en 2017							
	Nombre de chambre	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Moyenne 2017	Minimum	Maximum	écart-type
<b>Studio</b>	0	317,8	321,57	311,39	254,97	395,96	31,93
<b>Appartement</b>	1	365,45	372,39	385,63	288,45	480,47	27,67
	2	429,19	446,28	448,29	388,93	1.071,82	76,95
	3	507,43	512,08	446,10	387,62	555,30	39,15
	4	575,25	581,92	564,70	452,90	705,39	71,57



	5	589,96	596,35	657,66	657,66	657,66	
	6	757,43	774,52	774,41	774,41	774,41	
<b>Maison</b>	3			554,36	554,36	554,36	
	4	746,05	760,98	785,14	306,00	1.200,00	323,40
	5	763,11	773,56	678,19	350,00	815,49	195,26
	6		766,76	774,41	774,41	774,41	

Les loyers locataires étant presque tous ceux indiqués par la grille de subvention, l'écart-type est assez faible pour chaque taille de logement. Les différences entre le loyer d'une même taille sont dues aux moments différents d'indexation et de mise en location. Dans de rares cas, le loyer est fixé plus bas pour des raisons historiques (situation du locataire, accord avec le propriétaire) ou parce qu'il s'agit de transit. La moyenne des loyers locataires est en baisse. Le loyer de 1200 pour une maison est en fait le loyer cumulé de 4 personnes dans un logement communautaire. Les loyers extrêmes vers le bas pour des grosses maisons sont des logements de transit en occupation temporaire.

## 2.7 Différentiel locatif moyen

Différentiel de loyer (en euros) en 2017							
Type de logement	Nombre de chambre	Moyenne propriétaire	Moyenne locataire	Différentiel moyen 2017	Différentiel l moyen 2016	Différentiel 2015	Nombre de logement concerné
<b>Studio</b>	0	374,82	311,39	63,44	37,18	91,87	35
<b>Appartement</b>	1	415,44	385,63	29,81	36,89	135,46	71
	2	493,59	448,29	45,30	47,58	143,54	70
	3	594,98	446,10	148,88	50,6	111,39	16
	4	674,41	564,70	109,71	38,35	14,71	13
	5	675,66	657,66	18,00	4,13	228,29	1
	6	774,52	774,41	0,11	82,71	73,57	3
<b>Maison</b>	3	760,00	554,36	205,64			1
	4	827,34	785,14	42,20	93,09	53,09	9
	5	854,87	678,19	176,68	41,14	20,31	5
	6	766,76	766,76	0,00	0	0	1

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

## **2.8 Vide locatif**

En 2017, le vide locatif représente 20,5 mois de l'ensemble des mois de location des logements. Ces vides ont quasiment tous été des vides avec rétribution : 17,5 (13 en 2016). Globalement, nous nous sommes bien améliorés mais l'impact financier est resté presque le même. Nous n'avons plus eu en 2016 de gros vides locatifs. La plus part l'ont été en fonction d'un départ de locataires et d'une nécessité de rafraîchissement. Le nombre de mois de vide locatif total était de 50,5 en 2016, 56 en 2015, de 80 en 2014 pour 62 en 2013 et 38 en 2012. Sont pris en compte dans ce comptage, les logements vides entre deux occupations ou avant la première location si la rétribution du propriétaire est déjà d'application. L'ensemble des vides locatifs représente 1,1% de l'ensemble des mois de location de l' AIS Quartiers, soit 1849 mois en 2017 (2174 mois de location en 2016). Ce pourcentage est en diminution : (2,32 en 2016, 2,7% en 2015, 3,9% en 2014 et 2,6% en 2013). La diminution assez forte du nombre de mois de location est due à la fluctuation importante de notre parc immobilier en 2017.

### 3. Prospections et relations avec les propriétaires

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

Nous avons eu, en 2017, 48 (43 en 2016) 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. Parmi ceux-ci :

- Trois contacts pour des constructions d'immeuble à habitations ;
- Un contact déjà ancien avec un propriétaire s'est concrétisé enfin par une visite de logements en vue d'une rénovation en attendant un permis d'urbanisme ;
- 22 pour des logements situés à Schaerbeek

Certains de ces contacts donneront leurs fruits en 2018. Quatorze nouveaux contacts en 2017 ont abouti en 2017 (3 en 2016) pour 19 logements. Ces contacts concernent 19 logements sans compter ceux pour lesquels il est prévu une construction. Parmi les nouveaux contacts ayant aboutis :

- Signature d'une lettre d'intention pour la construction d'environ 100 logements, il a fallu 8 mois pour que cela se concrétise ;
- Reprise de la gestion d'un immeuble venant d'une autre AIS où la relation avec le propriétaire s'était envenimée ;
- Un contact a abouti à la signature d'un mandat qui prévoit une rénovation pour laquelle un financement « immeuble vide au-dessus des commerces » a été demandé

Un certain nombre de contacts aboutiront en 2018. Le temps entre le premier contact et la réelle mise en location est longue. En 2017, il y a eu cependant plusieurs contacts qui ont abouti assez rapidement à l'occupation par un locataire. Dans certains cas, il y a eu des aménagements et des rénovations effectués. 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.

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

Qualité du concédant 2017	nombre de chambres							Total	2016%	2017%
	0	1	2	3	4	5	6			
<b>ASBL</b>			2	3	3	3		<b>11</b>	12,90%	4,89%
<b>Commune</b>	4		12		4			<b>20</b>	8,06%	8,89%
<b>CPAS</b>							2	<b>2</b>	0,81%	0,89%
<b>Personne morale autre qu'une ASBL</b>		6	1	1	4			<b>12</b>	4,03%	5,33%
<b>Personne physique</b>	31	65	55	13	11	3	2	<b>180</b>	74,19%	80,00%
<b>Total général</b>	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>225</b>		

La perte de logement se manifeste particulièrement parmi les ASBL puisqu'il s'agit de logements pour lesquels l'ULAC disposait d'un droit réel. Consécutivement, la proportion des personnes physiques parmi les propriétaires en fonction du nombre de logements est encore plus majoritaire. Dans l'ensemble, nous avons plus de 65 propriétaires ou groupes de propriétaires différents. Il n'y a qu'un seul propriétaire communal (un gros) et un seul propriétaire CPAS. Les ASBL sont au nombre de 4 pour 11 logements. Les concédants « personnes physiques » sont au nombre de 55 pour 180 logements. 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. En 2018, se rajoute, une nouvelle ASBL : Quartiers à travers son achat d'un immeuble.

