

LA M.A.I.S. asbl



Rapport d'activités 2021



Table des matières :

| | |
|--|-----|
| Introduction..... | 4 |
| 1. La M.A.I.S. - Présentation | 4 |
| 1.1 Identification de la M.A.I.S. | 4 |
| 1.2 Administration interne..... | 5 |
| 1.2.1 L'équipe de la M.A.I.S. | 5 |
| 1.2.2 Les instances décisionnelles de la M.A.I.S..... | 5 |
| 1.3 Conventions et partenariats..... | 7 |
| 1.3.1 La commune de Molenbeek-Saint-Jean | 7 |
| 1.3.2 Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean | 7 |
| 1.3.3 Convention de partenariat externe..... | 7 |
| 1.4 Autre activité – La M.A.I.S., une entreprise d'économie sociale | 9 |
| 2. Gestion financière de la, MAIS | 11 |
| 2.1 Analyse des comptes et du bilan 2021 | 11 |
| 2.2 Gestion de la comptabilité | 122 |
| 2.3 Sources de financement de la M.A.I.S. | 122 |
| 3. Parc locatif | 133 |
| 3.1 Nombre de logements et répartition géographique au 31 décembre 2021 | 133 |
| 3.2 Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en sous-location | 155 |
| 3.3 Fluctuation du parc pendant l'année..... | 155 |
| 3.3.1 Biens entrants..... | 155 |
| 3.3.2 Biens sortants | 166 |
| 3.3.3 Nombre de logements faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire | 166 |
| 3.3.4 L'évolution du parc de logements | 166 |
| 3.4 La gestion technique et l'entretien des logements | 177 |
| 3.4.1 L'équipe technique de la M.A.I.S..... | 177 |
| 3.4.2 La gestion des entretiens et la résolution des problèmes techniques dans les logements | 18 |
| 3.5 Le rafraîchissement et la remise en état des logements | 21 |
| 3.6 Le vide locatif | 21 |
| 3.6.1 Le taux d'occupation par logement..... | 21 |
| 4. Les propriétaires..... | 22 |



| | |
|--|------------------------------|
| 4.1 Le profil des propriétaires par logements au 31/12/2021 | 22 |
| 4.2 Type et durée de contrats signés par logement au 31/12/2021 | 22 |
| 4.3 Activité de prospection | 23 |
| 5. Les locataires | 24 |
| 5.1 Profil des locataires..... | 24 |
| 5.2. Les occupants des logements de transit | 29 |
| 6. Les candidats locataires..... | 322 |
| 6.1 procédure d'inscription et d'attribution des logements | 322 |
| 6.1.1 Procédure d'inscription | 322 |
| 6.1.2 Attribution des logements..... | 333 |
| 6.2 Nombre de candidats locataires inscrits en 2021..... | 333 |
| 6.3 Gestion de la liste d'attente | 333 |
| 6.4 Profil des candidats locataires..... | Erreur ! Signet non défini.4 |
| 6.5. Mise à jour des candidatures | 355 |
| 7. La gestion de la créance locative..... | 366 |
| 7.1 Méthode de suivi des impayés | 366 |
| 7.2 Créances locatives, créances douteuses et créances irrécupérables au 31/12/2021..... | 37 |
| 8. États des lieux des procédures judiciaires en cours ou achevées | 411 |
| 8.1 Avec les propriétaires | 411 |
| 8.2 Avec les locataires | 411 |
| 10. Les loyers moyens versés aux propriétaires, aux locataires et les différentiels de loyers..... | 43 |
| 11. Conclusions et objectifs futurs | 44 |



Introduction

1. La M.A.I.S. – Présentation

1.1 Identification de la M.A.I.S.

La M.A.I.S., 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 M.A.I.S. a reçu l'agrément de la Région de Bruxelles-Capitale. Cet agrément est, à ce jour, accordé jusqu'au 31 décembre 2022.

La M.A.I.S., ASBL a déménagé le 1^{er} août 2020. Le siège d'exploitation se situe rue Potaergat, 22-24 à 1080 Molenbeek-Saint-Jean. Le propriétaire des bureaux a annoncé son souhait de vendre.

Après analyse des différentes possibilités il a été décidé que La MAIS achèterait les bureaux en 2022.

La mission principale de l'agence immobilière sociale, la M.A.I.S., est de permettre l'accès au logement locatif à des personnes qui connaissent des difficultés socio-économiques. La M.A.I.S. 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 M.A.I.S. 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.

La M.A.I.S. 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 M.A.I.S. est reconnue comme Initiative locale de Développement de l'Emploi. Pour répondre aux changements législatifs dictés par le remaniement du secteur de l'économie sociale (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), la M.A.I.S. est mandatée, depuis cette année 2020, en tant qu'IPES (Initiatives Publiques d'Économie Sociale).

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 M.A.I.S.

En date du 31 décembre 2021, l'équipe est composée de 16 travailleurs équivalents temps pleins : 12 personnes bénéficient d'un contrat à durée indéterminée et 4 personnes sont engagées sous contrat art.60§7.

Cette année encore, l'équipe a connu des changements :

En juillet, Isaline nous a quitté et a été remplacée par Alexis.

En décembre, c'est Magdalena (gestionnaire technique) et Valérie (coordinatrice) qui nous ont quitté. Magdalena a été remplacée par Georgios mais la MAIS est toujours à la recherche d'un nouveau(ille) coordinateur (trice).

Liste du personnel au 31 décembre 2021 :

Véronique et Hafssa, assistantes sociales

Noémi, Alessandro et Chadia, gestionnaires locatif

Alexis, gestionnaire technico-administratif

Georgios, responsable technique

Hafid , Miloud et Redouan, équipe technique

Aurélie, comptable

Yvonne (assistante administrative), Samir, Bilal, Badr, Ammar, Mohammed, Prince et Amin (peintres en bâtiment ou ouvriers polyvalents) ont appris un métier tout en travaillant sous contrat art. 60§7 au cours de cette année 2021.

1.2.2 Les instances décisionnelles de la M.A.I.S.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est constitué de 11 administrateurs.

Au 31 décembre 2021, nos administrateurs sont :

Bellon Sonia, conseillère du CPAS

Boufraquech Khalil, conseiller communal

Dumont Marc, conseiller du CPAS

Liekendael Carine, conseillère communale

Mahy Olivier, échevin du logement - Président

Mathay Eric, représentant du SNPC

Milis Didier, conseiller communal

Moureaux Catherine, bourgmestre

Kalandar Mohammed, représentant de Le Logement Molenbeekois, SISP - Trésorier

Raiss Saliha, conseillère communale

Vander Ghinst Muriel, représentant de Le Logement Molenbeekois, SISP



Monserrez Lieven, représentant de la Maison de Quartier Bonnevie, ASBL et **Vander Ghinst Muriel**, représentant de Le Logement Molenbeekois, SISP ont démissionné et seront remplacés en 2022 par Monsieur De Smet de la Maison de Quartier Bonnevie, ASBL et nous attendons le nouveau représentant du Logement Molenbeekois.

Le conseil d'administration s'est réuni sept fois en 2021 en visioconférence, avec un taux de plus de 75 % d'administrateurs présents ou représentés.

Les mandats des administrateurs sont bénévoles et gratuits.

L'assemblée générale

L'assemblée générale est constituée de 13 membres. En plus des 11 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 ordinaire s'est déroulée 27 avril 2021.

Le Bureau

Le Bureau est l'organe qui assure la représentation et la gestion quotidienne de l'ASBL.

Il se compose du Président du conseil d'administration, Olivier Mahy, du trésorier, Mohammed Kalandar et de la coordinatrice, Valérie Flahaux. Le Bureau se réunit au besoin et à la demande de l'un de ses membres.

Le comité d'attribution

Afin de garantir la bonne gestion des attributions, la M.A.I.S. 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 2020, il est composé des institutions suivantes :

L'ASBL Maison de Quartier Bonnevie

La cellule logement du CPAS de Molenbeek

L'ALMK représentée

La Division logement de la Commune



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 renouvelables, la convention prévoit que la commune s'engage notamment à soutenir financièrement, sur base annuelle, l'Agence Immobilière Sociale.

En 2021, la dotation de la commune est de 125.000,00 €.

La commune a décidé, via son service de logements communaux, dès 2013, de confier la gestion de logements de transit à l'A.I.S.

A ce jour, la M.A.I.S gère 23 logements de transit et les 8 logements solidaires et intergénérationnels de la rue de la Campine, propriétés de la Commune.

1.3.2 Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean

Une convention entre le CPAS et la M.A.I.S. a été conclue en 2015.

Cette convention organise 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 2020, grâce à cette collaboration, la M.A.I.S. a pu bénéficier du travail de 4 travailleurs sous statut art.60§7, à titre gratuit. Elle 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.

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 vade-mecum ont été approuvés par nos instances de décisions respectives, en 2018.

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

1.3.3 Convention de partenariat externe

Depuis 2014, la M.A.I.S. collabore avec l'équipe du SMES-B et l'équipe d'infirmiers de Rue.

La M.A.I.S. a renforcé ces collaborations en 2019 avec de nouveaux partenaires tels que l'ASBL Rizome (anciennement ORS) et Fami-home. En 2020, le partenariat de la M.A.I.S. s'est encore élargi avec le conventionnement de l'association Ilot, via son service Capteur et créateur de Logement.

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 très grande précarité et en souffrance psychique. Les projets Housing First proposent aux personnes sans-abri, un accès direct de la rue vers un logement.



L'ASBL Rizome, 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. Elle assure aussi l'accompagnement à la recherche de 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 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.

En 2020, la M.A.I.S. a signé une nouvelle convention avec la Cellule régionale bruxelloise « Capteur et Créateur de Logements » (CCL), portée par l'ASBL L'Îlot. La CCL a pour particularité d'aider des investisseurs à trouver des logements et à les mettre en contact avec des agences immobilières sociales pour en assurer la gestion. Ce partenariat apporte donc les logements à l'AIS, à la condition qu'ils soient mis à disposition de leur public. La CCL travaille avec un public de personnes sans-abri en collaboration avec une vingtaine de services sociaux (maisons d'accueil, travail de rue, centres de jour, centres d'urgence, guidance à domicile). Le CCL a apporté un logement à la M.A.I.S. en 2020.

