



**2021**  
**RAPPORT**  
**ANNUUEL**

**COMME**  
**CHEZ** *toi*

# Table des matières

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	
<b>1. PRESENTATION DE L' AIS COMME CHEZ TOI</b>	<b>5</b>
<b>2. INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>3. PERLES DE L' ANNÉE</b>	<b>8</b>
<b>4. LIGNE DU TEMPS</b>	<b>12</b>
<b>5. RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>15</b>
<b>6. PARC LOCATIF</b>	<b>18</b>
6.1. Évolution du parc locatif	19
6.2. Nombre de propriétés propres et emphytéoses	19
6.3. Répartition géographique	19
6.4. Typologie des logements et moyenne des loyers	20
6.5. Fluctuation du parc pendant l' année	23
6.6. Biens entrants	23
6.7. Biens sortants	29
<b>7. LOCATAIRES</b>	<b>30</b>
7.1. Nombre et profil des locataires	31
7.2. Nature des ressources financières des locataires	31
7.3. Accompagnement social	32
7.4. Éducation au logement	33
7.5. Constitution de la garantie locative	34
7.6. Procédures judiciaires pendant l' année	35
<b>8. PROPRIÉTAIRES</b>	<b>36</b>
8.1. Services aux propriétaires	37
8.2. Profil des propriétaires	38
8.3. Type de contrats signés	40
8.4. Activité de prospection	41
8.5. Procédures de contentieux avec les propriétaires	41
<b>9. GESTION TECHNIQUE</b>	<b>42</b>
9.1. Primes rénovation et énergie	43
9.2. Incidents	44
9.3. États des lieux	44
<b>10. VIDE LOCATIF</b>	<b>46</b>
<b>11. CRÉANCES LOCATIVES</b>	<b>50</b>
11.1. Prévention et suivi des impayés	51
11.2. Modalités de décision face aux créances	51
11.3. Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables	52
<b>12. DEMANDES DE LOGEMENT</b>	<b>54</b>
12.1. Inscriptions	55
12.2. Attributions de logements	55
12.3. Candidatures	55
12.4. Gestion de la liste d' attente et délais	55
<b>13. PROJETS PARTICULIERS</b>	<b>56</b>
<b>14. NOS PARTENARIATS</b>	<b>60</b>
<b>15. COMPTABILITÉ</b>	<b>64</b>
15.1. Analyse des comptes et bilan	65
15.2. Gestion de la comptabilité	65
15.3. Sources de financement	65
<b>16. CONCLUSION</b>	<b>66</b>
<b>17. ANNEXE</b>	<b>68</b>

# 1. Présentation de l'AIS Comme Chez Toi

Comme Chez Toi a acquis la maturité de 15 années d'existence. Pour Comme Chez Toi chaque prise en gestion est une tripartite. Pour qu'elle soit réussie, plusieurs ingrédients sont indispensables, tant du point de vue purement qualitatif et technique, que du point de vue de la responsabilité des parties: propriétaires et locataires. Serait-ce à dire que Comme Chez Toi est inodore, incolore et insipide? Loin s'en faut! Outre la gestion pratique et diligente du bien, la sécurisation des relations et des risques locatifs, Comme Chez Toi peut tout par le suivi régulier des familles locataires.

Une Agence Immobilière Sociale qui ne se concevrait que comme un simple gestionnaire de pierres, strictement immobilier, aurait tort! Le lien social, l'accompagnement social, la connaissance et le dialogue avec nos familles font toute la différence.

C'est sans aucun doute la qualité et l'intensité de l'accompagnement social mené qui est la marque de fabrique de Comme Chez Toi.

5

4 mars 2021

À: <info@commecheztoi.org>

Sujet: Confirmation de la visite du 04 mars 2021

Bonjour,

C'est juste pour confirmer que j'ai vraiment aimé l'appartement place Adolphe Sax à 1050 Ixelles et que je me vois déjà y vivre car c'est juste parfait pour moi, c'est exactement ce que j'avais demandé pour ma mutation.

En espérant Être retenu pour l'appartement, je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.

B.S.



## 2. Introduction

L'année 2021 a vu la consolidation financière de Comme Chez Toi se poursuivre. Après la constitution de provisions et le redressement du fonds social réalisés en 2020, cette année 2021 a vu les pertes reportées de Comme Chez Toi se transformer en bénéfices reportés.

La barque est à flot. Pourvu d'un fonds social positif, de provisions et fonds affectés, affichant un exercice bénéficiaire et possédant en bien propre une maison unifamiliale, trois appartements, deux espaces bureau, 2021, croisons les doigts, s'est clôturée comme il se devait pour Comme Chez Toi.

Au niveau de l'équipe, encore pas mal de chamboulements et de difficultés puisque le poste d'assistant social a vu trois travailleurs se succéder et se remplacer l'un l'autre sur les douze derniers mois. Sans parler des temps de carence entre chaque travailleur, carence qui n'a pas manqué de se répercuter sur l'équipe en place. Là aussi, 2021 semble se clôturer sur une stabilité retrouvée.

Pour réussir, Comme Chez Toi s'est réinventée. Tous les objectifs fixés dans la conclusion de ce même rapport de l'année précédente ont été atteints. L'assujettissement à la TVA entrepris ce tout début d'année 2021 a permis à Comme Chez Toi d'atteindre une maturité d'action et de facturation. Outre les prestations informatiques sectorielles (consultance sectorielle et coaching auprès des autres Agences Immobilières Sociales), Comme Chez Toi a mis en place les frais de gestion et développé ses services tant vis-à-vis des propriétaires que des locataires.

Vu de l'extérieur le parc de logement semble continuer sa croissance saine et régulière. Cette analyse serait réductrice. Les 5 % de croissance en valeur absolue cachent quasi 9 % du parc dont la gestion a pris fin et quelque 13 % de nouveaux logements qui sont venus enrichir notre action sociale. Chaque entrée en gestion, chaque fin de gestion représente une surcharge de travail pour l'équipe et des risques financiers et juridiques accrus.

### 3. Perles de l'année

Au-delà des grandes orientations, travailler au sein d'une Agence Immobilière Sociale amène son lot quotidien d'anecdotes, de petit bonheur ou de plus grand malheur... Voici quelques perles heureuses ou malheureuses de cette année...

#### Ordre permanent et ... analphabétisme

Amadou, notre locataire, nous appelle à l'aide, il est analphabète et ne sait donc pas gérer son home banking seul. Il voudrait que nous supprimions son ancien ordre permanent et que nous enregistrions avec lui son nouveau paiement de loyer. Une fois connectés sur son home banking, nous découvrons avec stupeur qu'en plus d'avoir accès à son propre compte, il a accès aux comptes bancaires d'un tiers!!! Accès illimité, consultation ET virements...!! Le locataire ne sait pas nous expliquer la raison de cet accès dont nous lui apprenons l'existence... Nous qui pensions que le système bancaire était sécurisé... Le tiers en question est un ancien collègue, qu'il n'a plus vu depuis 10 ans... En plein confinement, obtenir un rendez-vous en agence est un vrai parcours du combattant. Les heures passées en ligne en attente d'une réponse, les demandes de rendez-vous, les tentatives vaines en agence... Finalement, c'est seulement par l'entremise d'une responsable business (!), que nous obtenons un rendez-vous pour notre locataire! Et in fine, les comptes sont déliés!

#### Mariage malheureux

Un de nos locataires, tout jeune marié, a la chance de faire venir son épouse de l'étranger. Arrivée en Belgique, il apparaît rapidement que l'épouse n'avait qu'une et une seule motivation: le titre de séjour. Elle décide de se défaire rapidement du malheureux en l'accusant de violences conjugales et, ni une, ni deux, demande le divorce. Pour couronner le tout, elle lui refuse l'accès à son propre logement et s'y installe avec un autre homme! Pendant plusieurs mois, le mari éconduit, soucieux de sa relation contractuelle avec Comme

Chez Toi, continue de payer le loyer pour son épouse, vivant lui, à droite à gauche chez des amis. Finalement, le contrat de location est résolu, les lieux libérés, le divorce prononcé, et Comme Chez Toi relogé le malheureux... à nouveau célibataire!

#### Plus de dettes!

Francisco, âgé et malvoyant est locataire de Comme Chez Toi. Epuisé et désespéré, il nous alerte au sujet de deux dettes qu'il apure mensuellement sans plus en connaître la raison. Le locataire ne sait nous donner aucune information supplémentaire. Nous commençons les recherches ...

La première dette a vu se succéder différents huissiers en charge. En décortiquant l'histoire, Comme Chez Toi découvre que le montant initial de la dette est entièrement remboursé. Sans hésiter, nous demandons au créancier de se satisfaire du principal et d'abandonner toutes les poursuites et frais additionnels. Requête acceptée! Pour la deuxième dette, dont même l'identité du créancier n'était plus connue du locataire, il s'est avéré qu'elle était apurée depuis de nombreux mois. Grâce à notre intervention, les apurements de la première dette ont pris fin et Francisco a récupéré le trop payé de la deuxième dette. Happy end.

16 mars 2021

À: <info@commecheztoi.org>

Sujet: Concerne dossier: Monsieur P.

Bonjour,  
En pièce jointe vous trouverez  
le décompte actualisé.

Je veux attirer votre attention sur  
le fait que les intérêts judiciaires  
continuent à courir jusqu'à  
apurement complet. Le règlement par  
des versements échelonnés entraîne  
des frais supplémentaires. Un droit  
d'acompte est facturé sur chaque  
paiement.

Comme discuté hier au téléphone  
il y a encore une possibilité  
d'introduire une demande  
d'exonération des majorations  
auprès de Partena. en cas de  
décision positive de l'INASTI,  
il y aura alors une diminution  
de la dette en question.

Sincères salutations,

A.S.



## Inondations de m\*\*\*\*

Notre malheur de 2021, fut sans conteste la prise en gestion d'un logement à Ixelles. De bonne foi, nous y installons une jeune femme précarisée. Mais cette installation au lieu d'être un bonheur, fut un véritable calvaire. Nous avons subi des ... remontées d'eaux fécales dans la cabine de douche! Du jamais vu! Une douche à l'italienne, vous voyez le tableau! Non pas une fois, mais plusieurs fois! Le travail du plombier qui avait intégralement refait la salle de douche juste avant la mise en location est passé au crible, les conduites privatives et communes inspectées, les expertises commandées, mais entretemps les débordements continuent. Des débats infinis et bien trop lents face à la gravité des faits, s'ouvrent avec la copropriété et les assurances. Le bail est suspendu jusqu'à la résolution définitive du problème, tandis que Comme Chez Toi reloge en urgence l'occupante.

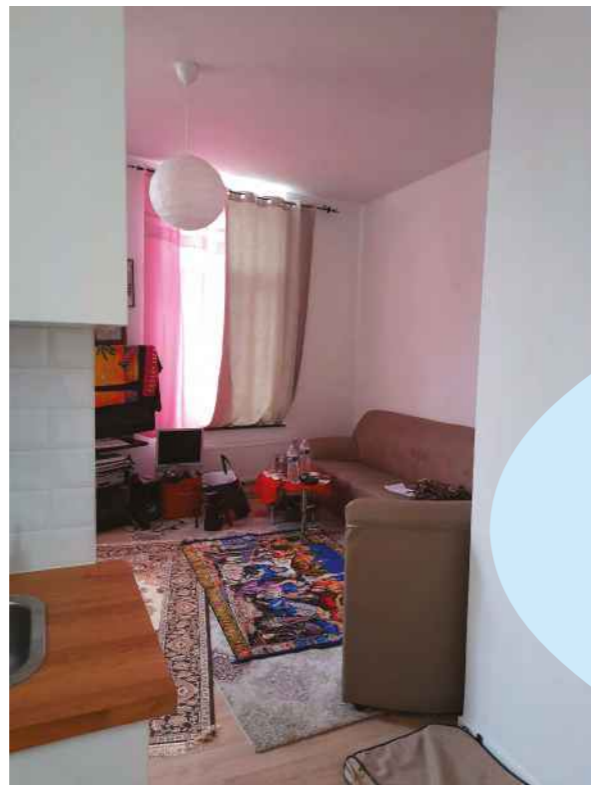


## Drôle de recyclage

Nous sommes habitués des huiles de friture « évacuées » dans les canalisations, mais cette fois, lorsque Patricia, laisse accidentellement tomber sa bouteille d'huile dans les communs, et que la bouteille en question se fracasse... c'est tout l'immeuble que nous avons sur le dos, avant même qu'elle ne puisse attraper seau, savon et torchon!