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

Type de contrat 2017	Nombre de chambres							Total
	0	1	2	3	4	5	6	
<b>Bail</b>	4		12	1	6		1	<b>24</b>
<b>Mandat</b>	31	71	58	16	16	6	3	<b>201</b>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>225</b>

## 4. Locataires

En 2017, l'AIS Quartiers a hébergé 184 familles (197 en 2016 et 214 en 2015) dans ses différents logements. Ce chiffre est en diminution deux années consécutives en fonction des pertes de logements dont, d'autres parties de ce rapport, font mention. Par rapport à l'année passée. Ce chiffre comprend les ménages arrivés et partis dans nos différents logements. Les nouveaux logements sont surtout des logements à rénover et donc vides en 2017. Nous avons cependant 7 nouveaux logements dont le mandat a été signé en 2017 et habité en 2017 dont une maison communautaire de 4 chambres.

Nous n'avons pas encore certaines données, notamment les revenus des locataires qui sont arrivés fin 2017. En entrant dans le logement, ils doivent répondre à ces conditions de revenus, mais l'AIS Quartiers n'enregistre les revenus quand elle doit justifier cela auprès des autorités subventionnantes.

### 4.1 Qui sont les locataires ?

L'AIS Quartiers est bailleur de l'ensemble des locataires. Outre ce rôle, notre association travaille en relation avec des partenaires sociaux qui accompagnent et aident les locataires. Notre ASBL est donc en constante relation avec ces locataires et avec ces partenaires. Elle met en place des procédures et des collaborations pour anticiper et régler les problèmes vécus par les locataires. Malgré cela, l'AIS Quartiers a entamé en 2017, 2 actions en justice de paix.

Chaque nouveau locataire reçoit une farde d'accueil qui lui permet de ranger ses documents et qui lui donne de la documentation sur ses droits et devoirs de locataires, ainsi que des astuces et des conseils pour assurer au mieux la gestion de son habitation. En 2017, aucun de nos locataires n'est décédé. Une personne est cependant décédée peut après avoir quitté son logement. Nous avons aussi du faire preuve de créativité juridique en collaboration avec le partenaire social concerné. Le nombre de personnes par ménage est de 2,32 contre 2,52 en 2015. Le nombre de ménage n'ayant pas d'enfant est le plus grand groupe. Ce sont les personnes habitant des studios et des appartements d'une chambre. A cela s'ajoute maintenant un projet communautaire destiné aux ex-détenus et où les locataires sont en transit. Il se peut que certains d'entre eux aient des enfants mais ils ne sont pas comptés ici.

Composition des familles en 2017

Nombre d'enfant par famille	Nombre de famille	Nombre total d'enfant	Nbr de famille avec conjoint	Nbr de famille sans conjoint	Nombre total d'enfant, famille avec conjoint	Nombre d'enfant par famille sans conjoint	Nombre total de personne 2015
0	111	0	8	103	0	0	119
1	18	18	6	12	6	12	42
2	22	44	10	12	20	24	76
3	13	39	6	7	18	21	58



<b>4</b>	11	44	7	4	28	16	62
<b>5</b>	5	25	3	2	15	10	33
<b>6</b>	3	18	2	1	12	6	23
<b>8</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>13</b>	1	13	1	0	13	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>201</b>	<b>43</b>	<b>141</b>	<b>112</b>	<b>89</b>	<b>428</b>

### Comparaison des compositions des familles 2015-2016-2017

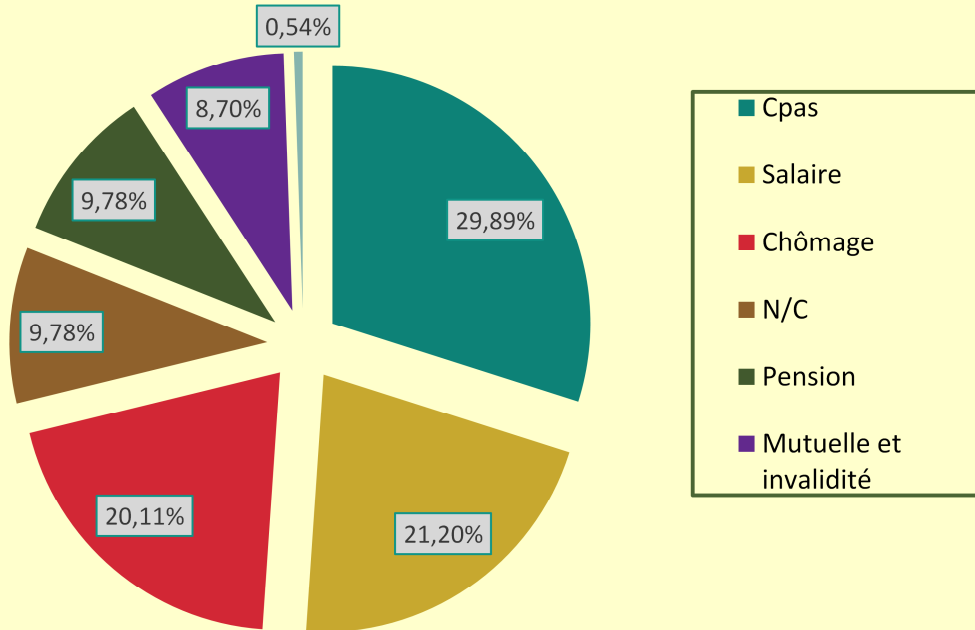
Nbre enfants	Nombre de familles			Nombres d'enfant			Nombre de personne		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
<b>0</b>	111	108	123	0	0	0	119	115	135
<b>1</b>	18	21	19	6	21	19	42	51	46
<b>2</b>	22	25	26	20	50	52	76	84	85
<b>3</b>	13	14	14	18	42	42	58	61	61
<b>4</b>	11	16	17	28	64	68	62	91	96
<b>5</b>	5	8	8	15	40	40	33	54	54
<b>6</b>	3	4	5	12	24	30	23	29	37
<b>8</b>	0		1	0	0	8	0		10
<b>13</b>	1	1	1	12	13	13	15		15
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>197</b>	<b>214</b>	<b>111</b>	<b>242</b>	<b>272</b>	<b>428</b>	<b>499</b>	<b>539</b>

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.