La M.A.I.S. met 18 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 7 logements mis à sa disposition ;
L'ASBL Infirmiers de Rue a 3 logements mis à sa disposition ;
L'ASBL Rizome a 3 logements mis à sa disposition ;
L'ASBL Fami-home a 3 logements mis à sa disposition ;
Capteur Logement a 2 logement mis à disposition.

Ces logements sont loués via des conventions d'occupation de transit d'une durée de maximum 18 mois. Au terme de ces conventions, et si les conditions d'occupation, financières et administratives sont remplies, un bail de courte durée peut être signé. Le bail de courte durée se commue en bail de longue durée si chacune des parties ne s'y oppose pas.

L'assistante sociale en charge de ces partenariats 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 service social. 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 enfreignent gravement notre règlement d'ordre intérieur.



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.

Nous avons 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 de rue. 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 sont très bénéfiques parce que la prévention reste pertinente dans l'accompagnement social d'un public particulièrement précarisé.

Pour finir, si l'évaluation de l'occupant est positive, une nouvelle convention ou un bail de courte durée est signé. 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 – La M.A.I.S., une entreprise d'économie sociale

Depuis 2016, la M.A.I.S. est agréée comme entreprise d'économie sociale, dans le cadre de notre activité de mise à l'emploi de personnes fragilisées sur le marché du travail, personnes engagées sous statut d'Art. 60 § 7 de la loi organique du CPAS.

La M.A.I.S. doit travailler avec un minimum de 4 personnes public cible (travailleur en insertion socioprofessionnelle) à tout moment.

Ce public cible ne peut cependant pas occuper des fonctions administratives. Les formations par le travail que nous proposons dans ce nouveau cadre sont celles d'ouvrier polyvalent et de peintre en bâtiment.

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.

Notre ouvrier, Hafid Dahhou, assume le rôle de chef de chantier. Il encadre au quotidien les ouvriers sous statuts art.60§7, principalement du point de vue de l'apprentissage du métier, mais aussi du point de vue du respect des règles et normes sociales.



La 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. 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. La coordinatrice et 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 2021, ce poste a été occupé par Yvonne, et il a été décidé, au vu de ses capacités de l'engager à la fin de son contrat avec le C.P.A.S



2. Gestion financière de la M.A.I.S.

2.1 Analyse des comptes et du bilan 2021

Le résultat de l'exercice

Le compte de résultat 2021 présente un résultat positif de 8.480,64 €.

Le bilan

L'affectation du résultat de l'exercice 2021 de 4.881,57 € se fera, avec l'accord du conseil d'administration et de l'assemblée générale, en bénéfice à reporter.

Avec le bénéfice reporté de 37.030,87 € au 31/12/2020, il restera donc un bénéfice à reporter de 41.912,44 €

Les points à souligner dans les comptes 2021 sont les suivants :

- Une diminution des créances commerciales.
- Une augmentation des créances douteuses. En 2020 des procédures judiciaires ont également été mises en place pour un certain nombre de locataires, mais en conséquence de la crise du Coronavirus et du moratoire sur les expulsions, nous n'avons pas pu procéder à d'expulsion. Ces expulsions ont été réalisées en 2021. Suite à ce report des expulsions, les créances liées à ses locataires ont augmenté durant cette période.
- La diminution du vide locatif (voir chapitre 3.6.)
- Les biens et les services divers ainsi que les charges salariales sont stables.

La situation de trésorerie

La trésorerie de la M.A.I.S. s'est considérablement améliorée au cours de ces dernières années.

Comme en 2020, la M.A.I.S. n'a pas fait appel à un straight loan fin 2021.

Au vu de l'amélioration de la trésorerie, la demande a pu être postposée au moins de février et le montant du straight loan a pu être diminué par rapport à 2020 (diminution de 300.000 euros fin 2019 à 200.000 euros en janvier 2021 et à 100.000 euros en février 2022).

La demande a été introduite comme les années précédentes 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, la vigilance reste de mise et la M.A.I.S. continue à travailler activement à maintenir le vide locatif à un taux raisonnable et à limiter les impayés des locataires.



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 président et le trésorier ;

Utilisation d'un tableau de suivi des factures techniques ;

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

Présentation du budget annuel au Conseil d'Administration ;

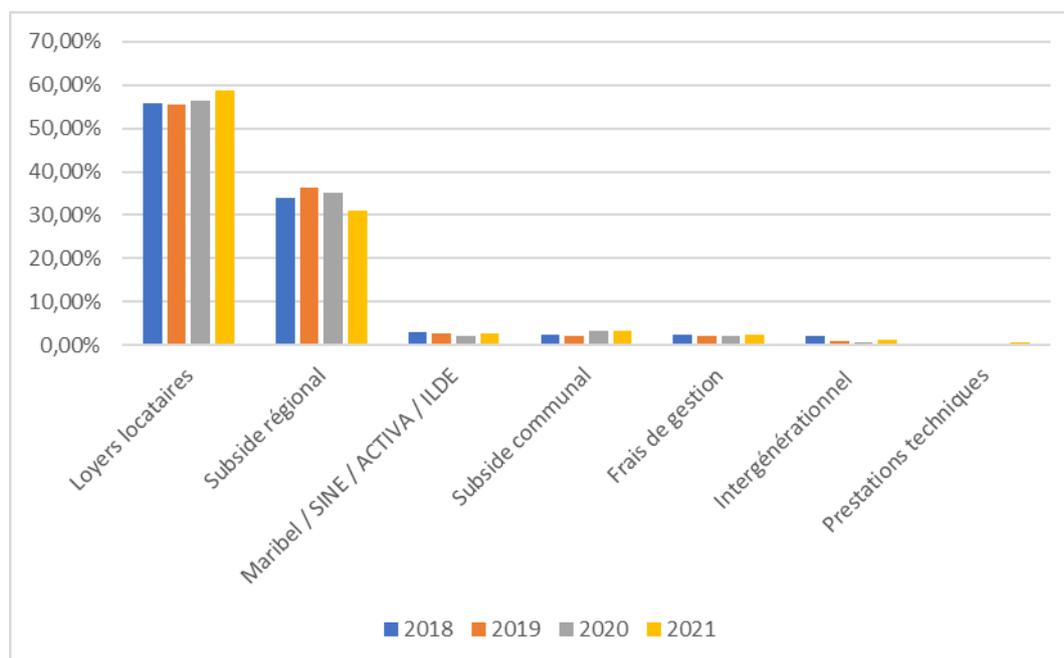
Contrôle du budget au second et troisième trimestre via l'élaboration de bilans intermédiaires ;

Audit annuel effectué par un réviseur d'entreprise (la société O. de Bonhomme a été mandatée pour 3 ans en 2021).

2.3 Sources de financement de la M.A.I.S.

Outre les loyers versés par les locataires, qui représentent une large majorité des rentrées de l'association (2.261.983,93 €), les différentes sources de financement de la M.A.I.S., en 2021, sont le subside régional (1.193.728,04 €), les frais de gestion des propriétaires et des locataires (87.543,96 €), le subside communal (125.000,00 €), les autres subsides (Intergénérationnel, Maribel, IPES3, pour un total de 152.249,74 €) et les prestations techniques (20.702,68 €).

Ci-dessous l'évolution de 2018 à 2021 :



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.



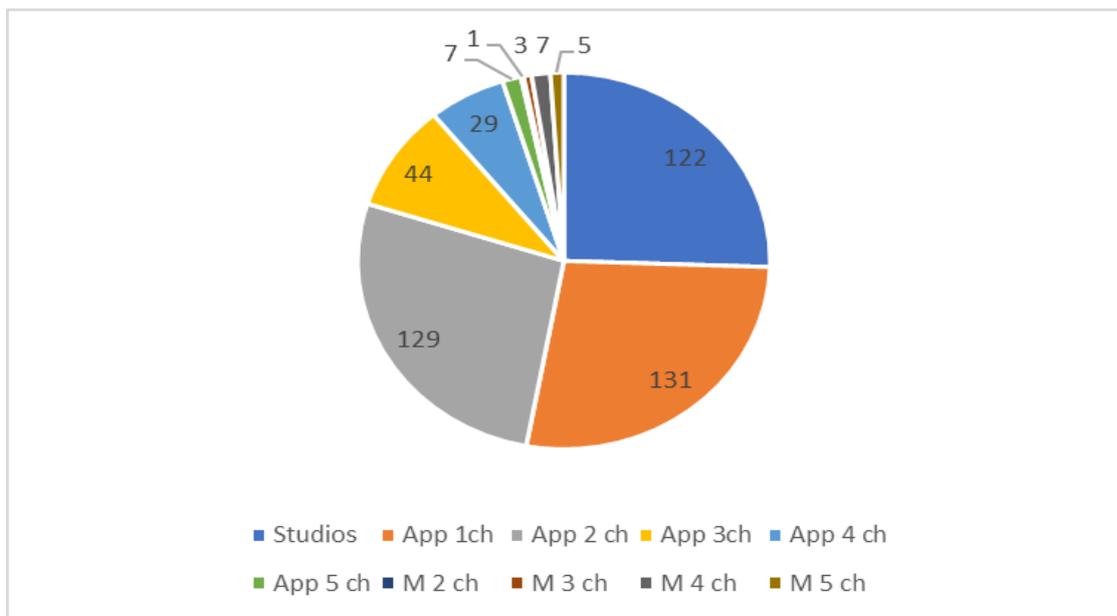
3. Parc locatif

3.1 Nombre de logements et répartition géographique au 31 décembre 2021

| 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 | 4 | | 1 | | | | | | | 6 |
| 1070 | 18 | 9 | 28 | 6 | 3 | 1 | | | 1 | | 66 |
| 1080 | 82 | 101 | 84 | 30 | 19 | 6 | 1 | 3 | 6 | 5 | 337 |
| 1081 | 2 | 6 | 2 | | | | | | | | 10 |
| 1082 | 0 | 5 | 3 | | | | | | | | 8 |
| 1083 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 4 |
| 1090 | 1 | 3 | | | | | | | | | 4 |
| 1190 | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| 1210 | 3 | 1 | | | | | | | | | 4 |
| Total | 122 | 131 | 129 | 44 | 29 | 7 | 1 | 3 | 7 | 5 | 478 |

La M.A.I.S. gère 25,73 % 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.





