



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

Rapport d'activités 2022

Table des matières

	Introduction	4
1	Présentation de Quartiers ASBL	4
	1.1 Identification de l’AIS	4
	1.2 Administration interne.....	5
	1.2.1 Personnel de l’AIS	5
	1.2.1.1 Fonctions, régime-temps, sources de financement	5
	1.2.1.2 Organisation du travail.....	6
	1.2.1.3 Formations.....	7
	1.2.2 Instances de l’AIS Quartiers ASBL	7
	1.2.2.1 Assemblée Générale et Conseil d’Administration	7
	1.2.2.2 Cadre institutionnel de l’AIS Quartiers	8
	1.3 Conventions et partenariats	9
	1.3.1 Conventions avec la commune de Forest.....	9
	1.3.2 Les Unions des Locataires	9
	1.3.3 Autres partenariats	9
	1.3.4 Nouvelles demandes de collaboration	10
	1.3.5 Fédération bruxelloise des AIS.....	10
	1.3.6 Fédération Bruxelloise de l’Union pour le Logement.....	10
	1.3.7 Coopérative Livingstones.....	10
2	Gestion financière.....	11
	2.1 Etat général des finances.....	11
	2.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles	11
	2.3 Liquidités.....	11
	2.4 Finance de l’achat et de la rénovation d’un immeuble	11
	2.5 Emprunts pour la rénovation d’immeubles.....	12
	2.6 Parts de coopérateur dans LivingStones	12
	2.7 Sources de financement de l’AIS	12
3	Parc locatif	12
	3.1 Evolution du parc locatif	12
	3.2 Ventilation géographique et par taille	13
	3.3 Répartition par partenaire et Union des Locataires	14
	3.4 Nouveaux logements	14
	3.5 La gestion technique et l’entretien des logements	15
	3.5.1 Présentation de l’équipe technique de l’AIS.....	15
	3.5.2 Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements	15
	3.6 Les rénovations et les remises en état des logements	16
	3.7 Vide locatif	17
4	Les propriétaires	19
	4.1 Qualité du propriétaire ou du titulaire des droits réels (le concédant).....	19

	4.2 Types de contrat unissant l’AIS Quartiers au propriétaire ou au titulaire de droit réel	20
	4.3 La prospection.....	20
5	Les locataires	21
	5.1 Qui sont les locataires ?	21
	5.2 Profil des locataires.....	22
	5.3 Mouvements chez les locataires.....	23
	5.4 Accompagnement des locataires.....	23
	5.5 Education au logement	23
6	Les candidats locataires	24
	6.1 Etat des lieux des modalités d’inscription et d’attribution.....	24
	6.2 Nombre de candidats locataires inscrits.....	24
	6.3 Gestion de la liste d’attente et délais d’attente	25
7	La gestion des créances locatives	25
	7.1 Méthode de suivi des impayés.....	25
	7.2 Créances locatives, créances douteuses, créances irrécupérables	26
	7.3 Modalités de décision du CA quant aux créances	26
8	Etat des lieux des procédures judiciaires	27
	8.1 Litiges avec des propriétaires.....	27
	8.2 Litiges avec des locataires	27
	8.3 Autres litiges.....	28
9	Garages, bureaux, commerces	28
	9.1 Projets	28
	9.1.1 Logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove.....	28
	9.1.2 Prise en gestion d’un site de 27 logements à rénover rue Verte	29
	9.1.3 Construction de logements neufs rue Capronnier	29
	9.1.4 Rénovation de logement et projet de construction dans les Marolles	29
10	Les loyers	30
	10.1 Canons à verser aux propriétaires ou titulaires du droit réel (en euros).....	30
	10.2 Loyers à percevoir des locataires (en euros)	31
	10.3 Différentiel locatif moyen	32
11	Conclusion et perspectives	32

Introduction

L'année 2022 aura été marquée par une forte inflation suite à la guerre en Ukraine et à ses conséquences. Les indexations qui en découlent pour les loyers, la hausse importante des prix de l'énergie et les mesures gouvernementales ont bouleversé la vie des locataires et des propriétaires. Des rénovations ont été ralenties ou annulées suite à la hausse des coûts des matériaux. Certains propriétaires se montrent plus hésitants à confier leur logement à une AIS car ils attendent des loyers plus élevés.

Les conséquences sur notre travail sont importantes mais malgré tout, Quartiers a pu résister financièrement et a pu continuer à offrir des services de qualité aux locataires et aux propriétaires.

Une évaluation de notre travail effectuée par Bruxelles Logement en mai 2022 nous donne une cote de 2,93/5 pour une moyenne de 2,81/5 pour l'ensemble des AIS avec certains points forts : gestion des vides locatifs (5/5), suivi des retards locatifs (4/5), relation propriétaires et extension du parc locatif (4/5), maintenance technique (4/5). A noter que nous n'obtenons un score que de 2/5 pour l'accompagnement des locataires, score faussé puisque ce n'est pas l'AIS elle-même qui effectue l'accompagnement social mais bien ses partenaires qui, selon nous, effectuent de l'excellent travail.

Ce rapport d'activité a pour objectif de vous faire mieux connaître Quartiers. Bonne lecture !

1 Présentation de Quartiers ASBL

1.1 Identification de l'AIS

A partir de 1975, des Unions des Locataires (UL) agissent pour que le droit au logement et à l'habitat se réalise aussi pour les personnes les plus démunies. Ces associations ont été fondées dans des quartiers où les besoins sont les plus grands. Elles sont situées dans le « bas » Schaerbeek, au Quartier Nord (Bruxelles), dans les Marolles (Bruxelles), à Saint-Gilles, à Cureghem-Anderlecht et à Forest. Au fur et à mesure de leur développement, elles ont conclu des accords avec des propriétaires pour aider des familles à se loger.

Devant les problèmes techniques posés par la prise en charge de logements et surtout de projets de plus en plus diversifiés de rénovation, les UL décident en 1997 de fonder au sein de la Fébul (la Fédération Bruxelloise de l'Union pour le Logement) une cellule technique composée d'un architecte et d'un gestionnaire technique et financier.

Fin 1998, à la suite de la mise en place d'une législation portant sur la création des Agences Immobilières Sociales en Région Bruxelloise, les UL fondent l'ASBL Agence immobilière sociale (AIS) Quartiers comme instrument de gestion des logements qu'elles détenaient déjà ou à venir en

vertu de différents contrats (baux ordinaires, emphytéotiques, de rénovation...). 42 logements ont donc été en gestion la première année entière effective de fonctionnement en 1999.

L'association a pour mission de permettre l'accès au logement locatif des personnes en difficultés. Pour réaliser ses objectifs, l'AIS Quartiers maintient, réintroduit ou crée dans le circuit locatif, un maximum de logements des secteurs public et privé. Elle conçoit son travail sur le terrain en partenariat avec les Unions de Locataires, et quelques autres associations, qui assurent l'accompagnement social.

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

C'est dans ce cadre que l'AIS Quartiers fonctionne. Elle a comme mission la gestion locative, la prospection afin de prendre en gestion d'autres logements et l'élaboration de projets visant à améliorer l'accès au logement et d'augmenter la qualité du parc immobilier locatif bruxellois. Dès le départ, l'AIS Quartiers a mis des ressources importantes dans la rénovation de logements.

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

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

BE0466 089 354

- [Numéro de TVA :](#)

0466089354 (Assujettissement au 01/04/2020)

1.2 Administration interne

1.2.1 Personnel de l'AIS

1.2.1.1 Fonctions, régime-temps, sources de financement

Au niveau des mouvements dans le personnel, il y a eu deux arrivées et un départ. Un nouveau gestionnaire technique, Guillermo Torres Beltran Galand, est entré en fonction le 3 mars. Chayma Lamri, gestionnaire locative, est partie le 30 septembre pour être remplacée par Sarah Ouali, entrée en fonction le 7 novembre.

Nombre de jour de maladie et absentéisme : il y a eu 154 jours de maladie parmi l'ensemble des travailleurs exerçant à Quartiers. Il y a eu un accident de travail au 31/12/2022, Quartiers employait directement 11 personnes.

