

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



LA MAIS asbl





Table des matières :

1. La MAIS - Présentation	6
1.1 Identification de la MAIS	6
1.2 Administration interne	7
1.2.1 L'équipe de la MAIS	7
1.2.2 Les instances décisionnelles de la MAIS	9
1.3 Conventions et partenariats	10
1.3.1 La commune de Molenbeek-Saint-Jean	10
1.3.2 Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean	11
1.3.3 Convention de partenariat externe	11
1.4 Autre activité	13
2. Gestion financière de la MAIS	14
2.1 Analyse des comptes et du bilan 2019	14
2.2 Gestion de la comptabilité	15
2.3 Sources de financement de la MAIS	15
3. Parc locatif	16
3.1 Nombre de logements et répartition géographique au 31 décembre 2019	16
3.2 Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en sous-location	18
3.3 Fluctuation du parc pendant l'année	18
3.3.1 Biens entrants	18
3.3.2 Biens sortants	20
3.3.3 Nombre de logement faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire	20
3.3.4 L'évolution du parc de logements	21
3.4 La gestion technique et l'entretien des logements	22
3.4.1 L'équipe technique de la MAIS	22
3.4.2 La gestion des entretiens et la résolution des problèmes techniques dans les logements	22
3.5 La rafraîchissement et la remise en état des logements	23
3.6 Le vide locatif	24
3.6.1 Le taux d'occupation par logement	24
3.6.2 Les motifs du vide locatif et les pistes de résolution :	25



4. Les propriétaires.....	27
4.1 Le profil des propriétaires par logements au 31/12/2019.....	27
4.2 Type de contrats signés par logement au 31/12/2019.....	27
4.3 Activités de prospection.....	27
5. Les locataires.....	28
5.1 Les locataires.....	28
5.1.1 Nombre de ménages.....	28
5.1.2 Nombre total de personnes aidées par la MAIS.....	28
5.1.3 Profil des locataires.....	28
5.1.4 Flux des locataires pendant l'année.....	31
5.1.5 L'évolution du nombre d'entrées.....	31
5.1.6 Type d'accompagnement social.....	32
5.2. Les occupants.....	33
5.2.1 Nombre de ménages.....	33
5.2.2 Nombre total de personnes aidées par la MAIS.....	34
5.2.3 Profil des occupants.....	34
5.2.3 Flux des occupants pendant l'année.....	36
5.2.4 Type d'accompagnement social.....	36
6. Les candidats locataires.....	39
6.1 Procédure d'inscription et d'attribution des logements.....	39
6.2 Nombre de candidats locataires inscrits.....	39
6.3 Gestion de la liste d'attente.....	40
6.4 Profil des candidats locataires.....	40
6.4.1. LEUR COMPOSITION DE MÉNAGE / LEUR SITUATION FAMILIALE.....	40
6.4.2. LEUR NIVEAU DE REVENUS ET/OU SOURCE PRINCIPALE DE REVENUS.....	41
7. La gestion de la créance locative.....	42
7.1 Méthode de suivi des impayés.....	42
7.2 Créances locatives, créances douteuse et créances irrécupérables au 31/12/2019.....	42
7.3 Modalité de décision du CA quant aux créances.....	44
8. Etats des lieux des procédures judiciaires en cours ou achevées.....	45
8.1 Avec les propriétaires.....	45
8.2 Avec les locataires.....	45



8.3 Ancienneté de la dette	48
9. Les projets particuliers	49
9.1 Focus EKLA.....	49
9.2 Campine.....	54
9.3 VOTO	56
10. Les loyers moyens versés aux propriétaires, aux locataires et différentiels.....	57
11. Conclusions et objectifs futurs	58



Introduction

1. La MAIS - Présentation

1.1 Identification de la MAIS

La MAIS, asbl, est une Agence Immobilière Sociale créée en octobre 2003, à l'initiative du Conseil Communal de Molenbeek-Saint-Jean. Le 30 octobre 2003, les statuts de l'asbl ont été publiés au Moniteur Belge et le 15 janvier 2004 la MAIS a reçu l'agrément de la Région de Bruxelles-Capitale. Cet agrément est, à ce jour, accordé jusqu'au 31 décembre 2020.

La mission principale de l'agence immobilière sociale, la MAIS, est de permettre l'accès au logement locatif à des personnes qui connaissent des difficultés socio-économiques. La MAIS propose des logements de qualité, dont la taille est en adéquation avec la composition du ménage pour un loyer accessible, grâce à une médiation avec le secteur locatif privé.

La MAIS agit comme intermédiaire entre les propriétaires bailleurs et les locataires à la recherche d'un logement.

Son objectif est de favoriser la mise à disposition d'immeubles issus du parc tant privé que public en vue de répondre à la demande de logements de type modéré. Tout propriétaire, personne physique ou morale, qui souhaite louer son bien sans se soucier de la gestion locative peut faire appel à la MAIS qui gère les logements au moyen d'un contrat de gestion ou d'un contrat de bail principal.

La MAIS garantit aux propriétaires :

- La gestion locative : la recherche d'un locataire, la rédaction des baux, les états des lieux, le suivi des obligations locatives, etc. ;
- Le paiement régulier des loyers et les frais liés aux dégâts locatifs, hors vétusté normale ;
- Un cadre législatif favorable en matière de rénovation des habitations privées grâce aux primes à taux préférentiels octroyées aux propriétaires non-occupants ;
- La remise en état du logement en fin de location, compte tenu de la vétusté ;
- L'exonération du précompte immobilier.

En contrepartie, les propriétaires reçoivent un loyer inférieur aux prix moyens du marché bruxellois.

La MAIS a également comme but l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer sur le marché du travail, en recourant à diverses activités productrices de biens et de services. Dans ce cadre, et depuis décembre 2016, la MAIS est reconnue comme Initiative Locale de Développement de l'Emploi. Une demande de mandatement est en cours pour répondre aux



nouvelles spécificités dictées par le remaniement du secteur de l'économie sociale (ordonnance du de la RBC du 23 juillet 2018 relative à l'agrément et au soutien des entreprises sociales pour l'obtention de l'agrément en économie sociale).

Ces activités sont réservées aux locataires et propriétaires conventionnés avec la MAIS.

Identification au Moniteur belge / numéro d'entreprise de l'A.I.S. : 861.262.406

Numéro de TVA : BE 0861.262.406 – Assujetti partiel

Plus d'informations sur : www.aismolenbeek.be

1.2 Administration interne

1.2.1 L'équipe de la MAIS



L'équipe s'est agrandie au cours de l'année 2019 et la fonction de gestion locative a fortement été renforcée, puisqu'elle est passée d'une à trois gestionnaires locatives. L'équipe est composée de 16 travailleurs (et 16 équivalents temps pleins) : 12 personnes bénéficient d'un contrat à durée indéterminée et 4 personnes sont engagées sous contrat art.60§7.

En mars, le contrat de travail à durée déterminée d'Hajar, assistante administrative, a pris fin.

En avril, Samira a rejoint notre équipe de gestionnaires locatives, suivie de Noemi, dès juin 2019.

Pierre a quitté le poste de responsable technique en décembre.

Liste du personnel en 2019

Alexine Jullien, gestionnaire locative	Miloud El Messaoudi, plombier chauffagiste
Aurélie Cornelis, comptable	Noemi Ribeiro, gestionnaire locative
Hafid Dahhou, chef de chantier	Pierre Byishimo, responsable technique
Hafssa Benabdessadak, assistante sociale	Redouan Sbai, ouvrier polyvalent
Isaline Tanton, gestionnaire technico-administrative	Samira Ahriga, gestionnaire locative

Dima (accueillante et assistante administrative), Asdin, Redouan et Samir (ouvriers polyvalents) ont appris un métier tout en travaillant sous contrat art. 60§7, durant l'année 2019.

L'organisation du travail de l'équipe

Le travail de l'équipe a été profondément réorganisé. En quatre années, le nombre de travailleurs a doublé et le nombre de logements gérés s'est accru, passant de 182 en 2015 à 479 logements au 31 décembre 2019.

Cet accroissement de logements et de l'équipe implique une plus grande professionnalisation de notre travail. À cette fin, l'équipe de gestionnaires locatives a été fortement renforcée, passant d'un à trois travailleurs. Les profils de fonction ont été remaniés de manière à clarifier le rôle de chacun et à mieux emboîter les tâches des uns et des autres pour répondre à toutes les facettes qu'implique la gestion optimum des logements. En octobre 2019, nous avons aussi entamé l'écriture des procédures de travail pour préciser l'enchaînement des actions des uns et des autres. Ce travail doit se poursuivre en 2020.

En 2018, une réunion hebdomadaire a été mise en place avec l'équipe administrative. Cette réunion de coordination a pour objectif de prioriser nos aléas, d'harmoniser le travail des uns et des autres et de distribuer le travail de la semaine. Cette réunion permet aussi de s'approprier les nombreuses nouveautés tant au niveau de l'organisation du travail interne que des nombreuses informations externes.

En 2019, devant l'augmentation du nombre d'interventions techniques dans les logements et de chantiers de rafraîchissement, nous avons décidé de mettre en place une réunion technique hebdomadaire, destinée à l'ensemble des membres de l'équipe technique. Cette réunion a pour objectif de mieux anticiper les chantiers de rafraîchissement et de distribuer les tâches plus harmonieusement. Le travail effectué la semaine précédente est exposé, les difficultés sont expliquées et des pistes de résolutions sont analysées. Ces moments d'échanges de savoir s'avèrent très fructueux et ses réunions permettent une meilleure cohésion entre l'équipe technique.



1.2.2 Les instances décisionnelles de la MAIS

Par suite des élections communales d'octobre 2018, l'assemblée générale et le conseil d'administration se sont fortement renouvelés en 2019.

Les statuts de l'association ont été réécrits dans le but de répondre aux exigences de l'ordonnance de la RBC du 23 juillet 2018 relative à l'agrément et au soutien des entreprises sociales pour l'obtention de l'agrément en économie sociale. L'assemblée générale a profité de ce remaniement pour faire correspondre les statuts aux usages actuels et organes de décisions mis en place ces dernières années. Ainsi, le rôle du Bureau s'est officialisé. Il devient l'organe compétent pour la gestion journalière et la représentation de l'association.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est constitué de 13 administrateurs. En 2019, nos administrateurs sont :

Boufraquech Kahlil, conseiller communal
Dekens Tania, conseillère du CPAS
Dumont Marc, conseiller du CPAS
Liekendael Carine, conseiller communal
Mahy Olivier, échevin du logement - Président
Majoros Karim, conseiller communal
MathayEric, représentant du SNPC
Milis Didier, conseiller communal
Moureaux Catherine, bourgmestre
Monserez Lieven, représentant de la Maison de Quartier Bonnevie, asbl
Kalandar Mohammed, représentant de Le Logement Molenbeekois, SISP (depuis mars 2020) -
Trésorier
Raiss Saliha, conseillère communale
Vander Ghinst Muriel, représentant de Le Logement Molenbeekois, SISP (depuis mars 2020)

Le conseil d'administration s'est réuni huit fois en 2019, avec un taux de 70 % d'administrateurs présents ou représentés.

Les mandats des Administrateurs sont bénévoles et gratuits.

L'assemblée générale

L'assemblée générale est constituée de 15 membres. En plus des 13 administrateurs, notre assemblée générale est constituée des membres suivants :

Ben Merieme Mohamed, représentant de l'ALMK
Pietrusiak Isabelle, représentante des propriétés communales

L'assemblée générale s'est réunie trois fois, en 2019. Deux assemblées étaient extraordinaires et ont eu pour but l'analyse et l'adoption des nouveaux statuts. Le taux de participation des membres présents et représentés est de 73 %.



Le Bureau

Bien qu'opérationnels depuis quelques années, les nouveaux statuts votés, en 2019 ont donné au Bureau une existence officielle. Le Bureau est désormais l'organe qui assure la représentation et la gestion quotidienne de l'asbl. Il se compose du Président du conseil d'administration, monsieur Olivier Mahy, du trésorier, Monsieur Mohammed Kalandar et de la coordinatrice, Valérie Flahaux. Le Bureau se réunit au besoin et sur base hebdomadaire.

Le comité d'attribution

Afin de garantir la bonne gestion des attributions, la MAIS s'est dotée depuis 2013, d'un comité d'attribution apolitique.

Le rôle du comité est de veiller à la bonne exécution du règlement d'attribution. Il statue sur la recevabilité des refus de logements par nos candidats locataires. Il confirme les attributions, les mutations (déménagement d'un logement de notre parc vers un autre logement de notre parc) et ratifie la radiation des candidats qui ne répondent plus aux conditions dictées par notre règlement d'attribution.

En 2019, il est composé des institutions suivantes :

L'ASBL Maison de Quartier Bonnevie

La Division logement de la Commune

L'ALMK représentée

La cellule logement du CPAS de Molenbeek

Le Comité s'est réuni 9 fois en 2019.

Par suite d'une modification de législation, la MAIS a dû revoir son règlement d'attribution pour le faire correspondre aux exigences de l'arrêté du Gouvernement de la RBC relatif aux règles applicables aux logements mis en location par des opérateurs publics et par les agences immobilières sociales du 27 juin 2014.

Le conseil d'administration du 6 février 2019 a adopté le nouveau règlement d'attribution (voir point 6.1).

1.3 Conventions et partenariats

1.3.1 La commune de Molenbeek-Saint-Jean

Entérinée par le Conseil Communal du 23 octobre 2003 de Molenbeek-Saint-Jean, et conclue pour une période de 5 ans renouvelable, la convention prévoit que la commune s'engage notamment à soutenir financièrement, sur base annuelle, l'Agence Immobilière Sociale.



La commune a, par ailleurs, décidé dès 2013 de confier la gestion de 15 logements de transit à l'A.I.S. En 2019, ce nombre est porté à 23 logements.

1.3.2 Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean

Une nouvelle convention entre le CPAS et la MAIS a été définie en 2015. Celle-ci vise notamment le cadre de collaboration en matière de suivi et d'accompagnement social des usagers et les articulations avec le service de médiation de dettes. Cette convention organise aussi la mise à disposition de travailleurs occupés dans le cadre de contrats de travail conclus en application de la loi du 08.07.1976 organique des CPAS. En 2019, grâce à cette collaboration, la MAIS a pu bénéficier du travail de 4 travailleurs sous statut art.60§7, à titre gratuit.

Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean est aussi un partenaire au quotidien. Il attribue les 50 studios du projet EKLA. À cette fin, une convention a été signée, en 2014 et un vademecum a été approuvé par nos instances de décisions respectives, en 2018.

En 2019, le CPAS attribue aussi les 8 logements du logement solidaire et intergénérationnel Campine.

1.3.3 Convention de partenariat externe

Depuis 2014, la MAIS a commencé à collaborer avec l'équipe du SMES-B, l'équipe d'infirmiers de Rue, et l'ASBL Hestia. La MAIS a renforcé ces collaborations en 2019 avec de nouveaux partenaires tels que l'asbl Rizome (anciennement ORS) et Fami-home.

L'asbl SMES-B et l'asbl Infirmiers de Rue ont pour objectif de favoriser un meilleur accès aux soins et à l'aide sociale pour les personnes en grande précarité et en souffrance psychique. Les projets Housing First proposent aux personnes sans-abri, un accès direct de la rue vers un logement.

Le projet HESTIA a pour mission la réinsertion par le logement des personnes majeures ex-usagers de drogues ou usagers de drogues stabilisés ou sous traitement de substitution. Il offre un accompagnement en appartement de transit, suivi psychosocial et soutien à la recherche d'un logement au-delà de la période de transit.

L'asbl Rizome, nouvellement conventionnée en 2019, a pour mission d'offrir une aide sociale et un accompagnement psychologique aux prévenus, détenus, ex-détenus ou libérés conditionnels ainsi qu'à leurs proches et un accompagnement au logement pour sortants de prison en prévision du sans-abrisme, ainsi qu'un accompagnement en logements de transition.

