

www.aismolenbeek.be

2024

M.A./S

*A.S.B.L. La Molenbeekoise
Agence Immobilière Sociale
Sociale Verhuurkantoor*

RAPPORT D'ACTIVITÉ



TABLE DES MATIERES

| | |
|---|-----------|
| 1. LA M.A.I.S. - PRESENTATION | 5 |
| 1.1 Identification de la M.A.I.S. | 5 |
| 1.2 Administration interne | 6 |
| 1.2.1 L'équipe de la M.A.I.S. | 6 |
| 1.2.2 Les instances décisionnelles de la M.A.I.S. | 6 |
| 1.3 Conventions et partenariats | 8 |
| 1.3.1 La commune de Molenbeek-Saint-Jean | 8 |
| 1.3.2 Le CPAS de Molenbeek -Saint-Jean et le projet EKLA | 8 |
| 1.3.3 Projet Industrie 79-81 - Un Modèle d'habitat Intergénérationnel et Solidaire | 11 |
| 1.3.4 Projet Campine 26 - Un Habitat Convivial et Durable | 12 |
| 1.3.5 Conventions de partenariats externes | 13 |
| 2. GESTION FINANCIERE DE LA M.A.I.S. | 16 |
| 2.1 Analyse des comptes et du bilan 2024 | 16 |
| 2.2 Gestion de la comptabilité | 20 |
| 2.3 Sources de financement de la M.A.I.S. | 20 |
| 3. PARC LOCATIF DE LA MAIS | 21 |
| 3.1 Nombre de logements et répartitions au 31 décembre 2023 | 21 |
| 3.2 Nombre de propriétés, d'emphytéoses et de biens en sous-location | 22 |
| 3.3 Fluctuation du parc pendant l'année | 22 |
| 3.3.1 Biens entrants | 22 |
| 3.3.2 Biens sortants | 23 |
| 3.3.3 Nombre de logements faisant l'objet d'un accord formel avec le propriétaire | 23 |
| 3.3.4 L'évolution du parc de logements | 23 |
| 3.4 Gestion technique et entretien des logements | 24 |
| 3.4.1 L'équipe technique de la M.A.I.S. | 24 |
| 3.4.2 La gestion des entretiens et la résolution des problèmes techniques dans les logements | 25 |
| 3.5 Le rafraîchissement et la remise en état des logements | 28 |

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Le vide locatif | 29 |
| 3.6.1 Le taux d'occupation par logement | 29 |
| 4. LES PROPRIETAIRES | 30 |
| 4.1 Le profil des propriétaires par type de logements | 30 |
| 4.2 Type et durée de contrats signés par logement | 30 |
| 4.3 Activité de prospection | 30 |
| 5. LES LOCATAIRES | 31 |
| 5.1 Profil des les locataires | 31 |
| 5.1.1 Composition des ménages | 31 |
| 5.1.2 Niveau de revenu | 32 |
| 5.1.3 Source des revenus des personnes majeurs | 32 |
| 5.1.4 Flux des locataires | 33 |
| 5.2 Visites à domiciles | 35 |
| 6. LES CANDIDATS LOCATAIRES | 37 |
| 6.1 Procédure d'inscription et d'attribution des logements | 37 |
| 6.1.1 Procédure d'inscription | 37 |
| 6.1.2 Attribution des logements | 37 |
| 6.2 Nombre de candidats-locataire | 38 |
| 6.3 Gestion de la liste d'attente | 38 |
| 6.4 Mise à jour des candidatures | 38 |
| 7. LA GESTION DE LA CREANCE LOCATIVE | 39 |
| 7.1 Méthode de suivi des impayés | 39 |
| 7.2 Créances locatives, créances douteuses et créances irrécupérables au 31/12/2024 | 41 |
| 8. ETATS DES LIEUX DES PROCEDURES JUDICIAIRES EN COURS OU ACHEVEES | 43 |
| 8.1 Avec les propriétaires | 39 |
| 8.2 Avec les locataires | 39 |
| 9. LES LOYERS MOYENS VERSES AUX PROPRIETAIRES, AUX LOCATAIRES ET LES DIFFERENTIELS DE LOYERS | 44 |
| 10. CONCLUSION | 45 |

CONCUBINAGE



En 2024, la question de l'accès et du droit au logement est restée une préoccupation majeure pour de nombreux ménages bruxellois.

Dans un contexte marqué par une hausse continue des prix de l'immobilier, d'une pénurie de logements abordables et dans une situation d'inflation généralisée, la M.A.I.S. a poursuivi son rôle essentiel d'intermédiaire entre les propriétaires et les locataires fragilisés afin de pallier ce manque de logements à son échelle. La conjoncture actuelle ainsi que l'accroissement de la population bruxelloise entraînent un nombre de personnes tenues à l'écart du marché privé de plus en plus important.

Les difficultés rencontrées cette année ont été similaires à ceux de l'année précédente mais elles ont notamment été amplifiées par l'absence de gouvernement de la région bruxelloise. Malgré ces obstacles la M.A.I.S. a continué à fournir un soutien aux locataires en situation de précarité en leur proposant le meilleur accompagnement possible et des logements de qualité.

1. La M.A.I.S. - Présentation

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



L'ASBL la M.A.I.S. 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 furent 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 2025.

La mission principale de l'agence immobilière sociale, 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 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 tant issus du parc privé que public en vue de répondre à la demande de logements de type modéré.

*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 2024, l'équipe est composée de quinze travailleurs équivalents temps pleins : Douze personnes bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. Un étudiant a également prêté main-forte aux ouvriers.

Plusieurs changements sont intervenus durant l'année au sein de l'équipe de la MAIS.

Liste du personnel au 31 décembre 2023 :

Véronique : Assistante sociale et coordinatrice

Audrey : Coordinatrice

Alessandro, Chadia, Giacomo et Ticilla : Gestionnaires locatifs

Yvonne : Assistante administrative

Aurélié : Ancienne coordinatrice s'occupe désormais de la comptabilité en externe

Bahija : Assistante sociale

Elpidoforos : Responsable technique

Alain : Gestionnaire technico-administratif

Miloud, Redouan, Firas, Alhassane et Victor : Équipe technique

Tristan : Étudiant

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

Le conseil d'administration:

Le conseil d'administration est constitué de 14 administrateurs.

Au 31 décembre 2024, nos administrateurs sont :

Dmam Aissa : Conseiller communal

Boufraquech Khalil : Conseiller communal

Vaessen Cédric : Représentant de la Maison de Quartier Bonnevie

Despy Christel : Représentante de la Maison de Quartier Bonnevie

Mahy Olivier : échevin du logement - Président

Devreux Alfred : Représentant du SNPC

Milis Didier : Conseiller communal

Moureaux Catherine : Bourgmestre

Kalandar Mohammed : Représentant de Le Logement Molenbeekois, SIS - Trésorier

Raiss Saliha : Conseillère communale

Van Merris Didier-Charles : Représentant du CPAS

Valérie FLAHAUX : Représentant de Le Logement Molenbeekois, SIS

El Jaidi El Qazouy : Représentant du CPAS

Sekinli Kadir : Représentant de l'ASBL Vooruit

Le conseil d'administration s'est réuni deux fois en 2024 (le 15 avril et le 23 septembre).

Le mandat des administrateurs est bénévole et gratuit.



L'assemblée générale:

L'assemblée générale est constituée de 16 membres. En plus des 14 administrateurs, notre assemblée générale est composée des membres suivants :

Ben Merieme Mohamed : Représentant de l'ALMK

Balde Elisabeth : Représentante de la commune de Molenbeek-Saint-Jean

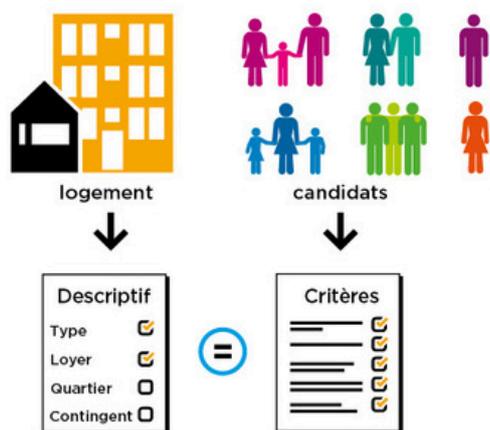
L'assemblée générale ordinaire s'est déroulée le 13 mai 2024.

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 des coordinatrices, Véronique Foubert et Aurélie Cornelis puis Audrey Berthault.

Le Bureau se réunit au besoin et à la demande de l'un de ses membres.



Le comité d'attribution:

Conformément au règlement d'attribution de la M.A.I.S., toute décision d'attribution est motivée par la décision du comité qui contrôle la bonne application du règlement et prend les décisions concernant les mutations et les radiations.

En 2024, le règlement d'attribution a été modifié afin de limiter le vide locatif. Ainsi, le comité est désormais composé en interne à la M.A.I.S. de minimum deux gestionnaires de logement et d'un membre de la coordination de la M.A.I.S. Un dossier reprenant les attributions des logements est transmis aux membres du conseil d'administration lors des différents CA. On rappellera que depuis 2013, la M.A.I.S. s'est dotée d'un comité d'attribution apolitique. Celui-ci était constitué des membres suivants : L'ASBL Maison de Quartier Bonnevie, Le logement Molenbeekois, L'ALMK, La cellule logement du CPAS de Molenbeek, La Division logement de la Commune. Le nouveau mode de fonctionnement permet à la M.A.I.S. de gagner du temps entre les visites de logements et la date d'entrée du locataire dans les lieux.

1.3 Conventions et partenariats



**MOLEN
BEEK1080**

1.3.1 La commune de Molenbeek-Saint-Jean

La commune de Molenbeek-Saint-Jean soutient annuellement la M.A.I.S. sur base d'une convention entérinée par le Conseil Communal du 23 octobre 2003. Cet accord prévoyait une aide financière annuelle de 125.000 euros diminuée de 5000 euros depuis 2024.

De plus, la M.A.I.S. dispose de la gestion locative de 23 logements de transits confiés par la commune dès 2013, de 8 logements solidaires et intergénérationnels sis rue de la Campine et 8 logements sis quai de l'Industrie 79-81 à 1080 Bruxelles dans le cadre du contrat de quartier durable « petite Senne ».



1.3.2 Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean et le projet Eklaa

La M.A.I.S. a signé en 2014, une convention de partenariat avec le CPAS, relative notamment à l'attribution des 50 studios situés dans le bloc EKLAA2, chaussée de Ninove 193.

Le gestionnaire locatif en charge de ces différents blocs de logements (91 logements) collabore étroitement avec les assistantes sociales de la cellule logement du CPAS de Molenbeek dans l'organisation du suivi des étudiants.



Notre gestionnaire organise des permanences sur place au minimum trois fois par semaine afin d'être le plus présent possible pour ces locataires. Sa présence ainsi que et le travail éducatif réalisé de concert avec les assistants sociaux sont essentiels dans l'éducation au logement des jeunes. Ils sont ainsi guidés dans des domaines variés tels le tri des déchets, la tenue du logement et le respect des espaces communs. Par exemple, la distribution des sacs pour chaque type de déchets, les explications à chaque nouvelle signature de contrat de bail et à chaque fois que cela s'est avéré nécessaire.