## Le thé est servi

En hiver, notre ouvrier, Jean-François s'active dans la cour d'un logement. Avant de partir chercher son fils à l'école, Halimatou, attentive et accueillante, lui sert un thé chaud qu'elle dépose à son attention dans le salon. En quittant son logement, par réflexe, elle referme bien la porte de la terrasse derrière elle et...enferme ainsi Jean-François dehors! Jean-François qui ne sortait que quelques instants, n'a ni veste, ni gsm sur lui... Heureusement, les voisins entendent les appels à l'aide, et nous préviennent au bureau. Autant vous dire que ce thé-là, Jean-François ne l'a pas bu...



09 février 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: paiement loyer

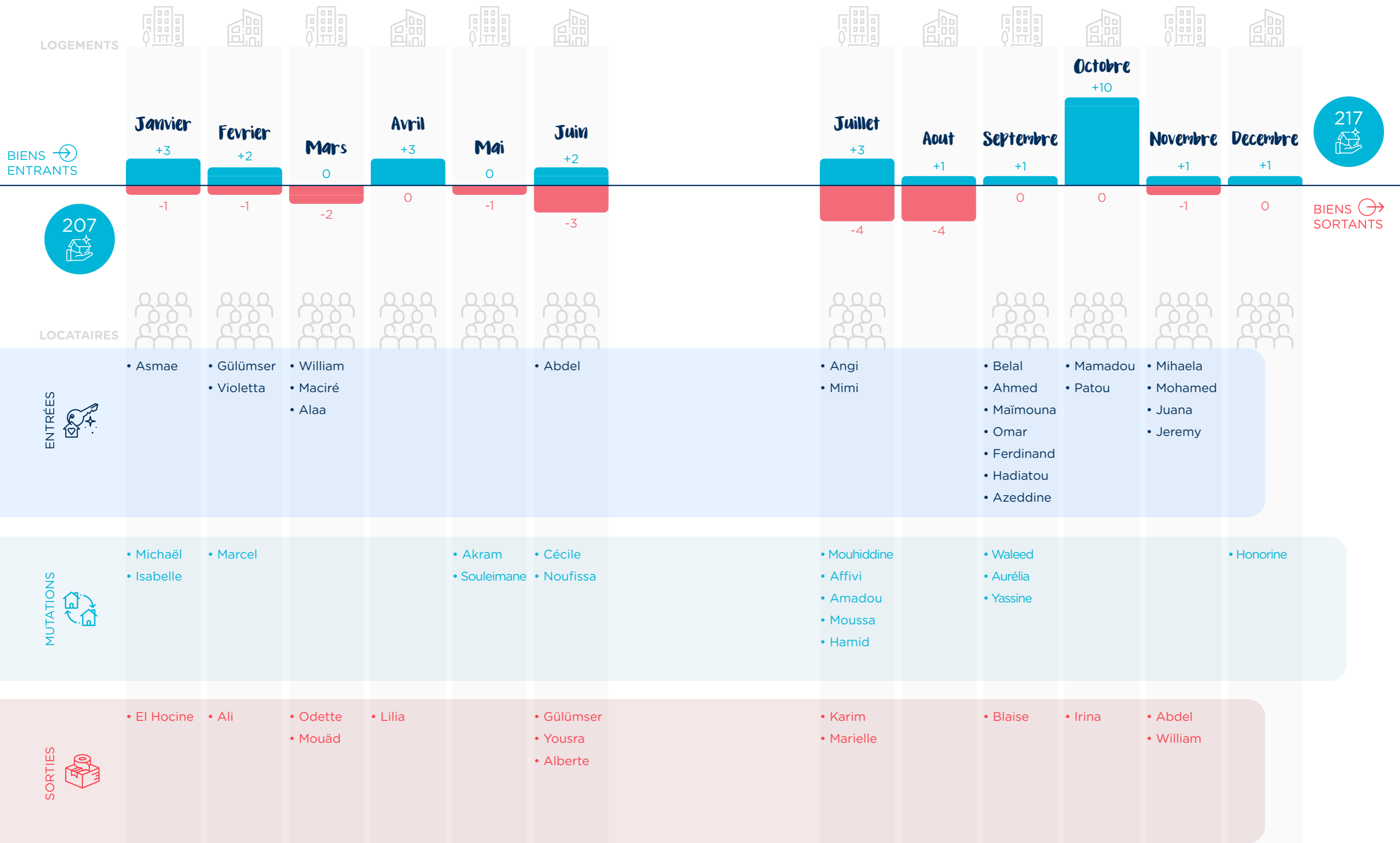
Bonjour,  
Ce mail pour vous indiquer que j'ai bien reçu les paiements et vous en remercie.

Je reste à votre disposition en cas de besoin et espère que l'appartement loué sera utile au travail et projet de votre agence.

Bien à vous,  
G.G.  
Avocat.

# 4. Ligne du temps

2021





## 5. Ressources humaines

Sur l'année  
Comme Chez Toi a  
bénéficié de 6,47 ETP,  
soit une moyenne de 33,5  
logements par ETP.

Présentation de l'équipe par ancienneté:



Grace FAES • Directrice

- développement de l'AIS
- RH
- gestion financière, subsides, contentieux
- développement parc immobilier
- relations externes
- Fédération des AIS
- Implémentation et amélioration du programme informatique sectoriel
- facturation

1 ETP - CDI



Gülgiz GUCLU • Assistante administrative

- accueil téléphonique
- traitement des demandes de logement
- prise de rendez-vous
- encodages
- tâches administratives diverses

0,8 ETP - CDI



Virginia PILUDU • Gestionnaire locative

- prospection
- rédaction des baux
- sorties locatives
- garanties locatives
- relations avec partenaires et services sociaux
- mise en œuvre et suivi des procédures de contentieux

1 ETP - CDI



Julien WILLEMS • Gestionnaire comptable

- tenue de la comptabilité
- suivi et récupération des arriérés locatifs
- encodage Winbooks
- liens quotidiens entre Winbooks et HMS

1 ETP - CDI



Inês MONTEIRO • Gestionnaire technique

- établissement des devis
- suivi des chantiers et des travaux
- planning des interventions
- dossiers primes rénovation et énergie

0,8 ETP - CDI



Laura CECCHI • Support administratif

- passation des compteurs
- aide aux dossiers primes
- planification des états des lieux
- gestion des clefs
- visites à domicile
- éducation au logement

0,8 ETP - CDD - entrée en février



Jean-François STRYPSTEIN • Ouvrier

- interventions de première ligne
- travaux de réparation et entretien des logements

0,6 ETP - CDI



Renaud BRUGGEMAN • Assistant social

- accompagnement social
- analyse des demandes de logements
- présentation des candidatures au comité d'attribution
- visites à domicile
- dossiers d'allocation au relogement, constitution des garanties locative

1 ETP - CDI - entrée en octobre

## 6. Parc locatif



### 6.1. Évolution du parc locatif

La progression nette du parc est de dix unités: Comme Chez Toi affichait 207 logements au 1er janvier et 217 logements au 31 décembre.

Cette augmentation nette cache l'arrivée de 27 nouveaux biens et la sortie de 17 logements de notre parc. Rien que du côté des locataires, cela donne 23 attributions, 17 mutations et 15 sorties locatives.



### 6.2. Nombre de propriétés propres et emphytéoses

Comme Chez Toi est propriétaire de deux immeubles:

- Une maison unifamiliale de 4 chambres avec jardin, située à Laeken, rue Tielemans.
- Un immeuble de rapport, situé à Schaerbeek, rue Vandermeersch. Cette propriété comprend un rez-de-chaussée avec affectation de bureaux, deux grands appartements de deux chambres, un appartement d'une chambre ainsi qu'une arrière maison dédiée à nos propres bureaux. L'espace bureau du rez-de-chaussée avant, actuellement loué à un tiers, sécurise sur un long terme Comme Chez Toi puisqu'en cas de besoin, nos espaces bureaux pourront s'étendre et s'agrandir par cette superficie supplémentaire.

### 6.3. Répartition géographique

Schaerbeek	86
Ixelles	38
Laeken	20
Molenbeek-Saint-Jean	10
Koekelberg	10
Bruxelles-Ville	9
Evere	8
Anderlecht	6
Ganshoren	6
Neder-Over-Hembeek	5
Forest	4
Jette	3
Uccle	2
Auderghem	2
Saint-Gilles	2
Saint-Josse-Ten-Noode	2
Woluwe-Saint-Lambert	1
Watermael-Boitsfort	1
Haren	1
Etterbeek	1
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>



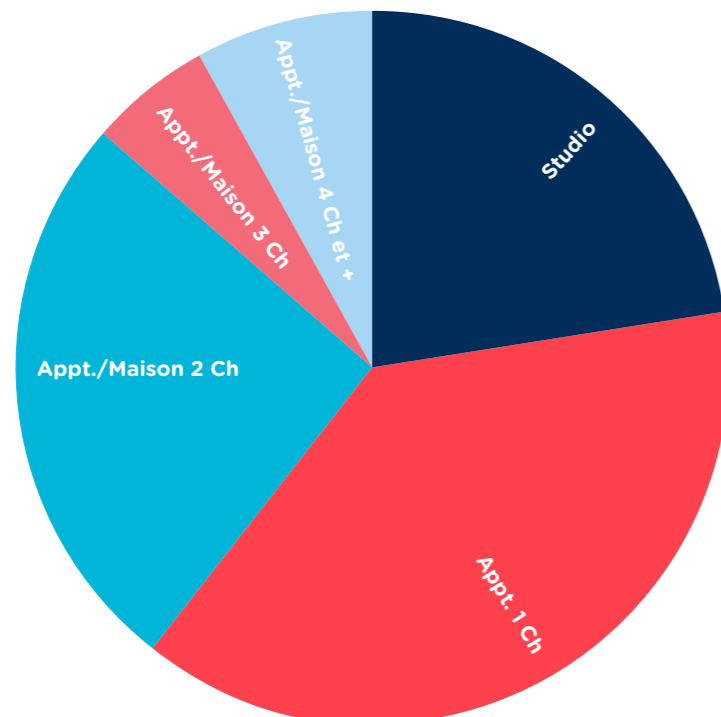
## 6.4. Typologie des logements et moyenne des loyers

La répartition du parc par type de logement n'a pas changé par rapport aux dernières années, les petits logements pour ménages sans enfant, studios et appartements d'une chambre à coucher, représentent 60 % du parc.

Le manque de logements pour les familles reste critique. Résultat: jusqu'à huit années d'attente pour un grand logement.