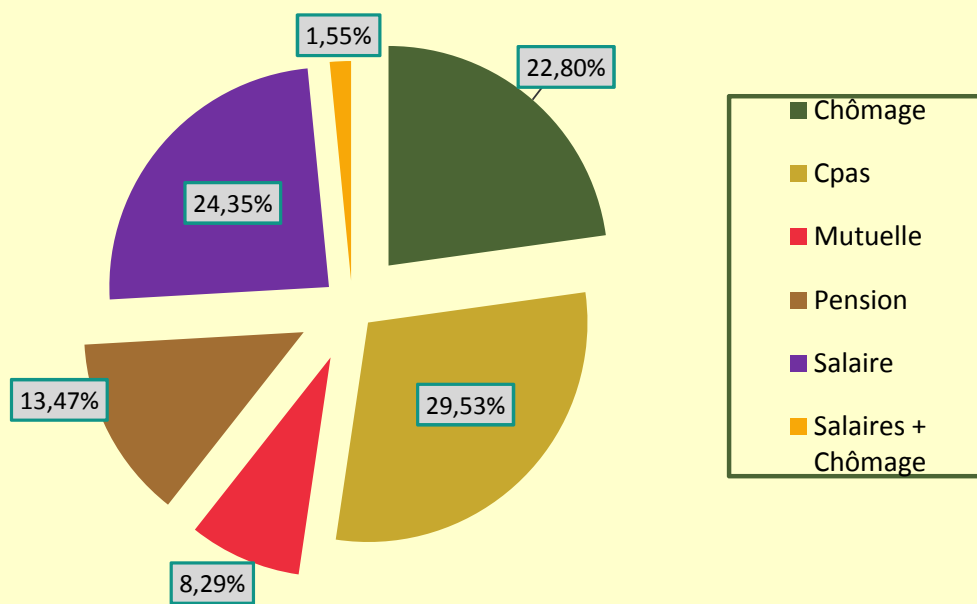




### Origines des revenus en 2017



### Pourcentage 2016 des Origines du revenu



Les pourcentages de source de revenus ne se modifient pas beaucoup d'une année à l'autre. La plus grande partie de nos locataires dépendent du CPAS. Le pourcentage de personne dépendant du chômage est maintenant inférieur à ceux qui dépendent d'un travail. Par rapport aux chiffres de 2016, nous avons compté ceux qui n'ont pas communiqué mais souvent, il s'agit de personnes venant d'entrer dans le logement et ou dans des situations mixtes.

## **4.2 Mouvements chez les locataires**

### *4.2.1 Départs et mutations*

Il y a eu en 2017, 20 sorties de locataires (25 en 2016). Trois sont dues à une fin de mandat. Ce sont administrativement des sorties pour Quartiers. Dans la réalité les locataires sont restés dans les logements qu'ils occupent et le propriétaire redevient bailleur direct sans que nous intervenions. Les associations qui réalisent l'accompagnement social continuent à assurer ce service. Du moins si les locataires le souhaitent. Il y a eu aussi 6 fins d'occupation temporaire dans des logements de transit. Trois concernent le logement pour des ex-détenus. Deux étaient dans un programme de relogement de demandeurs d'asile régularisés. La dernière était une grande famille qui avait dû être relogé d'urgence. 6 Locataires ont donné leur préavis. Dans un cas, il s'agit d'une expulsion mais la personne est partie quelque jour avant. Pour une sortie, il s'agit d'une personne qui a « disparu » en ne nous prévenant pas. Il a été considéré comme ayant reçu un préavis de notre part. Nous avons eu par après des nouvelles de cette personne qui est dans une situation très difficile. Il y a eu deux mutations.

### *4.2.2 Nouveaux locataires*

Il y a eu 29 entrées de locataires en 2017. Ce chiffre est stable après deux années de baisse (30 en 2016, 36 en 2015 et 48 en 2014). La cause principale est l'entrée de nouveaux logements (15 locataires sont pour de nouveaux logements). Ce chiffre est évidemment influencé par les locataires d'un logement communautaire de transit. Il n'y a eu que deux mutations cette année. Le solde (13) est constitué de nouveaux locataires. 13 des nouveaux arrivants sont allés dans des logements situés à Forest. Les années précédentes, il y avait une prédominance des logements de Schaerbeek. 9 arrivées sont dans des logements de transit.

## **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.

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

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

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

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

Plusieurs demandes de partenariat par des associations d'accompagnement de public particuliers nous sont arrivées. Une a débouché sur une réponse à projet pour une association créée à l'occasion d'un don important destiné à l'aide aux enfants.

Nous avons conclu une convention avec deux associations d'aide aux ex-détenus pour la mise en location d'une maison de 4 chambres qu'un couple de propriétaires partant à l'étranger a voulu consacrer à ce type de projet. Nous avons pour la première fois confié un logement à Housing First avec qui une convention a été signée en 2016

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. Le secteur n'a pas reçu en 2017 le nouvel arrêté.

#### **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 2018 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 conclu avec de nouveaux partenaires.

L'AIS Quartiers informe le partenaire de chaque étape de la procédure, du montant de la créance et des rappels envoyés aux locataires. Chaque mois, la situation des créances locatives par personne est envoyée à l'ensemble des partenaires. Cela permet à l'UL de mieux accompagner les locataires, sur le plan social.

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

## 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.

En 2017, deux propriétaires ont demandé de reprendre la gestion de deux espaces commerciaux (un chacun). Nous acceptons volontiers cette demande puisque notre but n'est pas de gérer ce type d'espace. Nous avons pris en gestion 1 bureau supplémentaire dans le cadre d'un projet plus global d'aide aux ex-détenus. Nous avons repris la gestion d'un emplacement supplémentaire de parking qui ne s'était pas concrétiser auparavant. L'Union des locataires marollienne a déménagé vers des bureaux que nous avons aidé à rénover. Elle occupait un bureau qui faisait partie de notre gestion. Nous avons proposé au propriétaire de rénover l'espace et d'en faire un logement. Il s'agit cependant d'un propriétaire avec lequel nous avons des relations difficiles et il n'a pas décidé quoique ce soit.

Toujours dans le même bâtiment, une association, le CGAM, a fait faillite. Elle occupait des locaux mais nous n'occupions que de la gestion des charges. Elle nous a cependant laissé des créances de charges locatives.

Au 31 décembre 2017, nous gérons 1 commerce, 4 garages et un bureau. La lettre d'intention signée avec un propriétaire pour des logements à construire, inclut la gestion de 25 emplacements de parking.