L'asbl Fami-home, qui a aussi fait l'objet d'une nouvelle convention en 2019, a pour mission d'accompagner sous la forme d'une aide des personnes sans abri en œuvrant à l'insertion par le logement. Elle est active dans les démarches administratives qui peuvent aller jusqu'à accompagner des personnes dans leurs déplacements pour effectuer leurs démarches. Elle accompagne les personnes dans leurs épreuves (procédure en Justice, placement des enfants, relation avec le réseau familial et social, problème de santé, problème d'assuétude, problème d'adaptation par manque de repères, de structure ou de compréhension insuffisante de la langue, ...) selon ce qu'ils souhaitent.



La MAIS a mis 16 logements (dont 3 logements de transit communaux) au service de ses partenaires par le biais d'une convention signée entre les deux parties.

L'asbl SMES-B a 9 logements mis à sa disposition ;
L'asbl Infirmiers de Rue a 2 logements mis à sa disposition ;
L'asbl Hestia a 2 logements mis à sa disposition ;
L'asbl Rizome a 1 logement mis à sa disposition ;
L'asbl Fami-home a 2 logements mis à sa disposition.

Ces logements sont loués via des conventions d'occupation précaire d'une durée de maximum 18 mois. Au terme de ces conventions, et si les conditions d'occupation et administratives sont remplies, un bail de courte durée peut être signé. Le bail se communique en bail de longue durée sans contre avis de l'une ou l'autre partie.

L'assistante sociale en charge de ce partenariat assure l'accompagnement suivant :

Dans un premier temps, elle rassemble les documents du futur occupant et elle prépare et signe les conventions d'occupation ou les baux.

Dans un second temps, elle effectue les visites à domicile à l'issue de chaque convention d'occupation avec un membre de l'équipe du SMES-B. Cette visite à domicile permet de faire une évaluation sur l'occupation du logement et les éventuelles difficultés rencontrées, notamment dans les conflits de voisinage.

Les sources de tension avec ce public particulièrement précaire et le voisinage sont souvent difficiles et certains comportements s'avèrent enfreindre notre règlement d'attribution. C'est pourquoi l'assistante sociale effectue ses visites d'évaluation avec un des membres des asbl concernés. Chacun vient avec ses compétences et ses limites et tente de trouver des solutions pour que les habitants de l'immeuble, du quartier ou les voisins proches puissent retrouver la quiétude des lieux au plus vite. Dans certains cas, l'assistante sociale rédige un courrier qui rappelle les obligations du locataire et les conditions de la prolongation de sa convention d'occupation voire de son bail de courte durée.

Ensuite, elle a mis en place l'organisation d'une réunion bi mensuelle avec la collaboration de la gestionnaire locative et certains de nos partenaires tels que l'asbl SMES-B et l'asbl infirmiers. Ces réunions ont été organisées pour permettre aux accompagnants de faire le point sur le suivi de chaque occupant/ locataire (créances, cas problématiques, reconductions de convention, etc). Ces réunions ont été très bénéfiques pour l'année 2019. En effet, nous pensons que la prévention reste pertinente dans l'accompagnement social d'un public particulièrement précarisé. Ces réunions seront étendues aux nouveaux partenaires au cours de l'année 2020.

Pour finir, si l'évaluation de l'occupant est positive, une nouvelle convention ou un bail de courte durée est signée. Si toutefois l'évaluation n'est pas positive et qu'aucune solution n'a pu être trouvée pour régler le problème, la convention n'est pas renouvelée et nous invitons l'occupant à quitter le logement.



1.4 Autre activité

En 2016, la MAIS a introduit un dossier avec le soutien de la FEBISP afin d'obtenir un agrément dans le cadre de notre activité de mise à l'emploi de personnes fragilisées sur le marché du travail, engagées sous statut d'Art. 60 § 7 de la loi organique du CPAS.

Le gouvernement de la RBC, dans son ordonnance du 23 juillet 2018, a refondé la législation en matière d'économie sociale. Les conditions d'agrément et les modalités de mandatement en vue de bénéficier d'un financement ont impliqué la révision des statuts de la MAIS mais aussi son organisation interne.

Dorénavant, nous devons travailler avec un minimum de 4 personnes public cible (travailleur en insertion socio-professionnelle) à tout moment, soit 5 équivalents temps plein sous art.60§7. Ce public cible ne peut cependant pas occuper des fonctions administratives. Les formations que nous proposons dans ce nouveau cadre sont ceux d'ouvrier polyvalent et de peintre en bâtiments.

Nous ne posons aucune condition préalable à l'engagement de ces travailleurs, sinon une condition physique en adéquation avec un travail manuel et de la bonne volonté. Notre public cible est donc très éloigné du marché du travail (pas de maîtrise d'une des langues nationales, aucune expérience probante associée à une scolarité chaotique, un parcours de réfugié politique, un passé judiciaire, etc.). Nous mettons beaucoup d'énergie dans l'apprentissage des compétences transversales (confiance en soi, savoir être, apprentissage du français, travail en équipe, etc.). Ces travailleurs sont engagés pour des périodes variant d'un à deux ans en fonction de leur âge et de leurs expériences professionnelles antérieures.

Nous avons demandé à notre ouvrier, Hafid Dahhou, d'assumer le rôle de chef de chantier pour encadrer au quotidien ces ouvriers, principalement du point de vue de l'apprentissage du métier, mais aussi du point de vue du respect des règles et normes sociales.

Le responsable technique et la coordinatrice encadrent aussi le public cible, notamment pour l'encadrement des compétences transversales.

L'objectif est de permettre à ces travailleurs d'acquérir de l'expérience de travail et d'augmenter ainsi leur chance d'insertion sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, ces apprentissages leur permettent parfois l'obtention du titre de validation de compétences.

Outre cet agrément, nous engageons aussi un travailleur sous statut art.60§7 pour la fonction d'accueillant et d'aide administrative. Les gestionnaires locatifs encadrent cette personne dans l'apprentissage de tâches administratives simples, principalement : l'accueil téléphonique, l'accueil des visiteurs, le classement papier, le classement numérique et l'envoi du courrier.

En 2019, nous avons travaillé dans ce cadre avec 4 personnes : Dima, Redouan, Asdin et Samir mis à disposition de la MAIS par le CPAS, à titre gracieux.



2. Gestion financière de la MAIS

2.1 Analyse des comptes et du bilan 2019

Le résultat de l'exercice

Le compte de résultats 2019 présente un résultat négatif de 25.970,44 €.

Le bilan

L'affectation du résultat de l'exercice 2019 de 26.030,44 € se fera, avec l'accord du conseil d'administration et de l'assemblée générale, en perte à reporter.

Avec le bénéfice à reporter de 10.077,78 € au 31/12/2018, il restera donc une perte à reporter de 15.952,66€

Les points à souligner dans les comptes 2019 sont les suivants :

- Investissement dans un nouveau véhicule utilitaire pour l'équipe technique.
- Augmentation des créances douteuses : cette augmentation est en partie liée aux 50 studios du projet EKLA qui sont attribués à des étudiants (turnover important, 17% des créances douteuses au 31/12/2019)
- La diminution sensible des dettes : diminution du straight loan et des dettes commerciales.
- Augmentation du vide locatif (voir chapitre 3.6.)
- Augmentation des frais de personnel :
- Engagement de 2 gestionnaires locataires supplémentaires (dont 1 mi-temps est subsidié par MARIBEL, à la place de l'assistante administrative qui n'a pas souhaité renouveler son contrat)
- Licenciement d'un employé de la MAIS, qui entraîne une charge de 37.901,78€ en décembre 2019 (comprenant le salaire du 01/01 au 12/2019 et le reste étant des indemnités de préavis et le paiement anticipé du pécule de vacances).
- Les charges exceptionnelles de 24.654,40 € qui correspondent à une régularisation de TVA pour les années 2016-2017-2018. La TVA s'est avérée éligible sur les frais de gestion depuis que l'ASBL a été assujettie.

La situation de trésorerie

Fin 2019, la MAIS a fait appel à un straight loan moins important qu'en 2018 auprès de l'institution financière CREDAL (coopérative de crédit alternatif soutenant des projets sociaux qui n'ont pas, ou difficilement accès au crédit bancaire).

Cependant, il faut rester vigilant, raison pour laquelle la MAIS continue à travailler activement à maintenir le vide locatif à un taux raisonnable et à limiter les impayés des locataires.

La MAIS doit continuellement être attentive aux problèmes de trésorerie.



2.2 Gestion de la comptabilité

Les vérifications comptables s'organisent selon le schéma suivant :

Vérification des factures par le coordinateur, validation des paiements par le trésorier.

Utilisation d'un tableau de trésorerie afin de pouvoir prévenir les éventuels problèmes de trésorerie.

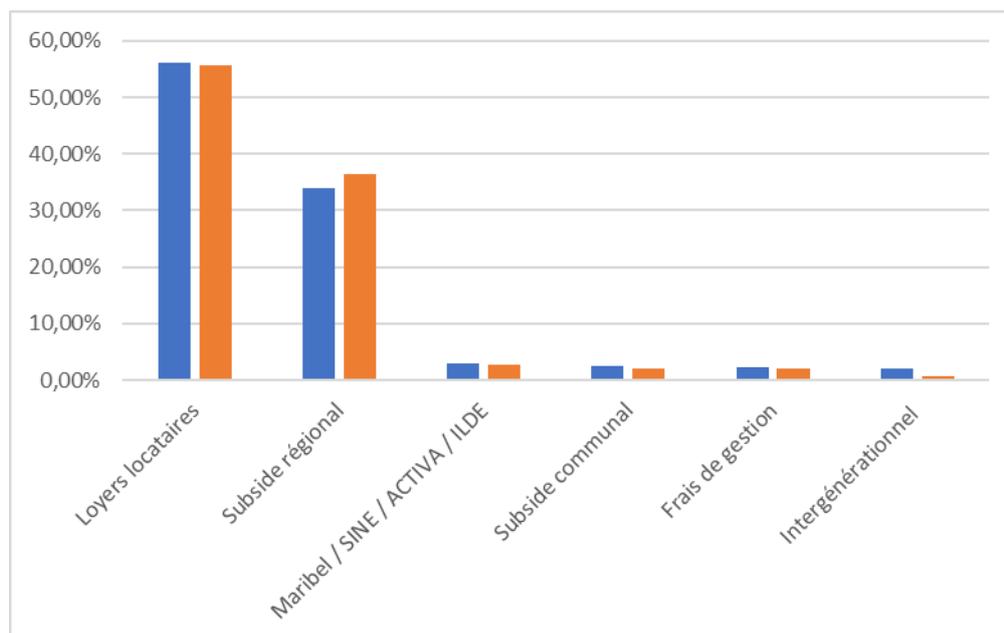
Présentation du budget annuel au Conseil d'Administration ;

Audit annuel effectué par un réviseur d'entreprise (la société O. de Bonhomme a été mandatée pour 3 ans).

2.3 Sources de financement de la MAIS

Outre les loyers versés par les locataires, qui représentent une large majorité des rentrées de l'association (1.980136,84 €), les différentes sources de financement de la MAIS, en 2019, sont le subside régional (1.293.717,32 €), les frais de gestion des propriétaires et des locataires (74.150,43 €), le subside communal (75.000,00 €) et les autres subsides (Intergénérationnel, Maribel, ILDE, pour un total de 127.854,89 €).

Ci-dessous l'évolution de 2018 à 2019 :



Il reste qu'une A.I.S constitue une réelle entreprise d'Économie Sociale Marchande, dès lors que ses recettes sont constituées pour plus de 50% de loyers perçus auprès des locataires.

Suite à l'importance du vide locatif, en 2019, on peut constater une légère diminution des loyers perçus alors que le parc locatif a augmenté (voir point 3.6 pour l'explication sur les vides locatifs).



3. Parc locatif

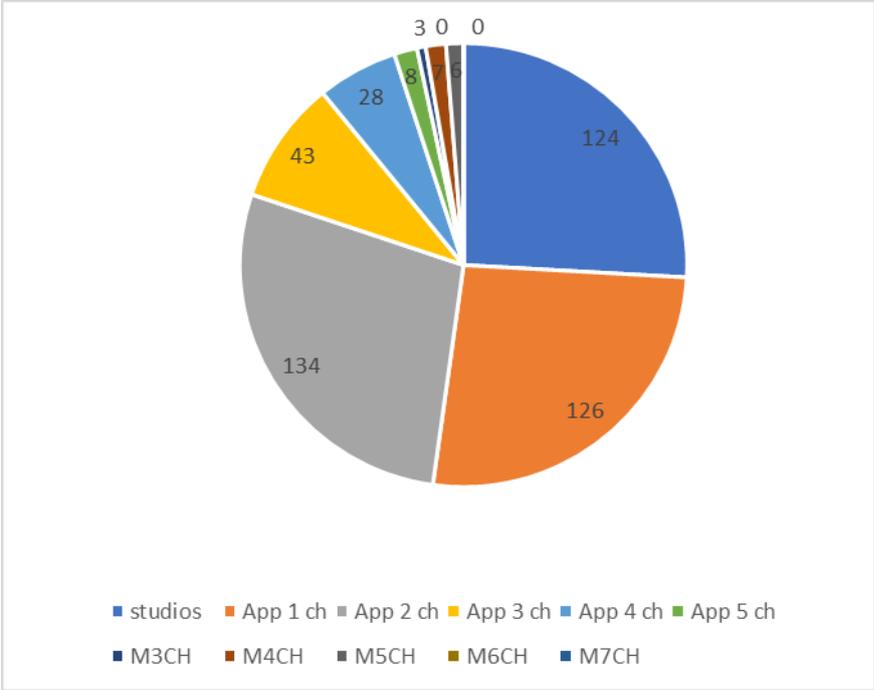
3.1 Nombre de logements et répartition géographique au 31 décembre 2019

CP	Studio	Ap 1 ch	Ap 2 ch	Ap 3 ch	Ap 4 ch	Ap 5 ch	M2CH	M3CH	M4CH	M5CH	TOTAL
1000		1	3	1							5
1020	14		7	5	7						33
1030	1	3		1							5
1040											0
1050											0
1060											0
1070	12	9	28	6	3	1					59
1080	90	106	92	30	18	7		3	7	6	359
1081	1	1	1								3
1082	1	5	1								7
1083	1		1								2
1090	1										1
1120											0
1130											0
1140											0
1150											0
1160											0
1170											0
1180											0
1190			1								1
1200											0
1210	3	1									4
Total	124	126	134	43	28	8	0	3	7	6	479



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

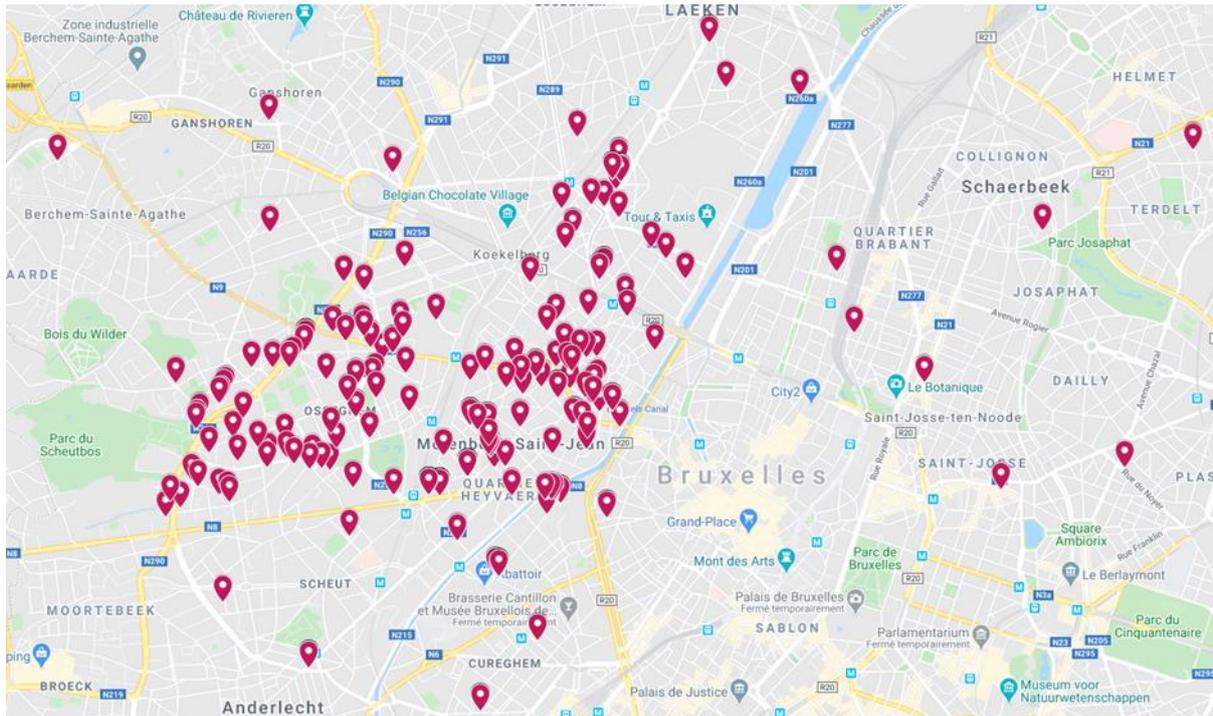
La MAIS gère 25,89 % de studio, le nombre de studios est surreprésenté par rapport à la typologie des logements bruxellois. Cette distorsion s’explique principalement par la gestion de 50 studios destinés au public étudiant du projet EKLA.