TYPE LOGEMENT	Nbre	%
Studio	49	22,6 %
Appartement 1 Ch	83	38,2 %
Appartement 2 Ch	53	24,5 %
Appartement 3 Ch	11	5,0 %
Appartement 4 Ch	2	0,9 %
Appartement 5 Ch	3	1,4 %
Maison 2 Ch	3	1,4 %
Maison 3 Ch	1	0,5 %
Maison 4 Ch	10	4,6 %
Maison 5 Ch et +	2	0,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100 %</b>

Type de logements



Les maxima de loyer sont définis par Ordonnance, selon le type de logement, maison ou appartement, et sur base du nombre de chambres du logement.

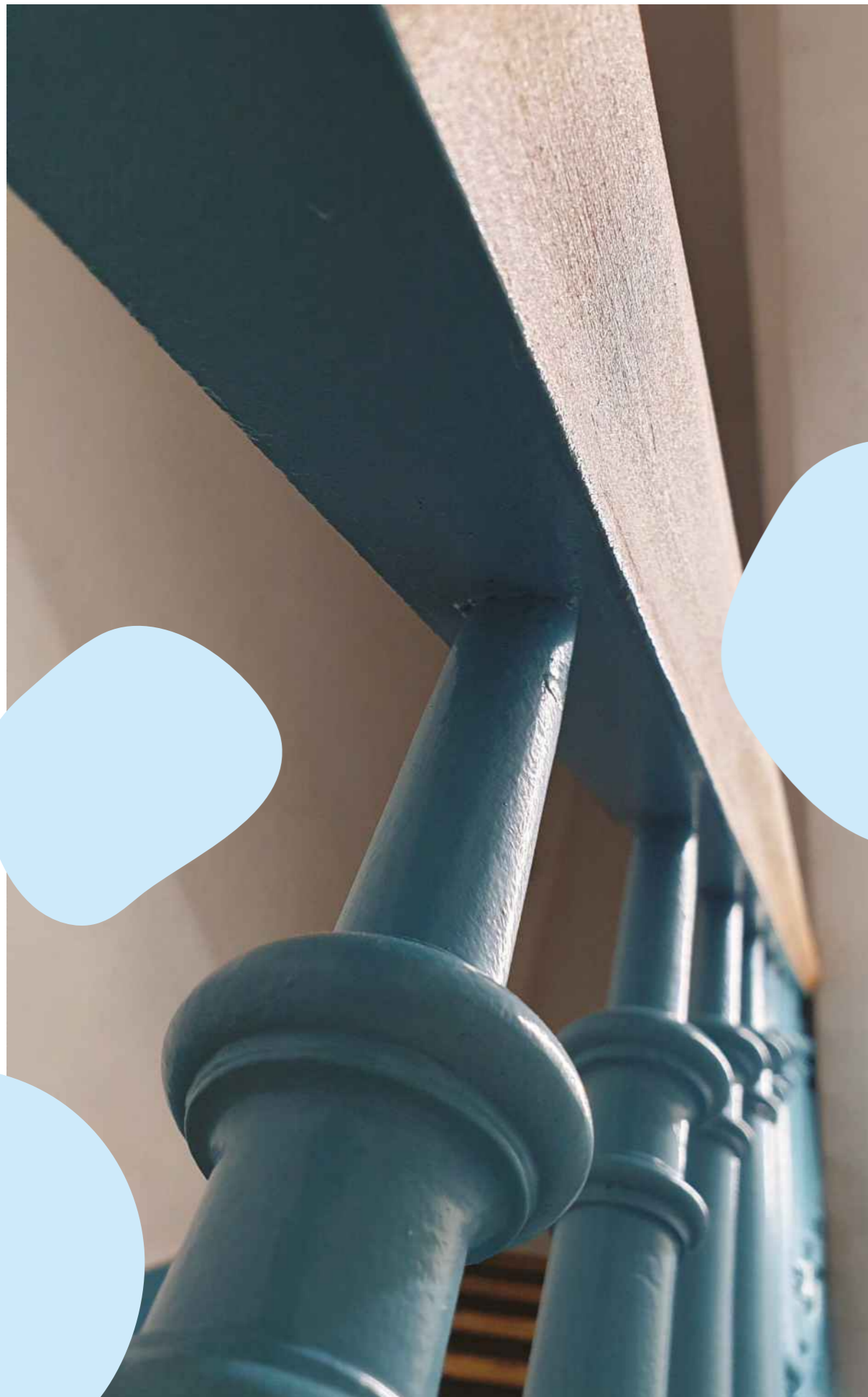
Chaque Agence Immobilière Sociale, en fonction de ses choix budgétaires tant vis-à-vis de la qualité du logement que des moyens à réserver à son action sociale, doit apprécier et moduler le montant du loyer garanti au propriétaire et exigé du locataire.

Les loyers moyens pratiqués par Comme Chez Toi en 2021 sont repris dans le tableau ci-dessous:

TYPE LOGEMENT	LOYER MOYEN LOCATAIRE	LOYER MOYEN PROPRIO
Studio	355,95 €	402,69 €
Appartement 1 Ch	409,37 €	477,55 €
Appartement 2 Ch	472,83 €	552,49 €
Appartement 3 Ch	568,08 €	663,61 €
Appartement 4 Ch et +	832,10 €	994,60 €
Maison 2 Ch	520,34 €	641,31 €
Maison 3 Ch	631,35 €	862,48 €
Maison 4 Ch et +	852,72 €	997,23 €

La grille des loyers pratiqués et imposés au secteur fait toujours l'objet de tension. Si certains exposent la difficulté à prendre en gestion des biens situés dans des « beaux » quartier de la Région, d'autres se plaindront plutôt de la trop grande inadéquation entre la réalité locative privée et les possibilités données au secteur dans la prise en gestion de grands logements.





## 6.5. Fluctuation du parc pendant l'année



## 6.6. Biens entrants

### Rue du Marché au Charbon

📍 Bruxelles

studio

Très chouette et grand studio dans le cœur historique de Bruxelles. Il nous permettra de reloger un locataire et de libérer un logement supplémentaire d'un immeuble que nous quittons.



### Rue de Linthout

📍 Schaerbeek

appt 1 chambre

Très grand appartement d'une chambre à coucher, situé dans un bel immeuble néoclassique. Des pièces aux grands volumes, un incroyable parquet au sol, des moulures aux plafonds, les éléments patrimoniaux ne manquent pas dans ce logement. Il sera attribué à un jeune homme célibataire déjà logé par Comme Chez Toi et dont nous quittons l'ancien logement.



### Rue du Timon

📍 Laeken

maison unifamiliale de 3 chambres

La propriétaire de cette jolie maison unifamiliale habite un autre continent. Elle a de plus en plus difficile à gérer la location à distance et se fait du souci pour ses locataires, dont la situation économique s'est détériorée. Elle fait le choix de confier le bien à Comme Chez Toi : son revenu locatif est garanti, les tracas disparaissent, et les locataires voient leur loyer diminuer.



### Chaussée de Boondael

📍 Ixelles

studio

Il y a quelques années, ce bien était déjà en gestion à Comme Chez Toi. Le propriétaire avait dû mettre fin à la location pour occupation personnelle. Dès que son fils n'a plus eu besoin du logement, il a remis le bien à disposition de notre public. Il sera attribué en collaboration avec Caritas à un jeune homme tout juste majeur qui quitte donc le champ d'éligibilité des mineurs non accompagnés.



## Rue Saint Laurent

📍 Bruxelles

studio

Propriétaire convaincue de la plus-value sociale de Comme Chez Toi, et qui, cerise sur le gâteau, souhaite que son bien puisse aider une personne victime de la traite des êtres humains. C'est donc Pag-Asa, association de lutte contre l'exploitation et la traite des êtres humains, partenaire privilégié de Comme Chez Toi, qui se voit attribuer ce logement.

## Rue des Chrysanthèmes

📍 Laeken

appt 1 chambre

Situé au rez-de-chaussée d'une petite copropriété, cet appartement bénéficie d'une petite cour privative. Il appartient à une jeune femme, qui le quitte pour s'installer avec son compagnon et leur bébé dans un plus grand logement. Il servira à la mutation d'une jeune femme célibataire.



## Rue de la Poste

📍 Schaerbeek

appt 1 chambre

Encore un propriétaire occupant qui quitte sa résidence et décide de la mettre en location à Comme Chez Toi. Convaincu par la sécurité financière et la finalité sociale. L'appartement a été rénové il y a peu, il est en bon état, agrémenté d'une jolie terrasse. Encore une mutation réalisée par Comme Chez Toi grâce à ce nouveau logement.



## Place Adolphe Sax

📍 Ixelles

appt 1 chambre

Appartement spacieux, bien situé, de construction récente. Les propriétaires nous ont contactés à la réception du préavis de leur locataire qui occupait le bien depuis de nombreuses années. Des travaux de rafraîchissement seront entrepris avant la mise en location. Ce logement permettra encore de satisfaire une demande de mutation.



## Avenue de l'Émeraude

📍 Schaerbeek

appt 2 chambres

Voici un chouette appartement: charme incroyable et état impeccable. Il s'agit encore d'un logement occupé jusqu'alors par son propriétaire qui est amené à quitter Bruxelles. Il offrira l'occasion de muter une locataire, qui pour cause ne sera pas dépaysée puisqu'elle s'éloigne de 200 mètres de son ancien logement!



## Rue Lesnino

📍 Laeken

studio

Situé au rez-de-chaussée, ce studio rendra heureuse une locataire âgée, avec des problèmes de santé, qui attendait depuis longtemps un logement accessible sans escalier. Toute la famille se réjouit et cotise pour aménager coquettement le nouveau logement. Une vidéo de quelques minutes, qui montre en détail tous les aspects du nouveau logement, décoré et pimpant, est réalisée pour témoigner aux membres de la famille à l'étranger, du tout beau nouveau chez soi de la grand-mère.

## Rue Artan

📍 Schaerbeek

appt 1 chambre

Dans cette ancienne maison unifamiliale partagée en deux unités locatives, Comme Chez Toi gère déjà un triplex. Confiance réitérée pour le deuxième logement. Avant la location le logement fera l'objet de travaux de rafraîchissement, de nouveaux châssis et d'une cuisine rénovée. Autre mutation satisfaite.



## Boulevard Léopold III

📍 Schaerbeek

appt 2 chambres

Suite à une mauvaise expérience locative, la propriétaire de ce logement fait des travaux pour le remettre entièrement en ordre. Puis elle hésite longtemps avant de décider comment le relouer. Les avantages de la location par Agence Immobilière Sociale pèseront dans la balance. L'appartement, qui est assez grand avec deux belles chambres, sera attribué à un ménage locataire qui s'était retrouvé surpeuplé suite à un regroupement familial.



## Rue Lesnino

📍 Laeken

appt 2 chambres

Ce bien est un investissement immobilier social. Immeuble neuf, la propriétaire bénéficie de la réduction de la TVA à 12 % dans le cadre d'un bail de 15 ans avec Comme Chez Toi.

Le logement est attribué à un des plus anciens dossiers de candidature, en effet les exigences géographiques de cette famille n'avaient pas encore pu être satisfaites... tellement précises elles étaient!

## Square Armand Steurs

📍 Saint-Josse-Ten-Noode

appt 2 chambres

Lors de la première visite, l'engagement social de la propriétaire ne fait aucun doute. Son bien doit servir à une famille défavorisée. Elle n'envisage une relation locative que par le biais de la bienveillance. Avant notre arrivée, le logement avait été loué par la même famille pendant 10 ans. Le logement est remis en peinture, le parquet poncé et vitrifié avant l'entrée des nouveaux locataires. Attribution à une famille composée d'un couple et d'une fille.



## Rue du Tilleul

📍 Evere

maison unifamiliale de 4 chambres

Voici une maison bel-étage de rêve avec séjour, cuisine et salle-à-manger, quatre belles chambres à coucher, un garage et un joli jardin! La famille retenue pour l'attribution avait déposé sa candidature en 2012!