## 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,....

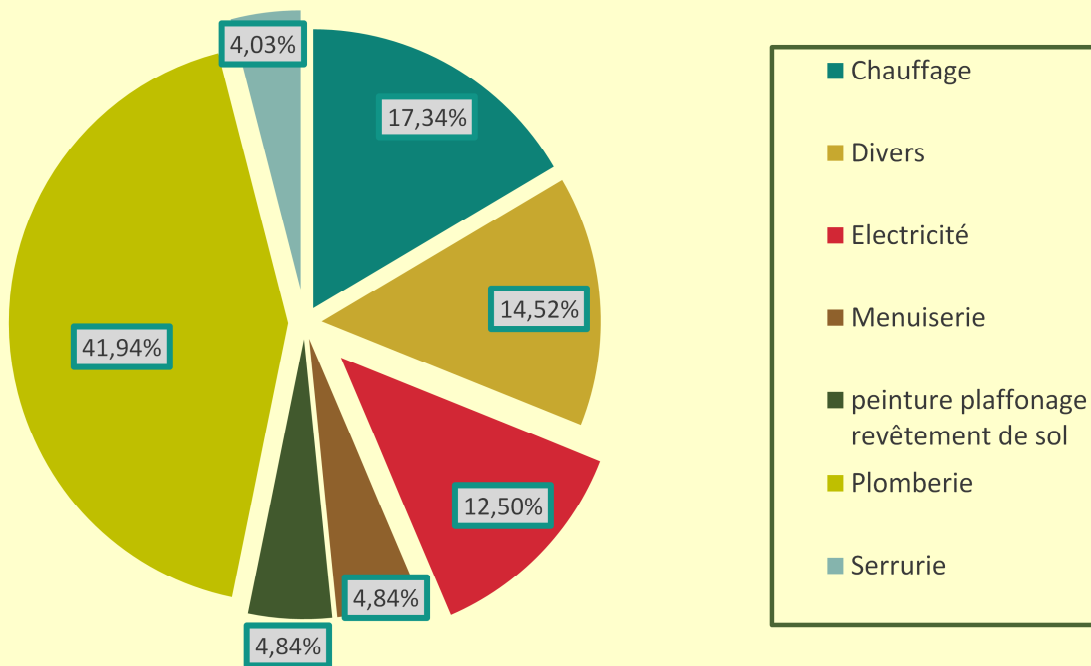
L'année 2017, comme les années précédentes a aussi été marquée par des difficultés dans l'obtention de primes à la rénovation. Nous n'avons pas introduit de nouvelles demandes de primes à la rénovation mais pour celles qui étaient en cours, il y eu chaque fois des difficultés : pour atteindre le bon interlocuteur, pour savoir pourquoi une prime n'était pas payé après travaux, pour obtenir une avance sur des travaux déjà terminés, pour faire revenir un fonctionnaire sur sa décision de demander un document qui n'existe pas. En tant que Quartiers ASBL, nous avons agi auprès de la Fedais et de la Fébul pour qu'en concertation avec d'autres associations, une interpellation vigoureuse auprès des dirigeants politiques améliore le fonctionnement de l'octroi des primes à la rénovation. Nous avons demandé et obtenu une prime « environnement » pour une chaudière que nous avons placé.

### **6.1 Interventions techniques**

Le total des interventions techniques (en dehors des remises en état et rénovations) est de 255 (201 en 2016, 181 en 2015 et 173 en 2014 et de 171 en 2013). Celles réalisées par notre équipe sont au nombre de 248. 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'interventions trop longtemps en attente. Le temps de demande d'intervention et l'intervention s'est réduit. Il s'agit ici le plus souvent d'intervention à charge du locataire qui sont faites pour une somme modique. Le nombre d'appel à des firmes extérieures est en diminution puisqu'il n'y en a eu que 8 au lieu de 17, 21 et 31 les trois dernières années. Cette baisse structurelle est due à un meilleur rendement de notre équipe. Ce chiffre cependant ne comprend pas l'intervention de firmes extérieures lors des rénovations et remises en état. Elles sont alors incluses dans notre organisation de chantier.



## Interventions techniques réalisées par Quartiers 2017



Les interventions de plomberie sont les plus nombreuses. Loin derrière, on retrouve le chauffage surtout des interventions sur les radiateurs et les boilers. Il est vrai qu'en raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont parfois externalisées. En 2017, Quartiers a fait peu appel à l'extérieur pour des problèmes de chauffage. Les divers regroupent beaucoup de travaux de déblayage et de dégagement de caves ou de logements. 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.

### **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.

En 2017, les mises en état et les rénovations ont été nombreuses. L'équipe a géré 17 chantiers dont certains pour plusieurs logements. Voici les plus marquants. Cela se répartit en logements depuis longtemps en gestion et nécessitant une rénovation importantes et logements mis récemment en gestion et rénover pour y mettre des locataires.

#### *Rue de l'Etoile*

Maison unifamiliale ayant été totalement rénovée suite à de la vétusté mais aussi suite à des dégâts locatifs importants. Les travaux ont permis de repenser les différents aménagements et ainsi proposer au

propriétaire une réorganisation des espaces de vie ; remise en état des surfaces d'origine (planchers...), renouvellement des réseaux sanitaire en fonction des nouvelles implantations.

#### *Delva*

Immeuble qui anciennement abritait une maison de retraite. Cet immeuble a été remodelé en différents appartements. La cuisine étant inexistante, la salle de douche étant sommaire ; nous avons reconstitué ces deux espaces. Cet appartement de deux chambres comporte, au final, un équipement confortable.

#### *Albert Giraud*

Appartement deux chambres de bonne qualité, bien équipé. L'intervention de l'équipe de l'ASIQ a été consacrée à la finition : peinture, diverses finitions, vérification réseau électrique.

#### *Huart Hamoir*

Appartement récemment remis en état par les propriétaires mais ne comportant qu'une chambre. En concertation avec le propriétaire, nous avons proposé de cloisonner la plus grande pièce de l'appartement (initialement séjour coté rue) ; cette pièce était déjà utilisée comme chambre/bureau par les propriétaires. Dès lors cet appartement peut accueillir un couple avec enfant(s).

#### *Rue Haute*

Maison unifamiliale dans le quartier très typé des Marolles. Vu un état de vétusté très avancé... nous avons réfléchi sur une distribution cohérente, plus fonctionnelle des espaces. Cela nous a amené vers des travaux importants (réinstallation d'une nouvelle cuisine et salle de bains/wc). A nouveau nous avons découvert de beaux matériaux d'origine que nous avons eu le plaisir de rénover (planchers...).

Cette maison de quatre chambres accueille désormais une grande famille bénéficiant de la proximité et facilités qu'offre ce quartier du centre-ville.

#### *Teniers*

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

#### *Mons*

Rénovation commencée de l'immeuble que Quartiers a acheté. Il y a eu une intervention structurelle pour sécuriser le magasin suite à un cambriolage. Le temps le plus important en 2017 a été consacré au déménagement des logements qui étaient fortement encombrés.



## 7. Organisation interne et institutionnelle

### 7.1 Les ressources humaines

L'équipe des ouvriers est restée stable en 2017. Il n'y a pas eu d'arrivée ou de départ.

Les changements dans l'équipe de comptabilité ont été importants. Une personne engagée grâce un financement « Maribel » obtenu en 2016, a quitté début 2017. Elle a été remplacée par une personne pour son mi-temps et le temps de travail a été complété par un contrat à durée déterminée qui a comme but de rattraper un retard de travail accumulé en 2016 et 2017. Une autre personne est partie. Il s'agit d'une rupture de contrat pour raison médicale. La personne a été remplacée d'abord par quelqu'un en contrat de remplacement qui s'est prolongé pendant le reste de l'année 2017 en contrat à durée indéterminée.