74,95 % des logements gérés par la MAIS se situent sur le territoire communal de Molenbeek-Saint-Jean, 12,31% se situent à Anderlecht et 6,89% sur Laeken.



Situation des logements sur la commune de Molenbeek-Saint-Jean et alentour :



3.2 Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en sous-location

La MAIS ne bénéficie d'aucune emphytéose, ni bien en sous-location. Elle n'est pas propriétaire de biens immobiliers.

3.3 Fluctuation du parc pendant l'année

3.3.1 Biens entrants

La MAIS compte cette année 52 logements en plus (82 prises en gestion et 30 fins de gestion).

L'augmentation résulte principalement de la prise en gestion des 28 logements du projet « Domaine des Etangs » et du projet « Claessens » qui représente 32 logements.

Les pertes de logements proviennent essentiellement de notre volonté accrue depuis 2018 d'assainir le parc de logements et s'expliquent par des difficultés chroniques vécues avec quelques propriétaires qui refusent ou ne peuvent pas, restaurer leur bien (pour faire face à des problèmes structurels).

Il a aussi été décidé de mettre une fin de gestion aux logements situés Boulevard Louis Mettwie 46 et ce au fur et à mesure de la fin des mandats.

En effet, ce type d'immeuble entraîne des charges trop élevées et nos locataires ne peuvent y faire face. Les décomptes de charges de ces logements ont doublé entre 2017 et 2018.



À l'avenir, lors des nouvelles prises en gestion, le calcul du loyer qui sera proposé au propriétaire pourrait être négocié à la baisse si les charges liées à l'immeuble sont trop importantes.

Cette diminution est alors répercutée sur le loyer locataire afin qu'il puisse faire face à ces charges plus importantes.

Localisation des biens	Type de propriétaire	Type de logement	Date début mandat	Durée initiale
Sippelberg	Privé	3 chambres	01/12/2018	9 ans
Industrie	Privé	2 chambres	01/12/2018	4 ans
Van Kalck	Privé	1 chambre	01/02/2019	9 ans
De Bonne	Privé	2 chambres	18/02/2019	3 ans
Mennekens (2 logements)	Privé	1 x 1 chambre 1 x 2 chambres	01/03/2019	9 ans
Quatre-Vents (6 logements)	Privé	6 x 1 chambre	26/03/2019 01/07/2019	9 ans
Vital Riethuisen	Privé	1 x 2 chambres	13/05/2019	9 ans
Aubade	Privé	1 x 2 chambres	01/06/2019	9 ans
Scheutbosch	Privé	1 x 1 chambre	01/08/2019	9 ans
Edmond Machtens	Privé	1 x 2 chambres	01/09/2019	9 ans
Scheutbosch	Privé	1 x 1 chambre	01/09/2019	9 ans
Mettewie	Privé	2 chambres	11/04/2019	3 ans
Route de Lennik (28 logements)	Société	24 X 2 chambres 4 X 3 chambres	En construction	27 ans
Edmond Machtens	Privé	1 chambre	01/11/2019	9 ans
Osseghem	Privé	1 chambre	01/11/2019	9 ans
Paruck	Privé	1 chambre	01/11/2019	9 ans
Denis Verdonck	Privé	1 chambre	01/11/2019	9 ans
Claessens (32 logements)	Société	14 studios 6 X 2 chambres 5 X 3 chambres 7 X chambres	En rénovation	9 ans



3.3.2 Biens sortants

Localisation des biens sortants	Type de propriétaire	Commentaires
Zamenhof	Privé	1 appartement 1 chambre
Bockstael (6 logements)	Privé	2 appartements 1 chambre 4 appartements 2 chambres
Mettewie	Privé	1 studio
Mettewie	Privé	1 appartement 5 chambres
Mettewie	Privé	1 studio
Mettewie	Privé	1 appartement 2 chambres
Osseghem (4 logements)	Privé	2 appartements 1 chambre 1 appartement 2 chambres 1 appartement 3 chambres
Ostende (3 logements)	Privé	1 studio 2 appartements 2 chambres
Quatre-Vents	Privé	1 appartement 1 chambre
Intendant (7 logements)	Privé	6 appartements 1 chambre 1 appartement 2 chambres
Laekenveld	CPAS	1 appartement 2 chambres
Tazieaux	CPAS	1 maison 2 chambres
Vanderkindere	Privé	1 studio
Mettewie	Privé	1 appartement 1 chambre

Les logements quittent le parc de la MAIS pour différentes raisons. Soit le propriétaire souhaite récupérer son bien pour le vendre, faire des travaux ou y habiter, cette situation concerne 14 logements. Soit la MAIS décide de mettre fin anticipativement à la gestion. Cette décision concerne 16 logements. Ces fins de gestion anticipatives s'expliquent soit parce que les logements nécessitent des rénovations importantes et que les propriétaires refusent de les assumer, soit parce que les charges de l'immeuble sont trop importantes.

3.3.3 Nombre de logement faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire

La volonté accrue d'assainir le parc de logements conduit à un accroissement plus lent du parc locatif. Nous nous montrons beaucoup plus exigeants en matière de qualité du logement. Non seulement le logement pris en gestion doit répondre à toutes les normes en vigueur mais aussi, il doit être confortable (disposition pratique, qualité énergétique, peu de studio, cuisine convenablement équipée), il ne doit pas être grevé par des charges communes trop importantes et il doit être confié pour des périodes de minimum 9 ans. Enfin, le logement nouvellement pris en gestion doit être libre d'occupation.

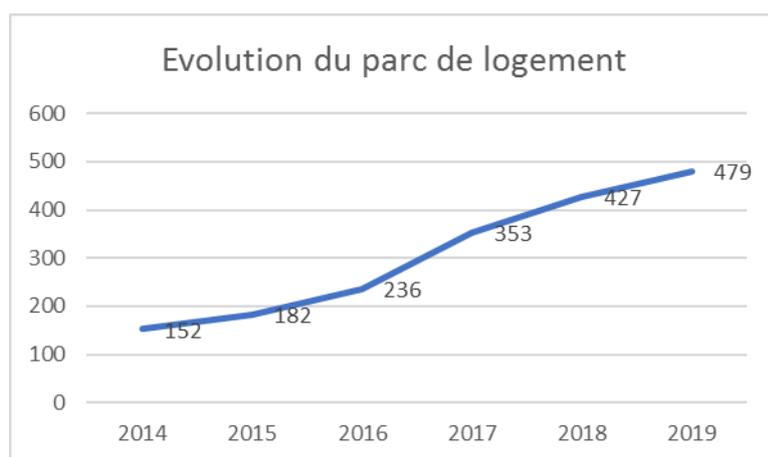


Notre parc continuera néanmoins de s'accroître, même si nous connaissons un ralentissement important de l'accroissement, en 2021. En effet, nous sommes sans cesse sollicités par des candidats propriétaires pour la prise en gestion de nouveaux logements et nous avons déjà signé quelques mandats pour les années à venir.

Localisation	Type de propriétaire	Commentaire
Brabant	Privé	1 appartement 1 chambre 2 appartements 2 chambres 2 appartements 3 chambres
Osseghem	Privé	1 appartement 1 chambre
Edmond Machtens	Privé	1 appartement 1 chambre

3.3.4 L'évolution du parc de logements

La MAIS a connu une très forte augmentation du nombre de logements en gestion ces 5 dernières années.



Le parc de logements augmente en moyenne de 63% par an (315% en 5 ans).

Cette augmentation n'a pas été sans conséquence sur le travail de l'équipe :

- Engagement de 2 gestionnaires locataires supplémentaires ;
- Réécriture des profils de fonction ;
- Mise en place d'une formation de l'ensemble de l'équipe afin de revoir les procédures de travail.



3.4 La gestion technique et l'entretien des logements

3.4.1 L'équipe technique de la MAIS

Notre équipe technique se compose de 8 personnes : un responsable technique, une gestionnaire technico-administrative et 6 ouvriers.

Le responsable technique supervise la rénovation des logements et gère le travail des ouvriers. La gestionnaire technico-administrative assure le suivi technico-administratif lié aux logements. Quant au pôle ouvrier, il se compose comme suit : 1 chef de chantier, 1 ouvrier qualifié plombier-chauffagiste, 1 ouvrier polyvalent, tous les 3 engagés à durée indéterminée, ainsi que 3 ouvriers polyvalents engagés sous contrat art. 60 § 7.

Les ouvriers engagés sous art.60§7 travaillent dans le cadre d'un contrat de transition. Ils travaillent à la MAIS pour une période de 1 à 2 ans maximum durant laquelle ils apprennent un métier, ou parfois lors de parcours de migration, ils apprennent les usages liés au monde du travail et perfectionnent leur connaissance de la langue française. Le chef de chantier encadre leur travail sur le terrain.

3.4.2 La gestion des entretiens et la résolution des problèmes techniques dans les logements

Les interventions dans les logements peuvent être répertoriées en quatre catégories :



Celles qui relèvent de la maintenance (les défaillances de chaudières, de chauffe-eaux, les fuites diverses, les débouchages, le remplacement de matériels sanitaires, les réparations des menuiseries, etc.) ces interventions sont généralement réalisées dans les logements habités du parc immobilier.

Pour cette catégorie, nous avons enregistré une gestion optimale en matière de suivi des problèmes de chauffage et plomberie et ce depuis l'arrivée, en 2016, d'un ouvrier professionnel chauffagiste plombier au sein de l'équipe technique. Il faut dire que plus de 60 % d'interventions de maintenance dans les logements sont du type plomberie et chauffage. Auparavant ces interventions étaient sous-traitées à des entrepreneurs

privés et cela pesait sur les finances de nos locataires.

Le tableau ci-dessous illustre le pourcentage par type d'intervention :

Aménagement et petits travaux	20%
Dégâts des eaux et petites fuites	20%
Électricité	10%
Chauffage - chaudière	60%
Equipements portes, fenêtres, serrures	10%
Nuisibles	01%
Incendie	0%

Celles qui relèvent du rafraichissement des décors (les entretiens des peintures, les menuiseries, les serrures, les vitres, l'électricité, la plomberie, le revêtement des sols, etc.) ces interventions sont généralement réalisées dans les logements vides du parc immobilier en attente des nouveaux occupants.



Celles qui relèvent de la rénovation (travaux d'aménagement intérieur tels que la mise en place des cloisons de séparation, la réfection des escaliers et planchers, la pose des nouvelles menuiseries intérieures, la pose des éléments de structure des cuisines, etc.). Ces interventions sont généralement réalisées dans les logements nouvellement pris en gestion.



Enfin, la dernière catégorie d'interventions relève de l'entretien des logements.

L'année 2019 a été marquée par des modifications dans la réglementation chauffage PEB en Région de Bruxelles Capitale. Dans ce cadre, la MAIS a souscrit un contrat avec un chauffagiste externe pour réaliser le contrôle périodique PEB des chaudières de son parc. Il s'agit du contrôle d'exigences de bon fonctionnement de l'appareil et d'un entretien de la chaudière. Le chauffagiste externe est un professionnel chauffage PEB GI agréé. Il établit les attestations de contrôle périodique PEB. Nous répertorions 143 chaudières entretenues suivant ce contrat. Sur ces 143 chaudières, 25 chaudières ne se sont révélées pas être en ordre. Elles font l'objet, soit d'une demande de prime en vue de leur remplacement immédiat, soit d'aménagement pour les sécuriser (pose de détecteurs CO), en vue d'un remplacement prochain.

3.5 Le rafraichissement et la remise en état des logements

En 2019, nous avons assuré 43 chantiers de rafraichissement et de rénovation. Il s'agit essentiellement de la remise en peinture de logements, entre deux locations ou en fin de gestion.

Nous avons aussi développé, grâce au travail de la gestionnaire technico-administrative, l'appel aux primes régionales au profit des propriétaires pour favoriser les travaux de rénovation dans nos logements.

En 2019, nous avons ainsi fait appel aux :

Primes à la rénovation : 10 dossiers ont été introduits pour une demande de prime à la rénovation. Six de ces demandes concernaient l'installation de chaudières à condensation individuelles, Une portait sur la pose de châssis guillotines double-vitrage, deux concernaient la rénovation de façades et une autre portait sur la mise en conformité de l'électricité. Ces dossiers devraient aboutir en 2020.

Primes à l'énergie : La MAIS a demandé deux primes à l'énergie C1, en 2019 pour des chaudières.



3.6 Le vide locatif

3.6.1 Le taux d'occupation par logement

Le tableau ci-dessous démontre l'évolution des vides locatifs par type de logement depuis 2014, en temps d'occupation. Il s'agit donc du pourcentage de logement vide en temps par type de logement. Par exemple, en 2018, les logements de transit étaient occupés à 88,50 % du temps, soit nous y avons connu un vide durant 11,50 % du temps.

	2014	2015	2016	2017	2018
Logements classiques	7,33%	10,85%	10,21%	17,95%	6,87%
Transits communaux	61,33%	11,16%	17,76%	27,36%	11,50%
Transits CPAS	53,40%	23,00%	26,60%	0%	11%
Transit autres	/	28,50%	13,14%	4,42%	4,8%

En 2019, afin d'améliorer notre gestion, nous avons décidé de mesurer le vide locatif non plus en temps mais bien en pourcentage sur le total des loyers versés aux propriétaires et par motif du vide locatif.

Le montant total du vide locatif s'élève à 143.352,82 € ce qui représente une augmentation de + 37,94% par rapport à 2018. En pourcentage, le vide locatif est passé de 4,09 % en 2018 à 5,52 % en 2019.

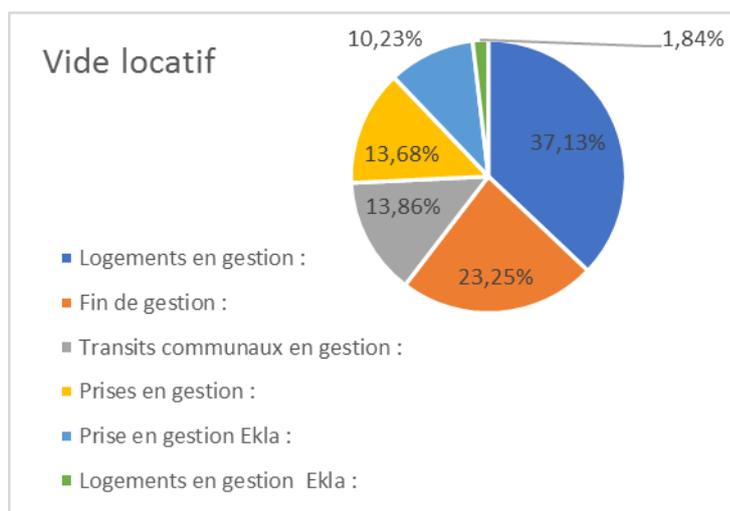
Evolution du pourcentage du vide locatif, en pourcentage sur le total des loyers versés aux propriétaires depuis 2015 :

2015	2016	2017	2018	2019
6,81 %	6,75 %	9,49 %	4,09 %	5,52 %

Sur le montant de 143.352,82 € de vide locatif dépensé en 2019, le motif du vide locatif de nos logements s'exprime comme suit :

Motif du vide locatif	%
Logements en gestion :	37,13%
Fin de gestion :	23,25%
Transits communaux en gestion :	13,86%
Prises en gestion :	13,68%
Prise en gestion EKLA :	10,23%
Logements en gestion EKLA :	1,84%





Le vide locatif de la MAIS est donc beaucoup trop élevé, surtout en comparaison de la moyenne du vide locatif des AIS bruxelloises qui s'élève à 2,81 % pour l'année 2017 (dernières données disponibles).