## Rue de la Flûte Enchantée

📍 Molenbeek-Saint-Jean

appt 1 chambre

Resté longtemps inoccupé pour cause de désaccord familial, c'est une succession qui se débloque et un appartement de plus en gestion pour Comme Chez Toi. L'appartement sera attribué par notre partenaire Multijobs asbl.



## Avenue Buyl

📍 Ixelles

appt 2 chambres

Les anciens locataires de ce logement étaient partis à la cloche de bois en laissant derrière eux un logement massacré. Le propriétaire, désespéré devant une telle situation, nous demande de gérer entièrement la remise en état du bien. Il sera attribué à une mère célibataire avec un jeune enfant.

## Rue Jolly

📍 Schaerbeek

9 logements et une salle communautaire

L'immeuble Jolly est une nouvelle construction, le projet est mené par Habitat et Humanisme avec la vocation d'offrir aux individus les plus précarisés des logements de qualité et une réelle chance de réinsertion. Le projet est très complet dans ses ambitions d'aide au logement, de création de lien et de perspectives d'insertion d'autant que celles-ci sont formalisées tant par des dispositifs architecturaux comme le jardin et les typologies de logements que par des dispositifs humains comme l'accompagnement et le montage de projets collectifs.

La taille des logements dans ce projet est variée: trois studios, deux appartements de 2 chambres, deux appartements de 3 chambres et deux duplex de 4 chambres à coucher. Le projet prévoit l'attribution de l'ensemble des logements à des publics cibles (sans-abris, migrants, familles nombreuses).

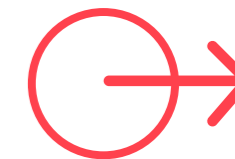
La salle commune accessible à tous permet d'augmenter chaque logement d'un espace polyvalent garantissant la cohésion sociale, de même que le jardin partagé augmentera le lien social.

Jolly est un projet exemplaire au niveau social et technique. En 2019, il a été lauréat Be Exemplary qui stimule et récompense les projets de construction et de rénovation exemplaires en termes de développement urbain durable.





## 6.7. Biens sortants



### Bd Léopold II

📍 Koekelberg

4 logements,  
résiliation amiable

Le propriétaire ne réagit plus à nos demandes d'interventions pour des réparations qui lui incombent. Parallèlement, il a revendu son immeuble. Un accord amiable a été trouvé pour que Comme Chez Toi puisse résoudre les baux un à un, sans indemnité, ni préavis aucun, au fur et à mesure du relogement de chacun des locataires. Tous les logements sont libérés dans le délai de l'accord.

### Rue de Douvres

📍 Anderlecht

1 logement, renom pour  
occupation personnelle

Immeuble de rapport vendu à l'unité: chacun des nouveaux propriétaires désirant habiter les lieux, nous recevons les préavis pour occupation personnelle. Notre dernier locataire sur place accuse des arriérés locatifs importants. Une mutation dans ces conditions n'est pas envisageable. Durant la crise du covid, en plein moratoire sur les expulsions, nous obtenons envers et contre tout la libération du logement du locataire endetté! Le locataire n'a pas manqué de nous faire remarquer que vu le moratoire il aurait pu se maintenir dans les lieux sans que nous ne puissions rien y faire...

### Rue Rodenbach

📍 Forest

1 logement, résiliation amiable

De commun accord, après dix années de gestion, la location de cet appartement a pris fin au départ de notre locataire pour le marché locatif privé.

### Avenue Plasky

📍 Schaerbeek

1 logement, préavis par Comme  
Chez Toi

Des petits malentendus et des difficultés de communication entre les intervenants ont causé la détérioration de la relation locative. Les parties se sont entendues pour mettre fin à la location en bonne intelligence.



### Rue de la Forêt d'Houthulst à Bruxelles et rue Degroux

📍 Etterbeek

9 logements, renoms donnés par  
Comme Chez Toi

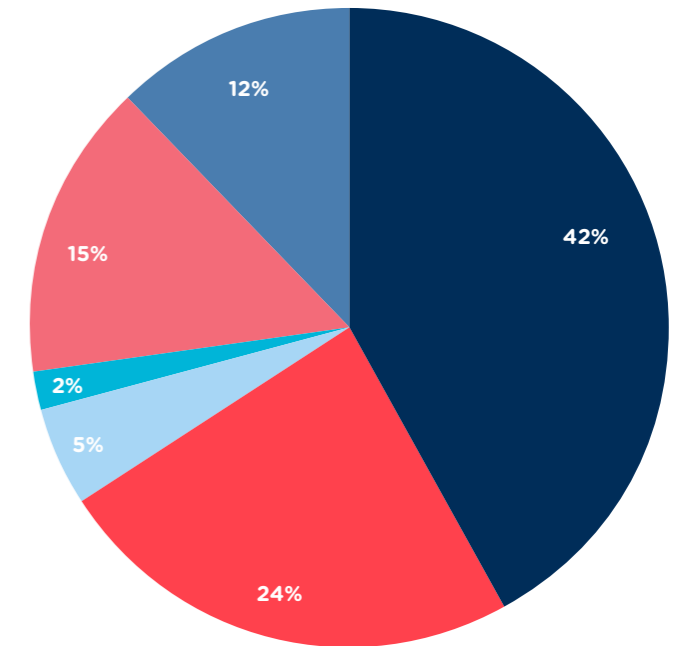
Arrivés en fin de parcours avec ce multi-propriétaire qui refuse ou conteste systématiquement toute intervention dans les logements occupés, Comme Chez Toi résilie, au fur et à mesure du relogement de ses locataires, chaque convention avec le propriétaire.

# 7. Locataires

## 7.1. Nombre et profil des locataires

À l'image du parc, les ménages logés en 2021 sont composés majoritairement de personnes isolées.

-  **Hommes isolés**
-  **Femmes isolées**
-  **Femmes isolés avec enfant(s)**
-  **Hommes isolés avec enfant(s)**
-  **couples**
-  **couples avec enfant(s)**



<b>Chômage</b>	19 %
<b>Salaire</b>	46 %
<b>CPAS</b>	18 %
<b>Mutualité</b>	7 %
<b>Pension</b>	10 %

## 7.2. Nature des ressources financières des locataires

Presque la moitié des locataires travaillent ou alternent des périodes de travail et chômage. Les locataires qui bénéficient de revenus de remplacement sont minoritaires.



### 7.3. Accompagnement social

L'accompagnement social des locataires est mené en interne. Comme Chez Toi est convaincu que la qualité des relations et de l'accompagnement social des familles font partie intégrante d'une gestion locative réussie. Les familles sont soutenues et aidées sur des problématiques aussi variées que les problèmes de revenus, les allocations familiales, les bourses d'études, le tarif social de l'énergie, les allocations de relogement, les constitutions de garantie locative, les dossiers de médiation de dettes, de regroupement familial, l'aide alimentaire, l'aide à l'ameublement, l'aide juridique, etc. Nul doute que la place prise par les consommations énergétiques et leurs coûts deviendront de plus en plus criant dans notre travail social.

L'année 2021 n'a pas permis de tenir compte quantitativement et précisément de l'ensemble des événements de type accompagnement social comme nous l'aurions voulu, de par la vacance au poste d'assistant social et les travailleurs successifs sur une trop courte période.

Si le logement est le point d'ancrage d'un ménage, nous sommes confrontés à de nombreuses autres problématiques. Le travail d'écoute et d'accompagnement social des locataires ne peut pas être négligé. Il participe d'une meilleure collaboration et permet d'anticiper et d'éviter bon nombre de décrochages à nos bénéficiaires et de ... créances locatives à Comme Chez Toi!

L'accompagnement social interne vise principalement la pérennisation de la location. Tout nouveau locataire signe un bail d'un an. L'accompagnement est d'autant plus important qu'il concerne un locataire qui avant l'entrée en logement était hébergé chez un tiers ou dans une structure d'accueil.



23 janvier 2021

À: <technique@commecheztoi.org>

Sujet: Remerciements pour avoir facilité l'installation du chauffe-eau dans ma douche

Chère Mademoiselle Ines Monteiro;

Encore une fois, je tiens à exprimer mes remerciements pour avoir facilité l'installation du chauffe-eau dans ma douche.

Je suis très satisfait de la qualité de l'installation fournie par les deux jeunes installateurs.

Si cela est dans vos moyens, j'aimerais que vous leur adressiez toute ma satisfaction et ma gratitude pour le travail accompli.

En témoignage de ce que je vous dis, en pièce jointe à ce courriel je vous envoie 4 photos de ladite installation.

Encore une fois, je vous exprime ma totale satisfaction et merci pour votre gestion.

Je vous réitère ainsi qu'à vos autres collègues mes vœux les plus sincères pour une ANNÉE 2021 BONNE ET PROSPÈRE.

### 7.4. Éducation au logement

Les visites à domicile régulières que nous effectuons sont l'occasion de débusquer les éventuelles occupations problématiques. Si besoin est, un suivi du locataire est immédiatement mis en place sur les points les plus sensibles et urgents (manque d'aération, soin dans le nettoyage, bonne utilisation des installations techniques, adéquation des températures de chauffe, lutte contre le gaspillage de l'eau, etc.). Les informations et explications nécessaires sont fournies aux locataires et des visites de contrôle sont fixées.

Fin 2021, nous avons été confrontés à une situation bien plus pathologique: un vrai syndrome de Diogène, comme nous n'avions plus vu depuis longtemps! Le travail a débuté avec la famille: la carotte et le bâton! Affaire à suivre!

Depuis plusieurs années nous sommes convaincus de la nécessité de développer davantage nos capacités d'éducation au logement, soit en interne, soit en collaboration avec des services extérieurs.

L'éducation au logement reste donc un chantier ouvert pour Comme Chez Toi. Sur 217 logements, nous avons identifié 26 ménages qui nécessitent un suivi particulier en matière d'éducation au logement. Les deux problématiques principales à couvrir sont les questions de surconsommation et de ventilation correcte du logement.

## 7.5. Constitution de la garantie locative

La garantie locative demandée par Comme Chez Toi à ses locataires est de deux mois de loyer. La plupart des candidats locataires ne disposent pas d'économies suffisantes, ainsi, régulièrement nous mettons en place des plans de paiement pour la constitution progressive de la garantie.

L'autre modalité la plus fréquente de constitution de la garantie est le Fonds du Logement. Nous accompagnons les locataires

qui optent pour ce service dans les procédures de constitution du dossier de crédit et d'ouverture du compte de garantie. Comme Chez Toi ouvre systématiquement les comptes de garantie locative auprès de la banque Triodos.

Les débuts de location sont souvent difficiles pour les locataires, puisqu'au loyer à payer, se rajoutent la constitution progressive de la garantie locative, le coût du déménagement, les besoins essentiels en ameublement, etc. Le tout souvent couronné par la confiscation (abusive ou non) de leur ancienne garantie locative.

## 7.6. Procédures judiciaires pendant l'année

Dix requêtes en Justice de Paix ont été déposées par Comme Chez Toi en 2021 contre des locataires, principalement pour défaut de paiement. Des dix ménages concernés, sept sont toujours locataires de Comme Chez Toi grâce à la mise en place (respectée) de plans de paiement. Deux familles ont quitté notre parc, l'une de son propre chef, après nous avoir adressé son renom, l'autre par la volonté de Comme Chez Toi qui a mis fin à la location. Enfin, nous avons eu un départ «à la cloche de bois». Aucune expulsion n'est à déplorer. La dernière expulsion locative remonte à l'année 2018.