70,50 % des logements gérés par la M.A.I.S. se situent sur le territoire communal de Molenbeek-Saint-Jean, 13,81% se situent à Anderlecht et 15,69% sur d'autres communes de Bruxelles.

Pour plus de facilité de gestion (temps de trajets), La M.A.I.S. développe son parc de logement sur la commune de Molenbeek-Saint-Jean et sur les communes avoisinantes.



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

La M.A.I.S. 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 10 logements en plus (23 prises en gestion et 13 fins de gestion).

| Localisation des biens | Type de propriétaire | Type de logement | Date début mandat | Durée initiale |
|------------------------|----------------------|---|-------------------|----------------|
| Bouvier | Privé | 1 chambre | 01/10/2020 | 9 ans |
| Exposition universelle | Privé | 1 chambre | 15/10/2020 | 9 ans |
| Rosalie Uyttenhove | Privé | 1 chambre | 15/03/2021 | 9 ans |
| Edmond Machtens | Privé | 2 chambres | 01/05/2021 | 9 ans |
| Edouard Benes | Privé | 2 chambres | 01/06/2021 | 9 ans |
| Parc Jean Monnet | Privé | 2 chambres | 15/06/2021 | 9 ans |
| Egide Winteroy | Privé | 3 X 1 chambre | 01/07/2021 | 9 ans |
| Gand | Privé | 2 chambres | 01/06/2021 | 9 ans |
| Industrie | Commune | 1 studio 3 X 1 chambre 2 X 2 chambres 1 X 3 chambres 1 X 4 chambres | 01/02/2022 | 9 ans |
| Josse Goffin | Privé | 1 X 2 chambres | 13/09/2021 | 9 ans |
| Brigade Piron | Privé | 1 X 2 chambres | 01/11/2021 | 9 ans |
| Van Kalck | Privé | 1 X 1 chambre | 20/12/2021 | 9 ans |
| Drève du Château | Privé | 1 X 3 chambres | 01/12/2021 | 9 ans |
| Maline | Privé | 1 X 1 chambre | 27/12/2021 | 9 ans |

3.3.2 Biens sortants

| Localisation des biens sortants | Type de propriétaire | Commentaires |
|--|-----------------------------|---|
| Gand | Privé | 3 appartements 1 chambre |
| Vanderkindere | Privé | 1 studio |
| Jubilé | Privé | 2 appartements 1 chambre 3 appartements 2 chambres |
| Mettewie | Privé | 1 appartement 2 chambres |
| Mettewie | Privé | 1 appartement 1 chambre |
| Mettewie | Privé | 1 appartement 2 chambres |
| Henri de Saegher | Privé | 1 studio |

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 (6 logements en 2021) , soit la M.A.I.S. décide de mettre fin anticipativement à la gestion dans le cadre de sa politique d'assainissement du parc locatif (7 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 logements faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire

L'année 2021 n'a pas été propice pour la prospection de nouveaux logements.

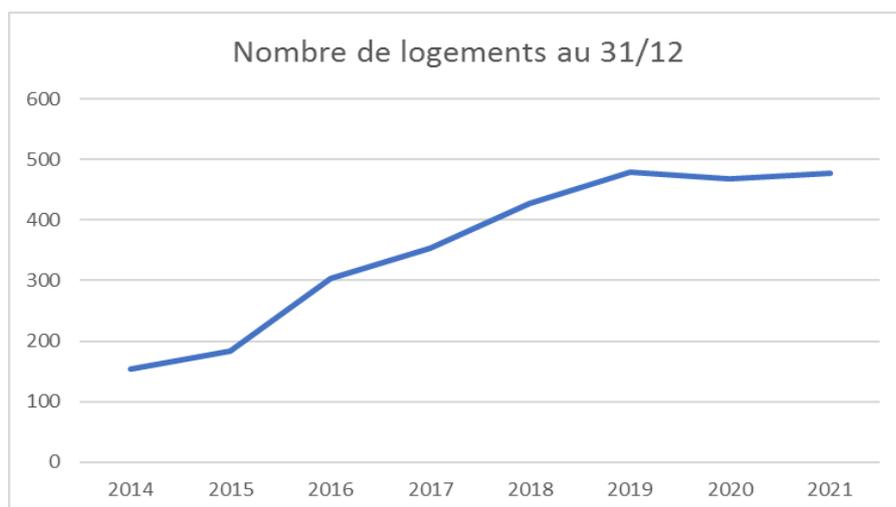
La volonté accrue d'assainir le parc de logements associé à la crise sanitaire a conduit à très peu de prise en gestion de nouveaux logement.

Il n'y avait pas d'accord formel avec des propriétaires au 31 décembre 2021.

3.3.4 L'évolution du parc de logements

La MAIS a connu une très forte augmentation du nombre de logements en gestion jusqu'en 2019. Le nombre de logements fléchi légèrement en 2020, en conséquence de la difficulté de prospection durant ces 2 dernières années.





La M.A.I.S. a un agrément pour la gestion de 600 logements.

La politique d'accroissement, décidée en CA, ambitionne d'atteindre ce plafond. Par contre, nous privilégierons les petits propriétaires.

Nous ne prendrons plus en gestion de grands ensembles de logements (maximum 10 logements par projet).

3.4 La gestion technique et l'entretien des logements

3.4.1 L'équipe technique de la M.A.I.S.

Notre équipe technique se compose de 9 personnes : un responsable technique, une gestionnaire technico-administrative et 7 ouvriers.

La 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 trois engagés à durée indéterminée, ainsi que 4 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 M.A.I.S. pour une période de 1 à 2 ans maximum durant laquelle ils apprennent un métier, ou parfois déjà homme de métier, mais ayant vécu un 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 :

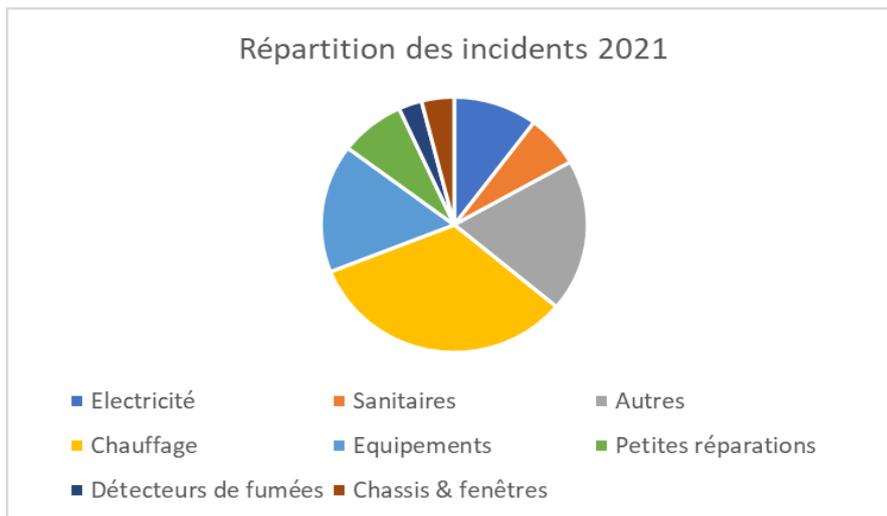
Celles qui relèvent de la maintenance (les défaillances de chaudières, de chauffe-eau, les fuites diverses, les débouchages, le remplacement de matériels sanitaires, les réparations des menuiseries, etc.). Ces interventions sont généralement réalisées dans les logements habités du parc immobilier.



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. Plus de 25% des incidents recensés 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 :



Celles qui relèvent du rafraîchissement 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.

Depuis 2019, la réglementation chauffage PEB en Région de Bruxelles Capitale impose un entretien périodique plus poussé des chaudières domestiques, tous les deux ans.

Dans ce cadre, la M.A.I.S. a souscrit un contrat avec un chauffagiste agréé externe pour réaliser le contrôle périodique 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.

Nous répertorions 184 chaudières entretenues suivant ce contrat. Sur ces 184 chaudières, 37 chaudières ne sont pas conformes. Elles font l'objet, soit d'une demande de prime en vue de leur remplacement immédiat, soit de travaux de mise en conformité, soit d'aménagement pour les sécuriser (pose de détecteurs CO), en vue d'un remplacement prochain. Certains propriétaires choisissent de travailler avec un contrat omnium assuré par le fabricant.

D'autres types d'entretien sont imposés par la gestion de bâtiments neufs tels que l'entretien des ventilations et l'entretien des toitures vertes. Enfin, certains logements sont garnis d'adoucisseurs d'eau qui nécessitent aussi un entretien.

Depuis plusieurs mois, la M.A.I.S fait aussi un effort pour assurer l'installation de détecteurs de fumées dans chaque logement.



3.5 Le rafraîchissement et la remise en état des logements

En 2021, nous avons assuré une quarantaine de chantiers de rénovation. Il s'agit essentiellement de la remise en peinture de logements, entre deux locations ou en fin de gestion. Notre équipe se charge aussi de travaux tels que l'installation d'une nouvelle cuisine ou la pose d'un vinyl.

Nous continuons aussi l'appel aux primes régionales au profit des propriétaires pour favoriser les travaux de rénovation et d'amélioration dans nos logements. Ces primes sont demandées dans la majorité des cas pour l'installation d'une nouvelle chaudière, mais nous avons aussi fait des demandes de primes pour d'autres postes tels que des rénovations de façades, des nouvelles toitures et leur isolation, la réfection d'installations électriques.