La diminution du vide locatif est l'un des objectifs les plus importants pour la MAIS. Beaucoup de mesures ont été entreprises, en 2019. Nous espérons en ressentir les effets dès le début 2020.

3.6.2 Les motifs du vide locatif et les pistes de résolution :

Nous avons recensé plusieurs explications au vide locatif, auxquelles nous avons réagi de la manière suivante :

- La culture d'entreprise : le logement devait être vide d'occupants et en « parfait état » pour être visité. La période de préavis du locataire précédent ou celle du chantier n'était pas mise à profit pour faire visiter un logement. Nous avons entamé un travail de fond, grâce au fonds VOTO (pour plus de détails, lire le chapitre 9.3), de revisite de nos pratiques et de réécriture de nos procédures. Dorénavant, les logements font l'objet d'une visite technique dès que nous avons connaissance de sa prochaine libération pour préparer la mise en location. Dès que possible, ils sont visités par les candidats locataires même s'ils sont encore occupés par le ménage locataire précédent et dans tous les cas s'ils sont en chantier.

- L'organisation interne : toute la procédure de mise en location était assumée par une seule personne. En 2019, cette personne devait s'absenter quelques semaines, mais a dû prolonger son absence pendant 3 mois. Aujourd'hui, la procédure est assumée par 2 personnes. En outre, la procédure a été entièrement revue et simplifiée grâce au nouveau programme de gestion HMS (effectif à la fin du premier trimestre 2020).

- Le règlement d'attribution : l'ancien règlement d'attribution ne prévoyait pas de mise à jour des candidats de manière pro-active de la part de la MAIS. Seul le candidat détenait cette responsabilité et peu d'entre eux l'assumaient. Pour bon nombre d'entre eux, entre le moment de leur inscription



et le moment de se voir proposer un logement, beaucoup de paramètres ont changé (déménagements, enfants nés, enfants partis, etc.). Le nouveau règlement d'attribution (voir point 7.1 : Procédure d'inscription et d'attribution des logements) corrige cela et la mise à jour de toutes les candidatures, a été mise en place dès janvier 2020 par l'envoi d'un formulaire de mise à jour envoyés à tous nos candidats. Ainsi, nous posséderons les informations mises à jour chaque année concernant nos candidats locataires, ce qui nous permettra de les joindre avec facilité et de leur proposer un logement en adéquation avec leur composition de ménage.

- Le comité d'attribution : La procédure de mise en location décidée par le CA, en 2017 induisait que l'on ne pouvait pas proposer de revisiter un logement préalablement refusé par un autre candidat. Le Comité devait se réunir pour se prononcer sur ce refus avant de pouvoir avancer dans notre liste de candidats. Il se passait alors jusqu'à un mois entre chaque visite. Le comité d'attribution contrôle toujours la bonne mise en œuvre du règlement d'attribution, il continue à se réunir et à se prononcer sur les exclusions des candidats. En revanche, notre nouveau règlement prévoit qu'un refus d'un logement, même si le refus est considéré légitime par le comité d'attribution et ne mène donc pas à l'exclusion de la candidature, aboutit automatiquement à la suspension de proposition de logement pour le candidat concerné pendant une période de 6 mois. Ainsi, nous pouvons faire visiter nos logements en continu jusqu'à ce qu'un candidat locataire l'accepte.

- La prise en gestion : La MAIS prenait en gestion des logements, payait les loyers directement, puis faisait établir un état des lieux d'entrée et seulement après cela commençait la mise en location. Aujourd'hui, les logements pris en gestion ne perçoivent de loyer qu'à la condition expresse que l'état des lieux soit établi et nous négocions une clause qui nous permet de payer le loyer qu'un bout du 3^{ème} mois de prise en gestion, sauf si le logement est loué avant. Cela nous permet de bénéficier de minimum 2 mois de temps pour mettre en location un logement nouvellement pris en gestion.

- L'accroissement important du nombre d'entrée en logement : 2019 a été marquée par un très grand nombre de mises en location : 167 baux ou nouvelles conventions de transit ont été signés en 2019, contre 60 en 2018. Notre équipe était sous-numéraire au regard de ces entrées en logements. Nous avons engagé 2 nouvelles gestionnaires locatives en avril et juin 2019.

- Les fins de gestion : Une fin de gestion anticipée fait toujours l'objet d'une négociation du terme de fin de paiement du loyer. Aussi, les logements doivent être remis en état ce qui entraîne de facto du vide locatif. Le travail d'amélioration du parc arrive à son terme. Nous devons encore assumer quelques fins de gestion, en 2020 et 2021, mais le plus gros du travail est derrière nous.

- La gestion technique : la gestion de la remise en état des logements entre deux locations n'était pas optimale. Le logement était visité pour la première fois lors de l'état des lieux de sortie du locataire. Nous avons alors la surprise de l'ampleur des travaux à faire. Nous ne pouvions pas anticiper et préparer les chantiers. Lors de la réécriture de nos procédures, nous avons prévu qu'une visite technique soit faite dès que nous avons connaissance qu'un logement se libèrera. Le propriétaire est alors contacté aussitôt si nous devons relever des problèmes structurels ou de la vétusté, pour le préparer à la dépense. Le cas échéant, nous pouvons profiter de ce moment pour faire établir des devis par des opérateurs externes. Le devis de rafraîchissement est fait dans la foulée de l'état des lieux et le planning du chantier est déjà connu puisque anticipé lors de cette visite technique. Cette procédure sera mise en place dès 2020.



4. Les propriétaires

4.1 Le profil des propriétaires par logements au 31/12/2019

Qualité des propriétaires	Nombre	%
Commune / CPAS	32	6,68
Personne physique	254	53,03
Personne morale autre qu'une A.S.B.L.	189	39,46
A.S.B.L.	4	0,83
TOTAL	479	

4.2 Type de contrats signés par logement au 31/12/2019

Type de contrats	Nombre	%
Mandat de gestion	401	83,72
Contrat de location principale	78	16,28
TOTAL	479	100

4.3 Activités de prospection



77 propriétaires ont pris contact avec la MAIS dans le courant de l'année 2019. Nous avons visité (ou analysé les plans des logements) et fait une proposition de loyer à 26 d'entre eux, pour un total approximatif de 100 logements. Certaines négociations sont encore en cours et pourraient donner lieu à de futures prises en gestion.



5. Les locataires

La MAIS dénombre 365 ménages locataires et 27 ménages occupants au sein de son parc au 31/12/2019.

5.1 Les locataires

5.1.1 Nombre de ménages

Le 31 décembre 2019, 365 ménages habitaient les logements du parc de la MAIS, sous un contrat de bail.

5.1.2 Nombre total de personnes aidées par la MAIS

En 2019, la MAIS a aidé un nombre total de 953 personnes.

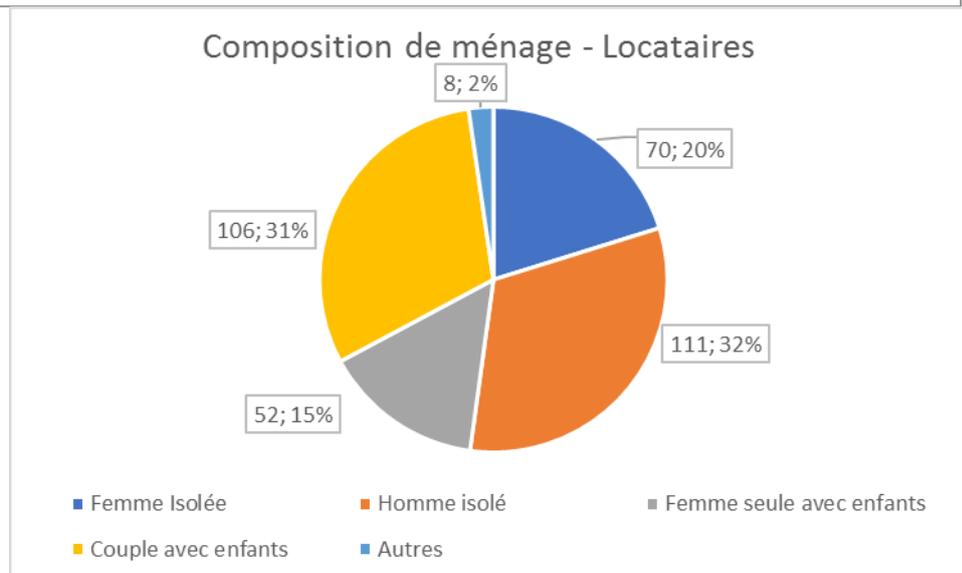
5.1.3 Profil des locataires

La composition de ménage de nos locataires :

	Nombre	%
Autres (cohabitants, couple avec parents, ...)	8	2,2%
Homme isolé	111	30%
Femme isolée	70	19%
Homme seul avec 1 enfant	2	1%
Homme seul avec 2 enfants	4	1%
Homme seul avec 3 enfants	1	0%
Femme seule avec 1 enfant	24	7%
Femme seule avec 2 enfants	13	4%
Femme seule avec 3 enfants	8	2%
Femme seule avec 4 enfants	2	1%
Femme seule avec 5 enfants	2	1%
Femme seule avec 6 enfants	2	1%
Femme seule avec 8 enfants	1	0%
Couple sans enfant	11	3%
Couple avec 1 enfant	15	4%
Couple avec 2 enfants	23	6%
Couple avec 3 enfants	30	8%
Couple avec 4 enfants	20	5%
Couple avec 5 enfants	14	4%
Couple avec 6 enfants	3	1%
Couple avec 11 enfants	1	0%



TOTAL	365	100%
-------	-----	------



Au niveau de la répartition, nous constatons que 52 % des locataires sont des ménages isolés tandis que 31 % représentent des couples avec enfants.

La proportion de femmes seules avec enfants représente seulement 15 % de la totalité des ménages.

Notons tout de même que 2% des ménages entrent dans la catégorie « autres ». Cette catégorie représente des ménages composés par des couples vivants avec un des deux parents du couple (par ex. : belle-mère), familles avec un adulte (par ex. : oncle/tante) ou encore des sœurs habitants sur le même toit.

Le niveau de revenu

Niveau de revenus des ménages	Nombre	%
En dessous du seuil d'admission au logement social	351	96,16
Jusqu'à 50% au-dessus du seuil d'admission au logement social	14	3,84
TOTAL	365	100

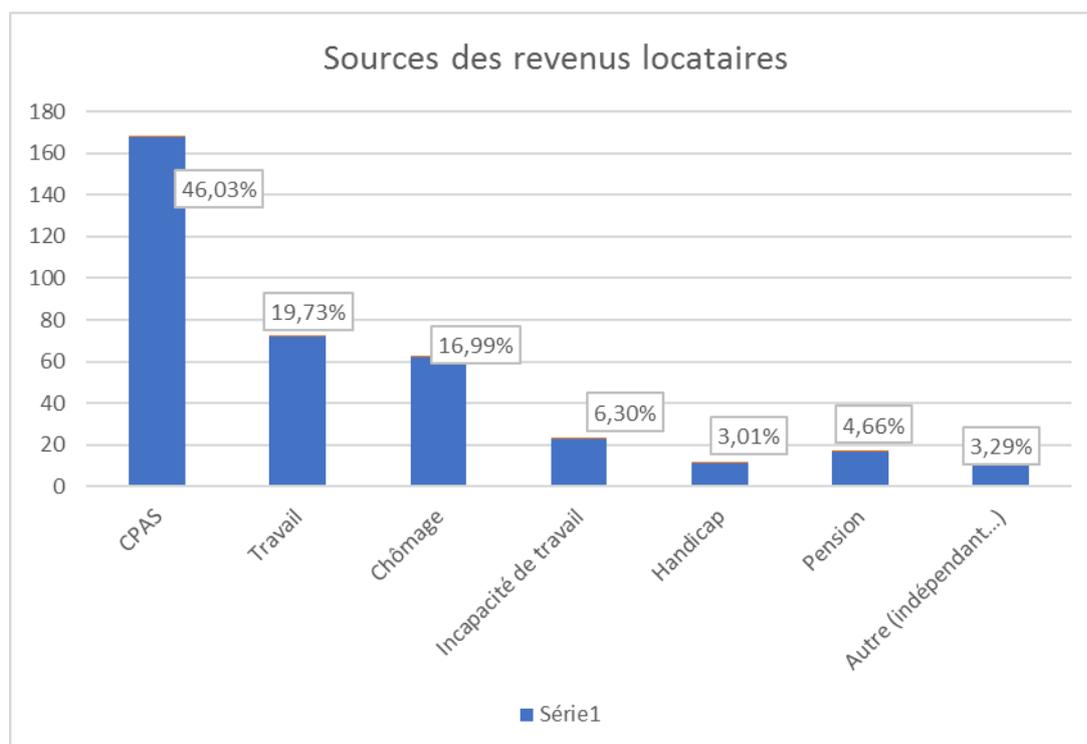
Certains locataires dépassent de très peu le seuil d'admission au logement social. La MAIS peut continuer à loger ces locataires si leur revenu n'excède pas 150% du seuil d'admission.

Ce dépassement du seuil s'explique par le fait que celui-ci est souvent dû à une intégration dans le monde professionnel de la part du locataire. De ce fait, la MAIS préfère ne pas pénaliser ce dernier mais aligner son loyer sur celui payé au propriétaire (loyer de base).



La source de revenus

Type de revenus	Nombre	%
CPAS	168	46,03%
Travail	72	19,73%
Chômage	62	16,99%
Incapacité de travail	23	6,30%
Handicap	11	3,01%
Pension	17	4,66%
Autre (indépendant...)	12	3,29%
Total	365	100%



La principale source de revenus des locataires de la MAIS pour l'année 2019 concerne des revenus d'intégration sociale du CPAS (presque 50 % des locataires).

Notons également que 20 % des locataires ont un revenu lié à un emploi tandis que 17 % d'entre eux bénéficient des allocations de chômage.

5.1.4 Flux des locataires pendant l'année

148 ménages ont signé un bail de résidence principale en 2019.

Nombre de nouveaux ménages entrés	118
Nombre de mutations	30
Motifs des mutations	20 ménages ont été mutés pour donner suite à une fin de gestion du logement occupé. 10 ménages ont été mutés pour donner suite à des difficultés de santé nécessitant un logement adapté à leur situation médicale ou encore pour des raisons de suroccupation du logement.

Les seuls motifs de mutation acceptés sont : la fin de gestion, la suroccupation ou la sous-occupation, les problèmes de mobilités nécessitant un logement adapté. Le règlement d'attribution ne prévoit aucune autre dérogation.

Nombre de ménages sortis en 2019	50
Motifs des départs	32 départs vers un logement privé ou un logement de type social ; 7 fins de gestion propriétaire dont les locataires n'entraient pas dans les conditions d'une mutation ; 9 expulsions prononcées ; 2 décès.

Dans le courant de l'année 2019 le nombre de mutations est important. Ce nombre s'explique aussi par le souhait de la MAIS de mettre fin à la gestion d'un certain nombre de logements.

Par ailleurs, grâce au projet EKLA, l'entrée dans « le parc locatif » d'un nombre considérable de nouveaux appartements, a permis à la MAIS de reloger la plupart des locataires affectés par une fin de gestion et entrant dans les conditions permettant de bénéficier d'une mutation.