Comme chaque année, Comme Chez Toi plaide directement les affaires devant les tribunaux. Nous déléguons le moins possible les plaidoiries aux avocats, par simple souci de rapidité et de moindre coût.



31 mai 2021

Bonjour Mr N., suite à votre paiement, vos arriérés sont actuellement de 367,86eur.

Nous avons donc décidé de ne pas nous présenter à l'audience en justice de paix fixée demain.

Je vous remercie de bien vouloir reprendre des paiements réguliers et de respecter le plan d'apurement convenu avec notre comptable.

Bien cordialement.

9 mars 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: Herinnering openstaande factu(u)r(en)

Grand merci pour la compréhension.

Aussi, j'essaie de joindre Inès pour la remercier pour le travail accompli à Koekelberg. J'essaierai encore.

Best regards,

B.





## 8. Propriétaires

### 8.1. Services aux propriétaires

Pour les propriétaires, la location par une Agence Immobilière Sociale a de nombreux avantages, dont en tout premier lieu, la sécurité absolue du revenu locatif. Le paiement du loyer est assuré durant toute la durée du contrat, y compris en cas de vide locatif ou d'impayé de la part de l'occupant.

Divers avantages fiscaux ont été mis en place : exonération du précompte immobilier ; taux de TVA réduit à 12% sur les acquisitions de logements neufs ou sur les travaux réalisés dans un logement de moins de 10 ans moyennant un bail de minimum 15 ans.

Un régime de primes à la rénovation majorées et de primes énergie avantageuses.

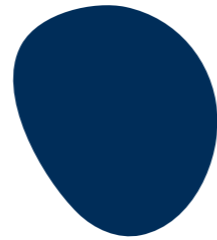
Comme Chez Toi s'occupe de toute la gestion administrative (rédaction de tous les documents contractuels, établissement des états des lieux, enregistrement des conventions, passation des compteurs, attribution des logements, remise des clés, visites régulières avant et pendant la

location, établissement des décomptes de charges, souscription des assurances, ... jusqu'à la gestion des sinistres éventuels). Du côté technique également, Comme Chez Toi garantit l'ensemble de la gestion incombant aux occupants (les entretiens de tout type : des appareils de chauffe jusqu'aux jardins, en passant par les châssis, les extincteurs, les ramonages de cheminées, le bon nettoyage des gouttières, le détartrage réguliers des chasses d'eau, de la robinetterie, etc.).

Une visite annuelle de chaque logement est réalisée afin de vérifier l'état du logement et le bien-être de son occupant. A chaque visite, les équipements de base sont vérifiés et si nécessaire un retour technique est fait au propriétaire.

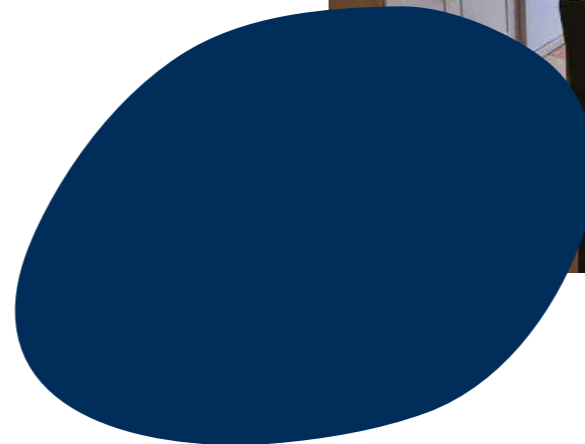
Comme Chez Toi offre son assistance dans la réalisation des travaux de rénovation/ rafraîchissement (établissement de devis, analyse comparative des coûts et des travaux, suivi du chantier). Ce suivi comporte également l'introduction et le suivi des diverses demandes de primes (rénovation, embellissement de façade, énergie, primes communales, etc.).





1 décembre 2021  
 À: <grace.faes@commecheztoi.org>  
 Sujet: indexation

Bonjour Madame.  
 Je vous remercie pour le suivi assuré par vos services. Rapidité, efficacité et gentillesse  
 Bien à vous.  
 F.H.G.



## 8.2. Profil des propriétaires

Type de propriétaire	Nb de propriétaires	Nb de logts confiés	Nb de logts/propriétaire
Personne physique	92	176	1,91
Personne morale	11	33	3
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>217</b>	<b>2,06</b>

38



39



### 8.3. Type de contrats signés

Le cadre légal des Agences Immobilières Sociales permet de contractualiser avec les propriétaires soit par mandat de gestion, soit via un bail de location.

Depuis le début, Comme Chez Toi travaille essentiellement avec le bail. Ce contrat est plus familier pour la majorité des propriétaires qui sont rassurés par les engagements qui en découlent.

Tandis que le mandat reste le choix privilégié de certains propriétaires, qui souhaitent confier entièrement la gestion de leur bien et décident de nous donner une marge d'action supplémentaire.

Par ailleurs, le mandat est le contrat utilisé pour les gestions accessoires à notre mission, comme les parkings, les garages, des espaces de bureaux, etc.



5 octobre 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: gestion AIS - contestation AER

Bonjour Madame,  
Un grand merci pour votre redoutable efficacité!  
Meilleur bonjour.  
M.J.

### 8.4. Activité de prospection

Comme Chez Toi répond à chaque propriétaire qui nous contacte pour la mise en gestion d'un bien. Parfois le premier contact téléphonique met déjà fin à la négociation, puisque Comme Chez Toi persévère dans sa volonté d'accroître l'offre de grands logements et ne recherche pas particulièrement les studios. Ces propriétaires sont redirigés vers nos homologues.

D'autres fois c'est l'indication du loyer moyen que nous pratiquons qui constitue un frein immédiat pour les propriétaires.

Lorsque, finalement la visite du logement se confirme, là encore, nous pouvons décevoir... Nos exigences de mise en conformité des installations électriques et/ou de chauffage, certains travaux d'amélioration indispensables, ou encore des pièces de vie trop petites ou trop peu éclairées pour être valorisées sont autant de déceptions potentielles dans le chef de la propriété.

Ainsi, la majorité des prospections n'aboutissent pas. Seuls les biens qui répondent aux critères du Code du Logement, ou dont les propriétaires sont disposés à réaliser les travaux nécessaires pour la mise en conformité, sont retenus.



9 février 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: paiement loyer

Bonjour,  
Ce mail pour vous indiquer que j'ai bien reçu les paiements et vous en remercie.  
Je reste à votre disposition en cas de besoin et espère que l'appartement loué sera utile au travail et projet de votre agence.  
Bien à vous,  
G.G.

## 9. Gestion technique



S'il ne fallait retenir qu'un seul angle d'attaque et d'efficacité, ce serait sans hésitation aucune, notre objectif de visites à domicile annuelles dans l'ensemble du parc locatif! La volonté est là, l'objectif est fixé. Malheureusement la vacance au niveau du poste assistant social ne nous a pas aidé cette année à atteindre cet objectif. Ces visites annuelles sont pourtant indispensables. Nous avons beau dire aux occupants de nous prévenir en cas de pépin ou d'anomalie, bien trop souvent, les problèmes sont tus et ce n'est que la démarche proactive de l'équipe qui permet de les débusquer. Rien de tel que la prévention!

### 9.1. Primes rénovation et énergie

Au niveau des dossiers primes rénovation et énergie, tous ne sont pas passés en 2021 par la comptabilité de Comme Chez Toi, certaines primes ont été directement liquidées aux propriétaires. Aux montants ci-dessous il convient donc de rajouter quelques 70.000 Eur obtenus pour le compte de propriétaires en primes énergie.

		2021	2020	2019
 <b>PRIMES RENO</b>	Nbre de dossiers	20	12	24
	Montants	57.000 €	82.700 €	52.000 €
<b>PRIMES ENERGIE</b>	Nbre de dossiers	16	19	30
	Montants	16.500 €	16.500 €	36.000 €



## 9.2. Incidents

Le type d'incidents gérés par Comme chez Toi est assez varié. Disons que nous avons trois grosses catégories d'incidents: les incidents techniques, les problématiques d'éducation au logement et tout ce qui concerne l'accompagnement social.

Les incidents techniques sont en nombre impressionnant. Pour quelques 217 logements, ce ne sont pas moins de 418 incidents d'ordre purement technique qui ont été gérés par l'équipe sur l'année 2021!

30 mai 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: suivi facturation et primes

Chère Madame,

Voilà qui est fait et j'en profite pour vous remercier pour la conduite de cette rénovation.

Je ne comprends même pas pourquoi tout propriétaire mettant un bien en location ne s'adresse pas à une AIS et particulièrement à comme chez toi :-).

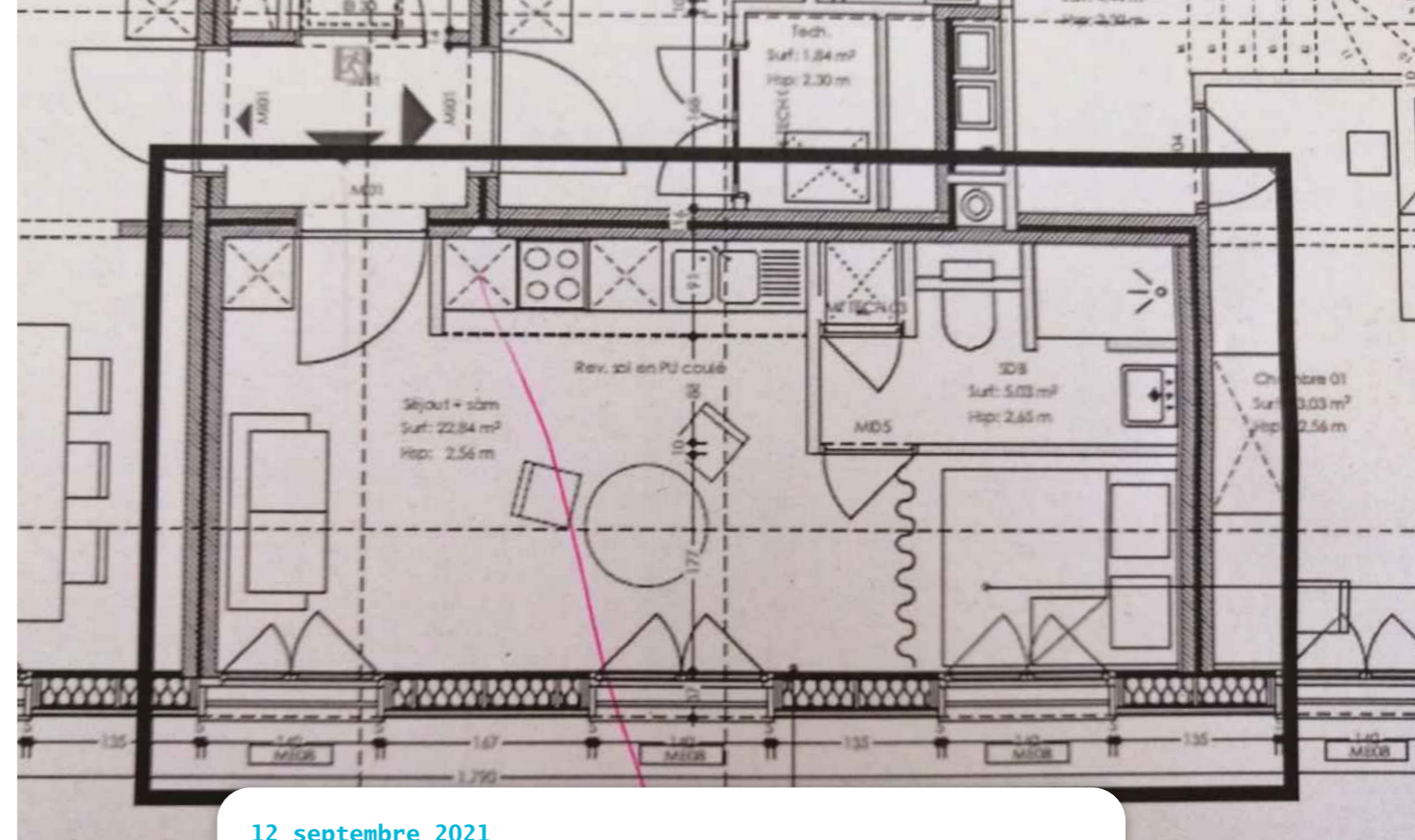
Bien à vous,  
L.L.