En 2021, nous avons introduit 12 demandes de primes à la rénovation et 10 demandes de primes énergétiques.

En perspective pour 2022 : un nouveau système de primes combinées appelé « Primes Renolution » en région Bruxelloise a été mis en place et favorisera une demande simplifiée et plus rapide.

3.6 Le vide locatif

3.6.1 Le taux d'occupation par logement

Depuis 2019, nous mesurons le vide locatif avec le ratio suivant : la somme des loyers payés aux propriétaires des logements non occupés divisée par le total des loyers versés aux propriétaires. Nous ventilons ce ratio par motif du vide locatif.

En 2021, le montant total du vide locatif s'élève à 50.910,84 € (54.817,56 € en 2020 = - 7,13 %).

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

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 6,81 % | 6,75 % | 9,49 % | 4,09 % | 5,52 % | 1,99 % | 1,77 % |

Le motif du vide locatif se répartit comme suit :

| Motif du vide locatif | montant | % |
|-------------------------------|-------------|---------|
| Logements en gestion : | 25.496,68 € | 50,08 % |
| Fins de gestion : | 23.144,35 € | 45,46 % |
| Nouvelles prises en gestion : | 2.269,81 € | 4,46 % |
| Total | 50.910,84 € | 100 % |

Le vide locatif de la M.A.I.S. a été maîtrisé, puisqu'il est passé à 1,77 % en 2021.

La diminution du vide locatif reste l'un des objectifs les plus importants pour la M.A.I.S.



4. Les propriétaires

4.1 Le profil des propriétaires par logements au 31/12/2021

| Qualité des propriétaires | Nombre | % |
|-----------------------------------|--------|-------|
| Commune / CPAS | 31 | 6,48 |
| Personne physique | 255 | 53,35 |
| Personne morale autre qu'une ASBL | 188 | 39,33 |
| ASBL | 4 | 0,84 |
| TOTAL | 478 | |

Parmi les 478 logements gérés par le M.A.I.S. , 137 Logements appartiennent à Inclusio, les sites d'EKLA (91 logements) et de Domaine des Étangs (28 logements), soit 28,66 % de notre parc.

4.2 Type et durée de contrats signés par logement au 31/12/2021

| Type de contrats | Nombre | % |
|--------------------------------|--------|-------|
| Mandat de gestion | 408 | 85,36 |
| Contrat de location principale | 70 | 14,64 |
| TOTAL | 478 | |

| Durées des contrats, lors de la signature | Nombre | % |
|---|--------|-------|
| 1 ans | 1 | 0,21 |
| 3 ans | 155 | 32,43 |
| 5 ans | 1 | 0,21 |
| 6 ans | 15 | 3,14 |
| 9 ans | 119 | 24,90 |
| 27 ans | 187 | 39,11 |
| TOTAL | 478 | |



4.3 Activité de prospection

Après des années d'accroissement, le nombre de logements gérés par la M.A.I.S. a diminué depuis 2020. Ce fléchissement s'explique par différents facteurs :

- le temps consacré à la prospection n'était pas suffisant .
- La crise sanitaire, lors de la première vague du printemps 2020, a stoppé net toutes activités de prospection. Alors que les mesures sanitaires sont assouplies, les mois d'été ne sont pas les plus propices à l'activité de prospection.
- Le dernier trimestre 2020 l' AIS n'a pas pu prospecter. La Ministre a stoppé l'accroissement du nombre de logements pris en gestion par les AIS pour rester dans les limites de son budget,.

De plus, nous nous montrons très exigeants en matière de qualité des logements. Les logements pris en gestion doivent répondre à toutes les normes en vigueur, mais aussi :

- Les logements doivent être confortables (disposition pratique, qualité énergétique, cuisine convenablement équipée, etc.) ;
- Ils ne peuvent pas être grevés par des charges communes trop importantes ;
- Ils doivent être confiés pour des périodes de minimum 9 ans ;
- ils ne doivent présenter aucun défaut d'ordre urbanistique ;
- le mandat de gestion est fortement privilégié ;
- les loyers sont négociés et des frais de gestions sont toujours comptabilisés ;
- nous négocions deux mois de vacances de loyer en début de mandat ;
- les logements doivent être libres d'occupation, lors de la prise en gestion.



5. Les locataires

Alors qu'elle gère 478 logements au 31/12/2021, la M.A.I.S. dénombre un total de 398 ménages locataires et occupants au sein de son parc. La différence de 80 logements s'explique comme suit :

52 logements sont déjà en gestion, mais sont encore en travaux. Nous ne payons pas encore de loyer pour ces logements.

10 logements conventionnés sont vides. Nos conventions de collaboration prévoient que la M.A.I.S. assume le paiement du premier mois de vide locatif. Dès le second mois, c'est l'association partenaire qui est en charge d'attribuer le logement qui assume le vide locatif et donc le paiement du loyer.

15 logements sont vides en perspective d'une fin de gestion.

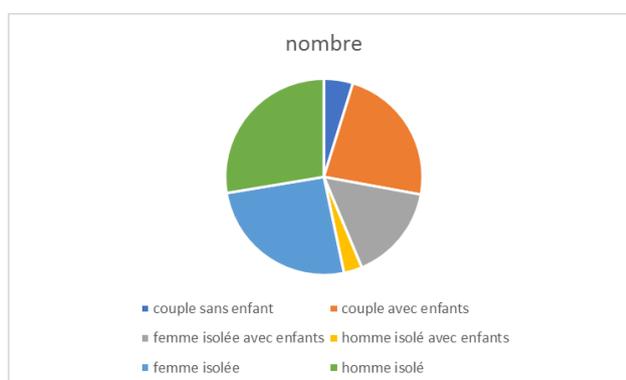
3 logements sont à attribuer.

5.1 Profil des les locataires

Au 31 décembre 2021, 1.091 personnes habitent un logement du parc de la M.A.I.S. dans le cadre d'un bail.

La composition de ménage de nos locataires :

| composition familiale | nombre |
|---------------------------|--------|
| couple sans enfant | 19 |
| couple avec enfants | 92 |
| femme isolée avec enfants | 63 |
| homme isolé avec enfants | 12 |
| femme isolée | 102 |
| homme isolé | 110 |



Au niveau de la répartition, nous constatons que 72,11% des locataires sont des ménages isolés avec ou sans enfants tandis que 27,89 % représentent des couples avec enfants ou sans enfants.



| Composition de ménage de nos locataires | nombre | % |
|--|---------------|----------|
| couple avec 5 enfants | 4 | 1,01 |
| couple avec 4 enfants | 16 | 4,02 |
| couple avec 3 enfants | 27 | 6,78 |
| couple avec 2 enfants | 31 | 7,79 |
| couple avec 1 enfant | 14 | 3,52 |
| | | |
| femme isolée avec 5 enfants | 2 | 0,50 |
| femme isolée avec 4 enfants | 4 | 1,01 |
| femme isolée avec 3 enfants | 12 | 3,01 |
| femme isolée avec 2 enfants | 12 | 3,02 |
| femme isolée avec 1 enfant | 33 | 8,29 |
| | | |
| homme isolé avec 4 enfants | 1 | 0,25 |
| homme isolé avec 3 enfants | 2 | 0,50 |
| homme isolé avec 2 enfants | 6 | 1,51 |
| homme isolé avec 1 enfant | 3 | 0,75 |
| | | |
| femme isolée | 102 | 25,63 |
| homme isolé | 110 | 27,64 |
| | | |
| couple sans enfant | 19 | 4,77 |
| total | 398 | |

Le niveau de revenu de nos locataires

| Niveau de revenus des ménages | Nombre | % |
|---|---------------|----------|
| En dessous du seuil d'admission au logement social | 379 | 95,23% |
| Jusqu'à 50% au-dessus du seuil d'admission au logement social | 19 | 4,77 % |
| TOTAL | 398 | |

La M.A.I.S. peut continuer à loger des locataires si leur revenu n'excède pas 150% du seuil d'admission, pour un maximum de 30% du parc de logements.

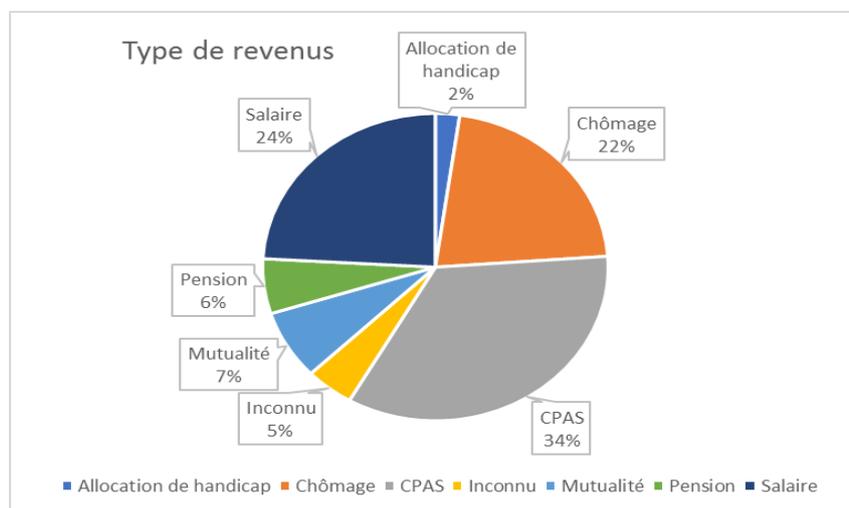
Certains locataires pâtissent de l'effet de seuil : leurs revenus dépassent de très peu ce seuil d'admission au logement social. Le système ne prévoyant pas de progressivité dans l'intervention du loyer, ils perdent donc la totalité de l'intervention financière et doivent payer le montant du loyer payé au propriétaire.