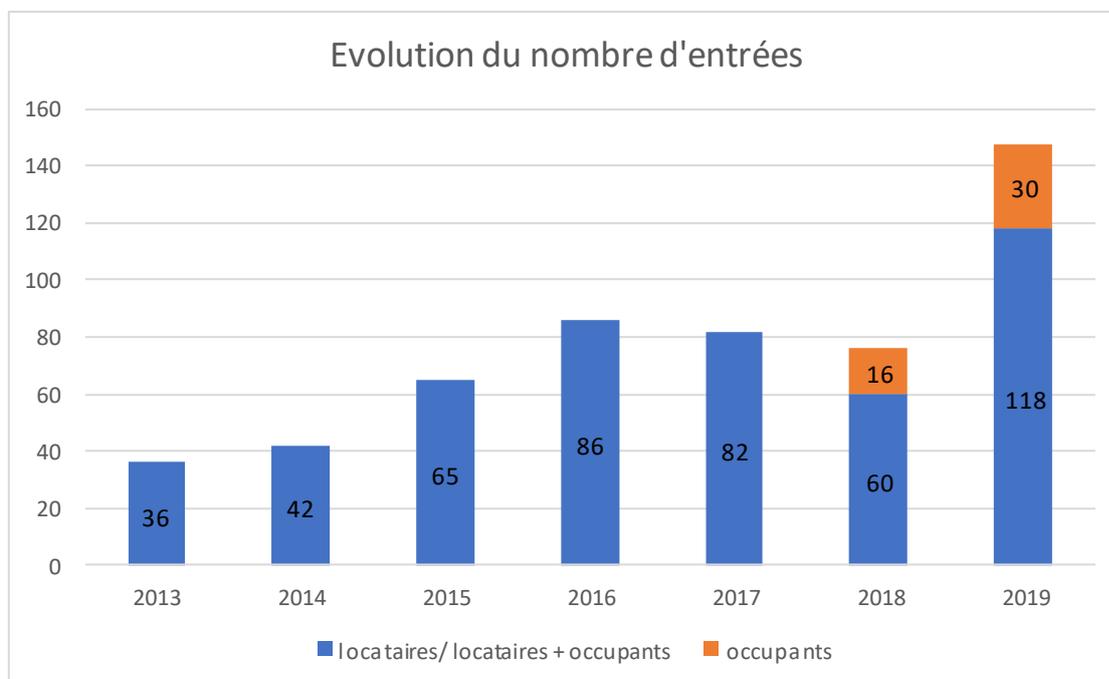
5.1.5 L'évolution du nombre d'entrées

Le nombre de nouvelles entrées tant pour les locataires que pour les occupants a fortement augmenté dans le courant de l'année 2019.



Cette importante croissance s'explique principalement par l'arrivée du projet EKLA : 41 appartements à loyers modiques et moyens et 50 studios destinés à loger des étudiants.

Le nombre d'entrées d'occupants (en orange dans le graphique ci-dessous) a aussi fortement évolué parce que le nombre de collaboration avec des services sociaux assurant le suivi de public particulier a augmenté (voir point 1.3.3 Collaborations externes)



5.1.6 Type d'accompagnement social

Le suivi social des locataires de la MAIS est assuré par nos deux assistantes sociales. Ce suivi est réalisé en réseau avec nos partenaires dans des situations spécifiques.

La MAIS gère principalement des habitations individuelles. L'accompagnement social se fait donc pour la plupart de manière individuelle. Cet accompagnement est fondé sur la relation de confiance que les assistantes sociales tentent d'établir avec le locataire.

La mission des deux assistantes sociales est de veiller sur la bonne occupation du logement en « bon père de famille » et sur la mise en ordre des formalités administratives liées à un déménagement (changement de domicile, contrat d'énergie etc.). À cet effet, une première rencontre au nouveau domicile doit avoir lieu dans les 3 premiers mois d'occupation.

Une autre mission consiste à désamorcer les conflits de voisinage. L'année 2019 a vu une augmentation de ces conflits. Face à cette problématique, la difficulté des assistantes sociales dans est de trouver la frontière claire entre le conflit interpersonnel et la transgression du contrat de bail. Une des solutions institutionnelles que nous pouvons apporter à ce problème est l'organisation



d'une médiation avec la cellule de médiation de la Commune de Molenbeek. Nous souhaitons renforcer cette collaboration dans les prochaines années pour permettre de traiter des situations conflictuelles le plus tôt possible.

Nous avons organisé plusieurs rendez-vous de médiation à notre bureau en collaboration avec les gestionnaires locatifs à la demande de nos locataires. Dans la plupart des cas, nous avons effectué des visites à domicile pour contextualiser les difficultés et tenter de créer un contexte favorable aux échanges. Ces visites nous permettent également dans certaines situations de rappeler la législation du bail. Nous constatons d'année en année, un accroissement de l'agressivité du public bien que la plupart du temps les relations avec nos locataires soient cordiales. La piste que nous explorons pour les années à venir est la mise en place de moments de rencontre par le biais d'ateliers à thème pour nos locataires.

Les locataires sont également reçus sur rendez-vous ou parfois convoqués à notre bureau dans le cadre de comportements qui risquent de conduire à une rupture de bail. Nous constatons qu'il s'agit souvent de personnes qui connaissent de gros problèmes de dépendance toxicologique, des problèmes de santé mentale ou des personnes issues du sans-abrisme. Ce type de public demande de lui accorder une attention particulière et un encadrement bienveillant. Une collaboration et un soutien a été mise en place avec la Cellule d'appui du SMES-B qui dispense des séances de supervision en cas de nécessité.

En résumé, les assistantes sociales offrent un accompagnement social individuel et sur mesure lié au logement à tous les locataires qui nous sollicitent. Leurs objectifs sont d'agir, de prévenir ou surmonter les difficultés des locataires et de maintenir ou restaurer leur autonomie et ainsi améliorer leurs conditions de vie.

5.2. Les occupants

5.2.1 Nombre de ménages

Nombre total de logements de transit occupés au 31 décembre 2019

La MAIS gère 23 logements de transit mis en gestion par l'Administration Communale de Molenbeek-Saint-Jean et 13 logements de transit mis à disposition des partenaires sociaux.

Parmi les 23 logements communaux, en date du 31 décembre 2019, seuls 10 logements sont habités par des occupants qui bénéficient d'un accompagnement social émanant du service des logements temporaires ; 9 logements sont inoccupés et 4 logements de transits sont occupés dans le cadre de partenariats liés à du Housing First.

Par ailleurs, la MAIS est en partenariat avec des organisations telles qu' Hestia, SMES-B, Rizome, Fami-Home, etc., permettant également l'insertion d'un public spécifique via des logements de transit.



Concrètement, 13 logements de transit ont été mis à la disposition de ces organisations dans le courant de l'année 2019.

7,2% de notre parc de logements est destiné au logement de transit.

6.2.2 Nombre total de personnes aidées par la MAIS

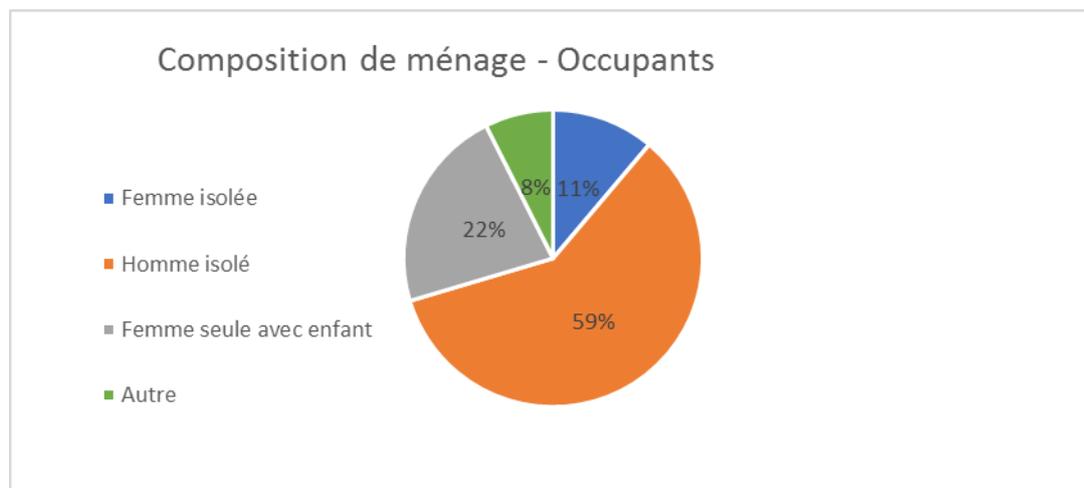
Dans le courant de l'année 2019, 52 personnes ont été aidées.

Si nous comparons le chiffre total des transits par rapport à l'année 2018, le nombre reste stable.

Cependant, comme nous le verrons dans le point 5.2.4., le nombre de nouvelles conventions de transit avec des partenariats tels que Famihome, Rizome, SMES-B, etc. est en nette augmentation : 7 nouvelles conventions ont été signées dans le courant de l'année 2019.

La stabilité du chiffre s'explique par une diminution des demandes dans le cadre du logement de transit. En effet, en 2019, nous avons enregistré peu de demandes recevables selon les critères d'accès au logement de transit.

6.2.3 Profil des occupants



	Nombre	%
Homme isolé	16	59%
Femme isolée	3	11%
Femme seule avec 1 enfant	3	11%
Femme seule avec 2 enfants	1	4%
Femme seule avec 3 enfants	2	7%
Couple avec 1 enfant	1	3,7%
Couple avec 4 enfants	1	4%
TOTAL	27	100%

Comme nous pouvons le constater 59% des occupants de la MAIS sont des hommes isolés. Cela résulte du grand nombre de studios gérés par la MAIS. Les femmes isolées et les femmes seules avec un enfant représentent quant à elles 33% de la totalité des occupants.

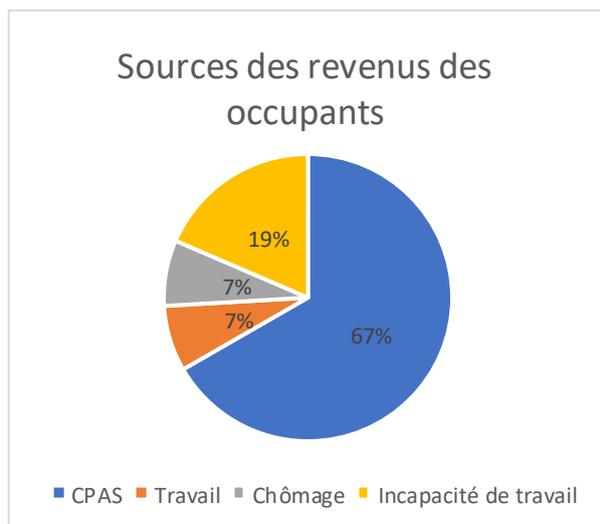
Seulement 8% du reste des ménages est composé par des personnes en couple.

Le revenu de nos ménages occupants

Type de revenus	Nombre	%
CPAS	18	66,67%
Travail	2	7,41%
Chômage	2	7,41%
Incapacité de travail	5	18,52%
Total	27	100%

Comme cela est reflété dans le graphique, les revenus d'insertion du CPAS représentent la principale source de revenus des occupants de la MAIS dans le courant de l'année 2019 (67 % des revenus).

Les revenus de remplacement liés à une incapacité de travail sont la deuxième source principale de revenus avec presque 19% des occupants concernés par ce type de revenus.



5.2.3 Flux des occupants pendant l'année

20 occupants ont signé une nouvelle convention de transit, en 2019 et 21 ont quitté nos logements.

Nombre de nouveaux occupants entrés	20
Nombre de fins d'occupation de transit	21

Les motifs de départ des occupants en transit

Motif de départ	Nombre de départs
Fin de convention de transit	1
Départ vers un logement privé ou de type social	7
Départ vers un logement de la MAIS	9
Décès	3
Expulsion	1

5.2.4 Type d'accompagnement social

L'accompagnement social caractérise le logement de transit.

Les logements de transit communaux :

La mise en œuvre du projet des logements de transit communaux et sa concrétisation figuraient parmi les objectifs prévus dans la « Note de Politique Générale du Logement » de 2006. En relogant des locataires de logement non conformes ou insalubres, le temps pour les propriétaires de réaliser les travaux de remise en conformité (procédée appelée opération tiroir). L'idée était alors de concevoir un outil qui favoriserait la lutte contre l'insalubrité et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des logements de Molenbeek-Saint-Jean.

Le développement de partenariats avec des acteurs associatifs constitue une richesse qui participe à l'évolution du dispositif. Ainsi, au-delà d'une complémentarité dans les tâches, c'est une réelle collaboration qui s'amplifie à travers le partage de pratiques, tant par la poursuite des missions de chacun que par la mise en commun de réflexions plus sur la question du logement.

L'évolution du dispositif se marque aussi par l'ouverture à un public plus large.

Bien que réservé à la lutte contre l'insalubrité, le transit a fait preuve de flexibilité en ouvrant ses portes à d'autres problématiques.

Depuis 2014, de nombreuses réflexions ont poussé à la reformulation des critères d'accès permettant ainsi l'émergence d'une demande plus large et mieux cadrée.

Un Vademecum a été mis en place afin de définir davantage les conditions et les finalités d'un logement temporaire. Il permet également de déterminer les différentes étapes d'une demande de logement de transit, en passant par l'introduction de la demande, l'examen de celle-ci à l'entrée du locataire.



Le partenariat entre la MAIS et le transit se concrétise également à travers l'ouverture du registre des inscriptions de la MAIS au public des logements de transit, des logements d'urgence (Hôtel Social) et la maison d'accueil le Relais, et ce, à tout moment.

L'accompagnement dans le cadre du dispositif de transits communaux a été défini dans le Plan de relogement et d'accompagnement, une annexe à la convention d'occupation précaire. Ce plan précise notamment que l'accompagnement se fait par une personne de référence de l'équipe du Service des Logements Temporaires, disponible pour soutenir l'occupant la période d'occupation du logement de transit.

En 2019, la MAIS gère 23 logements de transits communaux. La MAIS a pour mission de veiller à la gestion locative des logements, particulièrement le suivi du respect du paiement de l'indemnité, de la constitution de la garantie locative (en collaboration avec le CPAS dans le cas d'une garantie morale) et de l'occupation des lieux en bon père de famille.

La collaboration entre la personne de référence des logements temporaires et les assistantes sociales de la MAIS se matérialise par l'organisation d'une réunion hebdomadaire durant laquelle sont abordés les difficultés liées à l'occupation, le respect des paiements, l'inscription dans la liste de candidature de la MAIS, l'organisation et les délais des états des lieux de sortie en collaboration avec le gestionnaire technique de la MAIS

Une assistante sociale de la MAIS assure, en parallèle, l'accompagnement social de cinq ménages occupants. Le travailleur social analyse la situation de chaque occupant et met en place des dispositifs pour apporter des solutions aux problématiques qui nécessitent une prise en charge avant de poursuivre d'autres démarches.

L'objectif de ce suivi vise à orienter et accompagner au mieux les occupants dans les étapes de leur occupation et les démarches à entreprendre en vue de trouver une solution de relogement, une autonomie. D'une part, le travailleur social assure le suivi locatif (paiement, bonne utilisation du logement, ...). Des visites à domicile peuvent être utiles pour déterminer les besoins matériels de l'occupant.

D'autre part, dans chaque situation, il y a un travail administratif conséquent mais plus que nécessaire. L'occupant bénéficie d'un soutien dans les démarches de recherche de logement en activant tous les leviers susceptibles de faciliter l'accès à un logement stable, que ce soit dans le marché locatif privé ou dans le secteur des logements sociaux. Les recherches d'une solution de relogement se font sur rendez-vous. Le travailleur social et l'occupant cherchent ensemble des pistes de solutions par le biais de sites internet immobiliers, d'inscriptions dans les services de logements sociaux, notamment dans les agences immobilières sociales. Des rendez-vous sont fixés pour la visite de logements privés, le candidat tient un registre des logements visités et les réponses qu'il a obtenus. L'assistante sociale informe et soutient l'occupant dans ses démarches auprès des institutions pour obtenir des aides financières ou autres dispositifs existants dans le domaine du logement, notamment des primes d'installation, des aides au loyer et bien d'autres.