Afin de renforcer l'équipe d'ouvriers de compétences en plomberie et chauffage, Baye Mor Niang, un des ouvriers, a entamé une formation qualifiante à l'école des Arts et Métiers. Cette formation est payée par notre association et se déroule en dehors des heures de travail. Elle durera trois ans. Il y n'y a pas eu d'autre formation en 2017 sinon celles, importantes, mais informelles et internes liées à l'arrivée de nouveaux collègues,...

Nom	Mouvement	Fonction	Responsabilité
Mohamed Cekuvic		Chef de chantier	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		Ouvrier	
Abdelhak El Massaoui	Convention art 60 CPAS de Schaerbeek	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	Support administratif et technique
Semra Yildirim		Aide comptable	Gestion client/fournisseurs
Mireya Villota Bonavides	Partie en juillet 2017		Comptabilité

<b>Roberto Gonzalez Linde</b>	Arrivé en avril 2017		
<b>Hélène Stavroulaki</b>	Partie en janvier 2017		
<b>Viviane Kabila Konkwe</b>	Arrivée en février 2017		
<b>Béatrice Culot</b>		Directrice	Gestion, direction, coordination de Quartiers

## 7.2 Organisation de l'AIS Quartiers

### *7.2.1 Organisation administrative et outils de travail informatiques*

C'est surtout au niveau informatique que l'année 2017 a été « remarquable ». En plein juillet, les collègues au travail arrivent et constatent qu'il n'y a plus d'accès au serveur. En fait, notre serveur a été victime d'un logiciel crypteur qui a transformé toutes les données. La firme informatique avec laquelle on travaille essaie de récupérer les données, mais elle nous révèle que la sauvegarde en ligne n'a pas été effectuée. Catastrophe. La firme nous indique que le serveur est fichu et qu'il faut en racheter un autre, ce qui a été fait dans l'urgence. Cependant, la firme découvre qu'il y avait quand même une sauvegarde qu'elle n'avait pas remarquée. Bref, nous avons récupéré nos données. La gestion du problème par la firme a été très décevante et beaucoup de souci aurait pu être évité si la firme avait sauvegardé correctement les données. Cela a coûté assez bien d'argent et surtout des soucis de travail et des pertes de temps pour toute l'équipe.

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*

Le changement de personne dans le pôle de la comptabilité a perturbé en partie la répartition du travail. Plusieurs fois, il a fallu revoir la répartition du traitement des logements et de la relation aux locataires. Pour mémoire depuis 2014, les différentes personnes de la comptabilité ont chacun une série de logements à gérer et contribuent à tenir la comptabilité générale.

Les réunions mensuelles de l'équipe ont continuées en 2017.

### *7.2.3 Outils de communication et d'information*

L'AIS Quartiers dispose en 2017 d'un site internet complet et d'une identité graphique qui continuent à produire un effet de communication positif. La promotion et la renommée du secteur est assurée par la Fédération des AIS (Fedais). Quartiers a l'intention de continuer à s'équiper en outil de communication. L'ULM, un de nos partenaires, a offert la possibilité d'étoffer notre outils de communication en proposant une brochure commune. Dans un premier temps, celle-ci était destinée à une campagne de lutte contre les logements vides. Avec l'aide supplémentaire de la Fébul et de la personne chargée de la communication, il a été décidé de professionnaliser la brochure et de créer aussi un autocollant

permettant de visualiser des logements. Plusieurs rencontres ont eu lieu entre l'ULM, la Fébul et l'AIS Quartiers.

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

Il y a eu, en 2017, 10 réunions du conseil d'administration et 4 réunions de l'assemblée générale. Le conseil d'administration a exploré plusieurs possibilités de candidature pour remplacer le Président actuel. Plusieurs personnes pressenties ont refusé. Le Président cependant a décidé d'arrêter son mandat après 4 ans, celui-ci, de toute façon, était arrivé à expiration. Il a eu l'occasion d'accompagner et de superviser l'acquisition d'un immeuble et d'aider à la négociation avec un promoteur de logements neufs.

Vu ces difficultés, le CA a décidé de d'abord passer par un renouvellement de sa composition et d'enclencher un travail par l'AG de révision des statuts. L'AG de juin s'est concentré sur les comptes avec pour la première fois, la présence de la Révisure. Les AG suivantes (entre octobre et décembre) se sont concentrées sur le renouvellement du CA et la modification de statuts.

Les mandats des administrateurs étant arrivés à leur terme, l'AG du 3 octobre 2017 a élu le nouveau CA. Le CA a choisi de ne pas octroyer le poste de Président. Il se compose de mandataires de l'ULQN, de l'UL de St Gilles et de l'ULM ainsi que de la FéBUL et de la commune de Forest (Alain Marcel). Ce dernier est devenu membre de l'AG en tant que représentant de la commune de Forest. Quartiers a depuis longtemps une convention avec la commune et gère des appartements appartenant à celle-ci. La convention de collaboration prévoyait la possibilité que la commune soit représentée dans les instances de l'association. Cette possibilité n'avait jamais été réalisée. Le CA et la commune ont indiqué leur volonté commune de réaliser cette représentation institutionnelle. Cette représentation a cependant un côté inédit puisque c'est la première fois qu'entre dans nos instances, une institution dont le principal lien avec Quartiers est d'être propriétaire.

Le travail de l'Assemblée générale consacré à la modification des statuts n'a pas abouti en 2017. Il a toutefois bien avancé d'abord sur le toilettage du texte ensuite sur le fonds principalement pour déterminer qui est membre et à quel niveau d'implication. Voici les principaux sujets abordés lors des réunions d'instances :

- Affectation de 27 nouveaux logements aux partenaires sur base des critères acceptés par l'AG en 2014 et inscrits dans la convention entre l'AIS Quartiers et les unions des locataires. Les affectations étant un enjeu important pour les partenaires, afin de les objectiver et ainsi éviter des tensions et des frustrations, le CA a travaillé à bâtir des outils pour affecter au mieux ;
- Suivi et anticipation des difficultés rencontrés par un des partenaires historiques de l'AIS Quartiers : l'Union des Locataires de Forest. Afin de ne pas mettre en péril l'accompagnement des locataires, le CA a décidé de suspendre l'affectation des logements à cette association ;
- Suivi des budgets de la trésorerie ;
- Supervision et signature de l'acte d'achat de l'immeuble situé au 161 chaussée de Mons à Anderlecht.

#### **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. 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. Il n'y a pas eu de modification fondamentale de ce système en 2017.

#### **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 en 2016. La fédération des AIS avait aussi attaqué cet arrêté. 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 2017.