A ce jour, il n'a pas encore été possible d'organiser une rencontre avec la police pour l'organisation de l'activité subventionnée par le fond social d'Inclusio visant à améliorer et renforcer les liens entre la police et les jeunes étudiants à EKLAA. Il s'agit d'un des objectifs pour 2025.



Amélioration de la Qualité de Vie et Engagement Communautaire

En 2023, le projet EKLAA (EKLAA1, EKLAA2, EKLAA3) s'est affirmé comme un modèle d'amélioration de la propreté des espaces communs et de renforcement du lien communautaire. Ces résidences accueillent des familles monoparentales, des familles à revenus modestes et des étudiants en situation précaire.



Actions mises en place en 2024 :

- Sensibilisation au logement au paiement régulier du loyer.
- Amélioration de la communication entre locataires et gestionnaires.
- Évaluation individualisée des problèmes pour limiter les interventions inutiles.
- Formation continue au tri des déchets et implication communautaire pour la propreté.
- Gestion rigoureuse des charges de copropriété.



Perspectives :

- Organisation d'activités avec la police de Molenbeek pour renforcer le sentiment d'appartenance des résidents et faciliter leur collaboration avec les autorités.
- Optimisation de la collecte des déchets.
- Renforcement des mesures de sécurité dans les bâtiments.
- Développement d'initiatives communautaires pour une meilleure cohésion sociale.

La M.A.I.S. reste engagée à offrir un cadre de vie serein et pédagogique pour tous les résidents.

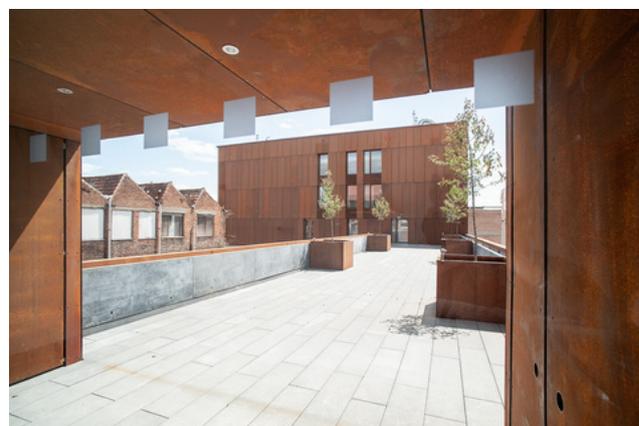


1.3.3 Projet Industrie 79-81 – Un Modèle d’Habitat Intergénérationnel et Solidaire

Le projet Industrie 79-81 incarne une initiative intergénérationnelle visant à offrir un cadre de vie adapté aux familles monoparentales et nombreuses à revenus modestes. Construit en 2022, cet immeuble situé Quai de l'Industrie 79-81 à Molenbeek se distingue par son efficacité énergétique élevée et ses 8 appartements spacieux, garantissant confort et bien-être aux résidents.

Évolution du projet en 2024 :

En 2024, le projet a pris une nouvelle dimension en renforçant les liens entre les locataires. Grâce aux activités mises en place par les différents acteurs sociaux impliqués, un véritable esprit de communauté s'est développé. Ces initiatives ont favorisé la participation active et l'engagement des habitants, contribuant ainsi à une meilleure qualité de vie et à une cohabitation harmonieuse au sein de l'immeuble.



Perspectives pour 2025 :

Dans une démarche d'amélioration continue, l'objectif pour 2025 est de renforcer et diversifier les activités proposées afin de répondre encore mieux aux besoins des résidents. L'accent sera mis sur :

- L'amélioration de la qualité et de la diversité des animations communautaires.
- L'implication accrue des locataires dans la gestion et la préservation du cadre de vie.
- Le développement de nouveaux partenariats avec des acteurs locaux pour enrichir les initiatives existantes.

À travers ces actions, le projet Industrie 79-81 ambitionne de pérenniser un environnement solidaire et dynamique, où chaque résident se sent pleinement intégré et acteur de son cadre de vie.



1.3.4 Projet Campine 26 – Un Habitat Convivial et Durable

Le projet Campine 26 est une initiative alliant qualité des logements et engagement social en offrant des espaces de vie adaptés aux familles et à des étudiants disposant de ressources financières modestes. Né en 2020 de la construction d'un bâtiment passif de classe énergétique B, ce projet vise à proposer un cadre de vie durable et agréable à ses résidents.



L'immeuble est composé de huit studios aux dimensions optimisées, conçus pour offrir un excellent confort aux locataires. Il est habité par cinq personnes retraitées et trois étudiants. Un espace commun chaleureux, comprenant cuisine équipée et salon avec canapés a été aménagé dans le but favoriser les rencontres et l'organisation d'activités collectives. Enfin, au dernier étage, les résidents peuvent profiter d'une terrasse agréable et d'une buanderie partagée, facilitant ainsi leur quotidien et encourageant les échanges entre voisins.

Perspectives et projets pour 2025 :

L'année 2024 a été marquée par un manque de personnel, rendant difficile l'organisation d'activités destinées aux locataires. Conscients de l'importance de ces initiatives pour renforcer la cohésion sociale et le bien-être des résidents, nous travaillons actuellement à structurer un programme d'animations adaptées aux besoins et attentes des habitants.

1.3.5 Conventions de partenariats externes

La M.A.I.S. collabore avec divers partenaires sociaux pour faciliter l'accès au logement et soutenir l'insertion sociale des personnes en situation de précarité.

Parmi ces partenaires figurent l'ASBL Rizome, l'équipe du SMES-B, le SPAD Prisme, IDR, l'association Ilot, via son service *Capteur et Créateur de Logement*.

En 2024, la M.A.I.S. a mis à disposition 13 logements, dont trois de transits communaux, dans le cadre de conventions signées avec ses partenaires.

Ces logements sont mis au service des bénéficiaires des différentes associations, selon les modalités définies dans chaque partenariat.



Le partenariat avec l'ASBL Rizome se distingue par sa réussite. Cette organisation, qui accompagne principalement des personnes en sortie de prison, assure un suivi social rigoureux, ce qui se traduit par un entretien efficace des logements et une communication régulière en cas de problème. Les bénéficiaires sont conscients de l'importance de maintenir leur logement en bon état et respectent les règles qui y sont associées ce qui a permis à deux bénéficiaires de signer un bail glissant.



*RIZOME SE
DISTINGUE PAR SA
RÉUSSITE DANS
L'ACCOMPAGNEMENT
DES PERSONNES
EN SORTIE DE
PRISON ET ASSURE
UN SUIVI SOCIAL
RIGoureux*

Le projet Housing First, soutenu par l'ASBL SMES-B et Infirmiers de Rue, constitue un aspect essentiel des partenariats. Ce projet vise l'insertion sociale des personnes sans-abri, en mettant l'accent sur l'accès au logement avant tout autre critère. Ce modèle inverse les pratiques traditionnelles en assurant que l'hébergement soit la première étape d'un processus d'insertion, sans condition préalable autre que le respect des règles élémentaires de vie en société. Cependant, les bénéficiaires du programme, souvent fragilisés par des problématiques de santé mentale, d'addiction ou de longues périodes d'errance, nécessitent un suivi intensif et personnalisé.

Le processus de réadaptation est long et complexe, et bien qu'il puisse aboutir à des réussites, il n'est pas exempt de risques d'échec, comme la dégradation des logements ou le manque de collaboration des bénéficiaires. Dans certains cas, l'expulsion s'avère nécessaire pour préserver les conditions de vie décentes des autres occupants.

La collaboration avec l'ASBL SMES-B se déroule de manière efficace. La M.A.I.S. a mis à disposition 5 logements à l'ASBL SMES-B, et depuis une réunion de coordination, des progrès ont été réalisés dans la gestion des problèmes de suivi social, de dégradation des logements, et de gestion administrative. Des réunions trimestrielles ont été instaurées pour discuter des arriérés de loyers et des démarches administratives.



Le SPAD Prisme bénéficie d'un logement mis à sa disposition. Le suivi y est régulier et le bénéficiaire s'engage dans la signature des conventions et dans les visites à domicile ce qui a permis au bénéficiaire de signer également un bail glissant à la fin de sa convention.

Le service *Capteur Logement*, porté par l'ASBL Ilot, est également partenaire de la M.A.I.S., avec 3 logements mis à disposition. L'ASBL Ilot facilite l'accès au logement pour des personnes sans-abri, en collaboration avec des investisseurs et des agences immobilières sociales.

Actuellement, les 3 locataires ont signé un bail glissant ce qui est un bon exemple de réinsertion par le logement.



En 2024, la M.A.I.S. a mis à disposition 13 logements (dont 3 de transit communaux). Ces logements étaient destinés à ses partenaires, répartis comme suit :



- 5 logements pour l'ASBL *Rizome*
- 4 logements pour l'ASBL *SMES-B*
- 1 logement pour l'ASBL *Infirmiers de Rue*
- 1 logement pour l'ASBL *SPAD Prisme*
- 3 logements pour le service *Capteur Logement*, dont un géré par le SMES.

Les conventions d'occupation de transit ont une durée maximale de 18 mois. À l'issue de cette période, et si les conditions d'occupation sont respectées, un bail de courte durée peut être signé, qui peut se transformer en bail de longue durée sous certaines conditions.

Ces partenariats, bien que variés dans leur mise en œuvre, visent à soutenir les personnes vulnérables et à leur offrir un avenir stable. Grâce à la coopération entre la M.A.I.S. et ces différentes organisations, l'accès au logement devient une étape clé dans le processus de réinsertion sociale.



2. Gestion financière de la M.A.I.S.

2.1 Analyse des comptes et du bilan 2024

Le résultat de l'exercice

Le compte de résultat 2024 présente un résultat négatif de 145.908,64 €.

Le bilan

L'affectation du résultat de l'exercice 2024 sera proposée par le Conseil d'Administration et approuvée lors l'Assemblée Générale.

Actuellement, le bénéfice reporté est de 102.117,77 € au 31/12/2023.

Les points à souligner dans les comptes 2023 sont les suivants :

- Une augmentation des créances commerciales, conséquence de :

- Comme l'année précédente, un montant concerne des propriétaires pour lesquels des plans de paiements ont été mis en place afin que nous puissions réaliser des travaux de rénovation dans leur logement.
- Des décomptes de charges importants pour un immeuble en gestion à la MAIS (des plans de paiements ont été mis en place)
- Des arriérés locatifs. Pour certains locataires des procédures en justice sont en cours

- Une forte augmentation des créances douteuses :

- Les créances douteuses ont augmenté de 78,89 % entre 2023 et 2024 (116.508,31 € contre 65.129,38 €).
- Les créances douteuses liées aux locataires EKLA2 ont également fortement augmenté. Elles représentent 27,51% des créances douteuses en 2024 par rapport à 8,89 % des créances douteuses en 2023 (5.788,37 €).



- Les subsides :

- Le subside de la Région a augmenté de 13,04 %. Cependant, la perte sur subside 2024 a également augmenté de 26,48 %.

Cette augmentation a été estimée sur base de 16 ménages qui dépassent le seuil de revenu, 10 logements qui n'ont pas été attribués en 2024 (dont 9 sont des transits communaux) et 5 logements qui sont des nouvelles prises en gestion mais où la prise en gestion effective n'a pas pu être réalisée car les travaux de rénovation ne sont pas terminés.