## 9.3. États des lieux

Traditionnellement Comme Chez Toi réalisait les états des lieux d'entrée (et de sortie) en interne.

Ce travail très lourd, nécessitait pourtant des améliorations. Nous avons tenté de nous professionnaliser par l'utilisation de logiciels spécifiques. Le résultat n'a pas donné satisfaction, ni du point de vue de la qualité des rapports, ni du point de vue du temps et de l'énergie consacrés à ceux-ci. Nous avons donc décidé d'externaliser la tâche et de faire appel à des experts.

Les honoraires des experts sont partagés entre les parties. La part des locataires est répercutée sur le premier décompte de charges, de sorte à ne pas peser plus lourdement sur le budget déjà serré au moment d'un déménagement.



12 septembre 2021

À: <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet: voici les photos - Eenens - dalle cassée

Bonjour Grace,

En réponse à ton mail, je te donne carte blanche pour faire le remplacement de la dalle suivant tes explications!

Je profite de l'occasion pour te remercier encore vivement de la gestion de mes deux appartements!

En espérant que toute ton équipe a passé un bel été,

Bien à toi,

C.

27 janvier 2022

À: <technique@commecheztoi.org>

Sujet: Merci d'avoir réparé la baignoire de ma fille Lorenza

Chère Mademoiselle INES MONTEIRO.

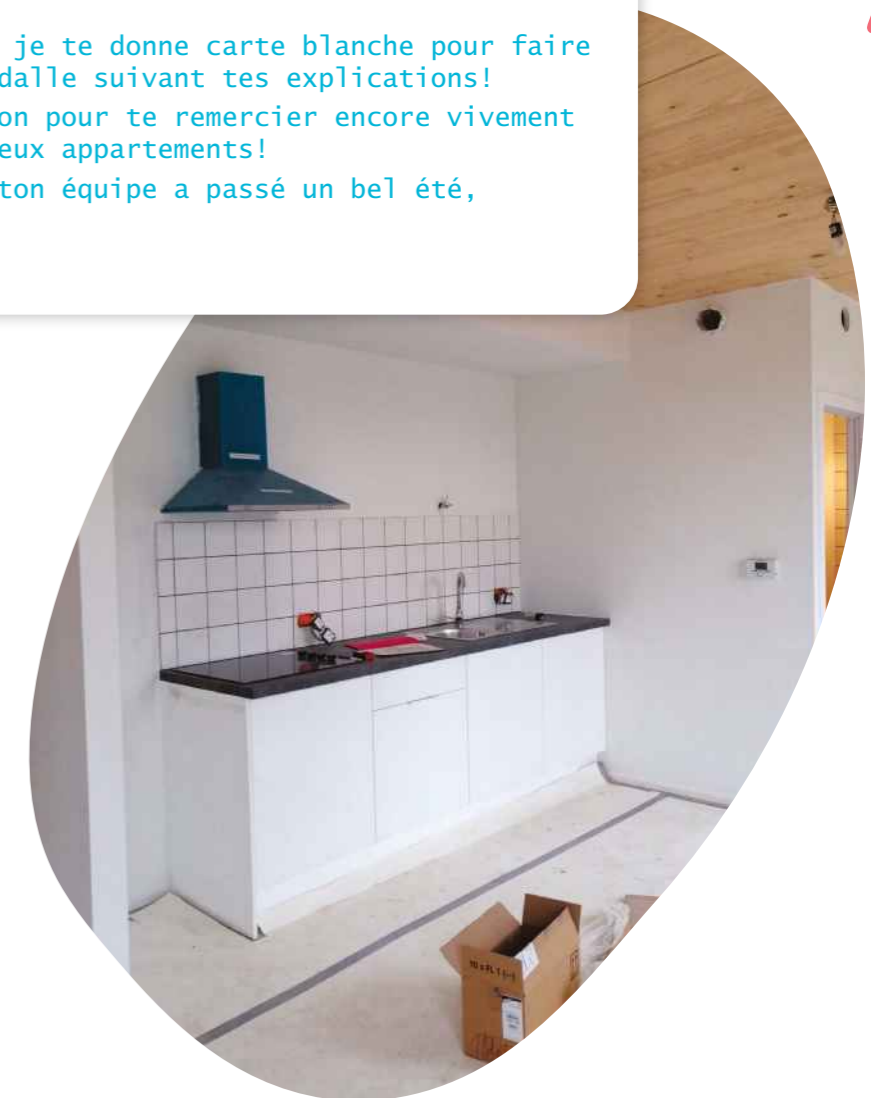
Un grand merci d'avoir assisté à notre besoin de réparation dans la baignoire de ma fille LORENZA.

Cela a été une solution rapide, conviviale, efficace et très favorable pour nous.

Que vous et toute l'équipe de COMME CHEZ-TOI soyez très heureux et épanouis en cette nouvelle année 2022.

Avec nos meilleures salutations.

C.C.





## 10. Vide locatif

Le résultat du vide locatif reste excellent, même si, comparé à 2020, il s'est quelque peu envolé puisqu'il est passé de 0,50 % de la masse de nos loyers à 1,13 %. Même en hausse, ces chiffres restent exceptionnellement bons !

Le vide locatif dépend bien évidemment de toute une série de facteurs. Comme Chez Toi ne les maîtrise pas tous, certains s'imposent à nous comme par exemple des difficultés d'attribution difficilement concevables.

Au contraire, il est un élément qui nous appartient totalement, qui influence fortement le résultat du vide locatif, et qui de surcroît, induit des subsides annuels moins élevés pour Comme Chez Toi. Il s'agit du nombre de mutations réalisées par Comme Chez Toi dans son propre parc.

Sans rentrer dans des considérations trop techniques, une Agence Immobilière Sociale qui réalise une mutation plutôt qu'une attribution à un nouveau locataire se voit privée d'un montant important des subsides liés au bien loué. Or Comme Chez Toi, qui a mis le bien-être de ses locataires en tête de ses préoccupations, a le souci constant de satisfaire ses demandes de mutations pour autant que celles-ci s'avèrent justifiées (ce qui est souvent le cas, puisque la cause première est l'agrandissement de la famille par une ou des naissances supplémentaires). Ainsi de toutes nos attributions de l'année, nous avons réalisé un tiers de mutations, un tiers de nouvelles attributions et un tiers d'attributions par le biais de nos partenaires sociaux.



Regardons maintenant de plus près les chiffres du vide locatif de Comme Chez Toi.

	2021	2020	2019
<b>Montant du vide locatif</b>	16.145,63 €	6.621,13 €	8.951,97 €
<b>Nombre d'entrée et de sorties locatives</b>	74	77	92
<b>Vide locatif / loyers + charges</b>	2,66%	1,05%	1,68%
<b>Vide locatif / subsides</b>	1,13 %	0,50 %	0,82 %
<b>Vide locatif / entrées et sorties</b>	218,18 €	85,99 €	97,30 €

L'analyse plus fine de ces résultats nous amène à une conclusion assez simple. Le vide locatif se répartit assez équitablement entre les biens sortants (responsables de 35% du vide locatif), les biens entrants (25%) et les vides entre locataires (40%).

Le vide locatif des nouveaux biens entrants dans le parc est certainement celui sur lequel Comme Chez Toi a, par définition, le plus de maîtrise. Cela transparait d'ailleurs dans les chiffres puisqu'il est le plus faible.

Au contraire, faire coïncider la fin de gestion avec le relogement d'un locataire, pour les biens que nous quittons définitivement est bien plus ardu. Rare sera la concomitance entre le relogement de l'occupant et la fin de gestion avec le propriétaire. Autre élément d'importance, si Comme Chez Toi a définitivement mis fin à la gestion de 17 biens en 2021, quasiment 100 % de ces fins de baux étaient de notre chef. Ce vide, est pour ainsi dire, un choix de gestion et la double traduction de notre exigence locative d'une part et du suivi au long terme de nos familles.



## II. Créances locatives



### 11.1 Prévention et suivi des impayés

Deux fois par mois, en début et en fin de mois, les retards et les impayés sont passés au crible en réunion d'équipe restreinte (comptabilité, gestion locative, assistant social et direction).

Chaque situation individuelle est analysée afin d'en comprendre le plus finement possible les raisons. Cette analyse permet de dégager les moyens d'action et d'aide à apporter au locataire en vue de la régularisation de sa situation (rappel de paiement, définition d'un plan d'apurement, réorientation vers un service de médiation de dette, prise de contact avec les CPAS ou tout autre organisme de paiement, conciliation, procédure en justice, etc.).

En cas d'absence de réaction de la part du locataire, après deux mois d'impayés, ou à défaut de proposition crédible du locataire et/ou de son assistant social, une procédure est d'emblée introduite en Justice de Paix.

retard de paiement. Comme Chez Toi veut inverser cette tendance, réduire cet écart par l'établissement de plans de paiement, même minimes. L'objectif est que le locataire se conforme à son contrat de bail, dans les faits et pas seulement dans les intentions.



G.A.

14 décembre 2021

Pour rappel

Le virement automatique de 518€ devrait passer avant le 11 décembre 2021

Merci pour tout

PDF\_ING\_Extract\_↓

Bonjour Virginie

Prière de trouver ci-dessus preuve de virement automatique  
Cordialement  
G.



N.

5 novembre 2021

Bonjour Virginie, j'espère que vous vous portez bien? Je voudrais m'excuser pour le retard de paiement de mon loyer ce mois de novembre car actuellement je suis entrain de changer de CPAS à partir de ce mois le CPAS de Schaerbeek n'est plus compétent pour le paiement de mon RIS c'est le CPAS d'Anderlecht maintenant et ma demande est en cours de traitement c'est la raison pour laquelle j'ai pas encore effectué de paiement. Je vous remercie d'avance pour votre compréhension.  
Bonne journée, bises, H.

En plus des arriérés locatifs, Comme Chez Toi essaie de « remonter la pente » du mois de retard qui a tendance à être systématique pour les locataires bénéficiant du revenu d'intégration sociale. Ces personnes perçoivent leur revenu fin du mois et... payent donc leur loyer fin du mois! De bonne foi, aucun d'eux ne s'estime en

### 11.2. Modalités de décision face aux créances

Les créances sont douteuses si :

- le remboursement de la créance n'a pas été entamé par le locataire après 6 mois;
- une procédure en Justice a été entamée contre le locataire.

Les créances douteuses deviennent irrécupérables si une des conditions ci-dessous est remplie :

- le locataire a quitté les lieux, ne donne pas suite au plan d'apurement proposé et la créance est ouverte depuis plus d'une année;
- la preuve est amenée que toutes les démarches raisonnables ont été effectuées pour la récupération des impayés, tenant compte du montant dû et de la situation du créancier;
- le locataire est décédé.