## 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

#### 8.1.1 Collaboration avec l'Union des Locataires marollienne (ULM)

A l'occasion d'une initiative visant à lutter contre les logements vides dans le quartier des Marolles, l'ULM et Quartiers ont élaboré une brochure de contact avec des propriétaires. Nos deux associations avec le support de la responsable de la communication de la Fébul, ont amélioré cette brochure et élaboré un autocollant. Ces deux supports pourront servir à l'AIS Quartiers et à tous ses partenaires.

#### 8.1.2 Relation avec un promoteur immobilier pour des logements neufs à Schaerbeek

En avril 2017, Quartiers reçoit un coup de téléphone d'un promoteur de Waregem, demandant si nous étions intéressés à discuter d'une rencontre pour discuter d'un projet immobilier important à Schaerbeek. Ne refusant jamais de discuter, la Directrice donne rendez-vous. 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. Un projet de cet ampleur, a évidemment nécessité l'aval du conseil d'administration afin d'aller dans le concret des négociations avec le promoteur. Des négociations ont donc eu lieu afin de déterminer la base de la collaboration à intégrer dans une lettre d'intention. Les discussions ont porté sur le prix évidemment mais aussi sur les conditions de location (frais propriétaire, frais locataire), la taille des logements, la garantie locative (sous forme de garantie bancaire), la gestion d'emplacements de parking, la mise à disposition d'espaces collectifs, ... Tout cela aboutissant fin décembre à la signature d'une lettre d'intention entre la société et l'AIS Quartiers fixant un cadre pour continuer à discuter et réaliser cette construction.

#### 8.1.3 Gestion d'une maison de 12 chambres

Une propriétaire d'une maison qui servait d'habitation pour étudiant et d'habitat temporaire désirait confier à une AIS, la gestion de la maison car elle ne désirait plus s'en occuper. Suite à la discussion, il est apparu que la seule solution pour respecter nos normes et donner une rémunération financière correcte à la propriétaire, était de transformer cela en habitation communautaire et de louer une partie à une association. Quartiers a alors élaboré une proposition pour la propriétaire et a défini un projet avec l'aide de la Fébul pour organiser une occupation temporaire. Ce projet n'a pas abouti suite au refus de la propriétaire et au refus de la demande de financement complémentaire adressée à la Fondation Roi Baudouin.

#### 8.1.4 Logements vides au-dessus de commerces

La Région bruxelloise a fait connaître en avril 2017 un appel à projet pour rénover des logements vides au-dessus des commerces. Un bureau d'urbanisme a été désigné pour faire un inventaire pratique de ces logements. Cet inventaire transmis aux AIS a servi de base à des prises de contact avec des propriétaires.

Cela a été le cas pour Quartiers avec une famille, grosse propriétaire de magasins à la rue de Brabant, avec une propriétaire d'un immeuble au centre-ville et avec l'aide de l'ULM, avec un propriétaire d'un ancien café dans les Marolles. Finalement, seule la négociation avec le propriétaire des Marolles a aboutie. Quartiers a donc introduit la demande de subvention pour la rénovation de cet immeuble. Le projet n'a pas été retenu. Nous sommes encore en train de chercher un mode de financement pour cette rénovation et la mise en location.

#### *8.1.5 Prise en gestion de logements propriétés d'Infrabel*

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. En 2017, nous avons interpellés Infrabel plusieurs fois, sans résultat.

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

La région a lancé un appel à projet en 2015 pour soutenir des projets d'habitat intergénérationnel. Comme nous étions en discussion avec un propriétaire d'un ensemble de 60 logements, il nous a semblé intéressant de concrétiser cette idée dans ce domaine. Les logements sont situés à Schaerbeek et ont besoin d'une lourde rénovation. Une candidature a été remise et a été acceptée. Un groupe de partenaires s'est constitué, il est composé de 3 UL, de la FéBUL, d'une spécialiste des habitats intergénérationnels et d'une plateforme d'aide aux mineurs en exil. Le groupe de travail s'est réuni en 2017 pour affiner le projet et convenir des détails du partenariat à mettre dans une convention. Le suivi de l'évolution du bâtiment était aussi un objectif. Cependant, en raison des attermoissements liés aux primes que doit recevoir le propriétaire dans une autre rénovation, le propriétaire a jeté l'éponge sur de son projet de rénover en collaboration avec l' AIS Quartiers au milieu de l'année 2017. Le partenariat a donc dû se réunir pour entériner la fin du projet de la rue verte et envisager d'arrêter ou de poursuivre le projet mais sur un autre site. C'est à ce moment-là que les discussions avec un promoteur pour la construction de logement neuf à Schaerbeek se sont développées. Le partenariat a alors décidé de transférer ce projet au bâtiment à construire. Il fallait cependant régler les aspects administratifs, institutionnels et financiers du projet précédent. Cela a occupé une partie des réunions que l'on a eues avec les membres du partenariat.

#### *8.1.7 ASBL Erasme*

L'ASBL Érasme a été créée récemment afin d'agir pour l'aide à l'enfance. Elle a reçu un don d'une bienfaitrice afin de s'occuper particulièrement de l'enfance en détresse. Un des responsables aimerait favoriser le logement de qualité pour les enfants en prévoyant de passer par une AIS. Quartiers a travaillé avec cette personne afin d'imaginer une action dans ce sens.

## 8.2 Collaboration, partenariat et participation

### 8.2.1 Partenariats : Caritas, Eolia et Housing First

Un deuxième locataire, venant d'Eolia, est entré dans un logement géré par Quartiers. Le partenariat prévoyait dans un premier temps, de commencer avec deux avant d'évaluer le partenariat.

Le locataire venant d'Housing First a posé certains problèmes qui ont amené à mettre fin à la location. Ce logement reste disponible pour le projet d'Housing First.

Quartiers a conclu pour la première fois un mandat avec une propriétaire amenée par des contacts de Caritas. Plusieurs contacts avec des propriétaires avaient déjà eu lieu via cette association mais c'est la première fois qu'un mandat est signé. Il inclut une rénovation qui est bien nécessaire. Elle a commencé en 2017 et aboutira en 2018.

### 8.2.2 Un nouveau partenariat : l'Office de réadaptation sociale (ORS)

L'ORS est un partenaire qui nous a contactés début 2017. Il avait comme projet expérimental de créer dans une maison de 4 chambres, des logements pour des ex-détenus. L'ORS cherchait un partenaire qui pourrait assurer la gestion technique et locative et payer les propriétaires suffisamment pour couvrir le prêt hypothécaire de ces derniers. Quartiers a donc proposé de prendre en gestion la maison et aussi de louer le sous-sol à part de manière à réunir la somme nécessaire aux propriétaires. Afin de garantir la bonne réalisation du projet, les partenaires ont rédigé une convention et un règlement d'ordre intérieur avec certains des futures locataires. Ainsi un lieu communautaire et de transit a été mis à disposition d'hommes sortant de prison afin de leur laisser le temps de trouver une solution de logement plus définitive.