L'assistante sociale de la MAIS participe au Comité de coordination des logements temporaires qui se réunit pour examiner les nouvelles demandes de séjour et de reconduction de séjour. Le Comité a par ailleurs aussi une fonction de coordination. Dans ce cadre, il est amené à porter sa réflexion et à



se positionner sur différents aspects du dispositif, que ce soit sur les finalités et les pratiques du dispositif. Ainsi, l'échange des réflexions permet d'aboutir à une décision collective.

En 2019, l'assistante sociale de la MAIS a participé à 12 réunions du Comité de coordination des logements de transit, durant lesquelles il y a eu des échanges de réflexion des membres sur l'évolution du dispositif.

Par ailleurs, en s'interrogeant sur les bonnes pratiques en adéquation avec les finalités du dispositif, l'assistante sociale a pu mettre en avant l'inconfort que lui impose sa position de référente dans l'accompagnement de l'occupant et d'assistante sociale à la MAIS. Le constat est commun à toutes les situations, malgré tous les efforts déployés, les candidats rencontrent de grandes difficultés à trouver une solution de relogement. La MAIS reste pour eux, et ce en toute légitimité, un espoir d'obtenir un logement stable. Cela crée des tensions. En effet, les agences immobilières sociales sont aussi une réponse à la grande demande de logement. Les obstacles se multiplient lorsque s'accumulent les différentes formes de précarité.

Le travailleur social se retrouve donc dans une forme d'impasse lorsqu'à l'issue des conventions d'occupation aucune solution n'a pu être envisagée et que la situation régresse menant parfois jusqu'à un retour en maison d'accueil.

Pour apaiser les tensions autour de ses pratiques, la MAIS a décidé, en concertation avec le service des Logements Temporaires, que le travailleur social continuera d'assurer le suivi locatif des occupants, en revanche, l'accompagnement social reste exclusif au référent du service des Logements Temporaires.

Le partenariat MAIS – logements de transit se concrétise aussi au travers de l'ouverture du registre d'inscription de la MAIS au public des logements temporaires. Au total, en 2019, 5 personnes qui ont occupé un logement de transit, se sont vu attribuer un logement dans le parc locatif de la MAIS.

Les logements de transit en collaboration avec des services sociaux :

En articulation avec des partenaires ciblés (asbl impliquées dans le pilotage de Housing First, les ex détenus, les personnes connaissant des assuétudes -toxicomanie, alcoolisme, etc.-, des personnes connaissant des problèmes structurels de logements), les logements « de transit », sont destinés à accueillir des locataires en situation de grande précarité, confrontés de plus à l'absence, au moins temporaire, de logement.

Les logements de transit exigent un suivi locatif plus conséquent et mobilisent toute l'équipe de manière importante dans la gestion de la signature des conventions, les décomptes de charges, les états des lieux, les problèmes techniques et la coordination du suivi avec le gestionnaire qui assure la guidance et le suivi du projet locatif de l'occupant. À cet effet, l'assistante sociale a organisé mensuellement des réunions avec la personne de référence de nos partenaires conventionnés, afin de faire le point sur chaque occupation.



6. Les candidats locataires

6.1 Procédure d'inscription et d'attribution des logements

En février 2019, le CA de la MAIS a adopté un nouveau règlement d'attribution pour les candidats locataires de la MAIS. Ce nouveau règlement répond à 3 motivations : la première est de répondre aux nouvelles exigences législatives dictées dans l'Arrêté du Gouvernement de la RBC relatif aux règles applicables aux logements mis en location par des opérateurs publics et par les agences immobilières sociales du 27 juin 2014, la seconde est de faire évoluer le règlement selon notre fonctionnement effectif et enfin la troisième répond à notre préoccupation de raccourcir les délais de mise en location. La mise en application du nouveau règlement d'attribution a débuté le 1er septembre 2019.

Dorénavant, les candidats sont invités à mettre leur candidature à jour chaque année, à défaut leur candidature sera annulée. Les logements seront visités par un ménage à la fois, ce qui devrait éviter les frustrations rencontrées par les candidats locataires lorsqu'ils sont plusieurs à apprécier la proposition. Chaque ménage a la possibilité de refuser un logement, sans motif spécifique. Cependant, de manière à ne pas empêcher les mises en location, les locataires qui refusent un logement ou qui ne se présentent pas à une visite ne se voient plus proposer de nouveaux logements pour une période de 6 mois, afin de ne pas bloquer notre mise en location. Enfin, nous avons décidé d'attribuer des points de priorité aux personnes âgées de 65 ans sous certaines conditions et de famille monoparentale.

Notre nouveau règlement, tout comme celui adopté en 2017, ne prévoit explicitement aucune dérogation.

Aussi, les rapports au Comité sont simplifiés (listes commentées plutôt que des textes détaillés) et le Comité doit se réunir sur une base régulière.

Pour rappel, une fluidification de nos mises en location est essentielle pour la pérennité de l'association. Par ce changement de règlement, la MAIS a pour but de diminuer le vide locatif afin de se conformer à la moyenne régionale des AIS (pour plus de détails, voir point 3.6).

Pour plus d'informations voire le règlement d'attribution sur le site de la MAIS :

www.aismolenbeek.be

6.2 Nombre de candidats locataires inscrits

Au 31/12/2019, la MAIS dénombre 667 ménages sur la liste de candidats locataires.

La MAIS a un accord avec l'Hôtel Social, la maison d'accueil le Relais et le service des logements temporaires de la commune. Cet accord a permis aux 3 partenaires d'inscrire 25 de leurs bénéficiaires dans le registre des candidatures de la MAIS en 2019.

À partir de janvier 2020, nous lançons la procédure de mise à jour des candidatures conformément à notre règlement d'attribution. Cette mise à jour nous permettra de conserver une liste de candidats locataire actualisée, ce qui devrait contribuer à fluidifier nos mises en location.



6.3 Gestion de la liste d'attente

Une permanence sociale se tient chaque mercredi de 9 heures à 12 heures 30 à notre bureau. Les candidats locataires sont invités à actualiser leur dossier en cas de changement de situation, par exemple, un changement concernant la source de revenus ou un changement dans la composition de ménage donnant lieu à un changement de catégorie de logements.

Au début de chaque mois, l'assistante sociale met à jour les candidatures dans le logiciel immo assist et sur le dossier papier. Un point de priorité est ajouté à la date anniversaire de l'inscription. Ce travail est amené à évoluer grâce à l'implémentation du programme de gestion HMS.

Certaines réactualisations de dossiers interviennent lors de l'invitation de candidats locataires à visiter un logement : à titre d'exemple, la famille n'est plus à la recherche d'un logement parce qu'elle s'est vu attribuer un logement social, la famille a fait l'acquisition d'un bien immobilier. À cet effet une campagne d'actualisation de tous les dossiers sera mise en place chaque année à partir du mois de janvier 2020 conformément au point 4 notre nouveau règlement d'attribution.

Nous avons reçu en moyenne 6 candidats inscrits précédemment par semaine à notre permanence sociale en 2019.

6.4 Profil des candidats locataires

6.4.1. LEUR COMPOSITION DE MÉNAGE / LEUR SITUATION FAMILIALE

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Adultes cohabitants	10	1,50%
Couple + 1 adulte + 2 enfants	4	0,60%
Couple + 1 adulte + 3 enfants	3	0,45%
Couple et 1 enfant	53	7,95%
Couple et 2 enfants	82	12,29%
Couple et 3 enfants	92	13,79%
Couple et 4 enfants	50	7,50%
Couple et 5 enfants	28	4,20%
Couple et 6 enfants	4	0,60%
Couple et 7 enfants	1	0,15%
Couple sans enfants	25	3,75%
Femme seule	52	7,80%
Femme seule + 2 adultes + 2 enfants	2	0,30%
Femme seule + 7 enfants	1	0,15%
Femme seule et 1 enfant	53	7,95%
Femme seule et 2 enfants	57	8,55%
Femme seule et 3 enfants	43	6,45%
Femme seule et 4 enfants	24	3,60%
Femme seule et 5 enfants	4	0,60%
Femme seule+1 adulte+1 enfant	2	0,30%



Femme seule+3 enfants+1 amie	1	0,15%
Homme seul	57	8,55%
Homme seul et 1 enfant	5	0,75%
Homme seul et 2 enfants	6	0,90%
Homme seul et 3 enfants	6	0,90%
Homme seul et 4 enfants	2	0,30%
Total	667	100,00%

6.4.2. LEUR NIVEAU DE REVENUS ET/OU SOURCE PRINCIPALE DE REVENUS

Type de revenus	Nombre	Pourcentage
Pension /Incapacité de travail	72	10,79%
Chômage	129	19,34%
Revenu d'insertion	268	40,18%
Travail	189	28,34%
Autre	9	1,35%
Total	667	100,00%



7. La gestion de la créance locative

7.1 Méthode de suivi des impayés

La comptable a mis sur pied un nouvel outil de suivi des créances. Il s'agit d'un tableau reprenant l'ensemble de l'état des paiements des locataires (actifs et non actifs). Ce tableau reprend les informations suivantes :

- Montant dû – Montant en créance douteuse ;
- Locataire actif/inactif + date ;
- Présence d'un plan de paiement ;
- « Niveau » de recouvrement (aucun – amiable- juridique – irrécouvrable) ;
- Ancienneté de la dette ;
- Actions de recouvrement entreprises + date (rappel – convocation – mise en demeure- mise en demeure huissier-conciliation-requête) ;
- Typologie de la créance (arriérés locatifs, décompte de charge, dégâts locatifs, frais juridiques, note de débit).

Ce tableau, pleinement opérationnel depuis début 2020, est amené à être continuellement mis à jour afin de permettre le respect des délais de recouvrement, de trier les locataires par actions de recouvrement, de maintenir un historique des actions de recouvrement entreprises... Il est amené à évoluer en fonction de son utilisation au quotidien par les gestionnaires locatifs.

Nous organisons, au milieu de chaque mois, une réunion avec la coordinatrice, la comptable et la gestionnaire locataire, pour parcourir ce tableau des impayés et décider des actions à mener.

7.2 Créances locatives, créances douteuses et créances irrécupérables au 31/12/2019

Créances locatives

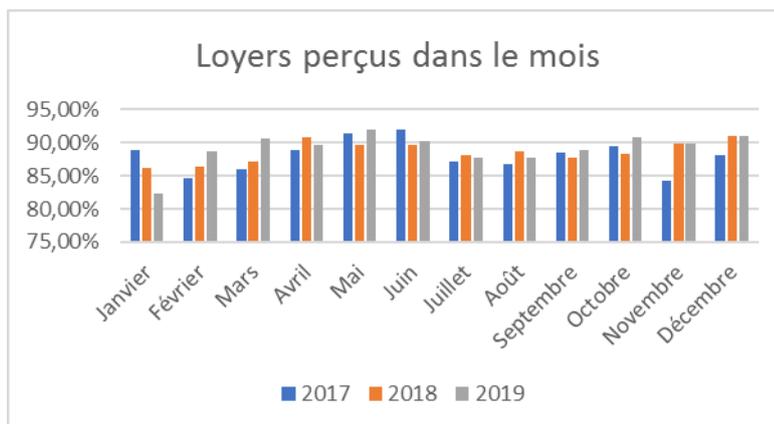
Le tableau démontre une légère amélioration du taux de loyers perçus dans le mois :

2017	2018	2019
87,99%	88,62%	89,12%



Ces pourcentages démontrent qu'un travail de fond doit encore être mené par la MAIS. La moyenne de créance de l'ensemble des AIS est bien inférieure

2019	Pourcentage de loyer reçu dans le mois
Janvier	81,51
Février	88,60
Mars	90,62
Avril	89,74
Mai	91,96
Juin	90,26
Juillet	87,73
Août	87,72
Septembre	88,50
Octobre	90,87
Novembre	89,89
Décembre	90,41
Moyenne	89,12



Un travail de recouvrement des créances locatives a été amorcé en 2019. Notre comptable a mis au point un outil de suivi de la créance locative pour chaque gestionnaire afin qu'ils soient plus autonomes dans leur travail de recouvrement. Cet outil se présente sous forme d'un tableau Excel, mis à jour quotidiennement, selon les encaissements perçus.

Nos gestionnaires suivent une méthode de recouvrement qui débute par un courrier de rappel simple, un coup de fil au locataire en défaut, jusqu'à la mise en demeure et dans les cas les plus compliqués la requête devant la justice de paix en vue de l'obtention de la résiliation du bail (pour plus de détails, voir chapitre 9.2).

Ce nouvel outil, dont la mise en place a débuté fin 2019 et mais dont la prise en main par les gestionnaires date du début 2020, devrait montrer ses fruits, en 2020.

Créances douteuses



Les créances douteuses s'élèvent à 103.949,66 € (augmentation de 9,42%) en 2019, contre 94.154,08 € en 2018.

Cette augmentation s'explique par l'augmentation du parc de logements mais aussi par la gestion de 50 studios destinés aux étudiants du CPAS. En effet, ces logements représentent 17 % de la créance douteuse.

7.3 Modalité de décision du CA quant aux créances

La forte augmentation des créances entre 2017 et 2018 provient en grande partie d'un changement de politique de l'ASBL concernant les créances douteuses des locataires. Auparavant, la créance était considérée comme douteuse si le locataire n'était plus dans nos murs et qu'il n'y a eu aucun recouvrement depuis 1 an. À partir de 2018, sauf si un plan de paiement est en cours et respecté, tous les locataires n'étant plus locataire de l'ASBL sont considérés comme douteux (le délai de 1 an a été supprimé). Ce changement a été opéré pour répondre au souhait de se conformer aux pratiques des autres AIS bruxelloises et de faire correspondre la situation comptable à la situation réelle. Un locataire qui quitte un de nos logements, nous rembourse malheureusement que trop rarement.

L'année d'après, après approbation du Conseil d'Administration, celles-ci seront reclassées en créances irrécouvrables.



8. États des lieux des procédures judiciaires en cours ou achevées

8.1 Avec les propriétaires

En 2019, nous avons entamé 2 procédures à l'encontre de propriétaires. Dans les deux cas, le propriétaire refuse de rembourser des décomptes de charges fortement en leur défaveur. Ces 2 affaires sont encore en cours.

Un propriétaire avait intenté une action contre la MAIS dans le cadre d'une fin de gestion conflictuelle, en 2018. Cette procédure a abouti en 2019 et de manière très favorable pour la MAIS, puisque le propriétaire s'est vu refuser toutes ses requêtes et a dû payer des indemnités judiciaires à notre association.

Deux situations, liées à des fins de gestion, sont encore considérées précontentieuses.

Les fins de gestion, quand elles sont souhaitées par l'AIS, créent parfois des situations conflictuelles. Le travail d'assainissement du parc ayant été globalement accompli, en 2018 et 2019, nous devrions voir ces situations disparaître dans les années à venir.

8.2 Avec les locataires

L'ensemble des 31 audiences en justice de paix concernant des arriérés de loyer pour lesquels la MAIS a obtenu un jugement en sa faveur :

		Motif		Jugement	Suivi
1	janv-19	Arriérés de loyer	inactif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement non respecté - locataire insolvable au 31/12/2019
2	janv-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion mai 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019
3	janv-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion juin 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019
4	févr-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion juin 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019
5	févr-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement respecté - dette soldée au 31/12/2019
6	févr-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Plan de paiement respecté - dette soldée au 31/12/2019



7	févr-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement en cours
8	févr-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement en cours
9	mars-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Départ volontaire - locataire insolvable au 31/12/2019
10	mars-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Plan de paiement en cours
11	mai-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement en cours
12	mai-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Locataire a introduit un recours au tribunal de 1er Instance - en cours au 31/12/2019
13	juil-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Départ à la cloche de bois - locataire insolvable au 31/12/2019
14	juil-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Départ volontaire - locataire insolvable au 31/12/2019
15	juil-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Plan de paiement à mettre en place (profil administratif très précaire)
16	juil-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement respecté - dette soldée au 31/12/2019
17	août-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion décembre 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019
18	août-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion décembre 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019
19	août-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion décembre 2019 - locataire insolvable au 31/12/2019



20	oct-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion à prévoir en 2020
21	oct-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Expulsion à prévoir en 2020
22	oct-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Plan de paiement commencé
23	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Procédure en cours au 31/12/2019
24	nov-19	Arriérés de loyer	inactif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Plan de paiement commencé
25	nov-19	Arriérés de loyer	inactif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Plan de paiement commencé
26	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Plan de paiement commencé
27	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Procédure en cours au 31/12/2019
28	nov-19	Arriérés de loyer	inactif	Condamné par défaut à payer à l'arriéré	Plan de paiement commencé
29	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement, condamné à déguerpir en cas de non-respect du plan de paiement	Plan de paiement commencé
30	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir	Locataire a introduit un recours au tribunal de 1er Instance - en cours au 31/12/2019
31	nov-19	Arriérés de loyer	actif	Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement	Plan de paiement commencé



Les procédures envers les locataires ont fortement augmenté, en 2019. Nous avons entamé 14 procédures en 2017, 17 en 2018 et 31 en 2019. Cette augmentation s'explique par la volonté de mieux contrôler la créance locative, mais aussi par l'augmentation du parc de logements.