A savoir, la méthode de calcul a été modifiée en 2024. Si plus avantageuse à la base, cette méthode est moins avantageuse si un logement n'a pas pu être attribué ou si le locataire dépasse le seuil de revenus. En effet, auparavant l'AIS perdait la partie variable du subside. Dorénavant c'est l'intégralité du subside qui est perdu pour le logement.

De plus, contrairement à 2023 où la Région avait octroyé dans son intégralité la 3ème tranche du subside de l'année précédente pour soutenir les AIS, en 2024 cette aide n'a pas été octroyée et les exigences de l'administration ont été renforcées ce qui entraîne une perte sur subside pour l'année antérieure plus conséquente.

- Diminution des autres produits d'exploitation :

- Les indemnités perçues : les jugements sont fortement en faveur des locataires et ne les condamnent plus à des indemnités.
- La récupération des frais contentieux a diminué (-38,38%)
- L'intervention des assurances : en 2023 la MAIS a perçu des interventions à hauteur de 37.219,81 € contre 458,41 € en 2024. La MAIS avait perçu des indemnités importantes pour l'immeuble qui avait été squatté.

- Les biens et les services divers sont en augmentation. On constate une augmentation significative dans les frais suivants :

- Augmentation des postes informatiques
- Frais d'avocat : la représentation de la MAIS devant les tribunaux se fait systématiquement par un avocat (manque de temps de la coordination pour se présenter aux audiences. En effet, les règles de procédure veulent que les avocats soient prioritaires dans l'ordre de passage des dossiers.)

En 2024 plus de requêtes ont été introduites pour des créances et d'autres dossiers sont en cours (propriétaires pour des dossiers de fin de gestion).



- Honoraires divers :
 - Honoraires de coaching pour l'équipe de la coordination
 - À la suite du départ de la comptable. La personne engagée n'ayant pas répondu aux attentes, les prestations comptables sont externalisées pour le moment.

Les autres comptes sont en général stables ou légèrement en hausse ou en baisse.

- Les charges salariales ont augmenté de 18,30 % :

- Courant de l'année 2023 : 2 ouvriers supplémentaires ont été engagés pour faire face aux nombreux chantiers. Cela représente donc 2 ETP supplémentaires sur toute l'année 2024.

De plus, le départ d'une des coordinatrice, qui avait aussi la fonction de comptable, a engendré des frais lors de son calcul de sortie. Son départ a également nécessité 2 engagements: un engagement en interne pour la fonction de coordination, et un engagement en externe pour la fonction de comptable.

Cependant la personne qui a repris la fonction de la coordination a également dû être remplacée.

Malheureusement, la personne engagée pour la fonction de comptable n'a pas répondu aux attentes de la MAIS. Actuellement la comptabilité est donc maintenue en externe par l'ancienne comptable en attendant un autre engagement.

La situation de trésorerie

La trésorerie de la M.A.I.S. s'était considérablement améliorée au cours de ces dernières années. L'inflation avait impacté 2022 et 2023. En 2024 la trésorerie a été mise à l'épreuve suite à la perte sur la troisième tranche du subside 2023, l'augmentation des charges salariales et la forte augmentation des créances douteuses.

La M.A.I.S. a dû faire appel à un crédit de caisse à partir de décembre 2024 :

Evolution de la demande de crédit :

- 2019-2020 : straight Loan de 300.000 € en décembre 2019
- 2020-2021 : straight Loan de 200.000 € en janvier 2021
- 2021-2022 : straight Loan de 100.000 € a pu être postposée au mois de février 2022
- 2022-2023 : straight Loan de 150.000 € en janvier 2023
- 2023-2024 : straight Loan de 300.000 € en décembre 2023
- 2024-2025 : straight Loan de 300.000 € en décembre 2023 + 1 crédit de caisse de 2024

En 2023, Credal ayant reçu beaucoup plus de demandes de crédit que les années précédentes, n'avait pas pu répondre positivement à notre demande. C'est donc l'établissement bancaire TRIODOS qui nous avait accordé le crédit nécessaire.

Cette année c'est à nouveau Credal qui nous a octroyé nos financements.

La M.A.I.S. continue à travailler activement pour maintenir le vide locatif à un taux raisonnable et à limiter les impayés des locataires.

A savoir, nous faisons face à beaucoup de fin de gestion et depuis le milieu de l'année 2024 aucune prise en gestion n'a été réalisée. En effet, les propriétaires ne se voient pas proposer de loyers assez élevés par les AIS. L'indexation liée aux performances énergétiques intervient également, incitant les propriétaires à vendre leur bien plutôt que de le mettre en gestion en AIS.

En conséquence à cette réalité l'objectif est de diminuer et de stabiliser au maximum les charges :

- Un ouvrier ne s'est pas vu renouveler son contrat à durée déterminée
- La comptabilité est tenue en externe
- Limiter au maximum le vide locatif et les créances douteuses.

L'accent est toujours mis par la coordination sur la prospection, même si les circonstances sont encore mauvaises en ce début d'année 2025.



2.2 Gestion de la comptabilité

Les vérifications comptables s'organisent selon le schéma suivant :

Vérification et encodage des factures par la coordination, 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.

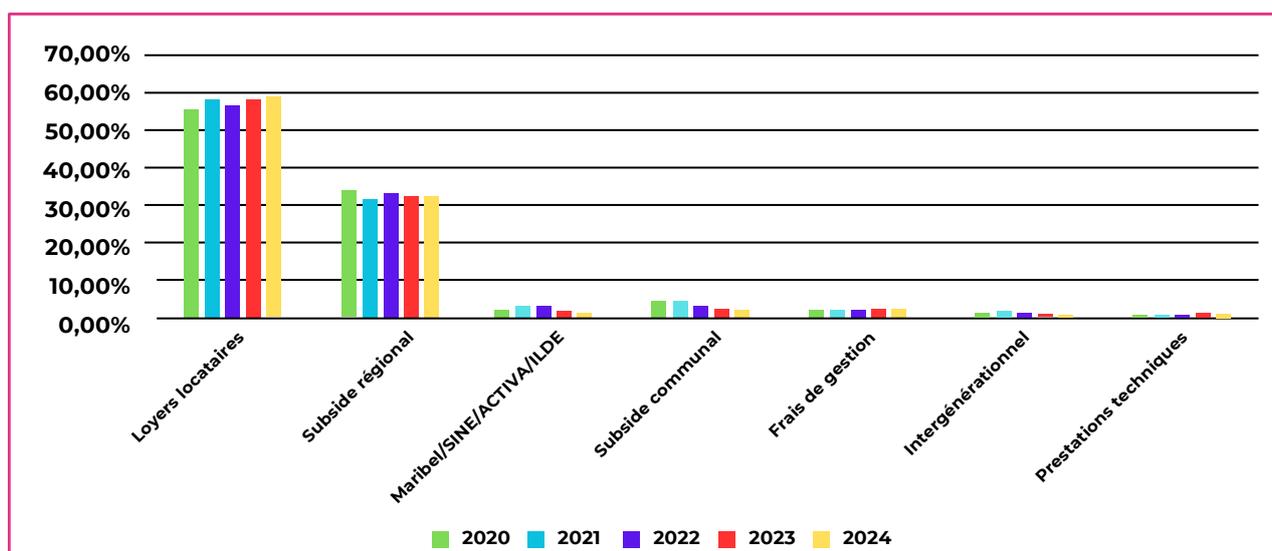
Contrôle du budget au second et troisième trimestre via l'élaboration de bilans intermédiaires.

Audit annuel effectué par un réviseur d'entreprise.

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 (2.885.822,74 €), les différentes sources de financement de la M.A.I.S., en 2024, sont le subside régional (1.587.882,26€), les frais de gestion des propriétaires (113.613,12 €), le subside communal (120.000,00 €), les autres subsides (Intergénérationnel, Maribel, Activa pour un total de 82.186,30€) ainsi que les prestations techniques (61.292,35 €).

Ci-dessous l'évolution de 2020 à 2024 :



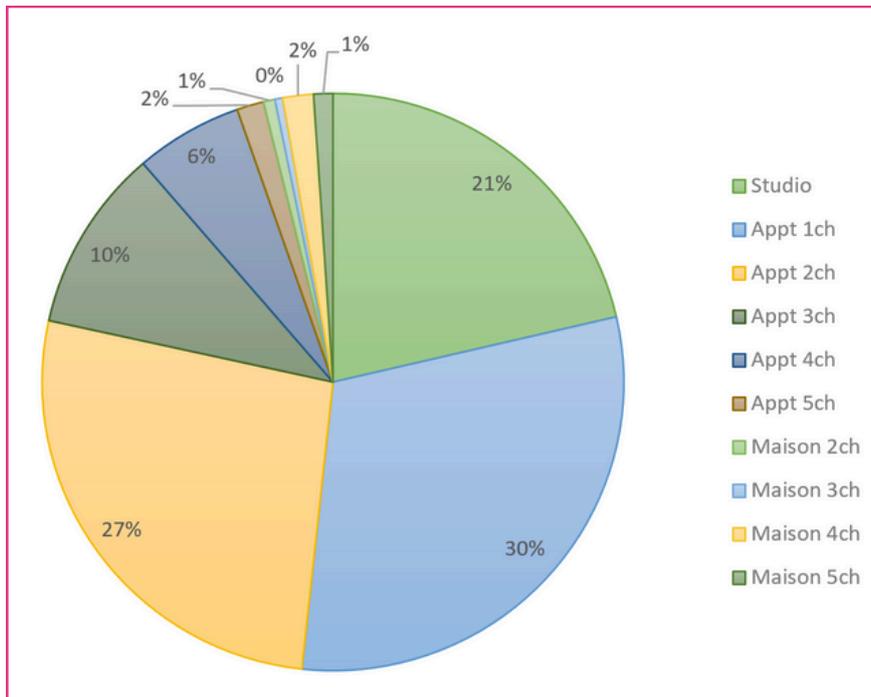
Il reste qu'une A.I.S constitue une réelle entreprise d'Économie Sociale Marchande, dès lors que ses recettes sont constituées pour plus de 50% de loyers perçus auprès des locataires.

3. Parc locatif de la M.A.I.S.

3.1 Nombre de logements et répartitions au 31 décembre 2023

| CP | 1000 | 1020 | 1030 | 1070 | 1080 | 1081 | 1082 | 1083 | 1090 | 1180 | 1210 | Total |
|----------------------|----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Studio | 1 | 14 | | | 78 | 2 | | 1 | 1 | | 3 | 100 |
| Appt 1ch | 2 | | 4 | 11 | 103 | 7 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 142 |
| Appt 2ch | 3 | 7 | 1 | 28 | 74 | 3 | 5 | 2 | | | 2 | 125 |
| Appt 3ch | 1 | 4 | 1 | 6 | 33 | | | 1 | | | 2 | 48 |
| Appt 4ch | | 6 | | 3 | 19 | | | | | | | 28 |
| Appt 5ch | | 1 | | 1 | 5 | | | | | | | 7 |
| Total Appt | 7 | 32 | 6 | 49 | 312 | 12 | 11 | 6 | 5 | 1 | 9 | 450 |
| Maison 2ch | | | | | 2 | | 1 | | | | | 3 |
| Maison 3ch | | | | | 2 | | | | | | | 2 |
| Maison 4ch | | | | 1 | 6 | 1 | | | | | | 8 |
| Maison 5ch | | | | | 5 | | | | | | | 5 |
| Total Maison | | | | 1 | 15 | 1 | 1 | | | | | 18 |
| Total général | 7 | 32 | 6 | 50 | 327 | 13 | 12 | 6 | 5 | 1 | 9 | 468 |

Le nombre important de studio est principalement dû à la gestion de 50 studios dans le cadre du projet Eklaa réservé au public étudiant.