Nom	Prénom	Fonction	Le régime de travail	Statut (CDI, CDD)	Base de financement	Date d'entrée en fonction	Fin
Yildirim	Semra	Employée administrative	4/5 Temps	CDI	FONDS PROPRES	07/02/2006	
Cekovic	Muhamed	Chef d'équipe	Temps plein	CDI	ACS	03/12/2007	
Milewska	Agnieszka	Assistante administrative	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	28/06/2010	
Niang	Baye Mor	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	04/07/2016	
Dobra	Blenard	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	04/07/2018	
Aliosman	Gyunaydan	Ouvrier polyvalent	Temps plein	CDI	ACS	04/12/2018	
Collignon	Thibauld	Directeur	Temps plein	CDI	FONDS PROPRES	03/02/2020	
Alawoe	Samuel	Comptable	Temps plein	CDI	MARIBEL	01/02/2021	
Lamri	Chayma	Gestionnaire locative	Temps plein	CDI	ACS	01/06/2021	30/09/2022
Bopete Masono	Betty	Gestionnaire locative	Temps plein	CDI	ACS	08/11/2021	
Torres Beltran Galand	Guillermo	Gestionnaire technique	Mi-temps	CDI	MARIBEL	03/03/2022	
Torres Beltran Galand	Guillermo	Gestionnaire technique	Mi-temps	CDD	MARIBEL	01/07/2022	31/12/2022
Ouali	Sarah	Gestionnaire locative	Temps plein	CDI	ACS	07/11/2022	

1.2.1.2 Organisation du travail

L'organisation du travail est répartie entre trois départements : la comptabilité, la gestion locative et la gestion technique. Chaque tâche est prise en charge par un des départements.

Le gestionnaire locatif est la personne de référence pour toute question liée au logement. Elle centralise les demandes et travaille en collaboration étroite avec la comptabilité et le service technique pour les questions spécifiques. Chaque gestionnaire locatif est amené à gérer 100 logements pour un ETP.

La gestion locative des logements est répartie entre Sarah Ouali, Betty Bopete Masono et Agnieszka Milewska. Celle-ci assure également une partie des tâches des ressources humaines. La gestion comptable est répartie entre Samuel Alawoe et Semra Yildirim. Les décomptes de charges sont

effectués par les gestionnaires locatifs lorsqu'il n'y a pas de syndic dans l'immeuble ou par la comptabilité s'il y en a.

La gestion technique est assurée par Guillermo Torres Beltran Galand. Il est aidé par le chef d'équipe, Muhamed Cekovic et par l'équipe d'ouvriers composée de Baye Mor Niang, spécialisé en plomberie-chauffage, Gyunaydan Aliosman et Blenard Dobra, ouvriers polyvalents.

L'équipe se réunit tous les mardis après-midi pour échanger les informations sur les activités de la semaine pour les travaux, les entrées et sorties de locataires, les échéances diverses. Le but est la coordination des activités. En 2022, il y a eu 29 réunions d'équipe.

1.2.1.3 Formations

Plusieurs employés ont suivi une formation sur HMS, la base de données commune aux AIS, dans les locaux de l'organisateur (Fedais).

Le service comptabilité a suivi une formation sur le plan comptable dans le local de l'organisateur (Fedais).

1.2.2 Instances de l'AIS Quartiers ASBL

1.2.2.1 Assemblée Générale et Conseil d'Administration

L'Assemblée Générale est composée de l'Union des Locataires Quartiers Nord (ULQN), de l'Union des Locataires de Forest (ULF), de l'Union des Locataires Marollienne (ULM), de l'Union des Locataires de Saint-Gilles (ULSG), de l'Union des Locataires de Schaerbeek (ULSCH) et de la Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement (FeBUL).

Le Conseil d'Administration se compose de mandataires de l'ULQN, de l'ULSG, de l'ULSCH, de l'ULM et de la FeBUL.

Depuis le 3 décembre 2021, Karine Seront, représentante de la FeBUL, est présidente du Conseil d'Administration.

En 2022, le CA a travaillé sur les sujets suivants :

- RGPD ;
- Convention AISQ-UL ;
- Gel des inscriptions ;
- Durée du bail ;
- ROI des immeubles ;
- Etats des lieux ;
- Garanties locatives ;
- Tableau des créances locatives ;
- Indexation des loyers ;
- Mutations au sein de l'AIS ;
- Centralisation des inscriptions ;
- Suivi de la gestion des logements et des immeubles particulièrement ceux pour lesquels des difficultés se présentent (cfr d'autres parties de ce rapport) ;
- Gestion du personnel ;
- Préparation des Assemblée Générales ;
- Litiges ;
- Suivi des projets : Ninove, Capronnier, Verte.

1.2.2.2 Cadre institutionnel de l'AIS Quartiers

Outre les statuts de l'association, le cadre institutionnel est défini à travers deux outils : le Règlement d'Ordre Intérieur et les conventions avec les partenaires.

Le Règlement d'Ordre Intérieur créé en 2019 reprend les points suivants :

- L'affectation et l'attribution des logements
- Les projets particuliers – logements de transit
- La vérification et la validation des conventions de partenariat au regard des règlements d'attribution
- La délégation journalière
- Les décisions relatives au suivi et lancement des procédures judiciaires
- La répartition des pouvoirs de signature.

La relation de l'AIS Quartiers avec chacun de ses partenaires s'inscrit dans une convention. Cette convention indique les règles d'information et d'attribution des logements que doivent respecter ces associations pour respecter la loi. La convention est cependant plus large que l'attribution et l'information des locataires de la vacance d'un logement. Elle comprend aussi les délais que l'AIS Quartiers et les partenaires doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements, des précisions sur l'accompagnement social, les procédures en cas de difficultés de paiement de locataires ou les interventions techniques. Le conventionnement avec les Unions des Locataires est déjà ancien puisque les conventions ont été signées par les parties en 2006 et ont été retravaillées en 2011, en 2014 et en 2017 pour y inclure des précisions sur les attributions. C'est pourquoi, la FeBUL a amorcé un travail d'évaluation de la convention en 2021. Des rencontres ont eu lieu entre la FeBUL et les différents partenaires (Unions des Locataires et Quartiers). Ce travail sera finalisé en 2023.

L'évolution des partenariats avec les Unions des Locataires, les évolutions législatives et les arrivées de nouveaux partenaires ont amené les instances à établir/formaliser les règles d'affectation des logements aux associations. Les règles d'affectation ont été affinées afin d'avoir un système qui permette une affectation rapide et sans trop de contestation. L'AIS Quartiers a la particularité d'affecter les logements aux partenaires de manière définitive. Les affectations sont déterminées lors de chaque Conseil d'Administration mensuel. Un tableau clair les présente.

1.3 Conventions 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.

1.3.1 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 2020 pour 5 ans (2020-2025) ;

- 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 a été membre de l'Assemblée générale de l'association entre 2017 et 2020. Le représentant qui était également membre du Conseil d'Administration a démissionné en 2020 par manque de temps. La Commune de Forest a nommé en son sein une personne chargée des contacts avec Quartiers afin de bénéficier d'un interlocuteur unique.

1.3.2 Les Unions des Locataires

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

1.3.3 Autres partenariats

Le service **RePR** de la commune de Schaerbeek s'occupe de la réinsertion d'ex-détenus de la commune. Le projet démarré en 2019 s'est poursuivi en 2022. Le service RePR dispose d'un studio. Suite à un appel à manifestation d'intérêt de la secrétaire d'état au logement dans le cadre du Plan d'Urgence Logement (PUL), nous avons répondu favorablement en proposant d'affecter 10 logements à un public sans-abri. Dans ce cadre, nous avons conclu une convention avec **Fami-Home**, service de guidance à domicile, le **Centre Ariane**, centre d'accueil d'urgence et **Bruss'Help**. Fami-Home se charge de l'attribution des logements avec l'aval de Bruss'Help et de l'accompagnement des personnes dans le logement. Le Centre Ariane propose des candidats à Fami-Home et donne un appui technique pour l'installation dans le logement. Les 10 logements seront mis à disposition progressivement. Un premier logement a été affecté à ce projet en décembre 2021, un second a été affecté en 2022.