8.3 Ancienneté de la dette

Locataires actifs (sur 365 locataires au 31.12.2019)

Parmi les locataires actifs, 50 personnes sont concernées par des dettes élevées à plus d'un an soit un montant cumulé de 58.950,94 €. 37 locataires respectent un plan de paiement de longue durée soit un montant total de 41.277,67 €. 9 locataires sont concernés par une requête en justice de paix (30.042,56 €), 4 locataires présentent des situations particulières (contestation d'un montant, ...).

Parmi nos locataires actifs, 37 personnes sont concernées par des dettes d'une durée d'environ 6 mois ou un plus soit un montant cumulé de 22.578,27 €. 75 % de ces locataires sont engagés dans un plan de paiement (26 locataires).

Les occupants endettés depuis environ 3 mois présentent des profils différents desquels il est difficile de dégager des généralités. Certains sont engagés dans un plan de paiement, d'autres vont basculer vers une mise en demeure chez l'huissier, et certains contestent l'arriéré.

Les ¾ des courriers de rappel envoyés concernent des dettes équivalentes à 1 mois ou moins.

Nous avons comptabilisé 117 ménages ayant une dette dans le courant de l'année 2019 pour un montant total de 95.059,50 €.

Locataires inactifs

Parmi les locataires sortis en 2019, 29 présentent un arriéré locatif d'un montant cumulé de 84.706,08 €. 7 des locataires respectent un plan de paiement. 12 sont le résultat d'une action en justice de paix (expulsion ou départ volontaire) et cumulent un arriéré de 64.501,09 €. Les 17 autres situations sont diverses (décès, sorties fin 2019, cloche de bois, ...).



9. Les projets particuliers

9.1 Focus EKLA

L'année 2018 a été marquée par la préparation intensive en vue de réceptionner les 91 logements du projet EKLA.

Dès 2014, le conseil d'administration de la MAIS s'est engagé auprès de Revive et d'Inclusio Vandenheuvel pour prendre en gestion 91 logements neufs. Il s'agit de 50 studios destinés à un public jeune, 21 logements destinés à des locataires bénéficiant de revenus inférieurs aux plafonds d'admission dans le logement social et 20 logements destinés aux locataires bénéficiant de revenus de maximum 130 % des plafonds d'admission dans le logement social.

Ces 91 logements se situent dans un grand bâtiment neuf abritant, en plus des logements gérés par la MAIS, 91 autres logements destinés au marché d'acquisition privé, des surfaces de bureaux et des surfaces commerciales au rez-de-chaussée. Cet ensemble de logements se localise gare de l'Ouest, sur un îlot, qui était alors à bâtir, entre la chaussée de Ninove, la rue E. Bonehill et la rue Vandenpeereboom, à Molenbeek. Cette parcelle verra aussi la construction de logements de Citydev, d'une école primaire et d'une crèche. En son milieu, seront créés un parc communal et un jardin potager collectif.

Ainsi, le projet EKLA est le plus grand projet intergénérationnel de Bruxelles, et il bénéficie d'un subside qui résulte d'un appel à projet de la Région de Bruxelles-capitale. Le projet EKLA se distingue aussi par la mixité de son public : des jeunes et des personnes âgées, des ménages de grande taille, des logements acquisitifs, des logements locatifs de type sociaux et modérés. Le complexe est constitué de 3 blocs de constructions distinctes. La tour EKLA (A1) dont l'entrée principale est située rue Alphonse Vandenpeereboom, les studios étudiant (A2) à la Chaussée de Ninove et les logements à caractère sociaux (A3) à la Rue Edmond Bonehill.

La gestion des différents aspects du projet EKLA est le fruit d'une collaboration de plusieurs institutions. La MAIS est liée à chaque partenaire par une convention spécifiant leurs missions dans le projet. La Rue asbl, se charge de la gestion du jardin potager collectif, Un toit 2 âges ASBL de la création et du soutien de binômes intergénérationnels, le CPAS de Molenbeek a pour mission d'attribution 50 studios ; enfin, Habitat et Participation ASBL encadre le personnel de la MAIS pour la gestion du collectif et organise des rencontres avec les habitants pour la création d'une chartre de vie.

EKLA A2 : Les jeunes en insertion

Le CPAS de Molenbeek est le partenaire de la MAIS pour l'attribution des 50 logements destinés à des jeunes en parcours socio-professionnel. Lors de nos réunions de partenariat, en 2018, nous avons produit un Vademecum qui détermine les relations de travail entre le CPAS et la MAIS ainsi que le Règlement d'Ordre Intérieur destiné aux jeunes habitants du projet.

La location des studios concerne un public cible sous certaines conditions. En effet, il faut être un jeune âgé de 18 à 35 ans, bénéficiaire du CPAS et inscrit dans un projet d'étude ou de formation en



vue d'une insertion socio-professionnelle. En lui donnant l'opportunité d'accéder à un lieu de vie décent, EKLA se veut être un projet misant sur la réussite et l'émancipation du jeune. De cette manière, il pourra jouir de conditions favorables qui contribueront davantage à son projet de vie.

Dans un premier temps, le CPAS se charge de recevoir et traiter les candidatures qui arrivent directement chez les assistantes sociales de la Cellule Logement du CPAS. En amont, elles ont fait un travail considérable d'information auprès des CPAS et des différents services en vue d'informer les bénéficiaires de l'existence du projet et les réorienter s'ils sont intéressés.

Après leur inscription, les jeunes ont été invités par petits groupes de 8 à des séances d'information et de présentation visuelle du projet. À ce moment-là, le chantier ne permettait pas encore de visite sur place. Mais cela a été possible quelques mois plus tard, fin octobre 2018, les jeunes ont pu visiter les studios. Sortant de l'ordinaire, ces visites ont demandé une organisation particulière, car il fallait assurer un équipement de chantier (chasuble, casque et chaussures de chantier) pour tout le monde.

Par la suite, le CPAS a procédé à l'attribution des logements. Toute proposition d'attribution est analysée en comité, organe décisionnel, qui se base sur les critères d'appréciation et un règlement d'attribution définis dans le Vadémécum pour statuer sur les propositions d'attribution.

La MAIS a coorganisé avec le CPAS, les séances de signature des baux destinés aux futurs locataires des 50 studios pour leur présenter les droits et devoirs résultant du bail. Nous leur avons notamment expliqué que nous leur proposerons de signer un maximum de 3 baux pour une période totale maximum de 3 ans. Le renouvellement du bail se fera suite à l'évaluation qui se base sur leur parcours dans le projet. Une attention particulière est portée au respect des obligations locatives ainsi qu'à l'investissement du jeune dans son projet d'insertion socio-professionnelle.

Il est convenu que l'évaluation se fasse aux plus tard 4 mois avant la fin du bail, en présence du jeune, de l'assistante sociale de la MAIS, une référente de la Cellule Logement du CPAS et le facilitateur de projet de chaque jeune. Cette évaluation est envisagée comme un moment d'échange et de partage entre professionnels et bénéficiaires. Les membres du comité statuent sur la reconduction ou non reconduction du bail. Pour préparer ces évaluations, les assistantes sociales font des visites à domicile chez chaque locataire.

Bien que nous devions réceptionner les logements pour mai 2018, les premiers locataires ont fait leur entrée dans les logements qu'en janvier 2019. Nous avons réceptionné les 50 studios, le 07 janvier 2019 et les locataires s'y sont installés ce jour-là.

Dans le courant du même mois, 41 studios étaient occupés. Cependant, très vite, les premiers problèmes techniques et maladies de jeunesse du bâtiment sont apparus, notamment une fuite importante qui a fortement impacté plusieurs studios. Évidemment, l'entrée des 9 locataires a dû être retardée, mais la prise en charge de l'incident a été rapide et les jeunes ont pu intégrer leur logement dans des délais raisonnables.

De plus, le complexe a connu de nombreux problèmes techniques liés aux bâtiments et leurs installations. Pour en venir à bout, cela a nécessité de nombreuses interventions de l'équipe technique.



Durant ces visites techniques, nous avons parfois fait des découvertes parfois surprenantes...

Cette première année a été marquée d'anecdotes. Pour la petite histoire, lors d'une visite technique, nous avons été accueillis par une personne que nous n'avions jamais vue auparavant, un jeune homme mis sous surveillance électronique par le ministère de la justice vivait dans ce logement sous-loué par notre jeune locataire.

Un second logement était proposé en location journalière sur Internet par un de nos locataires. C'est une assistante sociale qui a découvert l'annonce sur un site de location, par hasard. Nous avons tout de suite reconnu le studio à la charmante décoration.

Évidemment, il a fallu prendre des dispositions et résilier le bail pour des comportements inappropriés.



Par ailleurs, le projet inclut plusieurs espaces et salles communes : deux cuisines/salles de réunion et plusieurs petits espaces dont nous avons défini la destination avec les premiers occupants des studios pour permettre la vie collective de ce public mixte.

Avec l'encadrement de notre partenaire Habitat et Participation, nous avons organisé des réunions pour mettre en place l'écriture d'une Charte de Vie avec les locataires. Nous nous sommes rencontrés à 5 reprises en 2019, les assistantes sociales du CPAS en charge du

suivi du projet, La MAIS, l'équipe d'habitat et Participation et les locataires des studios.

Ces réunions ont permis aux jeunes d'exprimer leur volonté d'investir l'espace et de définir les règles de vie en ces lieux. Elles ont également été un moment d'échanges sur le respect du ROI, le vécu des jeunes et les difficultés rencontrées, en vue d'améliorer la situation.

L'approche ludique d'Habitat et Participation mène à une certaine ouverture des jeunes. Les animations facilitent l'intégration, même des plus réservés, dans le groupe. Petit à petit, la cohésion se crée.

Outre ces moments de rencontres, les assistantes sociales du CPAS et de La MAIS assurent des permanences sociales, en alternance, à raison de 3 fois par semaine. Ces rencontres se tiennent dans un des espaces collectifs, qui a été aménagé en bureau. Les jeunes peuvent passer sur rendez-vous ou de manière spontanée.

Les assistants sociaux se rendent disponibles pour les jeunes et les horaires ont été pensés et adaptés au rythme des locataires étudiants.



Les demandes sont variées, il peut s'agir de démarches administratives, de difficultés sociales et personnelles liées à la situation particulière de chaque jeune. Une présence sur place permet de créer de la proximité et une relation de confiance avec les jeunes. Par conséquent, ils se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs demandes et les difficultés rencontrées. Les permanences sont avant tout un lieu d'écoute et de soutien. Les jeunes bénéficient, dans la mesure du possible d'un accompagnement ou sont réorientés vers les services compétents.

Parfois, nous travaillons en collaboration avec des services qui ont accompagné le jeune avant son arrivée à la MAIS afin d'assurer une continuité dans le parcours de sa mise en autonomie. L'adaptation n'est pas évidente pour tous, pour certains c'est beaucoup de nouveautés qu'il faut apprendre à gérer. Jouir d'une liberté implique également de pouvoir se gérer et assumer ces nouvelles responsabilités. Les travailleurs sociaux, tant du CPAS que La MAIS, sont restés attentifs à cet aspect.

Néanmoins, nous constatons que 17% des créances douteuses au 31/12/2019 sont liées principalement aux studios EKLA. Malgré tout, la gestion de l'autonomie du jeune engendre des répercussions financières importantes sur la MAIS. Les jeunes se retrouvent endettés auprès de La MAIS pour les raisons suivantes :

La gestion des revenus n'est pas toujours au point, les jeunes définissent leur priorité de façon très subjective.

La MAIS a dû expulser 3 locataires qui avaient accumulé beaucoup de dettes car ils ne payaient pas leur loyer, n'ont pas été proactifs aux convocations, rappels de paiements et mise en demeures.

Le retard dans la gestion des renouvellements annuels des dossiers auprès du CPAS a également joué un rôle dans les créances des locataires.

Pour pallier cette situation problématique, le CPAS a décidé de désigner un assistant social référent qui se chargera de la gestion des dossiers des 50 studios. C'est une décision judicieuse qui a pour but de faciliter les échanges entre professionnels et assurer une meilleure gestion du projet. Aussi, le recours à la session déduite a été instauré pour ceux qui éprouvent plus de difficultés à gérer leurs créances.

Par ailleurs, nous avons eu quelques départs anticipés en fin d'année et pour des raisons diverses. Certains ne rentraient plus dans les conditions du projet, soit parce que le jeune arrive en fin de formation, que le CPAS n'approuve pas le projet d'études soit pour des raisons strictement personnelles.



EKLA A3 : Les logements de type social



Les candidats inscrits à La MAIS ainsi que les locataires en attente de mutation ont pu bénéficier des 21 logements de types sociaux situés rue Edmond de Bonehill. Ce sont des logements de toutes catégories confondues, allant du studio au logement 5 chambres. Les ménages ont

pu être logés dès la réception des logements, en mars 2019.

La MAIS a organisé une réunion conviviale en présence de tous les futurs locataires pour leur présenter le projet et ses spécificités autour d'un drink de bienvenue qui s'est déroulée dans les bureaux de La MAIS

Les locataires ont été informés des dates de visites et des modalités de signatures des baux.

EKLA A1 : La tour

La tour principale compte une centaine de logements destinés au marché d'acquisition privé, dont 20 logements destinés aux locataires bénéficiant de revenus de maximum 130 % des plafonds d'admission dans le logement social.

Le concept est innovant pour les agences immobilières sociales, mais l'idée est de créer une mixité sociale et développer la vie en collectivité.

La MAIS s'ouvre à un nouveau public et propose une inscription sur ses listes aux candidats modérés. Par ailleurs, La MAIS a présenté le projet aux quelques candidats déjà inscrits sur ses listes et qui rentraient dans les conditions des revenus.

Elle a aussi fait appel aux secteurs des AIS, les associations de Molenbeek-Saint-Jean et le Conseil Consultatifs des aînés en les invitant à présenter le projet auprès de leur public et d'orienter les intéressés vers la MAIS

Les inscriptions ont débuté en décembre 2018 et ont été gérées par l'assistante sociale en charge du projet. Malgré tous les moyens déployés, nous n'avons inscrit que 25 candidats de décembre 2018 à juillet 2019. Autant le dire, les demandes n'affluent pas pour les logements modérés et nous peinons à inscrire suffisamment de candidats.

En juillet 2019, La MAIS a réceptionné les 20 logements qui se situent au 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème} étage de la tour principale. Sauf quelques exceptions, au vu de la période de vacances, les premières entrées ont pu se faire rapidement. Seulement 12 logements ont été attribués en catégorie modérée.



Après mure réflexion et voyant que les candidats manquent à l'appel, La MAIS a décidé de proposer les logements qui n'ont pas pu être attribués dans la catégorie modérée, aux candidats inscrits pour un logement de type social.

Une dynamique intergénérationnelle avait été envisagée, dans un premier temps, selon la méthode de notre partenaire, 1Toit2âges asbl, qui consiste à la création de binômes et de mise en relation d'un sénior et un jeune.