### 8.2.3 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)

### 8.2.4 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 devenu 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.

### 8.2.5 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. 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. Un nouveau vade-mecum a été publié et mis en application en 2017. La Fedais a été fortement occupé aussi à préparer les 20 ans du secteur. Un groupe de travail a été créé, un budget a été voté avec un financement par une cotisation extraordinaire des membres et une demande de subvention sui generis.

Le travail de trésorière consiste à suivre particulièrement les comptes et à valider des paiements qui vont au-delà du mandat accordé à la coordinatrice.

Une grande énergie a aussi été consacrée à des discussions et à des négociations pour créer un programme de gestion locative. Fin 2017, des versions bêta ont été disponibles en test pour les associations. Des retards ont été accumulés et certaines réunions ont dûes avoir lieu pour mettre en commun les expériences, faire ressortir les difficultés et rectifier certains aspects. La programmation du logiciel est réalisée par le centre informatique de la région bruxelloise qui est une structure parapublique. La construction de cette base de données commune a aussi mis en évidence la nécessité d'implanter dans nos associations des règles de sécurité et de respect de la confidentialité des données. Cela a fait l'objet d'une réflexion commune alimentée aussi par la nécessité d'appliquer des nouvelles règles élaborées dans l'Union européenne ;

### 8.2.6 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. 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.

Le personnel de l'AIS Quartiers a participé à la fête organisée par la Fébul pour ses 25 ans. A cette occasion la Directrice de Quartiers a pris la parole pour retracer l'histoire de la création et de l'évolution de l'AIS Quartiers. En effet, nous sommes le résultat d'un projet porté par la Fébul.

En 2017, 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. Elle a assuré aussi le support pour des demandes de subsides ou de fonds pour des projets particuliers de prise en gestion.



### 8.2.7 Coopérative LivingStones

L'AIS Quartiers est coopératrice avec, entre autres, 2 autres AIS, de LivingStones. Cette coopérative a comme but d'acheter, construire et rénover des logements et de les confier en gestion aux AIS. Les 3 AIS prennent à tour de rôle un logement acheté par LivingStones. Les AIS coopératrices sont regroupées dans une ASBL appelée LivingStones. La directrice représente l'AIS Quartiers dans l'assemblée générale et dans le conseil d'administration. Elle est membre aussi de ces deux instances dans l'ASBL LivingStones qui gère l'aspect mise en location des immeubles pour les trois agences immobilières membres. C'est par cette structure qu'est financé la personne chargée du développement des projets.

En 2017, 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 un conflit entre des adjudicataires de l'appel à projet et la Commune de Molenbeek, n'était pas résolu. Ce conflit a été résolu en 2017 mais la Commune n'a toujours pas effectué la vente en raison de changement de personnel dans la gestion du service communal concerné.

Par contre, afin d'introduire une demande de financement pour le projet intergénérationnel, l'AIS Quartiers et LivingStones ont conclu un mandat pour la gestion des logements.

## 9. Finances

Les comptes 2017 ont fait l'objet d'un audit complet par la Révisure. Pour clôturer 2017, nous avons dû faire appel à un comptable externe pour une mission limitée de vérification et de conseil à notre équipe. Il s'agit de répondre à des questions et à conseiller sur des écritures particulières : en 2017, emprunt hypothécaire et achat de la maison et premières années d'application intégrales des règles d'évaluation plus précises prônées par la Révisure. Suite aux recommandations de l'expert externe et de la Révisure, il y a eu un meilleur encodage des créances douteuses ainsi qu'un suivi de l'ONSS nettement amélioré. 2017 est surtout l'année de l'acquisition d'un bâtiment destiné à un logement de 5 chambres. Cet achat est financé par nos fonds propres et par un emprunt. Le comptable a également demandé de pouvoir inclure dans les cautions, les provisions pour petits travaux qui sont payés par le propriétaire.

### 9.1 Etat général des finances

L'AIS Quartiers termine l'année 2017 en perte sur le compte de résultat d'environ 12.000 euros. Les comptes ont absorbé l'achat d'un immeuble, il a été décidé d'amortir les frais d'enregistrement comme le principal, ce qui permet de lisser la charge de l'achat. Un autre fait marquant est l'achat d'un serveur, les coûts de la perte des données pour l'AIS Quartiers et l'incompétence de la firme informatique qui gère le serveur suite à une infection par un logiciel crypteur. La diminution des subsides s'est fait aussi sentir. Cette perte ne met pas en danger notre association puisque nous avons engrangé d'importants fonds propres les années précédentes. Il faudra être attentif les années suivantes aux coûts puisque la perte d'exploitation est quand-même de 15.000 euros.

Afin de faire face au retard accumulé par la comptabilité suite à une maladie de longue durée, une personne a été engagé avec un mi-temps supplémentaire alors que ce n'était pas prévu. Les coûts ont augmenté de 11% et en partie absorbée par des aides diverses à l'engagement.

L'encours des loyers a diminué en 2017 par rapport à 2016. Ce qui est logique. Cependant le différentiel entre canon propriétaire et loyer payé par les locataires, lui a augmenté en % mais aussi en valeur absolue. En effet, nous avons pris de nouveaux logements qui ont été directement mis en location. Les canons accordés aux propriétaires sont en augmentation alors que les logements perdus avaient des canons assez bas. Nous avons diminué de moitié le montant des vides locatifs, ce qui était un objectif. Il est resté cependant légèrement supérieur à 10.000 euros.

### 9.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.

Il y a eu en 2017 plusieurs erreurs ou maladroites de calcul qui ont mené à une incertitude quant au montant réel dont nous pouvions disposer venant de la région bruxelloise. Cela a rendu difficile l'estimation des dépenses à pouvoir faire. L'AIS Quartiers a justifié en 2017, ses dépenses sur base d'un montant l'entièreté des subsides qu'elle pouvait estimer recevoir. 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**

Le CA avait approuvé une règle pour traiter des créances des locataires et des propriétaires. Cette règle a été appliquées (bien que partiellement) pour la première fois en 2017. Elle prévoyait que la créance devenait douteuse à partir de la mise en demeure et que la provision serait de 60% de la créance. Cette nouvelle règle explique notamment pourquoi les créances locataires douteuses sont en forte diminution.

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 €

2017 : 104.282,60 comptes 40000 qui comprend aussi les créances que nous pensons que l'ULAC nous doit.