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

La M.A.I.S. ne bénéficie ni d'emphytéose ni de bien en sous-location. Elle n'est pas non plus propriétaire de bien immobilier.

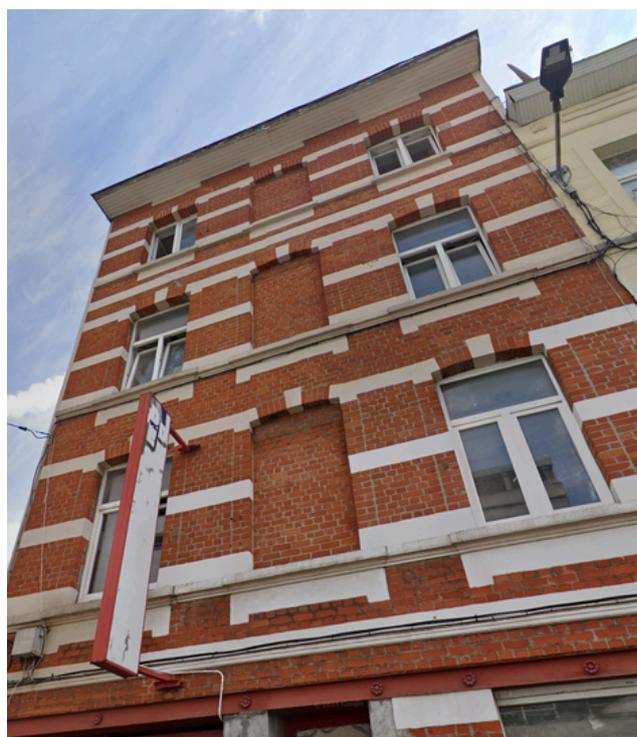
3.3 Fluctuation du parc pendant l'année

3.3.1 Biens entrants

Il est de plus en plus compliqué de prendre des biens en gestion. En effet, la différence entre le loyer que nous pouvons offrir est de plus en plus importante avec les loyers pouvant être obtenus sur le marché privé.

En outre, les incertitudes quant aux primes de rénovation freinent les éventuels propriétaires désireux de procéder à des rénovations de leurs biens.

| | |
|------------|--------------------------|
| BATTE5 | 1 studio |
| CHAT12/07G | 1 appartement 2 chambres |
| GAN423/004 | 1 appartement 1 chambre |
| EXPOS4/002 | 1 appartement 1 chambre |
| BOUGA5 | 1 appartement 3 chambres |
| REQU53/01G | 1 appartement 1 chambre |
| DIL104/03G | 1 appartement 2 chambres |
| ROSA37/431 | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/02D | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/01D | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/03G | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/01G | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/02G | 1 appartement 1 chambre |
| COLO59/03D | 1 appartement 1 chambre |



On signalera que les logements sis rue de la Colonne 59, s'ils sont repris ici ne sont pas comptés dans le nombre total des logements en gestion. En effet, il s'agit de biens entièrement rénovés dont les travaux sont encore en cours.

3.3.2 Biens sortants

Depuis plusieurs années déjà et afin d'offrir un logement de qualité à nos locataires, nous avons décidé de nous séparer de certains logements. C'est le cas notamment des biens situés Boulevard Mettewie, 46.

| Adresse | Date |
|--------------------|----------|
| Boulevard Mettewie | 31-07-24 |
| Boulevard Mettewie | 31-10-23 |
| Rue Delcoigne | 30-11-23 |
| Chaussée de Gand | 31-12-23 |
| Rue Ransfort | 01-02-24 |
| BRI149/03G | 29-02-24 |
| EUGE37 | 29-02-24 |
| Boulevard Mettewie | 31-12-23 |
| Rue Heyvaert | 31-05-24 |
| Rue Heyvaert | 31-05-24 |
| Boulevard Mettewie | 31-08-24 |
| Chaussée de Gand | 31-08-24 |
| Rue Heyvaert | 31-08-24 |



De leur côté, de plus en plus de propriétaires nous font part de leur volonté de mettre fin à la gestion. Cela s'explique par plusieurs facteurs qui sont globalement les mêmes que pour le souhait de ne pas procéder à la mise en location. Le loyer trop peu élevé par rapport à ce qui peut être obtenu sur le marché privé, obligation quant à la rénovation des biens, incertitudes quant au versement des primes Renolution.

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

Au 31 décembre 2024, la M.A.I.S. ne bénéficiait pas de tels accords.

3.3.4 L'évolution du parc de logements

Jusqu'en 2019, la M.A.I.S. a connu une importante augmentation du nombre de logements en gestion. En 2020 et 2021, années marquées par le Covid, le nombre de logements a diminué eu égard aux difficultés d'effectuer des prospections.

La fragile reprise de 2023 ne s'est pas confirmée en 2024.

La M.A.I.S. dispose d'un agrément pour la gestion de 600 logements. La politique d'accroissement, décidée en CA, ambitionne d'atteindre ce plafond.

3.4 Gestion technique et entretien des logements

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

En 2024, l'équipe technique est composée de sept personnes. Un responsable technique, un gestionnaire technico-administratif, et cinq ouvriers qualifiés.

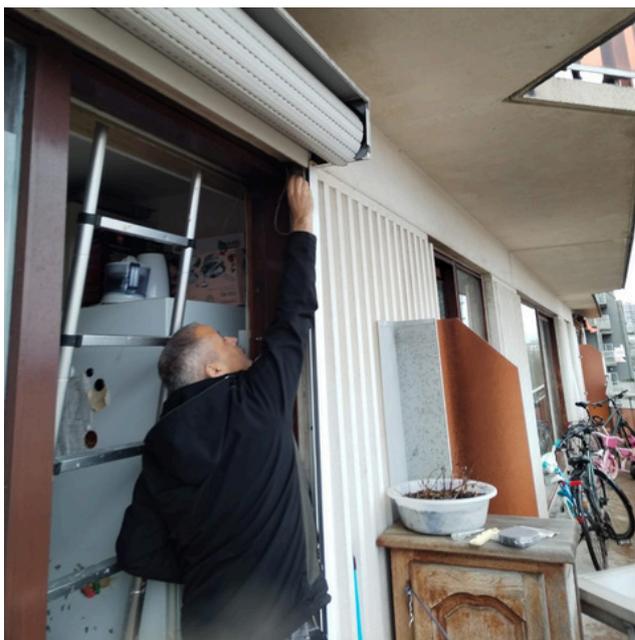
Le responsable technique, supervise la rénovation des logements. Il gère l'équipe en coordonnant le travail des ouvriers, il effectue des devis, les appels d'offres, et gère les achats de matériel et la gestion des stocks.

Le responsable technico-administratif assure une gestion administrative. Son rôle englobe la facturation, la gestion des fiches techniques ainsi que le suivi des dossiers d'assurance et autres correspondances avec les partenaires de confiance tels que Sibelga et Vivaqua.

Ceux-ci travaillent avec un plombier-chauffagiste ainsi qu'avec quatre ouvriers polyvalents. Certains se chargent principalement de la réalisation de chantiers alors que les autres s'occupent surtout des fiches techniques établies suite aux appels des locataires ou des visites à domicile.



L'arrivée d'un étudiant a également permis de renforcer l'équipe de la M.A.I.S. Ce dernier est chargé d'aller chercher le matériel utile, d'évacuer les encombrants et de placer les détecteurs de fumée, etc...



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

La gestion technique et l'entretien des logements sont des aspects essentiels de notre mission de gestion.

En effet, nos locataires doivent bénéficier d'un cadre de vie agréable et fonctionnel. En outre, un entretien régulier permet également de maintenir le logement en conformité avec la législation et de pérenniser sa valeur. Dans ce but nous mettons à la fois en place une maintenance à visée préventive, une gestion des réparations, ainsi que l'amélioration des espaces de vie.

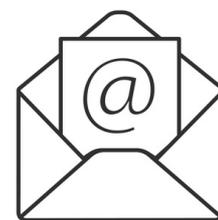
Il est important de s'assurer que les équipements tels que le chauffage, la plomberie, et l'électricité, sont en bon état et que les problèmes techniques soient traités rapidement pour garantir confort, sécurité et durée dans le temps des équipements. Pour la réalisation de ces objectifs, la M.A.I.S. met en place les actions suivantes :

Planification de l'entretien: Un calendrier d'entretien préventif est mis en place pour les installations de chauffage, de ventilation principalement. Ces entretiens sont mis en place afin d'anticiper les éventuelles pannes.



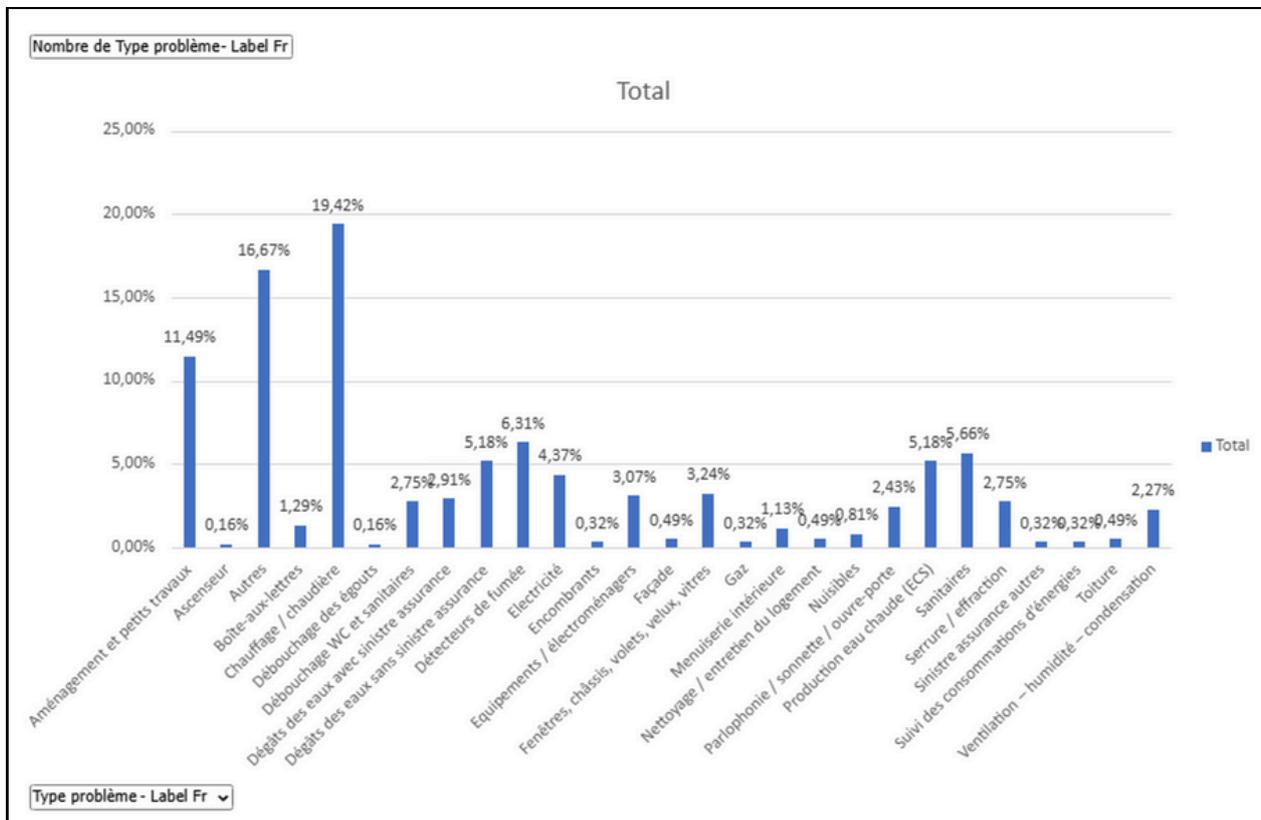
PEB: La certification de performance énergétique des bâtiments étant désormais obligatoire. Nous veillons à ce que chaque logement dispose d'un certificat valable. Pour cela, nous pouvons faire intervenir un certificateur.