En 2022, un habitat solidaire a été créé pour 4 personnes. Un second habitat solidaire de 5 personnes est prévu pour janvier 2023. Fami-Home effectue l'accompagnement collectif de ces habitats solidaires. Les locataires sont proposés par Fami-Home, le Centre Ariane, **Pierre d'Angle**, **Diogènes** et **la commune d'Ixelles** à tour de rôle.

Nous avons rencontré les responsables du projet **Interface Réno de Renovas**. Ce projet propose un accompagnement de petits propriétaires dans leur rénovation en maintenant les locataires éventuels dans les lieux ou en leur trouvant des solutions de relogements de transit pendant les travaux. Deux projets à Saint-Gilles sont en cours depuis 2022.

1.3.4 Nouvelles demandes de collaboration

Nous sommes régulièrement sollicités par différentes associations qui cherchent des logements pour leurs publics et voient dans les AIS une opportunité. En 2022, nous avons été sollicités notamment par la Cellule Capteurs Logements de l'Ilot, par Bru4Home, Aidants Proches Bruxelles, le CIRE et par Dune. Malheureusement, nous ne pouvons répondre à chaque sollicitation par manque de logements.

1.3.5 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. Le directeur est membre du conseil d'administration depuis 2020. L'AIS Quartiers contribue et participe aux orientations du secteur et aux réflexions qui y ont lieu.

En 2022, de nombreux sujets très importants pour le secteur ont été abordés :

- Centralisation des inscriptions
- Monitoring financier des AIS
- Réforme de l'arrêté AIS
- Base de données HMS
- Audit des AIS
- Primes Révolution
- Impact de l'inflation
- Exigences minimales des AIS à l'égard des promoteurs/investisseurs
- Précompte immobilier
- Sources authentiques
- PCMNA
- Garanties locatives
- Accueil des Ukrainiens
- Cohésion sociale dans les grands ensembles
- Moratoire sur les expulsions
- Projet de taxation des loyers réels
- Limitation de l'indexation des loyers selon PEB
- Logements à destination des sans-abri
- Logements solidaires
- Etc.

Notre AIS participe le plus souvent possible aux AG, CA et groupes de travail.

1.3.6 Fédération Bruxelloise de l'Union pour le Logement

L'association est membre de la FéBUL, une fédération d'associations qui réalisent le droit au logement : la défense des locataires et la promotion d'une politique sociale de logement. L'AIS est membre de l'AG et du CA. La FéBUL est un espace de réflexions politiques sur le logement et un espace d'actions et de partage d'expériences. En 2014, elle a travaillé avec les unions de locataires sur les modes d'attribution des logements de l'AIS et a contribué au travail pour renouveler la convention entre l'AIS Quartiers et les UL. Ce travail s'est poursuivi en 2020 par la finalisation des rédactions des règlements d'attribution de chaque UL.

En 2022, la FéBUL a continué son rôle de support et de conseil pour la gestion des logements et de la relation au locataire. Elle a poursuivi son travail d'évaluation de la convention entre Quartiers et les UL.

1.3.7 Coopérative LivingStones

L'AIS Quartiers est coopératrice avec, entre autres, 2 autres AIS (Iris et Baita), de LivingStones. Cette coopérative a comme but d'acheter, construire et rénover des logements et de les confier en gestion aux AIS. Les trois AIS prennent à tour de rôle un logement acheté par LivingStones. Les AIS coopératrices sont regroupées dans une ASBL appelée LivingStones. Le directeur représente l'AIS

Quartiers dans l'assemblée générale et dans le conseil d'administration. Elle est membre aussi de ces deux instances dans l'ASBL LivingStones qui gère l'aspect mise en location des immeubles pour les trois agences immobilières membres. C'est par cette structure qu'est financée la personne chargée du développement des projets.

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

2 Gestion financière

Les comptes 2022 ont fait l'objet d'un audit complet par la Révisoire. Pour clôturer 2022, nous avons fait appel à un comptable externe pour une mission limitée de vérification et de conseil à notre équipe. Vu l'augmentation des exigences comptables et administratives et surtout l'ampleur et la complexité des prises en gestion et en rénovation, Quartiers a besoin de cette aide pour changer d'échelle dans l'organisation comptable et financière.

2.1 Etat général des finances

L'AIS Quartiers termine l'année 2022 avec un bénéfice de 48.013,52 euros (15.841, 82 € en 2021). Suite à des pertes importantes en 2018, 2019 et 2020 (70.818,85 € en 2018, 34.456,27 € en 2019, 30.905,29 € en 2020), des mesures ont été prises par le Conseil d'Administration et la nouvelle direction pour redresser la situation financière telles que le licenciement d'une partie du personnel, l'engagement d'un comptable et la suspension des chantiers de rénovation. En outre, des procédures très strictes ont été mises en place afin de récupérer plus rapidement les créances locatives. Les mesures prises ont porté leurs fruits et la situation financière de l'association continue à s'améliorer.

2.2 Contrôle des subsides des dépenses éligibles.

Les montants prévus pour les subsides 2021 et 2022 ont bien été octroyés sur base des dépenses éligibles. La troisième tranche des subsides 2021 a été versée en 2022 mais a été réduite car plusieurs logements n'ont pu être occupés suite à des travaux prolongés alors qu'ils avaient été déclarés à la Région en 2021. La troisième tranche des subsides 2022 sera versée en 2023.

2.3 Liquidités

Nous avons encore rencontré des problèmes de liquidités en 2022 en février juste avant la perception de la première tranche des subsides 2022. Un travail important est effectué par notre comptabilité pour récupérer les créances diverses. Les créances locatives, notamment, diminuent progressivement grâce à notre comptabilité mais également à nos partenaires qui veillent au quotidien à éviter des situations d'endettement pour les locataires

2.4 Finance de l'achat et de la rénovation d'un immeuble

Comme indiqué dans d'autres parties de ce rapport, Quartiers a réalisé l'acquisition en 2017 d'un immeuble destiné au logement. Pour financer cet achat, notre association a contracté auprès de Hefboom un emprunt hypothécaire de 320.000 euros. Hefboom est une coopérative qui finance des projets d'ASBL. Le prêt sur 20 ans est destiné aussi à la rénovation et donc une partie a été libérée au fur et à mesure des travaux de rénovation entamée en 2017. Les travaux ont été terminés en octobre

2018. A partir de novembre 2018, la location de la maison et du magasin ont couvert les remboursements du prêt hypothécaire et des travaux financés en fonds propres.

2.5 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. L'emprunt pour Blaes 162 a été intégralement remboursé en 2021.

2.6 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 financés par un emprunt. Cet emprunt a été complètement remboursé en juin 2016. Le directeur a représenté l'AIS Quartiers à l'assemblée générale et au conseil d'administration. La part de coopérateur a apporté un petit bénéfice à l'AIS Quartiers en 2022.

2.7 Sources de financement de l'AIS

Outre les subsides de la Région prévus pour l'AIS, nous bénéficions de subsides d'Actiris pour 4 postes ACS temps plein à durée indéterminée et de subsides du Fonds Maribel Social pour un poste temps plein à durée indéterminée, un mi-temps à durée indéterminée et un mi-temps du 01/07/2022 au 31/12/2022.

Nous facturons des frais de gestion aux propriétaires lorsque nous supervisons des travaux entrepris par des sociétés externes.

3 Parc locatif

3.1 Évolution du parc locatif

En 2022, nous constatons une légère augmentation du parc locatif.

L'idée constante depuis plusieurs années, dans le rapport annuel, est d'utiliser comme point de départ de la présentation de nos chiffres le travail qui a été effectué par l'ensemble du personnel de l'AIS Quartiers pour l'année concernée. Cela suppose de tenir compte des logements partis ou arrivés en cours d'année. Voici les mouvements pour 2022 :

- 5 logements retirés au cours de l'année 2022 ;

- 18 logements arrivés avant le 30/09/2022 (date du comptage pour la subvention) ;
- 3 logements pour lesquels un mandat de gestion a été signé entre le 01/10/2022 et le 31/12/2022.