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. 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. En 2017, elles sont de 12.513,49 euros, uniquement les créances des locataires « sociaux ». 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 34.443,41 euros (26.216,50 en 2016, 14.661,70 en 2015 et 28.061,12 en 2014). Le montant justifié au subsidé est de 7.475,17 inférieur car il ne comprend pas des créances propriétaires qui sont incluses dans ce chiffre. Cette forte hausse des irrécupérables s'explique aussi car de gros montants issus de situations très compliquées ont été liquidées et nettoyées les années précédente. Les créances douteuses dues aux créances locatives s'élèvent à 26.628,58 (19.213,97 en 2016 36.194,60 en 2015 et 46.199,54 en 2014). Ce montant comprend les créances propriétaires et les créances douteuses dues à des travaux à charge des locataires.

Il y a d'autres créances qui ont été passées en perte en 2017, des créances de propriétaires et des créances de locataires « hors subsidés »

### **9.4 Travaux pour les locataires et les propriétaires**

Dans nos comptes, il y a eu ces dernières années beaucoup de changement dans la numérotation et l'intitulé des comptes sur les charges et les travaux locataires et propriétaires. En 2017, l'encodage de ces aspects donne enfin un aperçu plus juste de ce qu'il s'y passe.

Ainsi en 2017, l'AIS Quartiers a effectué pour le compte des propriétaires des travaux à hauteur de 131.000 euros. Ce chiffre comprend les coûts des travaux effectués par notre équipe mais aussi ceux effectués par des firmes tierces. En recettes, nous avons perçu pour ce type de travaux et la location hors subsidés plus de

158.000 euros. Nous avons donc perçu pour ce travail une marge brute de 26.000 euros, ce qui est en augmentation par rapport à 2016. L'engagement financier dans ce type de travaux était inférieur en 2016, la marge 2017 est supérieure en numéraire. Cela reflète le choix de faire de la rénovation un axe important de notre action et d'en faire une source pour notre développement.

Quartiers a continué à revoir sa politique d'assurance et donc il a été demandé à une série de locataire de payer la partie de l'assurance incendie qu'il leur revient. Le taux de recouvrement des charges locataires s'est aussi amélioré. Les coûts des charges locataires sont restés stables depuis deux ans aux environs de 95.000 euros mais nous avons mieux récupérés en 2017.

### **9.5 Liquidités**

Il n'y a plus de problèmes structurels de liquidités. La trésorerie a été un peu tendue au début de 2017 car le versement de la première tranche de la subvention a été retardée jusqu'au 1<sup>er</sup> avril ; Cela n'a pas été réellement une grande difficulté mais a été source d'inquiétude. L' AIS Quartiers a pu même aider la Fébul par un prêt permettant de couvrir un décaissement important en fin d'année 2016 et remboursé au début 2017. Quartiers a aussi assuré un prêt de soudure à la Fébul fin 2017. Un travail intéressant a été fait avec l'administration et le cabinet afin de ne pas retomber dans ce travers qui a mis certaines associations de notre secteur, en difficulté réelle.

Un des aspects qui permet à Quartiers ASBL d'être à l'aise en trésorerie est le fait qu'elle sécurise elle-même une partie des garanties locatives pour les locataires finaux. Ce sujet a été abordé à plusieurs reprises au CA mais les actions pour bloquer dans les banques les garanties, n'ont pas abouties. Nous avons donc un peu plus de 100.000 euros de garantie situé dans nos comptes.

### **9.6 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 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. Il a été cependant entièrement libéré fin 2017 et le remboursement des annuités ont commencé en 2018. La charge de l'emprunt est entièrement payée par les loyers et les subventions supplémentaires à recevoir. Une partie des fonds propres accumulés ces dernières années par l' AIS Quartiers sert aussi à l'achat. Les frais de rénovation se sont élevés en 2017 à plus de 15.000 euros sur un montant total estimé à 50.000 euros. Une partie de la charge de l'emprunt sera supporté par le loyer du commerce situé au rez-de-chaussée. Il était déjà loué lors de l'acquisition. Quartiers a effectué des travaux aussi pour sécuriser ce commerce. Les travaux sont à charge du locataire.

### **9.7 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.

### 9.8 Parts de coopérateur dans LivingStones

La coopérative LivingStones draine des capitaux privés pour financer des projets immobiliers de logements strictement dévolus aux AIS en saisissant des opportunités dans le cadre des contrats de Quartiers. Le ticket d'entrée des trois AIS (Quartiers, BAITA, Iris) fondatrices a été fixé à 50.000 € que l'AIS Quartiers a financés par un emprunt. Cet emprunt a été complètement remboursé en juin 2016. La directrice représente l'AIS Quartiers dans l'assemblée générale et dans le conseil d'administration. La part de coopérateur a apporté un petit bénéfice à l'AIS Quartiers en 2017.

## 10. Conclusion et perspectives 2017

Que se passera-t-il en 2018 ? D'ores et déjà il est nécessaire de préciser que les 20 ans de l'AIS Quartiers qui pouvaient être célébré en 2018, le seront plutôt en 2019. La date de fondation entre les membres est le 10 décembre 1998 mais la publication a été faite en 1999. Dans la réalité, c'est le manque de temps qui a fait reporter cet événement. Il y aura certainement, la suite de toutes les actions entamées en 2017 : la rénovation de l'immeuble acheté par Quartiers, la continuation des discussions pour la construction de nombreux logements neufs, de nombreuses rénovations de maisons et d'appartement convenues en 2017, les discussions sur l'intergénérationnel, l'achat effectif, espérons-le, par la coopérative LivingStones, l'étoffement de l'équipe technique,.....

Ce seront aussi les 20 ans de l'ordonnance de la région bruxelloise qui subventionne notre secteur. A cette occasion, il est attendu une attention médiatique qui amènera de nouvelles propositions de prise en gestion. Les intentions de la Région bruxelloise de mettre à zéro l'impôt sur le cadastre pour les logements en AIS devraient se concrétiser et amener encore plus de logements, y compris ceux des gros entrepreneurs et investisseurs. Ceux-ci constituent un défi pour les associations du secteur. Ce défi sera relevé en commun par des échanges d'expérience et des discussions entre les AIS.

Un autre grand défi à gérer pour notre association et d'autres AIS également est une mutation du secteur provoquée par l'arrivée de promoteurs qui proposent à nos associations de nombreux logements neufs. Les conditions de prise en gestion, l'impact sur l'organisation interne, sur l'accompagnement social des partenaires,... Et bien d'autres aspects encore doivent être réfléchis et discutés afin de ne pas éloigner ces opportunités mais de pouvoir les absorber dans de bonnes conditions. Ce sera un des défis majeurs pour les années qui viennent à Quartiers pour les 100 logements neufs avec un promoteur.

Quartiers espère aussi qu'en 2018, la gestion des primes à la rénovation s'améliorera significativement. Il y aura aussi tout ce qui n'est pas attendu et qui seront soit des bonnes surprises mais aussi peut-être des difficultés.