Ce dépassement du seuil s'explique souvent par l'intégration dans le monde professionnel du locataire. De ce fait, la M.A.I.S. préfère ne pas les pénaliser en les laissant jouir de leur logement et en alignant leur loyer sur celui payé au propriétaire (loyer de base).

La source de revenus de nos locataires

| Type de revenu | nombre | % |
|------------------------|--------|-------|
| Allocation de handicap | 9 | 2,26 |
| Chômage | 86 | 21,61 |
| CPAS | 137 | 34,42 |
| Inconnu | 18 | 4,52 |
| Mutualité | 29 | 7,29 |
| Pension | 23 | 5,78 |
| Salaire | 96 | 24,12 |
| | 398 | |



La principale source de revenus des locataires de la M.A.I.S. pour l'année 2021 concerne des revenus de remplacement (70,10%).

Notons également que 24,12 % des locataires ont un revenu lié à un emploi et 5,78 % bénéficient de la pension.



Flux des locataires pendant l'année

456 ménages locataires vivent ou ont vécu dans les logements de notre parc durant l'année 2021.
37 ménages ont signé un bail de résidence principale en 2021.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nombre de nouveaux ménages entrés | 53 (37 baux de résidence principale, 16 conventions de transits) |
| Nombre de mutations | 8 (compris dans les ménages entrés) |
| Motifs des mutations | 6 ménages ont été mutés pour donner suite à une fin de gestion du logement occupé 1 ménage a été muté pour des raisons de suroccupation du logement 1 ménage a été muté pour insalubrité |

Comme en 2020, le nombre de nouvelles entrées pour les locataires est peu élevé. Cette diminution s'explique par le peu de prospection et de nouvelle prise en gestion, mais aussi par les conséquences de la crise sanitaire.

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.

Afin de ne pas pénaliser nos locataires, la fin de gestion d'un logement est une mutation prioritaire.

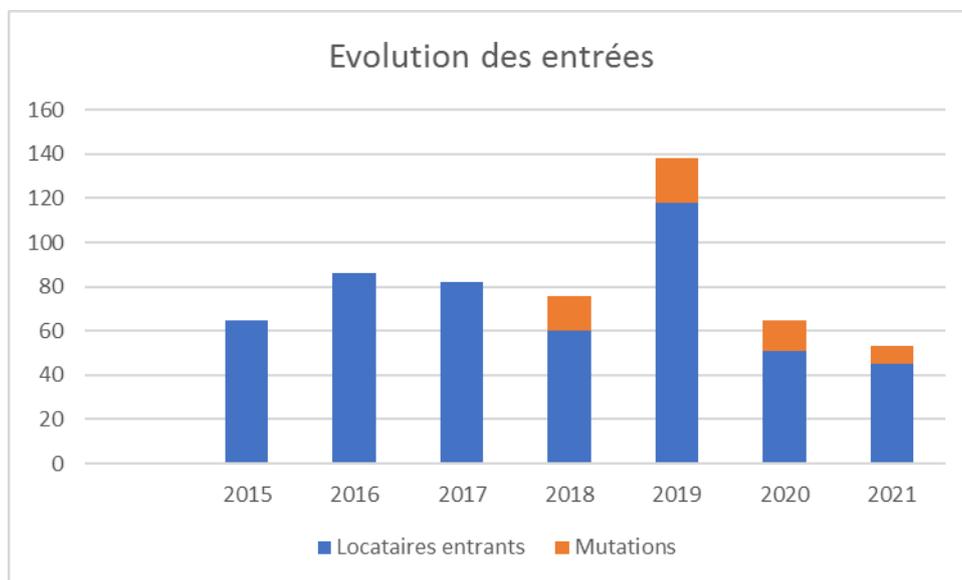
64 locataires ont quitté leur logement en 2021.

| Motif de départ | nombre |
|--|---------------|
| Location dans le privé | 28 |
| Location dans le logement social | 0 |
| Décès | 2 |
| Expulsions effectives | 8 |
| Fin de bail de courte durée (étudiants EKLA) | 12 |
| Retour en rue | 3 |
| Maison de repos | 1 |
| Mutation (8 chez nous et 2 dans autres AIS) | 10 |



L'évolution du nombre d'entrées

Par rapport aux années précédentes, 2021 se caractérise par le peu de mouvements : moins de nouveaux logements pris en gestion donc moins d'entrée de nouveaux locataires, moins de locataires ont quitté leur logement.



Type d'accompagnement social

Les vagues successives liées à la pandémie ont malheureusement continuer à impacter nos pratiques professionnelle en 2021. Plus que jamais, nos usagers ont eu besoin de soutien face à cette longue pandémie et les mesures qui impactent de manière importante notre public fragilisé.

En effet, les différentes mesures ont poussé les personnes à rester chez elle. Force est de constater que cette mesure préventive de santé publique a été difficile à vivre pour les candidats inscrits dans nos listes d'attribution. Le profil des personnes en demande d'un logement à la M.A.I.S correspond très souvent à des difficultés liées à des logements inadaptés, des situations de sur occupation et parfois de l'insalubrité. Nous avons à ce titre vu une augmentation des demandes de rendez-vous à notre permanence sociale habituellement destinées aux mises à jour des dossiers suite à un changement de composition de ménage, un déménagement, un changement de revenu etc. Les assistantes sociales ont donc tenter d'apporter au mieux une écoute et un soutien à ces candidats.

Quant à l'accompagnement social de nos locataires, la distanciation physique et les mesures barrières ont largement limité les visites à domicile, sauf cas d'urgence. Il a néanmoins fallu faire face aux situations exceptionnelles pour nos locataires qui présentent des troubles de santé mentale et des difficultés physiques.



Les assistantes sociales ont également mis en place plus de contact téléphoniques et des échanges par mails. Les besoins rencontrés par nos locataires étaient souvent liés à une difficulté d'honorer les factures énergétiques et les loyers. Nous avons régulièrement redirigé ces personnes vers le CPAS.

Les assistantes sociales ont également apporter leur soutien aux gestionnaires locatifs dans la procédure de recouvrement. Elles interviennent lorsque les gestionnaires locatifs ont envoyé les courriers de rappel, les mises en demeure. L'objectif est d'une part de tenter de reprendre le lien avec les locataires qui une fois endettées s'isolent et ne répondent plus aux convocations et ainsi d'éviter les procédures en justice menant à des expulsions. Le rôle des assistantes sociales a surtout contribuer à aider certains locataires à ne pas baisser les bras et à réagir. Elle ont également eu un rôle administratif face à certaines organisations.

5.2. Les occupants des logements de transit

Nombre de ménages

La M.A.I.S. gère 40 logements de transit au 31 décembre 2021. 23 logements sont mis en gestion par l'administration communale de Molenbeek-Saint-Jean et 17 logements proviennent du parc de logements privés de la M.A.I.S. Ces logements sont mis à disposition de publics particuliers, dans le cadre de convention d'occupation de transit ne pouvant excéder 18 mois. 8,37 % de notre parc de logement est destiné au logement de transit.

Sur les 23 logements de transit communaux, seuls 13 sont occupés au 31 décembre 2021, et sur ces 13 logements, 6 sont occupés sans titre ni droit. Au vu des conditions sanitaires actuelles et la conjoncture économique difficile il a été décidé de leur accorder un délai de grâce.

Sur les 17 logements autre logements de transit destinés aux publics de nos autres partenaires 4 logements sont vides au 31 décembre 2021. Ces logements n'ont pas été réattribués car il y a une fin de gestion prévue début 2022.

Donc parmi les 40 logements de transits, seuls 26 logements sont occupés.

Nombre total de personnes aidées par la M.A.I.S.

Dans le courant de l'année 2021, 39 ménages ont été aidés dans le cadre des logements de transit.

Au 31 décembre 2021, 25 ménages vivent dans les logements de transit.

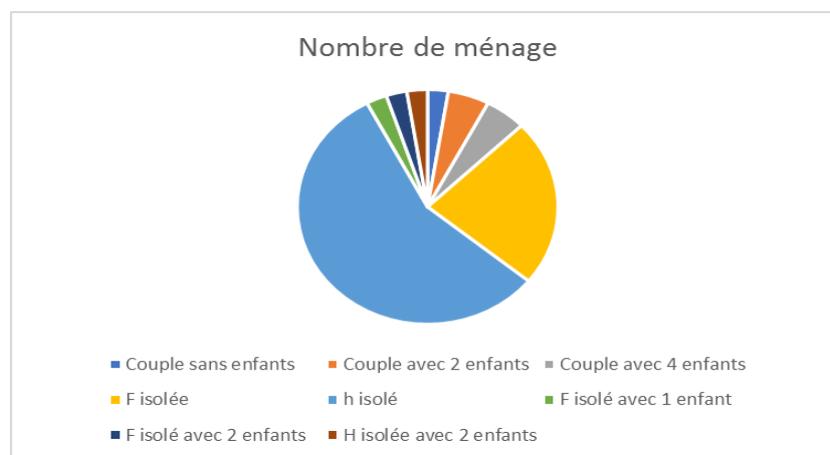


Le profil des occupants des logements de transit

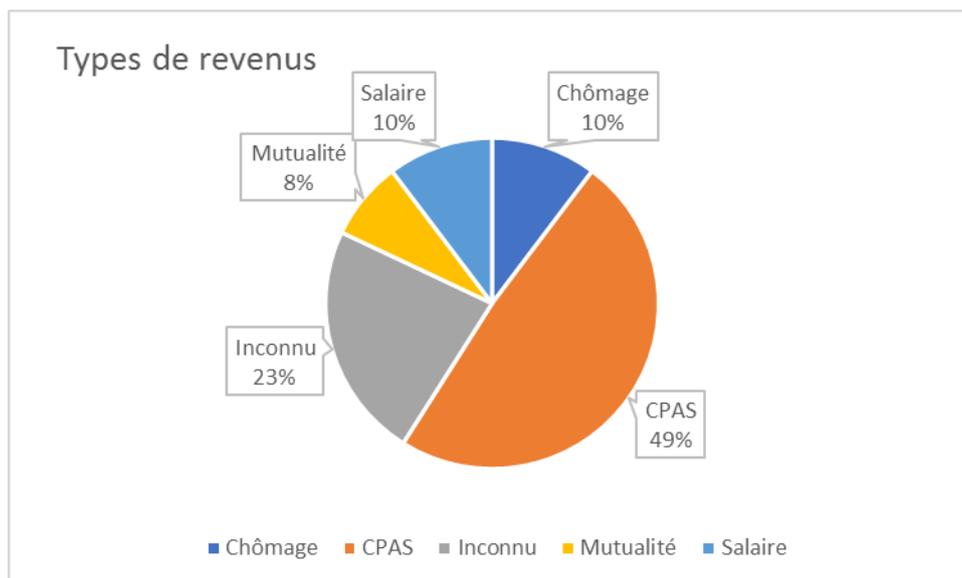
| Type de ménage | Nombre de ménage |
|-------------------------|------------------|
| Couple sans enfants | 1 |
| Couple avec 2 enfants | 2 |
| Couple avec 4 enfants | 2 |
| F isolée | 9 |
| h isolé | 22 |
| F isolé avec 1 enfant | 1 |
| F isolé avec 2 enfants | 1 |
| H isolée avec 2 enfants | 1 |
| total | 39 |