A notre plus grand regret, nous avons dû renoncer à cette collaboration pour la simple raison que dans nos candidats modérés, nous n'avons pas eu de personnes isolées ou en couple de plus de 65 ans désirant former des binômes avec des jeunes. La dynamique intergénérationnelle est développée autour de la mise en place d'activités communes.

Pour 2020, nous espérons l'inauguration du parc et du potager collectif qui sera encadré par La Rue, asbl pour renforcer la dynamique qui est au cœur du projet : l'intergénérationnel.

Durant cette première année, la gestion de ce projet a été intensive et a mobilisé les efforts de notre équipe et celle de nos partenaires.

Certes, nous avons agrandi notre parc mais non sans difficultés. Nous avons été confrontés à des problèmes de construction et d'installation. De nombreux châssis ont été réparés dans l'ensemble du complexe. Le système d'incendie se déclenchait très régulièrement, bien heureusement sans situation réelle d'incendie, ce qui provoque un blocage des ascenseurs et des chauffe-eaux. Les portes d'entrée, non adaptées à l'usage prévu, se sont très rapidement cassées : les habitants connaissent encore des intrusions parfois fort désagréables. Bien qu'en cours de résolution, ces situations provoquent des désagréments pour l'ensemble des habitants.

Des aspects du projet sont toujours en cours de constructions et devrait pouvoir être disponible dans le courant de cette prochaine année, notamment la mise en place du potager collectif qui est un outil formidable pour développer le coté intergénérationnel.

En 2019, le comité de pilotage s'est réuni à 3 reprises afin d'évaluer l'avancement du projet et de penser aux dispositifs à mettre en place pour améliorer la gestion du projet.

9.2 Campine

Dans le cadre de la Convention « Ville durable 2014 » Programme politique des Grandes Villes signée par des représentants de l'Etat Fédéral, de la Commune et du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean en vue d'améliorer la qualité du cadre de vie collective et individuelle en favorisant « *la Construction et/ou rénovation d'immeubles en eco-construction pour un public précarisé* » et la « *...promotion de besoins spécifiques en habitat (à titre d'exemple : social et solidaire) pour les plus fragilisés permettant de résorber des terrains vagues situés à des endroits stratégiques...*

La commune de Molenbeek-Saint-Jean bénéficie a obtenu un subside de la Région de Bruxelles-Capitale résultant d'un appel à projet.



La commune a confié à la M.A.I.S. la gestion technique et locative de l'immeuble au moyen d'un mandat de gestion qui a débuté en avril 2019.

Il s'agit d'une remarquable construction à l'architecture attrayante située Rue de La Campine, 26. Le bâtiment compte au total 8 logements/studios d'une surface de 28m², 6 sont destinés à un public de seniors et 2 à des étudiants.

Le bâtiment dispose d'un espace commun de 62 m² au rez-de-chaussée, entièrement équipé et meublé pour permettre aux locataires de partager des moments de convivialité. Il y a aussi un espace extérieur aménagé en terrasse de 15 m² sur le toit de l'immeuble.

L'habitat solidaire et intergénérationnel a pour objectif de réunir des seniors et des jeunes pour partager une vie en collectivité et tout ce que cela implique. Ce type de projet permet un maintien et une valorisation de l'autonomie des personnes âgées, de lutter contre la solitude dont peuvent souffrir les personnes âgées lorsqu'elles sont isolées. L'entraide mutuelle entre seniors et jeunes est au cœur de l'habitat solidaire.

En tant que partenaire, La MAIS a participé à la création d'un Vademecum et d'un ROI qui définissent les modalités spécifiques du projet. Il a été convenu que Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean se charge de la sélection des candidats, des personnes âgées et des étudiants ainsi que de l'attribution des logements. Il assure également le suivi social des locataires. Habitat et Participations ASBL est chargé de l'encadrement du groupe d'habitants et de la création d'une charte de vie, en collaboration avec les locataires.

Le projet s'adresse à un public de personnes âgées bénéficiant d'une aide complète ou partielle du CPAS. Il s'agit plus exactement de personnes de plus de 65 ans, valides, autonomes et principalement isolés. Les étudiants bénéficient également d'une aide du CPAS. Un réel intérêt pour la vie en collectivité et la dynamique intergénérationnelle est une exigence pour adhérer au projet.

Les services des propriétés communales de Molenbeek et le CPAS ont coorganisé une séance d'information et de présentation visuelle du projet qui a eu lieu le 22 mars 2018 à la Résidence Arcadia. Le CAPS, La MAIS et Habitat et Participation ASBL ont été invités à présenter leur rôle respectif dans le projet.



Le public a été très interactif lors de cette présentation en manifestant un réel intérêt pour le projet et ses valeurs.

L'inauguration du bâtiment Campine a eu lieu le 21 juin 2019, en présence des habitants, des représentants et partenaires du projet.

La bourgmestre de Molenbeek-Saint-Jean a prononcé un discours

de soutien de ce nouveau projet intergénérationnel à Molenbeek-Saint-Jean.

La MAIS a organisé une séance d'information groupée avec tous les locataires pour l'explication des clauses du bail, la lecture du Vademecum et du ROI et a apporté des précisions sur la gestion du bâtiment par La MAIS

L'habitat solidaire et intergénérationnel implique une vie en communauté qui se crée avec le temps. Le lien social se consolide petit à petit avec l'aide de l'association Habitat et Participation qui met en place des animations visant à faire participer chaque habitant et tenir compte de ses besoins.

Afin d'assurer un suivi régulier du projet, les partenaires se réunissent à raison d'une fois par mois pour échanger autour de l'évolution du projet et des éventuelles difficultés rencontrées.

9.3 VOTO

La MAIS a participé en 2018, à un appel à projet du fonds Van Baronne Monique Van Oldenel tot Oldenzeel (VOTO) qui vise à soutenir le renforcement structurel d'association à visée sociale. En 2019, après avoir participé à un jury, nous avons appris avec beaucoup de plaisir que nous avons remporté l'appel pour un soutien financier d'un montant de 55.000,00 €.

Cette somme est destinée à professionnaliser le travail de la MAIS en trois axes sur une durée de 3 années :

Le premier axe se traduit par l'engagement d'un coach pour favoriser notre travail d'équipe en redéfinissant les profils de fonction, en écrivant des procédures de travail préalablement cocrées et en redéfinissant les valeurs de notre association. Un plan opérationnel sur 5 ans devra aussi être écrit.

Le second axe concerne la gestion financière de la MAIS. Nous connaissons des difficultés récurrentes de trésorerie et nous n'avons pas de fonds propres. Nous ferons appel à un expert financier pour nous aider à définir des méthodes et des outils visant à l'amélioration de notre situation financière.

Le troisième axe concerne l'expertise juridique. Nous souhaitons établir une nouvelle procédure de recouvrement et réécrire nos avenants types aux mandats de gestion. Nous souhaitons aussi nous former aux procédures judiciaires pour mieux nous armer devant les différentes juridictions.

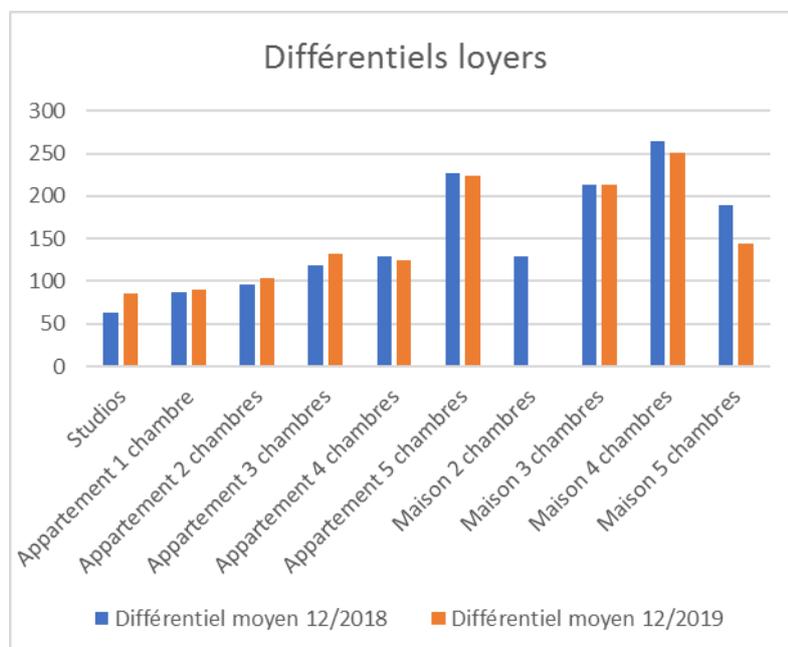
En 2019, nous avons entamé le premier axe de travail. Nous nous sommes réunis un bon nombre de fois afin de revoir et de redéfinir les profils de fonctions. Quelques procédures ont été mises en place.

Ce travail s'intensifiera, en 2020. Néanmoins nous notons déjà une nette amélioration de notre travail en équipe : les profils ont été bien clarifiés, les rôles et les tâches ont été distribuées de manière à ce que tous les aspects de la vie de notre association soient couverts. Le pôle technique est désormais bien plus en contact avec le pôle administratif. Les membres de l'équipe commencent à faire équipe.



10. Les loyers moyens versés aux propriétaires, aux locataires et différentiels

Type de logement		Différentiel moyen 12/2018	Loyer moyen versé aux propriétaires 31/12/2019	Loyer moyen demandé au locataire 31/12/2019	Différentiel moyen 12/2019
Studios		63,33	424,83	339,07	85,76
Appartement 1 chambre	1	86,7	481,2	391,59	89,61
Appartement 2 chambres	2	95,64	570,79	467,08	103,71
Appartement 3 chambres	3	118,39	689,89	557,19	132,7
Appartement 4 chambres	4	128,66	777,67	652,3	125,37
Appartement 5 chambres	5	226,41	1.050,60	826,6	224
Maison 2 chambres	2	129,51	0	0	0
Maison 3 chambres	3	212,58	798	584,09	213,91
Maison 4 chambres	4	264,23	1.047,18	795,59	251,59
Maison 5 chambres	5	189,58	1.069,70	925,54	144,16



La politique de prise en gestion a aussi été modifiée en matière de loyer. En 2017, les loyers n'étaient pas négociés, le prix maximum était toujours proposé aux propriétaires. Depuis mi-2018, les loyers sont fortement négociés pour améliorer notre situation de trésorerie mais aussi et surtout pour pouvoir répercuter le fruit de cette négociation sur les loyers payés par les locataires.

11. Conclusions et objectifs futurs

2019 – Année de réorganisation

L'équipe de la MAIS

L'équipe a connu beaucoup de changements en peu temps et la professionnalisation de notre travail nous impose une réorganisation de l'ensemble de nos procédures.

Pour faire face à l'accroissement du parc et pour renforcer l'équipe technique, nous avons engagé, fin 2018, une nouvelle collaboratrice pour le poste de technico-administratif. Les fruits de son travail se sont fait ressentir dès 2019.

En avril et juin 2019, nous avons triplé notre effectif dans la cellule de gestion locative, en engageant deux nouvelles collaboratrices pour les postes de gestionnaires locatives. Leur travail a eu pour effet immédiat d'améliorer la gestion locative de notre parc, en démultipliant les contacts avec les locataires et le suivi des créances locatives. Il faut néanmoins souligner ici le travail exceptionnel accompli par notre collègue, Alexine Jullien : elle a assuré seule la gestion locative de la MAIS pendant des années, dans une constante surcharge de travail, grâce à son exceptionnelle énergie.

La réorganisation du travail a commencé par la réécriture des profils de fonction. Cet exercice a causé quelques tensions. Rassurante à bien des égards, la définition des profils de fonction a aussi été ressentie, pour d'aucun, comme une restriction des libertés d'action. Malgré cela, l'équipe reste enthousiaste.

Dès que les profils de fonction ont bien été établis, chacun connaissant son rôle, nous nous sommes penchés sur la manière de travailler ensemble. Nous avons commencé un travail de réécriture des procédures de travail. Nous avons principalement travaillé sur l'entrée et la sortie des locataires et la gestion des incidents techniques. Ce travail a pu s'effectuer avec l'aide d'une efficacité redoutable et précieuse de Florence Pourtois, de la société Manacoach, que nous avons pu engager grâce au soutien de la fondation Roi Baudouin. Ce travail devra se poursuivre en 2020.

D'autres changements ont été imposés par la volonté d'améliorer la gestion de l'association. C'est le cas, par exemple, de la tenue d'une réunion technique avec les techniciens de la MAIS chaque semaine.

Outre ces changements qui étaient nécessaires et souhaités, l'équipe a aussi dû faire face à des modifications résultantes d'évolutions législatives. C'est le cas de notre nouveau règlement d'attribution (voir point 6.1) qui, bien qu'il apporte des améliorations certaines de la gestion du vide locatif, il a bouleversé le travail de nos assistantes sociales. C'est aussi le cas de HMS (programme de gestion locative) qui nous promet des améliorations indéniables en matière de gestions locatives et techniques, mais qui ébranle les habitudes de travail de l'ensemble de l'équipe.

Fin 2019, le responsable technique a quitté la MAIS. Début 2020, une gestionnaire locative change de projet de vie. Leurs remplaçants seront engagés en 2020.



En somme, l'équipe a dû assumer une grande quantité de changements, parfois touchant aux habitudes prises de longue date, tout en assurant l'accroissement du parc. L'équipe a fait preuve d'une belle énergie, dans la bonne humeur et nous les en remercions chaleureusement.

Le vide locatif et la créance locative

Le vide locatif a été très important, en 2019. Nous avons analysé nos faiblesses et mis en place des outils et des stratégies pour parvenir à le contenir (voir point 3.6). Il ne reste plus qu'à... Cela sera notre défi principal pour 2020.

La créance locative est aussi beaucoup trop importante. Nous devons encore améliorer notre procédure de recouvrement, mais nous avons déjà mis en place un outil de gestion sous forme d'un tableau de suivi des créances, mis à jour quotidiennement. Ce tableau donne de l'autonomie aux gestionnaires locatifs dans le suivi de la créance, pour aider les locataires à ne pas dévier. Nous savons qu'une dette équivalente à deux mois de loyers est pratiquement impossible à rembourser pour nos locataires et mène trop souvent à l'expulsion. Notre objectif est donc d'agir au plus tôt, pour éviter tous dérapages et de mettre en place des aides externes pour endiguer les problèmes de gestion budgétaire.

En 2019, nous avons introduit 31 procédures en justice de paix qui ont mené à 9 expulsions. Chaque expulsion est un échec.

Nous poursuivrons nos démarches en justice de paix en 2020. Nous souhaitons néanmoins voir leur nombre diminué drastiquement.

Le soutien financier de la commune

À partir de 2020, la commune de Molenbeek-saint-Jean a augmenté la dotation octroyée à la MAIS. C'est une excellente nouvelle, qui nous permettra d'affronter les années à venir avec un peu plus de sérénité.

Accroissement du parc 2020 - 2021

Le parc va encore s'accroître, en 2020 avec l'arrivée de deux grands ensembles de logements.

Inclusio, sca promeut un grand ensemble d'une centaine de logements neufs destinés aux AIS, situés à Anderlecht. Devant, l'accroissement du parc et la difficulté d'assimiler ces grands ensembles de logements, 3 AIS ont décidé de se partager le parc. La MAIS va gérer 28 logements dans cet ensemble. Travaillé de consort avec Baita et Logement pour Tous, nous réjouis. Ce sera aussi l'occasion d'échanger nos savoir-faire.

32 logements, dont une quinzaine de logements PMR, nous seront livrés dans le courant de l'année 2020. Il s'agit d'un bloc d'immeubles entièrement rénové, situé à Laeken.

Bien que nous soyons en contact avec quelques investisseurs, pour un grand nombre de logements, nous estimons que notre parc évoluera très peu, en 2021. Cela ne sera pas sans conséquence sur nos finances, puisque chaque nouvelle prise en gestion offre un subside supplémentaire. Par contre, cette situation de calme relatif nous donnera la possibilité d'améliorer nos pratiques et d'assoir nos procédures.