### 11.3. Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables

	2021	2020	2019
<b>TOTAL CRÉANCES LOCATIVES</b>	1,62 %	2,51 %	3,45 %
Créances non douteuses / loyers + charges	0,75 %	1,53 %	2,12 %
Créances douteuses / loyers + charges	0,63 %	0,71 %	1,07 %
Créances irrécupérables / loyers + charges	0,24 %	0,28 %	0,25 %
<b>Total créances douteuses et irrécupérables</b>	<b>0,87 %</b>	<b>0,98 %</b>	<b>1,32 %</b>
<b>Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)</b>	<b>0,51 %</b>	<b>0,52 %</b>	<b>0,46 %</b>
<b>Moyenne des créances locatives / logement</b>	<b>93,00 €</b>	<b>143,91 €</b>	<b>164,54 €</b>

Ces résultats n'amènent à aucun commentaire. Ils sont excellents. Comme Chez Toi reste persuadé que ces chiffres traduisent la qualité des relations entretenues avec les locataires et la pertinence de l'accompagnement social réalisé.



17 septembre 2021

À : Grace Faes <grace.faes@commecheztoi.org>

Sujet : Arriérées Mme M.N.P.

Chère Madame,

Ma cliente vous dit toute sa gratitude pour la patience très remarquable que vous avez affichée à son égard.

Le décompte loyers est envoyé ce jour au CPAS. Nous osons espérer à une diligence de la part du CPAS dans le règlement de cette affaire.

Je vous prie de croire, Madame à mes sentiments dévoués.

A.B.



## 12. Demandes de logement



### 12.1. Inscriptions

Le travail d'inscription et de gestion des demandes de logement est lourd pour une petite structure de sept équivalents temps-plein. Les conditions d'accès au logement social et aux Agences Immobilières Sociales sont les mêmes. Que faire donc si les 49.000 familles demandeuses d'un logement social venaient toutes sonner à la porte de nos bureaux ??? Nous devrions pouvoir répondre et assurer ce suivi ? Impossible. Les échelles se percutent.

Dans le chef du ménage demandeur, la situation n'est pas plus glorieuse ! Ce sont 24 Agences Immobilières Sociales à démarcher, chacune ayant son formulaire, ses modalités d'inscription et de renouvellement (!), voire ses partenaires sociaux propres, parfois seuls sésames pour l'inscription en bonne et due forme !

La Fédération des AIS planche donc sur un projet d'inscription unique et commun au secteur. S'il aboutit, ce projet correspondra à une réelle simplification pour le citoyen. Encore faut-il que simplification ne soit pas synonyme d'appauvrissement du dispositif. Les projets et les partenariats menés par les Agences Immobilières Sociales sont pointus et variés. L'uniformisation des démarches d'inscription ne peut provoquer l'élagage de la diversité sectorielle.

### 12.2. Attributions de logements

Comme Chez Toi a fait l'exercice d'analyse des attributions de ses logements :

- un tiers des nouvelles attributions se réalise par le biais de notre registre d'inscription ;
- un tiers des entrées en logement est le fait de mutations réalisées au sein de notre parc ;
- enfin, le dernier tiers des logements est attribué directement par nos partenaires sociaux.

### 12.3. Candidatures

Au 31 décembre, Comme Chez Toi totalisait 1.794 demandes de logements actives. En 2021 nos registres d'inscription n'ont pas été ouverts au public. Le nombre de candidatures actives représentant plus de huit fois le parc de nos logements, l'ouverture des registres à l'inscription semble dépourvue de sens.

### 12.4. Gestion de la liste d'attente et délais

Comme Chez Toi n'exige pas de l'ensemble de ses candidats une mise à jour annuelle des dossiers. Nous procédons plutôt par ancienneté et les demandes de logement les plus anciennes sont tenues à jour en vue de l'efficacité de l'attribution prochaine du premier logement disponible.

Les délais d'attente sont d'un peu moins de 4 années pour un logement de deux chambres à coucher ou moins. Pour les plus grands logements, les délais s'allongent immédiatement puisque pour un logement de trois chambres et plus, les délais sont en moyenne de 6,5 années d'attente avant attribution.

## 13. Projets particuliers



### La Maison Josefa

Projet particulier s'il en est, Comme Chez Toi accompagne la Maison Josefa par la gestion locative, juridique et technique des locations. La majeure partie de ce travail est exécuté en dehors de notre mission d'Agence Immobilière Sociale. La Maison Josefa est un lieu d'accueil pour migrants concrétisé par la mise à disposition d'une quinzaine de chambres individuelles, d'une conciergerie, de quatre appartements familiaux et de nombreuses salles polyvalentes.

Le projet a été initié et est porté avec conviction et engagement par la Fondation Josefa qui bénéficie des lieux entièrement rénovés propriétés des Carmélites de Saint-Joseph.



## Le projet Jolly

Cette année 2021, la construction de l'immeuble sis rue Jolly, se termine. Le projet est développé par Habitat et Humanisme qui a acquis le terrain en 2018. La gestion locative sera assurée par Comme Chez Toi. Le projet bénéficiera de l'expertise de l'asbl Accompagnement d'Habitat et Humanisme pour la cohésion sociale, de l'asbl RenovaS pour la bonne appropriation technique des habitants de leur logement, tandis que Pag-Asa et Convivial attribueront une partie des logements. Enfin Soleil Evenepoel et la Ludothèque Sésame se chargeront pour partie de la vie du local communautaire!

En avril 2022 l'immeuble prendra vie puisque les locataires y aménageront. L'enjeu de la cohésion sociale, de la création du lien au sein de l'immeuble, avec le quartier, sont autant de challenges qui feront la part belle de notre travail de l'année à venir! A suivre...

Un merci tout particulier à la Commune de Schaerbeek qui, par le biais d'une aide financière de 10.000 Eur allouée à Comme Chez Toi, portera, à travers notre travail, les enjeux de cohésion sociale, d'intégration et d'ouverture sur le quartier, au niveau individuel mais surtout au niveau associatif et collectif!





## 14. Nos Partenariats

En 2021  
Comme Chez  
Toi a finalisé  
cinq nouveaux  
partenariats.



**Autrement Dit** est un service d'accompagnement socio-éducatif dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Son axe d'intervention est double: d'une part il intervient dans le suivi des jeunes en famille, d'autre part dans la mise en autonomie des jeunes.

Dans le cadre de la mise en autonomie, la recherche de logement est un point crucial avec celui de la poursuite du projet scolaire ou professionnel. L'accompagnement des jeunes dans la mise en autonomie est réalisé sur base d'un mandat du Service d'Aide à la Jeunesse ou du Tribunal de la Jeunesse.

[www.autrement-dit.be](http://www.autrement-dit.be)



**CAW Brussel** organise des activités d'assistance, de service ou de formation visant à prévenir, réduire, identifier et résoudre les problèmes qui menacent ou diminuent le bien-être des personnes, des familles ou des groupes en raison de facteurs personnels, relationnels ou sociaux. Le CAW s'adresse à toute personne en Région de Bruxelles-Capitale.

Deux équipes du CAW s'engagent dans cette convention: «JAC» et «de Schutting». JAC et de Schutting offrent une guidance sociale dans différents modules d'habitation accompagnés. Leurs groupes cibles sont des personnes qui demandent un soutien et des conseils dans leur situation de vie et d'habitation, qui se reconnaissent dans la problématique du sans-abrisme, ou se trouvent dans une situation de vie précaire ou fragile.

La guidance se fait sur demande, en confiance mutuelle, dans un cadre professionnel.

Le public cible du JAC sont des jeunes entre 18 et 25 ans. De Schutting accompagne des femmes, hommes, couples et familles (avec ou sans enfants) de tous âges.

[www.caw.be](http://www.caw.be)



Né en 1994, de la rencontre et de l'entraide entre deux femmes, une Belge et une réfugiée rwandaise, **Convivial** a pour objectif de favoriser l'insertion des réfugiés dans une dynamique d'écoute et d'engagement réciproque.

A travers son engagement quotidien, Convivial souhaite contribuer au développement d'une société multiculturelle accueillante et protégeant les droits humains, favorisant l'égalité des chances et la participation sociale, culturelle, professionnelle et citoyenne de tous, faisant de la diversité une richesse.

[www.convivial.be](http://www.convivial.be)



**Multijobs** a pour objet l'insertion socio-professionnelle de publics précarisés, la lutte contre l'exclusion sociale et l'amélioration du cadre de vie des locataires de logements sociaux.

L'association porte une attention particulière à la participation, l'égalité des chances, le développement local, et le partenariat.

Pour réaliser sa finalité sociale, l'association :

- fournit des services aux locataires de logements sociaux, aux SISP, collectivités et organisations, dans des domaines variés comme, par exemple : le nettoyage, l'aide à la vie quotidienne, les services d'un lavoir, l'entretien des logements et des parties communes de bâtiments, l'aide au déménagement, et autres ;
- organise des formations théoriques et pratiques, par le travail, dans les matières de nettoyage, le service d'un lavoir et les métiers techniques ;
- offre des services par le système des titres services ;

Comme Chez Toi collabore depuis plusieurs années avec Multijobs, qui s'occupe de l'entretien des communs de certains immeubles, en plus d'interventions ponctuelles, telles que nettoyage après chantier, l'entretien de châssis en bois, les travaux de peinture, etc.

[www.multijobss-be.blogspot.com](http://www.multijobss-be.blogspot.com)

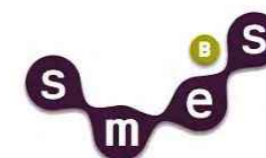


**Le RePR** est un service de la Commune de Schaerbeek, qui accompagne les détenus et ex-détenus dans leur projet de réinsertion. Cela passe notamment par la mise en ordre des documents administratifs (documents d'identité, aide dans la gestion des factures, contact avec le CPAS, ...), la médiation de dettes, la recherche d'un emploi ou d'une formation, mais également par l'écoute et le soutien psychologique.

Le parcours de réinsertion d'une personne sortant de prison est parsemé de nombreux obstacles susceptibles de ralentir, voire de compromettre, son projet de réhabilitation. Ces obstacles peuvent être de différentes natures, mais parmi ceux-ci, la question du logement tient une place prépondérante.

[www.1030.be/fr/content/reseau-de-prevention-la-recidive-repr](http://www.1030.be/fr/content/reseau-de-prevention-la-recidive-repr)

## Sans oublier nos anciens partenariats qui restent toujours actifs





## 15. Comptabilité



### 15.1. Analyse des comptes et bilan

Les comptes et bilan sont ce qu'ils devaient être. Du côté des indicateurs financiers, rien à redire. Pertes reportées envolées. Fonds social positif. Provisions et fonds affectés consolidés. Patrimoine immobilier sécurisant.

Du côté des indicateurs métiers, là aussi les chiffres parlent d'eux-mêmes. Les créances locatives sont au plus bas. Afficher 1,62 % de créances totales (non-douteuses, douteuses et irrécupérables) est un solide exploit. Le vide locatif de 1,13 % est certes plus élevé qu'en 2020, mais pour cause, le taux infinitésimal de 2020 - 0,5% de vide - ne pouvait se répéter.

Les frais de fonctionnement sont en baisse par rapport à l'année 2020. Bien sûr la crise sanitaire est passée par là, et aura indubitablement fait baisser les montants des charges de nos bureaux, de nos fournitures et même de nos frais postaux. Mais de même que certaines dépenses ont diminué avec la crise sanitaire, d'autres avaient augmenté à cause de cette dernière. L'année 2020 avait été une année plus onéreuse en terme de prestations et d'équipements informatiques (services informatiques à distance et ordinateurs portables pour tous). En toute logique ces frais ne se sont pas répétés, et les acquis ont perduré en 2021 sans charge financière nouvelle pour Comme Chez Toi.

Enfin, Comme Chez Toi fête la première année d'implémentation de la TVA. La facturation a rapporté quelque 54.000 Eur à Comme Chez Toi en 2021, répartis entre les prestations réalisées pour le compte

de la Fédération des AIS, la mise en place des frais de gestion et la facturation de nos prestations (interventions techniques, frais de dossiers primes,...)