Plus de la moitié des occupants de la M.A.I.S. sont des hommes isolés. Les femmes isolées et les femmes seules avec un enfant représentent quant à elles 30,77% des occupants.

Seuls 12,82 % des ménages sont composés par des personnes en couple avec enfants.



| Type de revenu | nombre |
|----------------|--------|
| Chômage | 4 |
| CPAS | 19 |
| Inconnu | 9 |
| Mutualité | 3 |
| Salaire | 4 |
| | 39 |



Les allocations d'intégration du CPAS représentent la principale source de revenus des occupants de la M.A.I.S. dans le courant de l'année 2021 (48,72 % des revenus).

Les revenus de remplacement liés à une incapacité de travail et le chômage sont la deuxième source de revenus avec 24 % des occupants concernés par ce type de revenu.

Et nous ne pouvons que nous étonner que quatre ménages bénéficiant d'un revenu du travail vivent en logement de transit !

Flux des occupants dans l'année

| | |
|--|----|
| Nombre de nouveaux occupants entrés | 16 |
| Nombre de fins d'occupation de transit | 14 |



Type d'accompagnement social

L'accompagnement social est assuré par des services sociaux externes, spécialisés dans la problématique du public occupant les logements de transit. Nos deux assistances sociales participent néanmoins au suivi dans le cadre de ces partenariats. Elles assurent les réunions de collaboration, les visites pour la vérification de la bonne occupation des lieux et les signatures de convention d'occupation, etc.

6. Les candidats locataires

6.1 procédure d'inscription et d'attribution des logements

6.1.1 Procédure d'inscription

Afin de répondre aux exigences légales, la M.A.I.S. a décidé d'ouvrir les listes d'inscription sur base régulière : les trois derniers mois de chaque année, les candidats peuvent prendre un rendez-vous au bureau, par téléphone, pour s'inscrire sur nos listes d'attente.

En 2021, les inscriptions se sont déroulées du 13 septembre 2021 au 21 décembre 2021. Nous avons dû néanmoins adapter certaines plages horaires et reporter des rendez-vous jusqu'en février 2022 en raison de la crise sanitaire.

Les rendez-vous se sont organisés sur les plages horaires suivantes :

Le lundi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h soit 11 rendez-vous

Le mardi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h soit 11 rendez-vous

Le mercredi de 13h30 à 16h soit 5 rendez-vous

Le jeudi de 13h30 à 16h soit 5 rendez-vous

C'est l'assistant administratif (art 60) qui s'est chargé, par téléphone, de fixer les rendez-vous, de donner les premières explications liées à notre liste de documents à fournir et de renseigner notre site internet. La réouverture des listes a été communiquée au préalable aux acteurs sociaux de la Commune de Molenbeek afin de préparer leur public. Les futurs candidats ont également été dirigés vers nos partenaires de la commune de Molenbeek pour leur fournir une aide à constituer le dossier. Ces partenaires sont notamment la cellule logement du CPAS de Molenbeek, l'ASBL la Rue, l'ASBL Bonnevie, les maisons médicales situées sur la commune, etc.

Faisant suite à la prise de rendez-vous par téléphone, chaque candidat a ensuite reçu une lettre de confirmation de son rendez-vous par courrier, avec en annexe, la liste des documents à fournir.



Bien que cette liste précise et simplifiée de documents ait été communiquée aux futurs candidats par divers canaux, nous avons rencontré quelques difficultés à recevoir des dossiers complets. Ces lacunes s'expliquent parfois en raison du manque de compréhension des candidats, mais souvent par l'impact de la crise sanitaire qui a perturbé le fonctionnement des administrations et la récolte des documents administratifs.

6.1.2 Attribution des logements

Les logements sont attribués au regard :

- de l'adéquation des normes d'occupation avec la famille candidate ;
- des points de priorité déterminés par le règlement d'attribution.

Les assistantes sociales de l'association qui gèrent la liste des candidats locataires sont chargées de convoquer les candidats-locataires en ordre utile sur la liste d'inscriptions. Les candidats sont informés par courrier simple et recommandé, et par téléphone, de l'adresse du logement, du montant du loyer, du montant des charges locatives, des modalités de visite du bien.

Le gestionnaire locatif assure la visite du logement avec le candidat. Ce dernier doit remettre son accord dans les 48 heures. Les assistantes sociales traitent et introduisent les dossiers des candidats-locataires auprès du comité neutre et apolitique composé de responsables d'institutions et d'ASBL actives sur les problématiques spécifiques liées au logement à Molenbeek.

6.2 Nombre de candidats locataires inscrits en 2021

La M.A.I.S. a inscrit 197 nouveaux candidats dans la liste pendant sa campagne d'ouverture des inscriptions en 2021.

Une série d'inscription a été postposée début 2022 suite à des absences de collaborateurs de la M.A.I.S. pour raisons médicales.

6.3 Gestion de la liste d'attente

La liste d'attente des candidats locataires est tenue régulièrement à jour par l'organisation de la permanence sociale chaque mercredi matin à notre bureau. Chaque dossier de candidature est encodé dans notre nouveau logiciel HMS et est également rangé sur un dossier papier placé dans des classeurs par numéro d'inscription.

Les candidats sont reçus uniquement sur rendez-vous afin d'actualiser leur dossier de candidature dans notre logiciel. Il s'agit fréquemment d'un changement d'adresse, d'un changement concernant la source de revenus, d'une nouvelle composition de ménage, d'un dossier médical à prendre en compte pour l'attribution d'un logement, etc.



6.4 Profil des candidats locataires

Leur composition de ménage / leur situation familiale

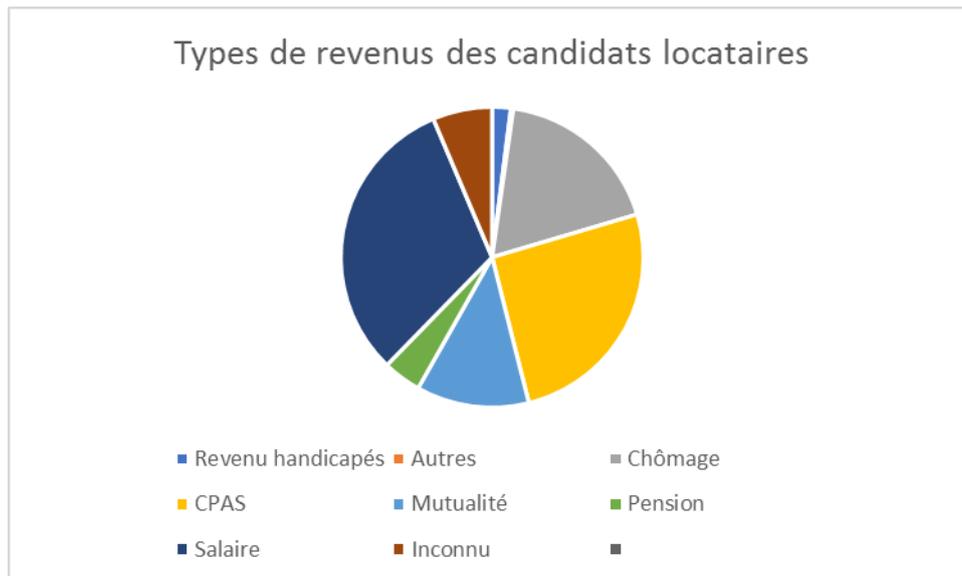
Au 31/12/2021, la M.A.I.S avait 755 candidats locataires actifs.

| Catégorie | Nombre | Pourcentage |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Couples | 40 | 5,30% |
| Couples avec 1 enfant | 49 | 6,49% |
| Couples avec 2 enfants | 85 | 11,26% |
| Couples avec 3 enfants | 94 | 12,45% |
| Couples avec 4 enfants | 58 | 7,68% |
| Couples avec 5 enfants | 10 | 1,32% |
| Couples avec 6 enfants | 3 | 0,40% |
| Femmes isolées avec 1 enfant | 60 | 7,95% |
| Femmes isolées avec 2 enfants | 59 | 7,81% |
| Femmes isolées avec 3 enfants | 49 | 6,49% |
| Femmes isolées avec 4 enfants | 21 | 2,78% |
| Femmes isolées avec 5 enfants | 6 | 0,79% |
| Femmes isolées avec 6 enfants | 2 | 0,26% |
| Femme isolée | 82 | 10,87% |
| Hommes isolés | 90 | 11,93% |
| Hommes isolés avec 1 enfant | 14 | 1,85% |
| Hommes isolés avec 2 enfants | 8 | 1,06% |
| Hommes isolés avec 3 enfants | 12 | 1,59% |
| Hommes isolés avec 4 enfants | 8 | 1,06% |
| Hommes isolés avec 5 enfants | 3 | 0,40% |
| Hommes isolés avec 6 enfants | 2 | 0,26% |
| Total | 755 | 100 % |

Leur niveau de revenus et/ou source principale de revenus

| Type de revenu | Nombre |
|-------------------|--------|
| Revenu handicapés | 15 |
| Autres | 2 |
| Chômage | 137 |
| CPAS | 194 |
| Mutualité | 91 |
| Pension | 31 |
| Salaire | 237 |
| Inconnu | 48 |
| | 755 |





Nous notons une évolution des demandes de logements des personnes salariées.