Signalement des problèmes: Les locataires prennent contact par téléphone ou par mail pour signaler un problème. Une fiche technique est alors créée dans notre logiciel HMS afin que l'équipe technique soit informée de la problématique. Le gestionnaire technico-administratif priorise les interventions et décide de l'ouvrier devant intervenir. Une première visite sera effectuée pour procéder aux réparations si cela est possible. A défaut, il constatera précisément la situation et évaluera si l'achat de matériel spécifique ou l'intervention d'une société spécifique est utile. Si des devis doivent être établis l'équipe technique se charge de les établir ou de les faire établir ainsi que de les soumettre au propriétaire ou au locataire selon qu'il s'agisse de problème relevant de la responsabilité du propriétaire ou du locataire.



Les problèmes signalés en 2024 sont majoritairement des pannes de chauffage ainsi que des problèmes liés aux sanitaires et à la plomberie.

En 2024, la M.A.I.S. a œuvré à la mise en conformité de ses logements avec la réglementation en matière de détecteurs de fumée.



L'entretien des chaudières individuelles ou communes des logements

L'entretien régulier des chaudières, qu'elles soient individuelles ou communes, permet de garantir le bon fonctionnement, l'optimisation de l'efficacité énergétique et la sécurité de ces installations. Il s'agit d'ailleurs d'une obligation légale.

Annuellement, un entretien est réalisé par un professionnel qualifié. Cela inclut le nettoyage, le contrôle des pièces et la vérification des émissions de gaz. Cette maintenance doit idéalement être réalisée avant l'hiver, moment où le chauffage est nécessaire. Par ailleurs, les chauffagistes sont plus disponibles au printemps ou en été car ils ont moins de dépannage à cette période.





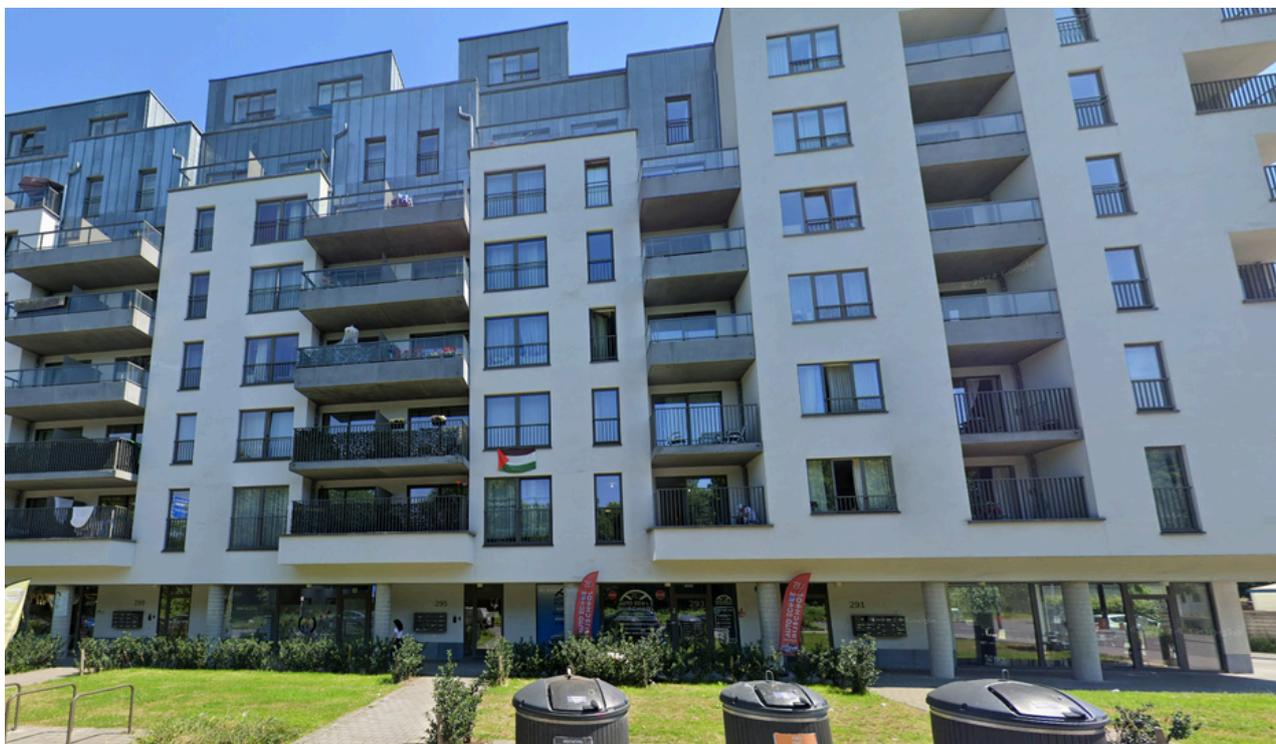
L'entretien imposé par la gestion de bâtiments neufs

Les logements neufs doivent également faire l'objet de maintenance spécifique afin de garantir leur durabilité, leur salubrité et leurs performances énergétiques.

Nous planifions un calendrier d'entretien préventif qui inclut des vérifications régulières des systèmes de chauffage, de ventilation (VMC). Assurer ces contrôles réguliers permet de garantir une bonne qualité de l'air intérieur, en vérifiant les systèmes de ventilation et en nettoyant les filtres pour éviter l'accumulation de poussière et de contaminants.

Les bâtiments neufs sont couverts par des garanties. Nous devons donc assurer ce suivi pour nous assurer que les réparations soient effectuées sans frais supplémentaires pour la MAIS puisqu'ils sont encore sous garantie.

Nous nous assurons également que les espaces communs sont bien éclairés et sécurisés, en effectuant des vérifications régulières des équipements de sécurité.





3.5 Le rafraîchissement et la remise en état des logements

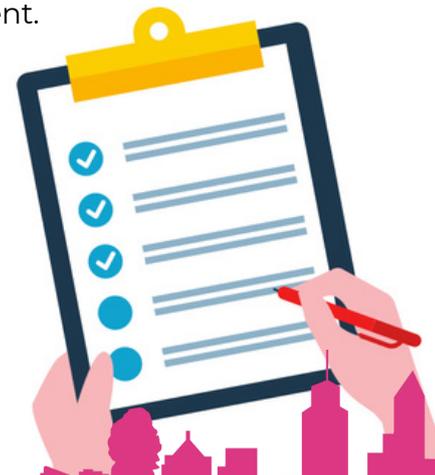
Cette année, le service technique a procédé à la rénovation de plusieurs logements et cela afin de maintenir un parc immobilier agréable et de bonne qualité pour ses locataires et propriétaires.

En ce qui concerne les rénovations, les interventions menées par notre équipe incluent le remplacement des revêtements de sol, la remise à neuf des peintures, ainsi que le renouvellement des mobiliers de cuisine et de salle de bain. D'autres réparations de moindre envergure sont également effectuées, contribuant à l'amélioration de chaque logement.

La M.A.I.S doit également gérer des fins de gestion, qui sont souvent délicates. Pour ce faire, le service technique, en collaboration avec des experts immobiliers, se consacre également à la remise en état du logement si cela s'avère utile avant de procéder à la restitution du bien au propriétaire.

Lorsqu'un locataire quitte un logement, le pool technique s'engage aussi dans une remise en état et éventuellement du rafraîchissement du logement.

Lors de l'état des lieux réalisé avec un expert une évaluation de l'ensemble des dégâts est réalisée. Ils fournissent ensemble un devis détaillé aux propriétaires ou locataires pour les travaux de rénovation nécessaires. Cette estimation prend en compte la dépréciation, les équipements du logement et l'usure de l'espace de vie.



3.6 Le vide locatif

3.6.1 Le taux d'occupation par logement

Depuis 2019, nous mesurons le vide locatif à l'aide du 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 2024, le montant total du vide locatif s'élève à 73.323,31 €.

Évolution du vide locatif, en pourcentage sur le total des loyers versés aux propriétaires depuis 2016 :



Le motif du vide locatif se répartit comme suit :

| Motif du vide locatif | % |
|-------------------------------|---------|
| Logements en gestion : | 60,73 % |
| Logements EKLA : | 27,65 % |
| Fins de gestion : | 11,40 % |
| Nouvelles prises en gestion : | 0,22 % |
| Total | 100 % |

Nous avons été fortement confrontés à des difficultés de remise en location d'anciens logements qui demandaient des travaux de rafraîchissement, et qui même ainsi étaient souvent refusés par les candidats qui sont à la recherche d'un logement plus récent. Pour l'exemple, on peut citer le cas d'un logement ayant été vu plus de dix fois avant de trouver preneur et dans lequel nous avons fini par procéder à la pose d'une cuisine Ikea.

De plus, malgré une équipe technique renforcée, celle-ci n'a pas pu faire face aux nombreux logements qui se sont retrouvés vides simultanément. De telles situations, participent à l'augmentation de notre vide locatif.



4. Les propriétaires

4.1 Le profil des propriétaires par type de logements

| Qualité des propriétaires | Nombre |
|-----------------------------------|------------|
| ASBL | 4 |
| Commune | 31 |
| Personne morale autre qu'une ASBL | 185 |
| Personne physique | 248 |
| TOTAL | 468 |



4.2 Type et durée de contrats signés par logement



| Type de contrat | Nombre |
|-------------------|------------|
| Bail | 57 |
| Mandat de gestion | 411 |
| TOTAL | 468 |

4.3 Activité de prospection

Depuis plusieurs années, nous avons renforcé nos exigences en matière de qualité de logements. Ainsi, en plus des obligations minimales en matière de sécurité et de salubrité nous ne souhaitons plus gérer des logements dont les charges communes sont trop élevées et pour lesquels les locataires éprouveraient trop de difficultés à les honorer. Nous ne voulons pas non plus prendre en gestion des logements pour de courtes périodes. Nous demandons de signer un contrat d'au moins neuf années. Cela permet une certaine sécurité par le locataire. Nous négocions également deux mois de vacance de loyer lors de la prise en gestion.

Cette année encore, la M.A.I.S. a eu de nombreux contacts avec des propriétaires. Malheureusement, très peu débouchent sur des prises en gestion.

Régulièrement, les échanges s'interrompent dès l'annonce du loyer pouvant être offert et ce malgré les avantages proposés par le système des Agences Immobilières Sociales (loyer garanti, exonération du précompte immobilier, ...)