Le chiffre à partir duquel les analyses sont faites dans ce rapport est 262 logements (249 en 2021, 243 en 2020, 252 en 2019). Afin de correspondre aux statistiques des années précédentes, ce nombre est le nombre de logements déclarés lors de la demande de subvention le 30/09/2022.

3.2 Ventilation géographique et par taille

Localité	Code postal	Nombre de chambres							Total général	%
		0	1	2	3	4	5	6		
Anderlecht	1070	0	12	5	1		1	2	21	8,02%
Berchem-Sainte-Agathe	1082	1							1	0,38%
Bruxelles	1000	10	6	4	4	2	1	2	29	11,06%
Evere	1140			1	1				2	0,76%
Forest	1190	4	7	16	1	4			32	12,21%
Ganshoren	1083			1					1	0,38%
Jette	1090	1		4					5	1,91%
Koekelberg	1081		2	1					3	1,15%
Laeken	1020	1	5	2					8	3,05%
Molenbeek-Saint-Jean	1080	3	4	6	4	4	1		22	8,40%
Neder-Over-Hembeek	1120			2	1				3	1,15%
Saint-Gilles	1060	1	6	1					8	3,05%
Saint-Josse-Ten-Noode	1210	2	3	2					7	2,67%
Schaerbeek	1030	25	30	35	12	9	2		113	43,14%
Uccle	1180	1	4	1		1			7	2,67%
Total général		49	79	81	24	20	5	4	262	100%
		18%	30%	31%	9%	8%	2%	2%	100%	

3.3 Répartition par partenaire et Union des Locataires

Lorsqu'un logement est confié à l'AIS par un propriétaire, celui-ci est affecté à un des partenaires sur base du territoire ou d'un projet spécifique. Une fois le logement affecté, le logement est ensuite attribué à un locataire qui s'est inscrit à l'AIS comme candidat via le partenaire. Il peut arriver qu'un logement soit attribué à un autre partenaire que celui auquel le logement est affecté pour diverses

raisons. Cette attribution est alors provisoire jusqu'au départ du locataire. Il revient ensuite au partenaire auquel le logement est affecté.

Sont inclus dans ce tableau tous les logements affectés qui ont été en gestion à Quartiers en 2022, y compris ceux qui n'avaient pas de locataires.

Partenaires	Logements affectés
Fami-Home	2
Union des Locataires marollienne	46
Union des Locataires du Quartier Nord	78
Union des Locataires de Schaerbeek	76
Union des Locataires de St-Gilles	61
RePR	1
Total	262

3.4 Nouveaux logements

Code postal	Communes	Nombre de chambres						
		0	1	2	3	4	5	
1020	Laeken			1				1
1030	Schaerbeek		1			1	1	3
1080	Molenbeek	3		1	2	2		8
1140	Evere			1				1
1210	Saint-Josse-ten-Noode	1	3	1				5
Total		4	4	4	2	3	1	18

Quartiers a signé en 2022 des mandats pour 18 nouveaux logements (9 en 2021, 18 en 2020, 21 en 2019).

En 2022, il y a eu plus de logements à Molenbeek mais il y a toujours plusieurs demandes à Schaerbeek, les propriétaires s'adressant plus facilement à nous suite à l'adresse de notre siège social.

3.5 La gestion technique et l'entretien des logements

3.5.1 Présentation de l'équipe technique de l'AIS

Suite à des difficultés financières et une nécessité de restructurer Quartiers, le Conseil d'Administration a décidé de suspendre le volet rénovation de l'AIS en octobre 2020. Néanmoins, l'équipe technique réalise parfois des petites rénovations si le planning le permet.

Le gestionnaire technique coordonne les interventions techniques, gère les différents litiges possibles et conseille les locataires et les propriétaires.

Le nombre d'ouvriers a été réduit de 8 à 4 en 2020 étant donné le gel du volet rénovation de l'AIS. Le chef d'équipe et les 3 ouvriers travaillent désormais pour les interventions techniques dans les logements.

Nous disposons de deux camionnettes pour les interventions.

3.5.2 Gestion des entretiens et résolution des problèmes techniques dans les logements

Un tableau permettant de gérer les certificats PEB est complété par le gestionnaire technique. Chaque logement doit avoir un certificat PEB, d'autant plus nécessaire depuis 2022 étant donné la nouvelle législation concernant l'indexation des loyers. Un travail important est effectué pour obtenir ces certificats. Nous constatons des différences très importantes entre les certificats et les certificateurs pour des logements semblables. Cela place les propriétaires dans un climat d'incertitude important : quel certificat sera obtenu, quels travaux entreprendre, etc.

Le total des interventions techniques par notre équipe (en dehors des remises en état et rénovations) est de 462 (279 en 2021, 299 en 2020). L'explosion du nombre d'interventions en 2022 peut s'expliquer par l'utilisation de la base de données HMS commune aux AIS. En effet, désormais, chaque intervention est encodée systématiquement dans la base de données. Il est fort probable que de nombreuses interventions n'aient pas été inscrites dans les statistiques les années précédentes. Le nombre de logement est en augmentation et le nombre d'interventions augmente logiquement. Il s'agit ici le plus souvent d'interventions à charge du locataire qui sont faites pour une somme modique. Ce nombre ne comprend pas l'intervention de firmes extérieures, les rénovations et les remises en état.

Types d'intervention	Nombre d'interventions
Chauffage/chaudière	139
Electricité	31
Gaz	3
Débouchage WC et sanitaires	43
Ventilation-humidité-condensation	16
Dégâts des eaux avec sinistre assurance	15
Dégâts des eaux sans sinistre assurance	31
Sinistres assurance autres	1
Détecteurs de fumée	3
Production eau chaude	6
Aménagement et petits travaux	42
Débouchage des égouts	1
Sanitaires	19
Fenêtres, châssis, volets, vitres	9
Nuisibles	7
Nettoyage/entretien du logement	2
Serrure/effraction	12

Peinture	1
Equipements/électroménagers	5
Parlophonie/sonnette/ouvre-porte	3
Encombrants	3
Boîte-aux-lettres	5
Toiture	2
Sols	1
Autres	62
Total général	462

Les interventions de plomberie et de chauffage sont les plus nombreuses. En raison de la technicité, les interventions sur les chaudières sont souvent externalisées. L'objectif est que l'AIS Quartiers prenne en charge un maximum d'intervention de chauffage, ce qui est désormais rendu possible, un de nos ouvriers ayant terminé une formation de plombier-chauffagiste en décembre 2020. Un tableau reprenant les délais pour les entretiens de chaudières est géré par les gestionnaires locatives. Il s'agit de veiller à ce qu'un entretien soit effectué tous les trois ans par les locataires et de pouvoir remettre les attestations d'entretien aux propriétaires. Certains locataires omettent ou refusent d'effectuer l'entretien. Nous leur rappelons alors leurs obligations en collaboration avec nos partenaires accompagnateurs.

La diversité des types d'intervention est toujours aussi grande et exige de l'équipe des ouvriers une polyvalence importante. L'existence, à l'AIS Quartiers, d'une équipe d'ouvriers représente un avantage certain pour les locataires et les propriétaires dans la mesure où le coût de l'intervention technique est substantiellement moins élevé que sur le marché privé (avec la même qualité de travail et de service). L'intervention peut aussi être réalisée plus rapidement. Le tarif des interventions est moins élevé pour le locataire que pour le propriétaire, Quartiers estimant que sa mission est essentiellement de rendre et de maintenir les logements conformes au Code bruxellois du logement pour les locataires.

3.6 Les rénovations et les remises en état des logements

Les remises en état des logements s'effectuent entre 2 locataires successifs si c'est nécessaire ou en fin de bail ou mandat de gestion.

L'équipe a géré 12 chantiers en 2022.