En effet, de nombreux ménages ont des difficultés à trouver un logement accessible financièrement vu la conjoncture actuelle, et ce même en ayant des revenus du travail.

6.5. Mise à jour des candidatures

Dans le registre des candidatures, certaines sont anciennes de plusieurs années et les situations des candidats évoluent également. Bien que les candidats soient invités à communiquer les modifications relatives à leur situation, cette démarche n'est pas entreprise par tous et les informations sont parfois obsolètes.

En 2021 la M.A.I.S n'a pas pu faire de demande de mise à jour des candidatures suite à la pandémie.

Les conséquences de la pandémie nous pousse à réfléchir à de nouvelles procédures pour la mise à jour des candidatures.



7. La gestion de la créance locative

7.1 Méthode de suivi des impayés

La procédure pour le suivi des impayés est toujours d'actualité.

Les gestionnaires locatif.ve.s utilisent un tableau reprenant l'ensemble de l'état de paiement des locataires (actifs et inactifs). Pour rappel, ce tableau reprend les données 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 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.

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

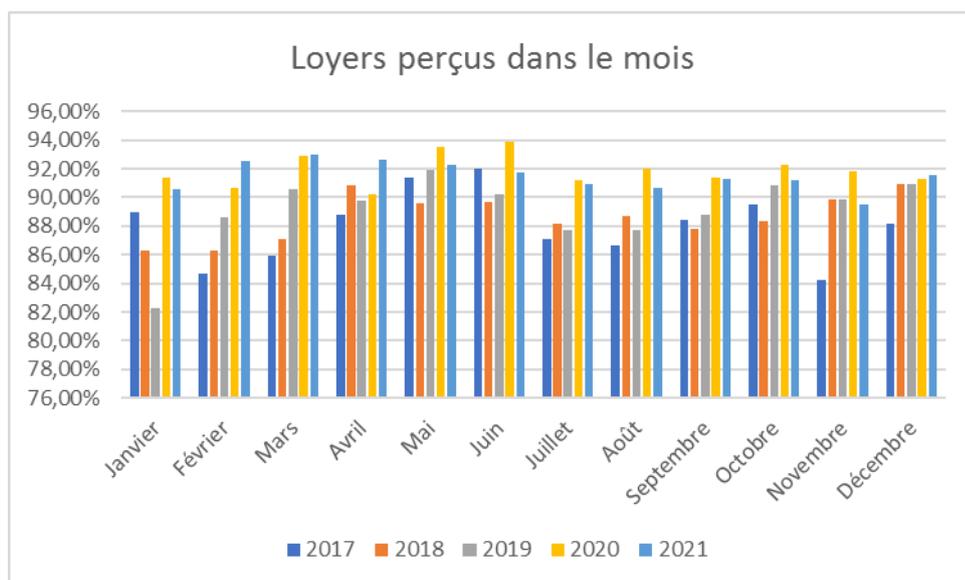


7.2 Créances locatives, créances douteuses et créances irrécupérables au 31/12/2021

Taux des loyers perçu dans le mois :

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 87,99% | 88,62% | 89,12% | 91,87% | 91,49 % |

| 2021 | Pourcentage de loyers reçus dans le mois |
|----------------|--|
| Janvier | 90,56% |
| Février | 92,57% |
| Mars | 92,95% |
| Avril | 92,59% |
| Mai | 92,26% |
| Juin | 91,74% |
| Juillet | 90,97% |
| Août | 90,62% |
| Septembre | 91,28% |
| Octobre | 91,24% |
| Novembre | 89,48% |
| Décembre | 91,59% |
| Moyenne | 91,49% |



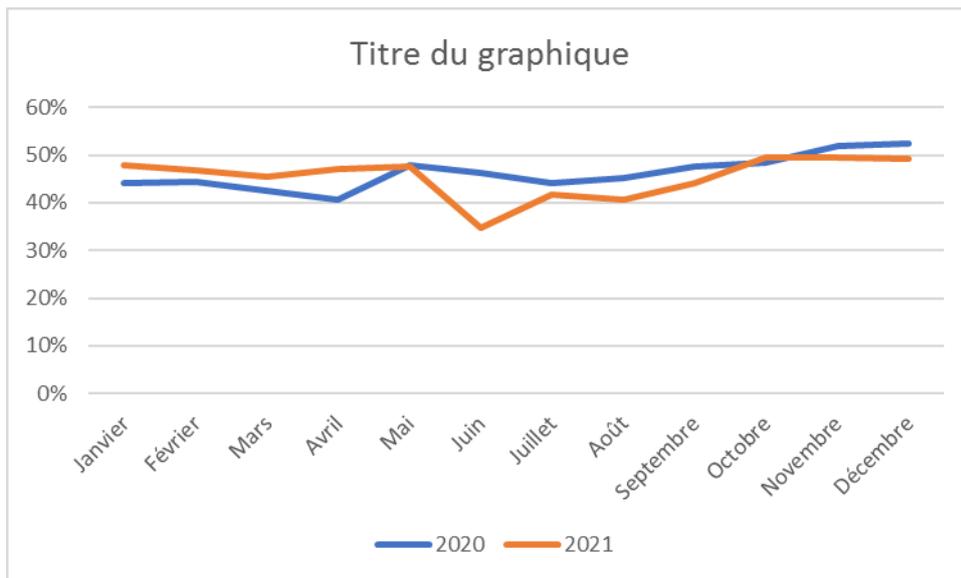
Nous pouvons constater une amélioration des loyers payés dans le mois avec une légère baisse en 2021.

Au 31 décembre 2021 nous avons arrêté l'utilisation du logiciel Immoassist, suite à la mise en place du logiciel imposé par la Région, HMS.

Afin de permettre le suivi des créances de manière optimale, les gestionnaires locataires doivent dorénavant, en parallèle utiliser le programme comptable Winbooks car HMS ne permet pas l'impression des historiques des locataires.



Ces tableaux permettent également de calculer le quotient suivant :



Ce ratio représente la dette totale des locataires due le dernier jour de chaque mois (soit la créance ouverte, donc hors locataires sortis et mis en créances douteuses) par rapport au montant des loyers et des provisions comptabilisés dans le mois.

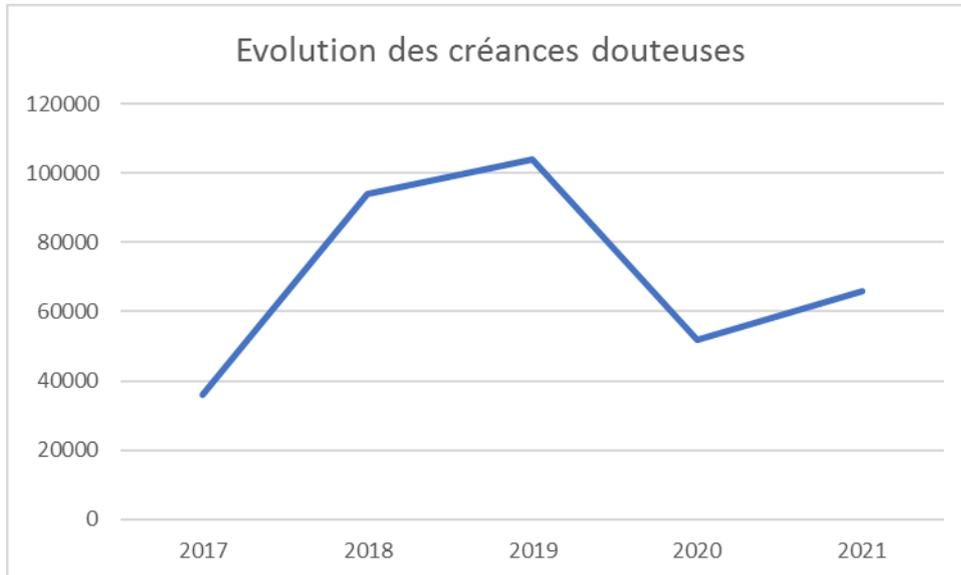
La diminution en juin 2021 correspond aux locataires transférés en créances douteuses.



Créances douteuses

Sauf si un plan de paiement est en cours et respecté, toutes les dettes des locataires n'étant plus locataire de l'ASBL sont considérées comme douteuses .

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



Les créances douteuses s'élèvent à 65.848,80 € en 2021 contre 51.845,54 € en 2020.

On peut donc constater une augmentation de 27%.

En 2020 des procédures judiciaires ont également été mises en place pour un certain nombre de locataires mais suite à la crise du Coronavirus nous n'avons pas pu procéder à d'expulsion. 7 expulsions ont été réalisées en 2021, ce qui explique l'augmentation des créances douteuses.



Ratio des créances douteuses 2021 par rapport au total des loyers :

Pour le calcul de ce ratio nous ne prenons pas compte des créances douteuses liées aux propriétaires.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| Total créances locatives / loyers + charges | 13,64% | 8,48% | 8,75% |
| Créances non douteuses / loyers + charges | 5,09% | 3,62% | 4,52% |
| Créances douteuses / loyers + charges | 4,48% | 1,28% | 2,48% |
| Créances irrécupérables / loyers + charges | 4,06% | 3,58% | 1,75% |
| Total créances douteuses et irrécupérables | 8,54% | 4,86% | 4,23% |
| Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admissible) | 7,25% | 6,74% | 3,89% |
| Moyenne des créances locatives / logement | 657,83 | 460,99 | 489,23 |

Les ratios ci-dessus démontrent que la créance locative a diminué entre 2019 et 2020 mais qu'elle a augmenté en 2021. La créance ouverte (les locataires habitent encore un logement du parc de la M.A.I.S.) augmente également.