Quand après une visite, nous annonçons que des travaux doivent être entrepris, d'autres candidats-proprétaires préfèrent proposer leur bien à la vente. Il est également arrivé que nous dussions refuser des biens car les logements n'étaient pas en ordre au niveau de l'urbanisme.

Il arrive également que des propriétaires souhaitent que nous louions leur bien avec les occupants déjà présent dans les lieux.

5. Les locataires

5.1 Profil des locataires

Au 31 décembre 2024, 457 logements étaient gérés par la MAIS Asbl pour 430 ménages locataires et occupants.

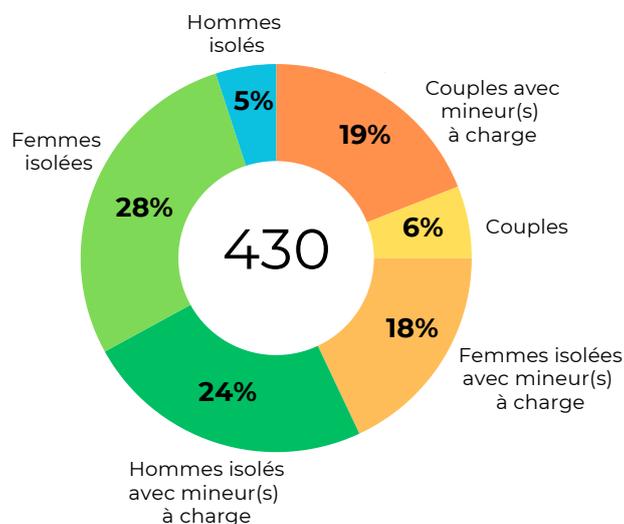
La différence entre le nombre de logement et le nombre de ménages locataires occupants s'explique par le nombre de logements de transit inoccupés, les logements en cours de rafraîchissement et les fins de gestion.

5.1.1 Composition des ménages

Au 31/12/2024 nous dénombrons 58 % de ménage sans enfants mineurs à charge et 42 % avec enfants à charges et se répartissant de la façon suivante:

Types de ménage avec ou sans mineur(s)

| Composition familiale | Nombre |
|--|------------|
| Couples | 27 |
| Couples avec mineur(s) à charge | 81 |
| Femmes isolées avec mineur(s) à charge | 78 |
| Hommes isolés avec mineur(s) à charge | 104 |
| Femmes isolées | 119 |
| Hommes isolés | 21 |
| TOTAL | 430 |



5.1.2 Niveau de revenu

Fin de l'année 2024, nous constatons que parmi nos locataires, 19 ménages bénéficient de revenus dépassant le seuil d'admission au logement social. Cela représente 4,4 % du total de nos locataires.

Les revenus pris en compte sont tous les revenus imposables des personnes majeures composant le ménage.

| Niveau de revenus | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|------------|-------------|
| En dessous du seuil | 411 | 95,6% |
| Au-dessus du seuil | 19 | 4,4% |
| TOTAL | 430 | 100% |

Au sein de la MAIS Asbl maximum 30 % du parc locatif peut être occupé par des ménages dont les revenus ont dépassé le seuil de 150 % au courant de la location.

Ces dépassements de seuil de revenu sont principalement dus à l'intégration d'un ou plusieurs membres du ménage dans le monde professionnel. Afin que ces ménages ne soient pas pénalisés, ils peuvent continuer à occuper leur logement mais en perdant la réduction de loyer octroyée en début de location (alignement du loyer payé sur celui payé au propriétaire). Cependant, depuis la nouvelle méthode de calcul du subside, en plus de la perte du subside variable nous perdons également le subside de base.

5.1.3 Source des revenus des personnes majeurs

Fin de l'année 2024, nous constatons que parmi nos locataires, 19 ménages bénéficient de revenus dépassant le seuil d'admission au logement social. Cela représente 4,4 % du total de nos locataires.

Les revenus pris en compte sont tous les revenus imposables des personnes majeures composant le ménage.

| Source de revenus | Nombre |
|----------------------|------------|
| Allocation handicapé | 14 |
| Autre | 23 |
| Chômage | 84 |
| CPAS | 120 |
| Mutualité | 44 |
| Pension | 37 |
| Salaire | 108 |
| TOTAL | 430 |



Pour l'année 2024 la principale source de revenu des locataires est représentée par des revenus de remplacement (allocation de handicap, de chômage, revenu d'intégration CPAS et mutuelle). Ceux-ci représentent plus de 50 % des revenus de nos ménages locataires.

5.1.4 Flux des locataires

Fin de l'année 2024, nous constatons que parmi nos locataires, 19 ménages bénéficient de revenus dépassant le seuil d'admission au logement social. Cela représente 4,4 % du total de nos locataires.

Les revenus pris en compte sont tous les revenus imposables des personnes majeures composant le ménage.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nombre de nouveaux ménages entrés | 68 (52 Baux de résidence principale et 16 conventions de transit) |
| Nombre de mutations | 13 |
| Motifs des mutations | Fin de gestion: 10 Modification composition de ménage: 2 Raisons médicales: 1 |

Après 2 ans en tant que locataire de la MAIS Asbl, un locataire peut faire la demande d'inscription sur la liste des mutations mais uniquement pour les raisons suivantes (règlement d'attribution) :

- Fin de gestion
- Suroccupation ou sous-occupation du logement
- Problème médicaux nécessitant un logement plus adapté à la situation du locataire

Selon les raisons d'inscription sur la liste de mutation, les locataires ont des points de priorité comme pour les candidats locataires (Par ex : points de priorité pour un logement en fin de gestion).

Nous notons que pour cette période le nombre de ménage mutés a fortement diminué. Cela est principalement dû au nombre limité de nouvelles prises en gestion et le manque d'appartements de grandes dimensions (3, 4 chambres ou plus).

Départ des locataires :

74 ménages/locataires ont quitté un des logements gérés par la MAIS Asbl au courant de cette année 2024.

Le motif de départ le plus fréquent est la fin de bail (20), fin de convention de transit (17) suivi par les préavis donnés par les locataires (15) et les mutations (13).



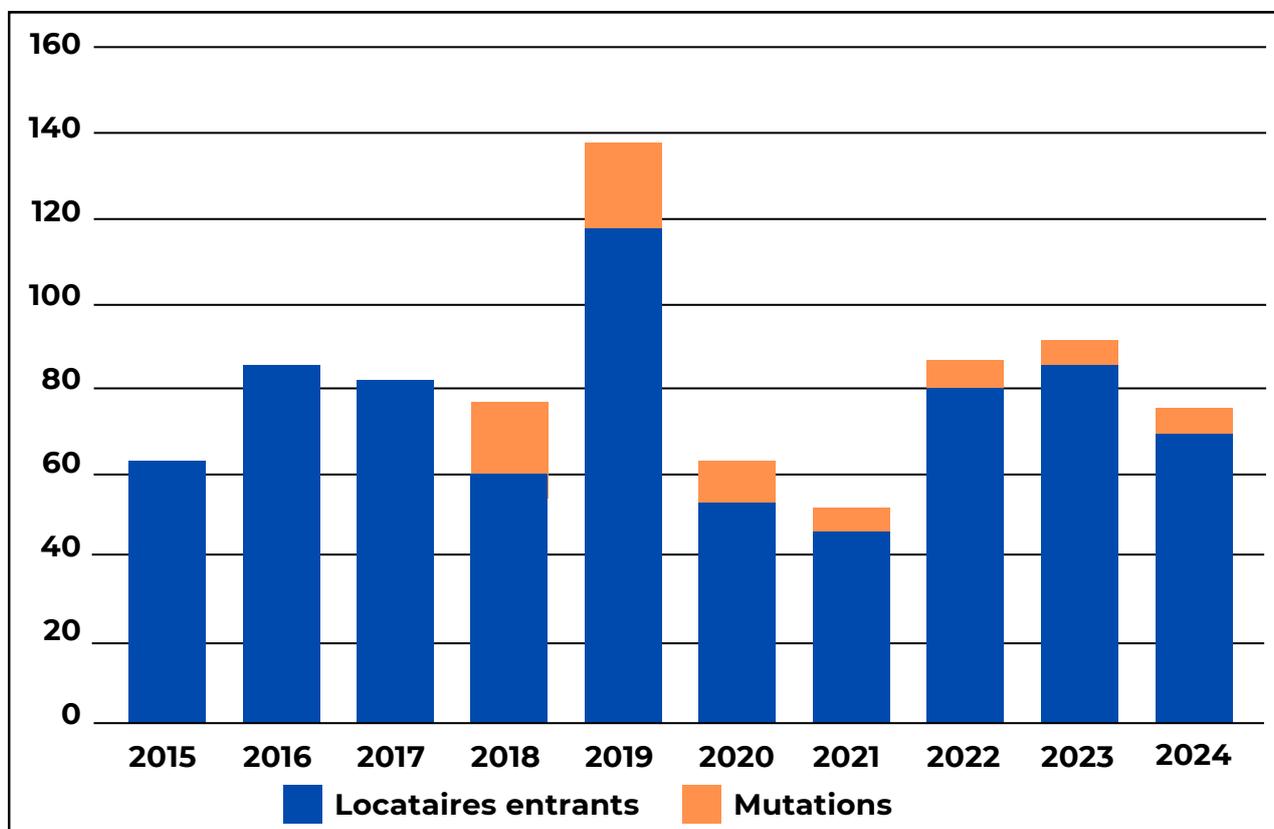
Principaux motifs des départs:

| Motifs de départ | Nombre |
|-----------------------------------|-----------|
| Préavis donné par le locataire | 15 |
| Départ volontaire avant expulsion | 2 |
| Décès | 2 |
| Expulsion effective | 2 |
| Fin de bail -Non-reconduction | 20 |
| Fin convention transit | 17 |
| Fin de gestion / vente | 2 |
| Retour en rue | 0 |
| Maison de repos | 1 |
| Mutations | 13 |
| TOTAL | 74 |



Evolution du nombre d'entrée au courant des dernières années:

Au courant de l'année 2024, nous dénombrons 68 nouveaux baux signés. Le nombre inférieur de nouveaux baux signés par rapport à l'année 2023 est principalement dû au ralentissement des nouvelles prises en gestion depuis juin 2024 et au nombre limité de nouveaux baux dans la résidence Eklaa (Studio étudiant en partenariat avec la CPAS de Molenbeek).



5.2 Visites à domiciles

Depuis 2023 la MAIS Asbl organise deux types de visite à domicile de façon systématique:

- 1) Contrats de bail long terme : visites de contrôle à domicile au moins une fois par an.
- 2) Contrats de bail de courte durée (1 an) : visites de contrôle à domicile +/- 4 mois avant l'échéance du contrat.

Déroulement des visites à domicile /éléments analysés :

- Bonne tenue du logement : En cas de difficulté, un service social spécifique peut être proposé au locataire.
- Respect du Règlement d'ordre intérieur et absence de conflit de voisinage dans l'immeuble.
- Problèmes techniques : analyse des problèmes en cours (fiche technique déjà éditée en attente d'intervention) et des éventuels nouveaux problèmes rencontrés par les locataires.
- Aspect technique : contrôle annuel des obligations techniques du logement. Exemple: présence et bon fonctionnement du détecteur de fumée, présence dans le logement du plan de l'installation électrique, contrôle de la maintenance périodique annuelle des chaudières individuelles, ...
- Situation locative du locataire : contrôle des dettes locatives en cours, établissement d'un plan de paiement ou contrôle du respect d'un plan de paiement précédemment signé. Contrôle de la réception des documents annuels du/des locataires permettant le calcul de l'indexation du loyer.