Remises en état 2022				
Adresse du logement		Début	Fin	Durée
Rue Van Soust	97/1G	10/11/2021	25/01/2022	6 semaines
Rue Van Soust	97/1D	10/11/2021	25/01/2022	6 semaines
Avenue Docteur Zamenhof	2	26/01/2022	28/01/2022	3 jours
Rue de Belgrade	78/2D	31/01/2022	25/02/2022	4 semaines
Rue Blaes	181	28/02/2022	04/03/2022	5 jours
Rue Vondel	28	01/03/2022	03/03/2022	3 jours
Rue Gaucheret	196	06/04/2022	15/04/2022	8 jours

Ave Général Eisenhower	29/2	28/04/2022	29/04/2022	2 jours
Rue du Progrès	187	28/06/2022	01/07/2022	4 jours
Rue de la Meuse	19/RDC	06/07/2022	01/09/2022	5 semaines
Rue de Jérusalem	20	02/09/2022	09/09/2022	6 jours
Chaussée d'Helmet	61/2	7/11/2022	12/11/2022	6 jours

Rénovations

Malgré le gel du volet rénovation, nous avons pu en réaliser quelques-unes en 2022. Il s'agit de petites rénovations (remises en peinture, remplacement de revêtement de sol, installation de cuisine, salle-de-bain, etc.) avant la prise en gestion du logement.

Rénovations 2022				
Adresse du logement		Début	Fin	Durée
Avenue Henri Dunant	2	14/03/2022	15/03/2022	2 jours
Rue Knapen	34/rez	23/03/2022	25/03/2022	3 jours
Rue Scailquin	56	28/04/2022	29/04/2022	2 jours
Place Saint-Lazare	1	16/05/2022	17/05/2022	2 jours
Place Saint-Lazare	5/F2	23/05/2022	27/05/2022	5 jours
Rue Picard	81	03/10/2022	4/10/2022	2 jours
Place Saint-Lazare	5/D11	25/11/2022	26/10/2022	2 jours
Chaussée d'Helmet	61/2	7/11/2022	12/11/2022	6 jours

3.7 Vide locatif

En 2022, le vide locatif représente 40 mois sur 3144 mois de location des logements (74 en 2021, 49 en 2020, 38 en 2019). Ces vides locatifs sont la conséquence de plusieurs facteurs. Il s'agit soit de travaux de rafraîchissement après le départ d'un locataire (4 mois), soit du délai d'attribution à un nouveau locataire (23 mois), soit suite à un décès du locataire (2 mois), soit encore de travaux à charge du propriétaire (11 mois).

Pour les travaux à charge du propriétaire, les anciens mandats de gestion spécifiaient que le loyer propriétaire était toujours dû, quelles que soient les circonstances. Certains propriétaires ont profité de cette situation pour percevoir un loyer et réaliser des travaux alors qu'il n'y avait plus de locataire. Un propriétaire a même vendu son logement après travaux... Depuis 2020, les nouveaux mandats spécifient qu'en cas de travaux à charge du propriétaire, les loyers ne sont pas dus.

Mois	Adresse des logements
Janvier	<ol style="list-style-type: none"> Rue Paul Hymans, 13 Avenue de la Brabançonne, 84 Rue Haute, 135 Rue Van Dyck, 62/1D Avenue Docteur Zamenhof, 2



	6. Rue de Belgrade, 78/2D
Février	1. Rue Haute, 135 2. Avenue Docteur Zamenhof, 2 3. Rue de Belgrade, 78/2D
Mars	1. Rue Blaes, 181/1
Avril	1. Rue Gaucheret, 196 2. Rue Blaes, 181/1 3. Rue du Remblai, 38/Rez 4. Rue du Progrès, 187 5. Boulevard Général Wahis, 28
Mai	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Rue Nestor de Tière, 26 3. Rue du Progrès, 187
Juin	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Rue du Progrès, 187 3. Rue Van Dyck, 62/3G
Juillet	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Rue Van Dyck, 62/3G 3. Chaussée d'Helmet, 61/2 4. Rue de la Meuse, 19/Rez
Août	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Rue Van Dyck, 62/3G 3. Chaussée d'Helmet, 61/2 4. Rue de la Meuse, 19/Rez 5. Rue Henri Bergé, 84/2 6. Quai du Batelage, 11
Septembre	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Chaussée d'Helmet, 61/2 3. Rue Henri Bergé, 84/2 4. Quai du Batelage, 11
Octobre	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Place Saint-Lazare, 5/2F
Novembre	1. Rue du Remblai, 38/Rez
Décembre	1. Rue du Remblai, 38/Rez 2. Place Saint-Lazare, 5/D11

4 Les propriétaires

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

Qualité du concédant 2021	Nombre de chambres							Total	2021	2022
	0	1	2	3	4	5	6			
ASBL			2	2	3	1		8	3,61%	3,05%
Commune	4		12		4			20	8,03%	7,63%
CPAS							2	2	0,80%	0,76%
L'AIS est plein propriétaire						1		1	0,40%	0,38%
Personne morale sauf ASBL	4	6	3	4	3			20	5,62%	7,63%
Personne physique	41	73	64	18	10	3	2	211	81,54%	80,55%
Total général	49	79	81	24	20	5	4	262		

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

Leur nombre reste stable. Dans l'ensemble, nous avons 106 propriétaires ou groupes de propriétaires différents. Il n'y a qu'un seul propriétaire communal (Forest) et un seul propriétaire CPAS (Bruxelles). Les ASBL sont au nombre de 4 pour 8 logements. Les concédants « personnes physiques » sont 91 pour 209 logements. Certains logements appartiennent à plusieurs personnes. 6 concédants sont des personnes morales qui ne sont pas des ASBL (une coopérative, deux sociétés anonymes, une SPRL, deux SRL). 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.

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

Type de contrat 2022	Nombre de chambres							Total
	0	1	2	3	4	5	6	
Bail	4		14		6		3	27
Mandat	45	79	67	24	14	4	1	234
Pleine propriété						1		1
Total	49	79	81	24	20	5	4	262

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

4.3 La prospection

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

En 2022, nous avons traité 59 demandes de propriétaires pour une prise en gestion (75 en 2021). 18 nouveaux logements ont été pris en gestion pour 11 propriétaires différents. Ce résultat est la conséquence de nombreuses heures de négociations avec les propriétaires. Nombreux sont les projets qui n'aboutissent pas pour différentes raisons : montant du loyer, non-conformité, manque de moyens financiers, etc.

5 Les locataires

En 2022, l'AIS Quartiers a hébergé 232 ménages (232 en 2021, 220 en 2020, 199 en 2019) dans ses différents logements. Ce nombre est stable. Il comprend les ménages arrivés et partis dans nos différents logements.

5.1 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.

Le nombre de ménages n'ayant pas d'enfant est le plus grand groupe. En effet, les studios et les appartements une chambre restent les plus conséquents dans la prise en gestion de biens. Les enfants non domiciliés (gardes alternées, placements, etc.) ne sont pas comptés ici.

Nombre d'enfant par ménage	Nombre de ménages	Nombre total d'enfants	Nbre de couples	Nbre de personnes seules	Nombre total de personnes 2022
0	123	0	16	117	139
1	25	25	13	12	64
2	34	68	21	13	123
3	22	66	15	7	103
4	17	64	17	4	98
5	8	40	6	2	54
6	1	6	0	1	7
8	1	8	1	0	10
13	1	13	1	0	15
TOTAL	232	290	90	156	613

5.2 Profil des locataires

Comparaison des compositions des ménages 2020-2021-2022									
Nbre enfants	Nombre de ménages			Nombre d'enfants			Nombre de personnes		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
0	123	124	120	0	0	0	139	140	120
1	25	30	25	25	30	25	64	74	60
2	34	31	33	68	62	66	123	111	118
3	22	20	19	66	60	57	103	93	88
4	17	15	13	64	56	52	98	80	74
5	8	9	8	40	40	40	54	54	54
6	1	1	0	6	6	0	7	7	0
8	1	1	1	8	8	8	10	10	10
13	1	1	1	13	13	13	15	15	15
TOTAL	232	232	220	290	275	261	613	584	539

Origine des revenus 2022	Pourcentage
CPAS	27,86 %
Salaire	28,28 %
Chômage	23,36%
Pension	7,37 %
Invalidité	5.32%
Mutuelle	5,73 %

La plus grande partie de nos locataires dépendent du CPAS (revenu d'intégration ou aide sociale équivalente). Ne sont repris dans ce tableau que les revenus connus des locataires. En outre, il s'agit du revenu principal du ménage. Dès lors, ce tableau n'est qu'une estimation partielle des sources de revenus mais donne néanmoins une indication sur notre public qui bénéficie à 71,72% de revenus de remplacement (dont 7,37% de pension).