Comme nous l'avions prévu, la levée du moratoire sur les expulsions a effectivement provoqué une augmentation de la créance douteuse en 2021.

Par contre, la créance irrécupérable est passée en dessous du maximum admissible dans la justification du subside de la Région (3,89 % contre 5 %).

La dette des étudiants EKLA :

Triste est de constater que sur le 50 étudiants vivant dans les logements d'EKLA, la créance totale au 31/12/2021 est de 21.186,16 € et est donc en augmentation par rapport à l'année passée.



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 toujours en cours fin 2021.

8.2 Avec les locataires

Il y a eu 23 audiences en justice de paix pour des arriérés de loyer ou des occupations sans titre ni droit :

| | | Motif | | Jugement | Suivi |
|---|---------|-------------------|---------|--|--|
| 1 | Janv-20 | Arriérés de loyer | Inactif | Condamné à payer à l'arriéré et les dépens et à déguerpir | Départ locataire – locataire insolvable 31/12/2020 Dossier en cours chez l'avocat |
| 2 | Janv-20 | Arriérés de loyer | Inactif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré de loyer | Départ volontaire – dette quasiment soldée au 27/01/2020 |
| 3 | Janv-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Bail repris par l'épouse du locataire – Dette soldée au 27/10/2020 |
| 4 | Janv-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Plan de paiement en cours |
| 5 | Fév-20 | Arriérés de loyer | Inactif | Condamné à payer à l'arriéré et les dépens | Départ à la cloche de bois – locataire insolvable au 31/12/2020 |
| 6 | Fév-20 | Arriérés de loyer | Actif | Reporté | Dette soldée au 27/11/2020 |
| 7 | Fév-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné à payer à l'arriéré et les dépens via un plan de paiement | Locataire a introduit un recours au tribunal de 1 ^{er} Instance en 2019 Dette soldée au 19/02/2021 |
| 8 | Juin-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Expulsion prévue à la fin du moratoire |

| | | | | | |
|----|---------|--------------------------------|---------|---|---|
| 9 | Sept-20 | Occupation sans titre ni droit | Inactif | Condamné à déguerpir | Départ locataire – 31/12/2020 |
| 10 | Sept-20 | Occupation sans titre ni droit | Inactif | Condamné à déguerpir | Départ locataire – 30/11/2020 |
| 11 | Sept-20 | Occupation sans titre ni droit | Inactif | Condamné à déguerpir | Départ locataire – 31/12/2020 |
| 12 | Sept-20 | Occupation sans titre ni droit | Inactif | Condamné à déguerpir | Départ locataire – 05/08/2020 |
| 13 | Sept-20 | Occupation sans titre ni droit | Actif | Condamné à déguerpir | Locataire mutée dans un logement de la M.A.I.S., car fin de gestion – au 30/11/2020 |
| 14 | Sept-20 | Arriérés de loyer | Inactif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Départ locataire – le 07/10/2020 – locataire insolvable au 31/12/2020 |
| 15 | Oct-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Expulsion à prévoir à la fin du moratoire |
| 16 | Oct-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné à payer à l'arriéré via plan de paiement | Expulsion à prévoir à la fin du moratoire |
| 17 | Oct-20 | 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 1 ^{er} Instance – en cours au 31/12/2020 |
| 18 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Reporté en 2021 | Locataire représenté par un avocat |
| 19 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Départ locataire – locataire insolvable au 31/12/2020 |
| 20 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné à payer à l'arriéré via plan de paiement | Plan de paiement commencé |
| 21 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné à payer à l'arriéré via plan de paiement | Plan de paiement en cours |
| 22 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné par défaut à payer à l'arriéré, les dépens et à déguerpir | Expulsion à prévoir à la fin du moratoire |
| 23 | Nov-20 | Arriérés de loyer | Actif | Condamné à payer l'arriéré locatif et les dépens via plan de paiement | Dettes soldées au 25/11/2020 |



9. Les loyers moyens versés aux propriétaires, aux locataires et les différentiels de loyers

Loyers moyens locataires et propriétaires :

| Type de logement | Loyers moyens locataires | Loyers moyens propriétaires |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Studio | 361,44 € | 443,76 € |
| Appartement 1 chambre | 403,77 € | 509,52 € |
| Appartement 2 chambres | 483,28 € | 590,48 € |
| Appartement 3 chambres | 577,10 € | 718,96 € |
| Appartement 4 chambres | 709,42 € | 849,05 € |
| Appartement 5 chambres | 845,03 € | 1.090,64 € |
| Maison 2 chambres | 516,37 € | 723,76 |
| Maison 3 chambres | 608,52 € | 809,89 € |
| Maison 4 chambres | 829,68 € | 1.076,99 € |
| Maison 5 chambres | 967,58 € | 1.114,20 € |

Différentiels moyens :

| Type de logement | Différentiel moyen 12/2020 | Différentiel moyen 12/2020 | Différentiel moyen 12/2020 | Différentiel moyen 12/2021 |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Studios | 63,33 | 85,76 | 98,45 | 82,32 |
| Appartement 1 chambre | 86,7 | 89,61 | 104,03 | 105,75 |
| Appartement 2 chambres | 95,64 | 103,71 | 102,13 | 107,20 |
| Appartement 3 chambres | 118,39 | 132,7 | 133,36 | 141,86 |
| Appartement 4 chambres | 128,66 | 125,37 | 142,15 | 139,63 |
| Appartement 5 chambres | 226,41 | 224 | 243,34 | 245,61 |
| Maison 2 chambres | 129,51 | 0 | | 207,39 |
| Maison 3 chambres | 212,58 | 213,91 | 212,57 | 201,37 |
| Maison 4 chambres | 264,23 | 251,59 | 185,36 | 247,31 |
| Maison 5 chambres | 189,58 | 144,16 | 124,44 | 146,62 |



10. Conclusions et objectifs futurs

La M.A.I.S. n'échappe pas à l'impact de la crise sanitaire qui nous touche depuis 2020.

D'une part, La gestion de la crise via les différentes mesures de confinement, de distanciation sociale, de télétravail dans la plupart des structures ont eu un effet direct et indirect sur notre public déjà fragilisé et précarisé.

Nous avons également du faire face à un un taux d'absentéisme relativement important au sein de l'équipe.

D'autre part, nous constatons que la crise sanitaire a eu pour effet une diminution des prises en gestion de nouveaux logements pour l'année 2021.

Nous sommes conscients que nous devons encore faire face un long moment aux conséquences multiples tant sur notre public que sur les travailleurs. Nous continuerons cependant à maintenir un fonctionnement adapté pour rendre effective notre mission dans un esprit positif.

L'équipe et les bureaux

L'équipe a malheureusement dû faire face en fin d'année à la démission de sa coordinatrice, Valérie et de sa gestionnaire technique Magdalena. Ce sont deux postes clés dans l'organisation de l'ASBL auxquels nous devons palier au plus vite.

Nous avons néanmoins renforcé notre équipe par l'engagement de notre article 60 au poste d'assistante administrative. Cet engagement constitue un réel soulagement pour toute l'équipe.

Nous espérons toujours pouvoir renforcer notre équipe dans les années à venir, notre charge de travail restant trop importante compte tenu de l'accroissement de notre parc et des projets de collaboration à gérer.

L'immeuble de bureaux que nous occupons depuis août 2020 a été mis en vente

La M.A.I.S. a saisi une véritable opportunité d'acquérir ses bureaux.

En effet, la superficie du bâtiment offre des perspectives de réagencement des espaces de travail et des espaces dédiés au bien être des travailleurs (salle de réunion, cuisine et réfectoire adaptés aux nombres de travailleurs, bureaux pour recevoir le public).

La numérisation

La crise sanitaire nous a conduit à repenser et à moderniser notre système informatique. Notre base de données HMS est à présent complétée et est devenue notre unique outil de gestion locative.

L'année 2021 nous a permis de nous familiariser avec ce nouvel outil mais également de corriger les erreurs liés à un nouveau logiciel.



Les finances

La trésorerie de la M.A.I.S. a continué à s'améliorer en 2021.

L'amélioration de notre trésorerie est liée à la diminution du vide locatif et à la stabilité des frais et des charges salariales.

Cependant, nous prévoyons des difficultés de trésorerie en 2022. En effet, au vu du nombre de prises en gestion en 2021, la M.A.I.S bénéficiera d'un subside de la Région moins important.

De plus, suite à la forte inflation, l'indexation des loyers payés aux propriétaires va avoir un impact non négligeable sur notre trésorerie.

Nous ignorons également si les locataires pourront faire face à cette augmentation qui se cumule à l'augmentation des frais des énergies.

Afin d'essayer au maximum de palier à ces difficultés de trésorerie nous devons continuer de limiter les créances douteuses grâce à nos procédures de recouvrement, limiter les vides locatifs, maintenir les frais et les charges salariales stables.

En 2022 un certain nombre de fins de gestion sont prévues. Afin de ne pas mettre à mal notre trésorerie 2023, nous allons devoir mettre l'accent sur les prises en gestion afin de pallier à ces fins de gestion et maintenir un subside de la Région suffisant pour les besoins de la M.A.I.S

Conclusion

La M.A.I.S doit faire face actuellement à de nombreuses difficultés : la situation sanitaire, une situation financière qui doit continuellement être contrôlée, une inflation importante entraînant une augmentation importante des loyers propriétaires, une gestion du personnel compliquée.

Cela n'empêche pas l'équipe de restée motivée et d'être soudée.

C'est cet optimisme qui fait que la M.A.I.S pourra faire face à ces difficultés.