Bilan de la visite à domicile :

Un courrier est envoyé de façon systématique afin de reprendre les informations suivantes :

- Points techniques : mise à jour des fiches techniques avec le responsable technique de la MAIS Asbl pour le suivi.
- Aspect locatif : un courrier de compte-rendu de visite est envoyé au locataire. Les différents points analysés lors de la visite sont détaillés ainsi que les solutions proposées en interne.



Pour les contrats de bail de courte durée signés en 2024, suite à la visite à domicile annuelle, et en cas d'absence de soucis majeurs (technique ou locatif), les locataires sont convoqués à la MAIS Asbl afin de contresigner un avenant de renouvellement de bail d'un an ou long terme.

En cas de soucis majeurs constatés lors de la visite à domicile et l'absence de solution, la MAIS Asbl peut éventuellement décider en interne de ne pas reconduire le bail et d'envoyer un préavis pour fin de bail de courte durée.



En conclusion :

La mise en place systématique de ces visites à domicile permet à la MAIS Asbl d'avoir une vision plus détaillée de l'état général des logements au sein de son parc locatif et éviter/anticiper les mauvaises surprises en fin de location et/ou gestion.

Ces visites nous permettent également de rappeler aux locataires leur responsabilité locative en ce qui concerne l'entretien général du logement.

La MAIS Asbl peut alors intervenir rapidement en cas de problèmes techniques majeurs, contacter les propriétaires et leur proposer une solution technique rapide et adéquate.

De plus ces visites à domicile permettent à la MAIS Asbl de rencontrer les locataires de façon plus apaisée par rapport à une convocation officielle dans nos bureaux.

En règle générale, les locataires apprécient ce type de visite de contrôle ainsi que leur suivi.

6. Les candidats locataires

6.1 Procédure d'inscription et d'attribution des logements

6.1.1 Procédure d'inscription

La M.A.I.S. a mis en place une nouvelle procédure pour sa campagne d'inscriptions via un formulaire en ligne. Cette campagne a débuté le 20 septembre 2024 et s'est clôturée le 24 décembre 2024. Les inscriptions sur rendez-vous ont également été maintenues pour les candidats souhaitant rencontrer l'assistante sociale. Le formulaire d'inscription repris sur le site internet: www.aismolenbeek.be doit être accompagné des documents utiles pour permettre à l'A.I.S. de procéder à l'inscription et de déterminer le nombre de points de priorité dont le candidat-locataire peut bénéficier.

Si la candidature n'est pas complète, en cas d'introduction du dossier via le site internet, la liste des documents manquants est envoyée par mail.

Enfin, tout candidat-locataire ayant communiqué un dossier complet dans les délais impartis reçoit la confirmation écrite de son inscription, la date d'introduction de sa demande ainsi que son numéro de dossier.

6.1.2 Attribution des logements

Le logiciel HMS sélectionne les candidats-locataires inscrits dans la liste d'attribution, sur base de plusieurs critères :

1. L'adéquation des normes d'occupation avec la famille candidate (normes code du logement et normes A.I.S.)
2. Les points de priorité déterminés par le règlement d'attribution.
3. La date d'inscription
4. Le choix des candidats quant aux exclusions proposées par le logiciel.

Les coordinatrices préparent les listes en fonction des logements disponibles. Les candidats en ordre utile sur la liste d'inscriptions sont alors invités à visiter le logement sélectionné. L'information est transmise par courrier simple, par courrier recommandé, par mail et par téléphone et ce afin de maximiser les chances de contacter le candidat.

Le gestionnaire locatif qui assure la visite du logement au candidat lui détaille toutes les conditions de la location (montant du loyer, des charges, obligation du locataire et du bailleur)

Ensuite, le candidat dispose d'un délai de réflexion de 48 heures pour remettre sa décision par mail. Dans certain cas, le candidat donne son accord immédiatement au gestionnaire locatif lors de la visite.

A l'exception des dérogations visées à l'article 10 du règlement d'attribution, l'A.I.S. attribue le logement au candidat-locataire inscrit au registre le mieux classé, parmi les différents candidats ayant adressés, dans les formes et délais prévus, une réponse positive par mail dans les 48h ou lors de la visite.

6.2 Nombre de candidats-locataire

La M.A.I.S. a inscrit 176 nouveaux candidats dans la liste pendant sa campagne d'ouverture des inscriptions en ligne en 2024. Seul 63 nouveaux candidats se sont inscrits sur rendez-vous.

Force est de constater que les candidats locataires éprouvent souvent des difficultés pour scanner et envoyer les documents par le biais d'un site internet. Cette procédure n'a pas été concluante et a représenté un travail colossal pour l'assistante sociale qui a passé la plupart de son temps à des échanges de mails. Aussi, cette procédure ne permet pas de se rendre compte des problématiques des candidats locataires.

La M.A.I.S. réfléchit à revenir aux inscriptions physiques exclusivement.

La M.A.I.S. recense 768 candidatures dans la liste des candidatures au 31 décembre 2024.

6.3 Gestion de la liste d'attente

Une permanence est organisée les mercredis-matins de 9h à 12h afin de permettre aux candidats locataires de mettre à jour leur dossier de candidature. Ces rendez-vous sont pris au préalable par téléphone. Il s'agit pour la plupart d'un changement d'adresse, d'une adaptation de la composition de ménage, d'un dossier médical à prendre en compte pour l'attribution d'un logement, d'un préavis et de problèmes de salubrité du logement occupé.

La liste des candidatures de notre logiciel HMS est donc sujette à de nombreux changements en fonction de l'évolution de chaque situation. La configuration du système ne permet pas de pouvoir situer la place d'une candidature dans la liste du logiciel. En effet, ce dernier ne permet pas de déterminer une liste par catégorie de logement. Cette situation entraîne une frustration auprès des candidats qui souhaitent avoir une estimation du temps d'attente avant de se voir attribuer un logement.

6.4 Mise à jour des candidatures

La M.A.I.S. a lancé sa campagne de mise à jour des candidatures en ligne. Chaque candidat a été invité par courrier à mettre son dossier à jour soit en déposant le dossier complet sur rendez-vous à la M.A.I.S., soit en envoyant le dossier complet à l'adresse mail de la M.A.I.S. ou en envoyant le formulaire de mise à jour sur le site www.aismolenbeek.be.

Nous avons pu constater que là aussi les candidats ont éprouvé énormément de difficultés à mettre leur dossier à jour en ligne compte tenu des nombreux documents à scanner et du formulaire à remplir. Nous avons dû faire face à une charge de travail très intense pour rectifier avec les candidats, les nombreux formulaires avec des erreurs. Il est même arrivé que certains se désinscrivent involontairement.

Les candidats qui ne nous ont pas fait parvenir leur dossier mis à jour pour le 31 mars 2024, ont été suspendus de la liste d'attribution. Une réactivation jusqu'à la fin de l'année est toujours possible à la demande du candidat si le dossier est en ordre.

Ce n'est qu'au 31 décembre de l'année en cours que les candidats n'ayant pas mis leur dossier à jour seront radiés définitivement de la liste de candidature.

7. La gestion de la créance locative

7.1 Méthode de suivi des impayés

La M.A.I.S met en place un suivi rigoureux des impayés afin d'assurer une gestion efficace des loyers et l'accompagnement des locataires en difficulté. Ce suivi, structuré en plusieurs étapes, vise à favoriser la régularisation des paiements tout en évitant l'accumulation des dettes.

Une réunion est organisée chaque mois en collaboration avec la coordination afin d'examiner le suivi des créances et décider des actions à mener pour chaque locataire. Chaque cas est alors analysé individuellement en tenant compte de plusieurs facteurs comme par exemple, les demandes effectuées par le locataire auprès d'autres organismes sociaux et leurs délais de traitement ; la réactivité du locataire face aux relances ; les plans de paiement déjà mis en place et si ceux-ci sont respectés...

Processus de suivi mensuel des impayés

Nos locataires sont tenus de régler leur loyer avant le 5 de chaque mois. Afin de s'assurer du respect de cette obligation, les gestionnaires locatifs reçoivent un tableau Excel récapitulatif comprenant de nombreuses informations concernant les dossiers et notamment les coordonnées de chaque locataire ; les informations relatives à leur contrat de bail et la situation comptable actualisée.

Nous avons également la possibilité de consulter l'outil comptable WinBooks pour identifier la raison de l'impayé (décompte de charges, retard de loyer, facture d'une intervention technique...). Cette vérification permet d'expliquer plus précisément au locataire ce qu'il doit payer et apporter des clarifications sur sa situation. Une approche transparente favorise une relation de confiance, rendant les locataires plus réceptifs lors des relances de créances.

Dès qu'un retard de paiement est constaté, un suivi est initié par le gestionnaire locatif selon les étapes suivantes.

1. Relance initiale

Lorsqu'un retard de paiement est identifié, le gestionnaire locatif prend contact avec le locataire via :

- Un appel téléphonique
- Un e-mail de relance

Si aucune réponse ou régularisation n'intervient dans les jours suivants ce premier contact, un courrier postal simple est envoyé en guise de rappel de paiement. Ce courrier invite le locataire à régulariser sa situation dans les plus brefs délais.

Si le locataire rencontre des difficultés financières, il peut prendre contact avec son gestionnaire et demander un rendez-vous afin de discuter des raisons du retard et des solutions envisageables (recours au CPAS, Fonds du logement, mise en place d'un plan de paiement...).

2. Mise en demeure

Le mois suivant, la situation comptable du locataire est de nouveau analysée. Deux cas de figure se présentent alors :

- Le locataire a répondu à la relance et a régularisé sa situation, mettant fin au suivi.
- Aucune action n'a été entreprise par le locataire, entraînant l'envoi d'une mise en demeure.

Celle-ci est envoyée par courrier recommandé et octroie un délai de 30 jours au locataire pour régulariser sa situation ou prendre contact avec la M.A.I.S afin de trouver une solution à l'amiable.

3. Procédure judiciaire

Lorsque toutes les solutions amiables ont été épuisées et qu'aucune réaction n'est observée de la part du locataire, la coordination de la M.A.I.S procède à l'introduction d'une requête devant le juge de paix.