5.3 Mouvements chez les locataires

Il y a eu 39 entrées de locataires en 2022 (23 en 2021, 38 en 2020, 44 en 2019). Ce chiffre est stable. La cause principale est l'entrée de nouveaux logements : 18 pour des logements qui sont occupés pour la première fois par une personne venant de chez nos partenaires (6 locataires en 2021).

En 2022, il y a eu 27 sorties de locataires (19 en 2021, 24 en 2020, 29 en 2019). Huit sont dues à des fins de mandat. Neuf locataires ont donné leur préavis. Il y a eu cinq mutations, deux expulsions et trois décès.

5.4 Accompagnement des locataires

L'accompagnement des locataires est du ressort des partenaires avec qui l'AIS Quartiers conclut des conventions. La démarche d'accompagnement ne peut se concevoir que s'il existe une bonne communication entre les partenaires et l'AIS Quartiers pour que les deux puissent accomplir leurs tâches en faveur de l'accompagnement, de l'insertion et de l'autonomie des locataires. Ce travail de communication est permanent. Les locataires passent souvent par nos partenaires pour exprimer des difficultés par rapport à leur logement : problèmes techniques, financiers, de voisinage, etc. Les partenaires les aident à formuler leurs demandes. L'AIS, de son côté, communique les problèmes qu'elle rencontre avec les locataires aux partenaires afin qu'ils puissent intervenir et accompagner les locataires : mise en ordre administrative, résolution de problèmes financiers, plans d'apurement, gestion de conflits divers, etc.

5.5 Education au logement

L'éducation au logement s'effectue dès l'inscription du candidat-locataire. Nos partenaires rappellent les droits et devoirs du locataire. De nombreux conseils sont donnés en cours d'occupation par nos partenaires, nos gestionnaires locatives et par notre équipe technique. Ce travail d'éducation au logement est permanent et demande beaucoup de temps et de patience. Malgré cela, nous sommes confrontés à divers problèmes : entretien du logement, destruction du logement, manque de ventilation, encombrement des communs, problèmes de paiements de loyers, de charges, de garantie locative, etc. Beaucoup de locataires s'adressent à l'AIS pour des problèmes qu'ils pourraient résoudre eux-mêmes mais n'y arrivent pas : remplacement d'une ampoule, d'un filtre de robinet, débouchage de canalisation, déblocage d'une vanne thermostatique, etc. Nous leur

montrons et expliquons comment résoudre ces problèmes. Nous facturons nos déplacements pour une petite somme symbolique lorsque le problème pourrait être résolu par le locataire afin d'éviter de répéter les mêmes interventions. Nous essayons toujours d'expliquer ce qu'il faut faire par téléphone avant d'intervenir et prévenons le locataire qu'il devra payer le déplacement si c'est nécessaire.

Le temps de travail consacré à l'éducation au logement est très important mais indispensable.

6 Les candidats locataires

6.1 Etat des lieux des modalités d'inscription et d'attribution

L'inscription des candidats locataires est particulière à l'AIS Quartiers. En effet, ceux-ci ne s'inscrivent pas au siège de l'AIS mais dans les Unions des Locataires partenaires.

En mai 2018, ont été publiées aux Moniteur belge les nouvelles règles de l'attribution des logements. Quartiers ASBL et ses partenaires dont les Unions des Locataires avaient déjà fait un travail important en commun pour élaborer un système qui permettait l'attribution par les partenaires et le respect des règles légales. Ce travail a dû être en partie recommencé suite à la nouvelle ordonnance. Des réunions coordonnées par la FéBUL ont eu lieu entre Unions des Locataires. Le registre des candidats-locataires est tenu et mis à jour par chaque Union des Locataires et envoyé chaque mois à l'AIS Quartiers. L'attribution d'un logement est proposée par l'Union des Locataires et validée après examen du respect des conditions par l'AIS Quartiers.

De manière à s'assurer que les partenaires appliquent les règles, la relation de l'AIS Quartiers avec chacun de ses partenaires s'inscrit dans une convention. Cette convention indique les règles d'information et d'attribution des logements que doivent appliquer ces associations pour respecter la loi. La convention est cependant plus large que l'attribution et l'information des locataires de la vacance d'un logement. Elle comprend aussi les délais que l'AIS Quartiers et les partenaires doivent respecter dans la procédure d'attribution des logements, des précisions sur l'accompagnement social, les procédures en cas de difficultés de paiement de locataires ou les interventions techniques. Parce qu'elles sont des associations de membres, les UL ont des règles spécifiques pour l'attribution et la constitution d'une liste de candidats en plus des règles obligatoires.

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

Les Unions des Locataires ont, en tout, 1926 ménages candidats à un logement de l'AIS Quartiers au 31/12/2022. Le nombre varie fortement d'une UL à l'autre en fonction de la politique d'inscription qui a toutefois été adaptée selon les nouvelles règles d'attribution reprises dans l'annexe 6 de l'Arrêté du 21 décembre 2017 publié le 28 mai 2018.

En 2020, les règlements d'attribution ont été revus et validés par la Région.

En 2021, un travail d'évaluation des conventions avec les UL a été entamé avec l'aide de la FeBUL. Le travail s'est poursuivi en 2022 et sera terminé en 2023.

6.2 Nombre de candidats locataires inscrits

Nombre de candidats locataires 2022			
	candidats locataires	nouvelles inscriptions	radiations
ULQN	467	119	4
ULM	526	38	0
ULSG	163	27	0
ULSCH	770	105	15

6.3 Gestion de la liste d'attente et délais d'attente

Délais d'attente des candidats locataires 2022				
	Moins d'un an	De 1 à 5 ans	De 5 à 10 ans	Plus de 10 ans
Ensemble des UL	20 %	68 %	11 %	1 %

7 La gestion des créances locatives

7.1 Méthode de suivi des impayés

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 ;
- La liste des créances locatives est envoyée à chaque Union des Locataires ;
- En cas de dette locative, l'Union des Locataires contacte le locataire pour examiner la situation et l'aider à proposer un plan d'apurement ;
- Envoi d'un premier rappel avant la fin du mois concerné (avant fin janvier pour le loyer de janvier) ;
- Envoi d'un second rappel avant la fin du mois duquel la créance a été générée (avant fin février pour le loyer de janvier) ;
- Envoi d'une mise en demeure par recommandé dans les quinze jours qui suivent le précédent rappel (mi-mars pour le loyer de janvier) ;
- L'AIS Quartiers entame la procédure judiciaire si le locataire ne réagit pas dans les 15 jours de la mise en demeure (fin mars pour le loyer de janvier) après accord du Conseil d'Administration.
- S'il y a un plan d'apurement, il doit être réaliste et ne peut dépasser 24 mois de remboursement.

L'AIS Quartiers informe le partenaire de chaque étape de la procédure, du montant de la créance et des rappels envoyés aux locataires.

7.2 Créances locatives, créances douteuses, créances irrécupérables

Voici l'historique des créances locatives cumulées :

Année	Créances locatives
2019	46.649,80 €
2020	25.708,67 €
2021	91.596,39 €
2022	52.106,53 €

Les créances locatives sont les retards de paiements de loyers, de décomptes de charges et de sortie. Le total des créances locatives est en diminution mais reste importante. Plusieurs facteurs expliquent ce montant : suites de la crise COVID, augmentation du coût de la vie, surtout au niveau de l'énergie, etc.