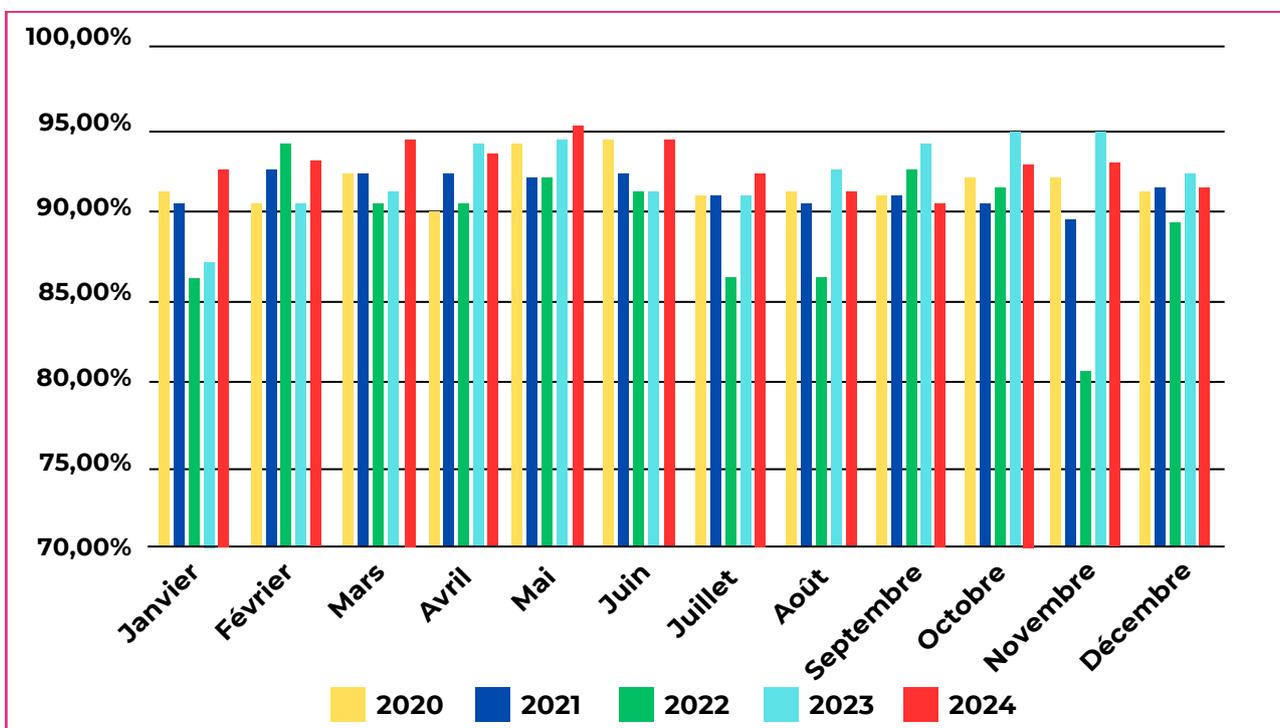


Le suivi des impayés par la M.A.I.S concilie relances amiables et actions plus fermes en cas de non-paiement persistant. L'objectif principal est d'accompagner les locataires en difficulté tout en garantissant une gestion saine des loyers pour l'ensemble des logements gérés par notre A.S.B.L.

7.2 Créances locatives, créances douteuses et créances irrécupérables au 31/12/2024

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 87,99% | 88,62% | 89,12% | 91,87% | 91,49% | 89,40% | 92,51% | 92,82% |

| Mois | % loyers perçus |
|-----------|-----------------|
| Janvier | 92,31% |
| Février | 93,17% |
| Mars | 94,78% |
| Avril | 93,11% |
| Mai | 95,03% |
| Juin | 94,83% |
| Juillet | 92,10% |
| Août | 91,17% |
| Septembre | 90,76% |
| Octobre | 92,91% |
| Novembre | 92,32% |
| Décembre | 91,35% |

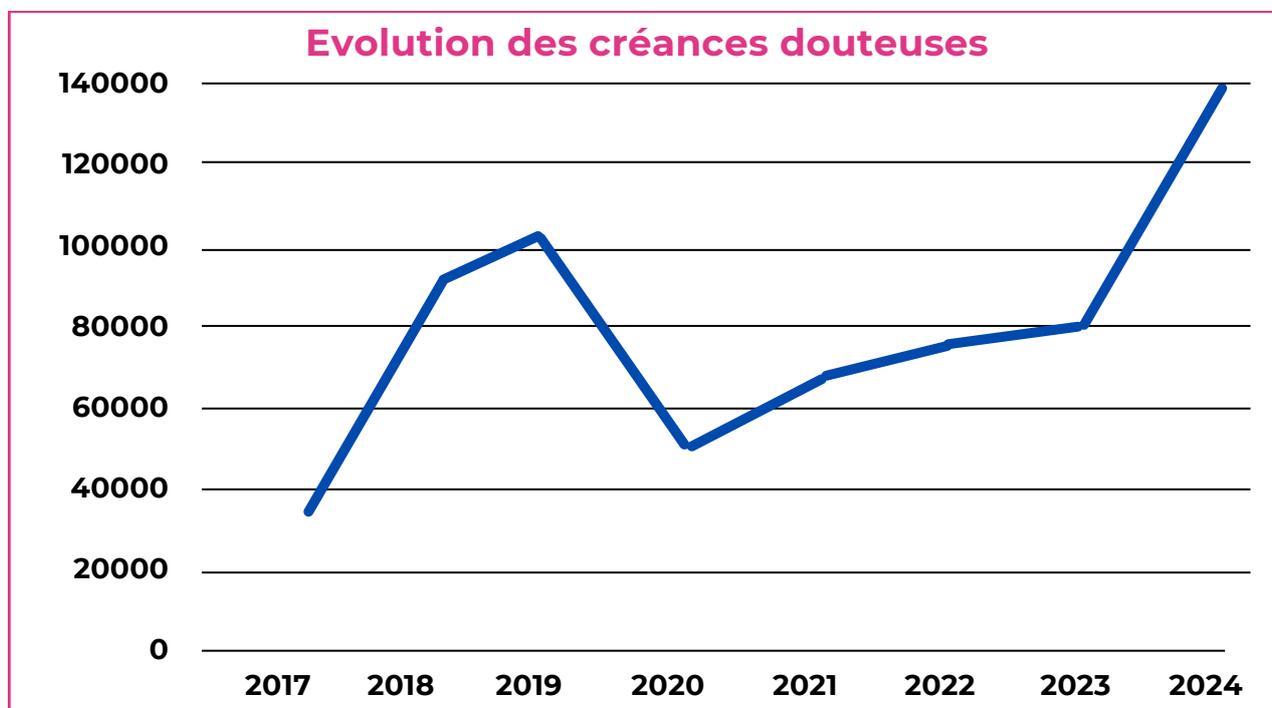


Nous pouvons constater encore une légère augmentation des loyers payés dans le mois par rapport à 2023.

Créances douteuses

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

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 2024, deux procédures ont été introduites par d'anciens propriétaires.

8.2 Avec les locataires

| Date | Motif | Suites |
|------------|---------------------------------------|---|
| 23/01/2024 | Impayés | Mise en place d'un plan de paiement |
| 03/04/2024 | Impayés | Expulsion |
| 23/04/2024 | Impayés | Expulsion |
| 30/04/2024 | Impayés et troubles du voisinage | Expulsion mais était partie |
| 30/04/2024 | Impayés | Accord avec le CPAS pour prise en charge |
| 05/06/2024 | Impayés, violence verbal et entretien | Parti avant expulsion |
| 14/06/2024 | Impayés | Mise en place d'un plan de paiement |
| 11/06/2024 | Impayés | Locataire pas présent à l'audience mais a fait appel quelques jours avant l'expulsion |
| 18/06/2024 | Impayés et troubles du voisinage | Expulsion |
| 05/09/2024 | Impayés | Mise en place d'un plan de paiement |
| 29/10/2024 | Impayés | Paiement intervenu |

La majorité des procédures introduites l'ont été presque exclusivement pour des retards de paiement. On signalera également que dans trois dossiers en sus des arriérés locatifs on constatait d'importants troubles de voisinage et/ou des soucis graves d'entretien du logement. Dans un de ces dossiers la propriétaire épuisée par les retours des autres habitants de l'immeuble suite aux troubles causés par notre locataire a décidé de retirer les deux biens qu'elle avait mis en gestion auprès de nos services.

On notera qu'il y a eu moins de procédures en justice en 2024 par rapport à l'année 2023. Cependant, force est de constater que nous avons connu une augmentation des sommes dues par nos locataires et qu'il a été compliqué d'obtenir des plans de paiement qui soient respectés.

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

Loyers moyens locataires et propriétaires au 31/12/2024 :

| Type de logement | Loyers moyens locataires | Loyers moyens propriétaires |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Studio | 415,47 € | 527,70 € |
| Appartement 1 chambre | 475,78 € | 582,47 € |
| Appartement 2 chambres | 575,85 € | 695,61 € |
| Appartement 3 chambres | 693,43 € | 852,01 € |
| Appartement 4 chambres | 822,00 € | 1.036,50 € |
| Appartement 5 chambres | 1.016,84 € | 1.321,36 € |
| Maison 2 chambres | 619,41 € | 821,66 € |
| Maison 3 chambres | 718,54 € | 975,17 € |
| Maison 4 chambres | 1.026,16 € | 1.233,73 € |
| Maison 5 chambres | 1.055,81 € | 1.210,42 € |

Différentiels moyens :

| Type de logement | 12/2021 | 12/2022 | 12/2023 | 12/2024 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Studios | 82,32 | 78,65 | 92,53 | 112,23 |
| Appartement 1 chambre | 105,75 | 118,11 | 109,32 | 106,69 |
| Appartement 2 chambres | 107,20 | 115,72 | 100,57 | 119,76 |
| Appartement 3 chambres | 141,86 | 60,57 | 130,60 | 158,58 |
| Appartement 4 chambres | 139,63 | 64,49 | 134,31 | 214,50 |
| Appartement 5 chambres | 245,61 | 162,93 | 234,76 | 304,52 |
| Maison 2 chambres | 207,39 | 284,29 | 238,41 | 202,25 |
| Maison 3 chambres | 201,37 | 206,58 | 269,37 | 256,63 |
| Maison 4 chambres | 247,31 | 232,20 | 234,90 | 207,57 |
| Maison 5 chambres | 146,62 | 195,38 | 166,15 | 154,61 |

On constate une légère augmentation du différentiel de l'ensemble des logements, hormis les appartements 2 chambres et les maisons. Les diminutions sont cependant peu significatives car elles ne concernent que peu de logement.

Cela implique donc que les interventions dans les loyers sont plus importantes, et donc impactent négativement le résultat du bilan.

10. Conclusion

Durant l'année 2024, la MAIS a dû faire face à diverses difficultés, partagée par les AIS de façon générales. Parmi celles-ci, nous pouvons citer des pertes de logements. Comme déjà indiqué ci-dessus, ces pertes de logements sont liées à la différence de loyer pouvant être offerte en AIS, les indexations de loyer conditionnées au niveau du certificat PEB depuis l'ordonnance du 12 octobre 2022, ainsi que des insécurités des propriétaires quant à l'incertitude de l'octroi des primes de rénovation. Ce dernier point, en plus d'influer sur les pertes de logement a également joué sur les prises en gestion.

L'année 2025 s'annonce également délicate et nous rentrons dans une période de décroissance. Sur le plan financier, nous débutons l'année avec le système des douzièmes provisoires ce qui ajoute une couche d'inquiétude quant au financement de la M.A.I.S.

Pour l'année à venir notre objectif principal est de consolider notre équipe existante et d'améliorer nos procédures de travail pour augmenter notre efficacité. Nous visons à utiliser au maximum le logiciel HMS (Paradigm) qui fera notamment l'objet d'améliorations en 2025.

Nous allons également tenter de travailler différents points afin de faire face à ces difficultés :

- Vide locatif le plus bas possible.
- Tenter de limiter les pertes de logements en essayant de rencontrer des propriétaires de façon proactive.
- La M.A.I.S. revoit également ses procédures de recouvrement afin d'être plus efficace et d'agir plus rapidement. Cela permettra de limiter l'augmentation des dettes et de trouver plus facilement des solutions pérennes avec le locataire éprouvant des difficultés à honorer son loyer.