Les créances douteuses s'élèvent à 28.350,54 € (16.025,33 € en 2021).

Les créances irrécupérables s'élèvent à 22.772,69 € (12.792,56 € en 2021, 3.064,33 en 2020, 4.251,83 € en 2019). Ce montant reflète les créances irrécupérables dont on n'espère plus qu'elles puissent être payées pour cause de décès, d'impossibilité de contacter la personne ou de conflit qui nécessiterait une action en justice trop coûteuse par exemple. Ce montant concerne les locataires et les propriétaires. L'ensemble des créances douteuses et irrécupérables est en augmentation par rapport à 2021.

L'augmentation très nette des créances douteuses et irrécupérables reflète la crise due à l'inflation importante de 2022. Les effets de cette crise vont se faire ressentir dans les années qui viennent, les créances irrécupérables risquant d'encore augmenter.

Un travail important est effectué par la comptabilité et par les Unions des Locataires pour récupérer les créances locatives. Ce travail s'effectue par la mise en place de plans d'apurement et par une conscientisation des locataires sur l'importance de payer son loyer à temps pour éviter des conséquences dramatiques. Une procédure avec des délais très stricts a été mise en place pour la récupération des créances locatives.

L'augmentation des créances locatives engendre des grandes difficultés au niveau des liquidités de l' AIS car le loyer propriétaire est garanti.

7.3 Modalités de décision du CA quant aux créances

Le conseil d'administration se réunit chaque mois et décide de poursuivre ou non un locataire en Justice de Paix en fonction du dossier présenté.

Les UL faisant partie du conseil d'administration et recevant la liste des créances locatives chaque mois, cela permet d'avoir un suivi intensif des dossiers et d'éviter des litiges, voire des expulsions.

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

8 Etat des lieux des procédures judiciaires

8.1 Litiges avec des propriétaires

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

Un propriétaire de 10 logements ne paie pas ses factures de décomptes aux différents syndics et ne nous envoie pas le décompte des charges locataires. Nous avons dû trouver un arrangement avec certains syndics en payant via les loyers directement. Nous avons dû reprendre aussi certains travaux sur les loyers car il ne les paie pas. Nous avons cherché des solutions pour chaque appartement. En outre, il a entrepris des travaux dans plusieurs logements et y a logé des personnes sans notre accord. Enfin, il nous réclame plus de 173.000 euros pour des loyers non perçus alors que ces loyers ont soit été payés soit ont servi à rembourser les syndics. Ce litige a été porté en justice. L'affaire est classée au rôle car le conseil du propriétaire n'arrive pas à le joindre et à obtenir des éléments de preuve contre l'AIS.

Dans un dossier, le locataire a appelé Quartiers en justice de paix suite à des travaux non effectués. Quartiers a appelé le propriétaire à la cause car celui-ci refusait de financer les travaux nécessaires. Quartiers a été condamné à payer une indemnité au locataire en tant que bailleur mais le propriétaire a été condamné à payer cette même indemnité à l'AIS ainsi que les frais de justice.

De telles situations nous encourage à rassembler un maximum de pièces (mails, courriers, photos, etc.) afin de prouver que l'AIS a fait le nécessaire auprès du propriétaire mais que celui-ci n'a pas réagit positivement. Devant l'absence de réaction de certains propriétaires, nous devons parfois conseiller le locataire à ester en justice contre l'AIS, ce qui nous permet à notre tour de poursuivre le propriétaire.

Malgré ces 2 litiges en 2022, la relation avec les propriétaires est généralement bonne. Quelques propriétaires sont réticents à financer des travaux ou à remettre des décomptes de charge mais nous arrivons souvent à négocier des solutions.

8.2 Litiges avec des locataires

En 2022, il n'y a pas eu d'expulsion.

Huit actions en justice ont été entamées en 2022 contre des locataires qui ne payaient pas leurs loyers. 5 ont abouti à un jugement avec plan d'apurement, 1 à une expulsion et 2 sont encore en cours au 31/12/2022.

Deux actions ont été entamées contre des locataires qui ont quitté leur logement avec une créance. Les deux actions sont encore en cours au 31/12/2022.

Une action a été entamée contre une locataire qui avait coupé son compteur de gaz. Cela empêchait l'entretien de la chaudière. Par ailleurs, Madame souffre d'un syndrome de Diogène. Elle avait accumulé des objets dans les caves et les communs outre son logement qui était devenu inaccessible. Madame a été condamnée à une expulsion. Peu avant celle-ci, Madame a fini par accepter un

accompagnement social, psychiatrique et psychologique ainsi que l'aide de son frère. L'expulsion a pu être évitée, les communs et les caves ont été vidés, son logement a été vidé en grande partie, le compteur de gaz a été rouvert et l'accompagnement intensif continue.

D'autres locataires ont conclu des plans de paiement pour apurer des arriérés de loyers. Les Unions des Locataires aident les locataires à établir ces plans de paiement. Cet accompagnement ne suffit pas toujours et nous sommes amenés à renvoyer ces dossiers vers la justice.

8.3 Autres litiges

L'AIS a intenté une action en Justice de Paix contre un entrepreneur qui a mal réalisé des travaux d'installation de chaudières. Celui-ci a été condamné à faire les travaux nécessaires pour mettre l'installation en conformité.

9 Garages, Bureaux, commerces

Outre les logements, l'AIS Quartiers gère, pour le compte de propriétaires, des bureaux, des garages et des commerces. 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 2021 nous avons pris un nouveau garage et cessé la gestion d'un bureau. Au 31 décembre 2021, nous gérons 1 commerce et 5 garages. Il est à signaler aussi que le seul magasin qui nous reste est celui qui est au rez-de-chaussée de l'immeuble que nous avons en propriété. Un projet de construction à la rue Capronnier à Schaerbeek prévoit 17 emplacements de parking qui seront pris en gestion par l'AIS Quartiers.

9.1 Projets

9.1.1 Logements propriété de LivingStones à la chaussée de Ninove

Ces 6 logements (3 studios, un logement 4 chambres et 2 duplex 3 chambres) font partie d'un immeuble acquis définitivement en avril 2018 par la coopérative LivingStones. Dès 2014, il était envisagé d'en faire un habitat intergénérationnel. Des contacts avaient été pris avec des partenaires possibles notamment une crèche à proximité et un pré-projet architectural tenait compte de cette particularité. En 2017, LivingStones a introduit une demande de financement suite à un appel de la

Région bruxelloise pour soutenir l'habitat intergénérationnel. La candidature a été retenue et ce projet prévoit une coordination et l'encadrement par la FéBUL des aspects partenariaux et sociaux, des équipements collectifs, la gestion des logements par l' AIS Quartiers. Un comité de pilotage coordonné par la FéBUL a été mis en place. En attendant la rénovation de l'immeuble et pour ne pas laisser ce bâtiment vide, une convention d'occupation temporaire a été signée entre LivingStones, la FéBUL (accompagnement du projet) et L'ASBL Woningen 123 Logements en tant qu'occupant. Cette convention était prévue pour 18 mois au maximum et s'est terminée en 2021. Les travaux de rénovation ont débuté fin 2021 et se sont terminés en novembre 2022. Les locataires sont entrés dans leurs logements le 01/02/2022. La FéBUL a entamé le travail d'accompagnement.

9.1.2 Prise en gestion d'un site de 27 logements à rénover rue Verte

Un propriétaire d'un nombre important de logements était venu nous trouver pour accompagner et prendre en gestion des logements rénovés. Le propriétaire avait renoncé à travailler avec nous car il n'obtenait pas de l'administration des primes les montants nécessaires à une gestion AIS d'un premier projet de 7 logements. A notre grande surprise, il est revenu avec une demande de continuer la collaboration sur un plus gros site pour environ 60 logements. Le nombre de 60 était celui qui avait été cité à l'origine. Il était prévu en deux phases. La première phase a fait l'objet d'un mandat de gestion pour 27 logements (en 2015). Le nombre de logement de la deuxième phase qui concerne l'arrière du site devait avoisiner la trentaine sans plus de précision en 2018. Nous avons accompagné le projet avec l'Union des Locataires du Quartier Nord. La fin des rénovations était prévue au cours du premier semestre 2021. Néanmoins, des problèmes entre le propriétaire et l'entrepreneur ont retardé le projet. Finalement, les travaux ont été terminés fin 2022.

9.1.3 Construction de logements neufs rue Capronnier

En avril 2017, Quartiers reçoit un coup de téléphone d'un promoteur de Waregem, ION Holding, demandant si nous étions intéressés d'envisager une rencontre pour discuter d'un projet immobilier important à la rue Capronnier à Schaerbeek. La société était sur le point d'acheter un terrain à Schaerbeek et désirait construire une surface commerciale et des logements. Leur intention était de confier ces logements en gestion à l' AIS Quartiers. La collaboration s'inscrit dans le cadre d'une lettre d'intention que les parties ont signée. Celle-ci prévoit notamment certaines proportions de taille de logements. En 2018, des discussions ont continué notamment sur les espaces communautaires, les caves, les tailles des logements, les aménagements collectifs,...Un comité de pilotage du projet a été créé, il est coordonné par la FéBUL. En 2019, un projet de 116 logements est présenté à la Commission de Concertation de Schaerbeek qui rend un avis défavorable en septembre pour de nombreuses raisons, la principale étant la taille du projet. ION Holding hésite à abandonner le projet pour des raisons de rentabilité mais finalement retravaillera sur un nouveau projet de 86 logements en fin d'année. En 2020, le projet est passé à 83 logements suite à un nouvel avis, cette fois favorable, de la Commission de Concertation. En 2021, l'avis de l'urbanisme rendu est favorable, les travaux de destruction des anciens bâtiments sur le site ont été effectués et des discussions ont débuté sur la gestion des parkings. En 2022, le projet est passé à 82 logements. Les travaux ont débuté pour les fondations. Un projet de contrat avec BePark pour la gestion des 44 emplacements de parking a démarré. Le comité de pilotage composé des ULs, de la FéBUL et de l' AIS s'est réuni et a décidé de fonctionner avec un concierge et un travail social communautaire engagé par la FéBUL, le financement étant encore à trouver. Un travail sur la répartition des logements par partenaire a été entamé.

10 Les loyers

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

Analyse du canon payé au propriétaire en 2022									
	Nombre de chambres	Moyenne			Nombre de logement concerné	Évolution 2020-2022	Minimum	Maximum	
		2020	2021	2022					
Studio	0	387,16	394,80	418,01	49	7,96%	312,42	480,94	
Appartement	1	450,12	453,99	480,00	79	6,24%	333,26	590,66	
	2	547,84	553,76	566,63	81	3,43%	440,90	650,29	
	3	660,28	672,55	690,42	22	4,93%	450,00	780,14	
	4	671,81	702,34	732,13	10	8,66%	605,19	901,46	
	5								
	6	954,33	954,33	1068,93	2	12,27%	1039,34	1098,52	
Maison	3	794,95	799,62	829,88	2	4,63%	810,57	849,19	
	4	863,91	864,54	928,78	10	7,44%	674,16	1.225,00	
	5	887,95	960,21	1012,43	5	14,33%	932,62	1117,00	
	6	385,42	193,27	193,83	2		193,83	193,83	

Pour les 2 maisons de 6 chambres, il s'agit d'un accord avec le CPAS de Bruxelles. Les travaux dans ces maisons sont toujours à charge de l'AIS. Le montant de ces travaux devraient être valorisés et ajoutés aux canons payés mais ces montants étant très variés d'une année à l'autre, le résultat ne pourrait pas être comparé aux autres canons.

Il existe toujours une tendance à la hausse du canon moyen payé au propriétaire. La cause principale est qu'il est difficile de maintenir des rémunérations de propriétaire à un niveau faible pour les nouvelles prises en gestion. Historiquement, l'AIS Quartiers a conclu des accords de gestion avec des propriétaires surtout motivés par l'aspect social. Cette motivation existe toujours pour les nouveaux propriétaires mais la dimension de l'équilibre financier tient une plus grande place. De plus, structurellement, l'écart entre ce que nous pouvons proposer et le niveau du loyer dans le marché non régulé augmente. Nous devons donc suivre cette tendance en proposant davantage pour maintenir un apport de nouveaux propriétaires. Des anciens propriétaires demandent, suite à des rénovations et de nouveaux aménagements, de revoir à la hausse le canon qu'ils reçoivent. En 2022, l'inflation a été très importante d'où une hausse remarquable du montant des loyers. La non indexation pour des PEB F ou G et à 50 % pour les PEB E a freiné cette hausse générale à partir de novembre 2022.

10.2 Loyers à percevoir des locataires (en euros)

Analyse des loyers payés par les locataires en 2022						
	Nombre de chambre	Moyenne 2020	Moyenne 2021	Moyenne 2022	Minimum	Maximum
Studio	0	345,90	353,96	369,28	305,09	425,87
Appartement	1	400,43	406,76	420,06	333,26	547,94
	2	468,97	469,75	482,27	420,95	538,76
	3	560,83	576,48	594,16	450,00	719,43
	4	626,05	623,45	640,27	475,12	769,67
	5					
	6	832,92	841,55	865,82	861,67	869,97
Maison	3	606,54	613,96	621,07	610,80	631,35
	4	757,29	777,66	830,93	674,16	954,38
	5	792,91	850,37	858,21	850,37	869,97
	6	763,42	834,12	865,09	826,58	903,61

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

10.3 Différentiel locatif moyen

Différentiel de loyer (en euros) en 2022							
Type de logement	Nombre de chambre	Moyenne propriétaire	Moyenne locataire	Différentiel 2022	Différentiel 2021	Différentiel 2020	Nombre de logement concerné
Studio	0	418,01	369,28	48,73	40,84	41,26	49
Appartement	1	480,00	420,06	59,94	47,23	49,69	79
	2	566,63	482,27	84,36	84,01	78,87	81
	3	690,42	594,16	96,26	96,07	99,45	22
	4	732,13	640,27	91,86	78,89	45,76	10
	5				0	0	
	6	1068,93	865,82	203,11	112,78	121,41	2
Maison	3	829,88	621,07	208,81	185,66	188,41	2
	4	928,78	830,93	97,85	86,88	106,62	10
	5	1012,43	858,21	154,22	109,94	95,04	5
	6	193,83	865,09	0	0	0	2

Les départs et les arrivées de logements 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. Pour les maisons 6 chambres, il s'agit des logements qui font l'objet d'un accord avec le CPAS de Bruxelles (cfr 1.3.1). En 2022, le différentiel s'est accru pour les maisons et les appartements 6 chambres, la conjoncture économique nous obligeant à proposer des loyers propriétaires plus proches du plafond de la grille régionale. Le mécanisme d'indexation accroît également le différentiel.

11 Conclusion et perspectives

Les mesures prises dès 2020 pour maîtriser les pertes financières de l’AIS continuent à porter leurs fruits. Les finances sont repassées en positif en 2022. Nous devons néanmoins rester très prudents car les effets de l’inflation de 2022 vont se faire ressentir vraisemblablement en 2023. En outre, il reste encore des problèmes de liquidités trop faibles à résoudre.

Le parc locatif continue à croître. Nous devons nous préparer à l’arrivée des 82 logements prévus dans le projet Capronnier en août 2024. En 2023, nous prévoyons l’arrivée de deux habitats solidaires, nouveau projet pour Quartiers qui répond à une demande du secteur sans-abri. D’autres partenariats pourraient se conclure pour répondre à des demandes pour des publics spécifiques.

Un travail important doit être entrepris pour améliorer la PEB de nos logements afin de permettre à nos locataires de réduire les coûts d’énergie.

Nous continuons à veiller à la satisfaction des locataires, des propriétaires et de nos partenaires, ce qui exige un travail rigoureux et constant. Nous continuerons à améliorer nos procédures, nos outils de travail, nos services afin de répondre à la demande de chacun.