### 15.2. Gestion de la comptabilité

Le lien entre notre programme comptable Winbooks et notre programme informatique de gestion locative (HMS) est bien rodé maintenant. Ce confort d'usage est devenu tellement sûr et normal que son efficacité n'est même plus relevée par l'équipe. Le temps semble loin où seul notre programme comptable pouvait nous donner le cap. Désormais toutes les informations de paiement de nos locataires sont en temps et en heure, accessibles à tous les travailleurs indépendamment de Winbooks.

Le mode de gestion comptable est similaire à celui de 2020. Encodage en interne, supervision annuelle par le bureau Cofilindi sprl et contrôle final par le bureau de réviseur SRL Contrôle Légal des Comptes et Consultance.

### 15.3. Sources de financement

Comme Chez Toi dispose de deux sources de financement. D'une part les subsides de la Région de Bruxelles-Capitale alloués aux Agences Immobilières Sociales, d'autre part le Fonds Maribel Social qui finance une partie des frais de personnel moyennant le respect de certaines conditions (non-marchand, augmentation du volume d'emploi, etc).

## 16. Conclusion

Pour l'équipe de Comme Chez Toi, l'année 2022 se présente, sous des auspices revigorés puisque le passage en CDI d'un travailleur précédemment en CDD nous renforcera structurellement. Nous aborderons 2022 avec 7 ETP. Cette masse salariale devrait nous porter jusqu'au seuil des 250 logements.

2020 et 2021 ont été des années étranges. Surréalistes. La crise sanitaire a été aussi subite qu'inattendue, totalement inenvisageable il y a peu.

Que craindre pour 2022? A vrai dire, l'horizon semble assez sombre. Nos locataires vont, plus que d'autres encore, souffrir de l'envolée des prix de l'énergie et de l'inflation galopante. Comment pourrons-nous soutenir nos familles à travers ces difficultés accrues? Si le tarif social du gaz qui s'applique à tout locataire précarisé disposant d'une installation de chauffage individuelle a pu être élargi aux occupants d'immeubles pourvu d'une installation collective et loués à 100% par une Agence Immobilière Sociale, ce tarif social et son champ d'action semble tout à fait insuffisant et trop restreint face à l'augmentation des coûts. Les locataires dont le chauffage privatif est généré par une installation commune sont exclus du tarif social quand bien même ils disposeraient de répartiteurs de chaleur (calorimètres, compteurs de passage, etc). Les effets seront dévastateurs pour ces ménages exclus du dispositif. Que faire? Les AIS, par définition, encadrent les loyers mais n'ont aucune prise sur les charges locatives. Il en a toujours été ainsi et jusqu'il y a peu, tout le monde s'en sortait, bon an mal an. Aujourd'hui la donne change radicalement.

S'agira-t-il pour le pouvoir politique de pondre en urgence l'arrêté d'exécution ministériel, jamais concrétisé depuis 2015, visant à valoriser le loyer perçu par le propriétaire sur la base des performances énergétiques de son bien? Quand bien même... Faire tendre le parc vers l'isolation et la meilleure performance, nécessaire et utile, semble dérisoire face à l'envolée générale des coûts, à l'indexation des loyers, et surtout face à l'échantillon trop réduit de logements qui seraient concernés par ces meilleures performances.

Qu'en sera-t-il? Peut-on penser un seul instant que la fragilité accrue de nos locataires ne va pas, par ricochet, fragiliser tout le secteur? Le train-train économique semble rompu. Comment Comme Chez Toi fera-t-elle pour soutenir ses familles, continuer à maintenir ses créances locatives au plus bas et faire face à l'envolée de tous ses frais fixes, y compris salariaux?

Espérons que, comme lors de l'urgence du premier confinement, nous soyons préparés à ces temps inconnus qui débutent. Gageons que notre solidité financière sera suffisante, que nos ressources internes seront assez vives pour anticiper, que nos familles traverseront cette tempête sans trop d'ombrage et que le pouvoir politique pourra poser les actes salvateurs et nécessaires aux plus faibles d'entre nous.

		<b>Ex. 2021 Rep 2021 --&gt; Clô 2021</b>	
		01/01/2021 - 31/12/2021	
<b>ACTIFS IMMOBILISES</b>		21/28	<b>703.507,63</b>
<b>Immobilisations corporelles (ann. 6.3)</b>		22/27	<b>703.507,63</b>
Terrains et constructions		22	674.967,92
220100 TERRAINS			181.431,25
220109 AMORT S/TERRAIN			(3.955,25)
221100 BATIMENTS			653.622,27
221109 AMORT S/TERRAIN			(156.130,35)
Mobilier et matériel roulant		24	6.018,82
241000 MEUBLES DE BUREAU			9.605,83
241009 AMORT S/MOBILIER			(3.587,01)
241100 VEHICULE UTILITAIRE AIS			12.703,99
241900 AMORT. SUR MATÉRIEL ROULANT			(12.703,99)
Autres immobilisations corporelles		26	22.520,89
261000 FRAIS D'AMENAGEMENTS MALIBRAN			18.230,40
261001 FRAIS D'AMENAGEMENTS PIERARD			1.715,75
261002 FRAIS D'AMENAGEMENTS AERSCHOT			4.142,83
261003 FRAIS D'AMENAGEMENTS BONS ENFANTS			4.597,47
261004 FRAIS D'AMENAGEMENTS LAITERIE			1.297,73
261005 FRAIS D'AMENAGEMENTS ARBRE BENIT			3.606,94
261900 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT MALIBRAN			(5.657,79)
261901 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT PIERARD			(533,01)
261902 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT AERSCHOT			(1.360,15)
261903 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT BONS ENFANTS			(1.609,13)
261904 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT LAITERIE			(497,45)
261905 AMORT S/FRAIS AMENAGEMENT ARBRE BENIT			(1.412,70)
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>		29/58	<b>539.282,87</b>
<b>Créances à un an au plus</b>		40/41	<b>97.535,28</b>
Créances commerciales		40	85.925,98
400000 LOCATAIRES (LOYER)			9.654,22
400100 PROPRIETAIRE (FR. GESTION OU FACTURE)			13.186,90
400400 CLIENTS CONSULTANCE SECTORIELLE			613,60
404000 PRODUITS A RECEVOIR (FACTURES A ÉTABLIR)			7.100,71
404100 SUBSIDES REGION BXL CAPITALE A RECEVOIR			43.991,04
404400 SUBSIDES MARIBEL STRUCTUREL A RECEVOIR			5.647,99
404600 FOURNISSEURS DEBITEURS			5.731,52



# 17. Annexe

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

		Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
407000	CRÉANCES LOCATIVES DOUTEUSES	7.914,79	
409000	PROV POUR CRÉANCES DOUTEUSES	(7.914,79)	
	<b>Autres créances</b>		11.609,30
	41		
	416002 COMPTE COURANT ÉQUIPE	9,30	
	416200 AVANCES ET PRETS AUX PROPRIETAIRES	11.600,00	
	<b>Valeurs disponibles</b>		331.489,89
	54/58		
	550100 BELFIUS BE72 0682 4643 7116	178.990,51	
	550101 VISA 4569 59** *** 6231	(326,30)	
	550300 POSTE BE12 0003 2543 4592	2.277,52	
	550400 TRIODOS BE91 5230 8084 9676	119.588,57	
	550500 TRIODOS BE87 5230 8112 3094	24.483,59	
	550601 TRIODOS IXEL65/3A BE97 5231 4074 4449	1.026,00	
	550602 TRIODOS IXEL65/3B BE31 5231 4074 5055	1.026,00	
	550603 TRIODOS IXEL65/3C BE84 5231 4074 5459	1.186,00	
	550604 TRIODOS IXEL65/4A BE20 5231 4074 5156	1.026,00	
	550605 TRIODOS IXEL65/4B BE95 5231 4074 5358	1.026,00	
	550606 TRIODOS IXEL65/4C BE73 5231 4074 5560	1.186,00	
	<b>Comptes de régularisation (ann. 6.6)</b>		110.257,70
	490/1		
	490000 CHARGES A REPORTER	5.084,63	
	490601 PROV CHARGES PROPRIO A REPORTER	89.155,94	
	490605 ASSURANCE LOCATAIRE A REPORTER	12.331,96	
	491100 PRIMES ENERGIE A RECEVOIR	1.045,00	
	491200 PRIMES RENOVATION A RECEVOIR	2.640,17	
	<b>Montant total de l'actif</b>		1.242.790,50

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

		Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
<b>FONDS SOCIAL</b>		10/15	115.891,26
<b>Fonds affectés et autres réserves (ann. 6.7)</b>		13	91.000,00
	131000 FOND POUR PASSIF SOCIAL		25.000,00
	132000 FONDS AFFECTES POUR RISQUE LOCATIF		66.000,00
<b>Bénéfices (Pertes)reporté(e) (+)/(-)</b>		14	24.891,26
	140000 BENEFICE REPORTE		24.891,26
<b>PROVISIONS ET IMPOTS DIFFERES</b>		16	28.000,00
<b>Provisions pour risques et charges</b>		160/5	28.000,00
	Obligations environnementales	163	28.000,00
	163000 PROV POUR GESTION LOCATIVE		28.000,00
<b>DETTES</b>		17/49	1.098.899,24
<b>Dettes à plus d'un an (ann. 6.8)</b>		17	589.533,37
	Dettes financières	170/4	589.533,37
	Autres emprunts	174	589.533,37
	174000 FINANCEMENT ACH. IMMEUBLE VANDERMEERSCH		359.779,50
	174001 FINANCEMENT ACH. IMMEUBLE TIELEMANS		229.753,87
<b>Dettes à un an au plus</b>		42/48	328.916,96
	Dettes à plus d'un an échéant dans l'année (ann. 6.8)	42	34.471,69
	422000 FIN. D'IMMO. ÉCH. DS L'AN VANDERMEERSCH		22.872,12
	422001 FIN. D'IMMO. ÉCH. DS L'AN TIELEMANS		11.599,57
	Dettes commerciales	44	67.395,15
	Fournisseurs	440/4	67.395,15
	440000 FOURNISSEURS		7.272,61
	440100 PROPRIETAIRES (LOYER)		15.249,04
	444000 FACTURES A RECEVOIR		8.332,99

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
444100 LOCATAIRES CRÉDITEURS		36.532,61
444101 CLIENTS CREDITEURS		7,90
Dettes fiscales, salariales et sociales (ann. 6.8)	45	75.660,28
Impôts	450/3	20.477,09
451900 TVA COMPTE COURANT		5.237,96
453000 PR PR A PAYER		15.239,13
Rémunérations et charges sociales	454/9	55.183,19
454000 ONSS A PAYER		15.892,36
455000 REMUNERATIONS A PAYER		2.854,25
456000 PROV PECULES DE VACANCES		36.436,58
Dettes diverses	48	151.389,84
488000 GAR LOC LOCATAIRES PERCUS		151.214,84
488100 AUTRES CAUTIONNEMENTS		175,00
<b>Comptes de régularisation (ann. 6.8)</b>	<b>492/493</b>	<b>180.448,91</b>
492200 CHARGES PRIMES A IMPUTER		2.298,00
493701 PROD A REPORTER PROV CH LOC		178.150,91
<b>Montant total du passif</b>		<b>1.242.790,50</b>

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
<b>COMPTE DE RESULTATS</b>		
<b>Ventes et prestations</b>	70/76A	<b>2.235.829,40</b>
Chiffre d'affaires (ann. 6.9)	70	1.532.996,87
700100 MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		47.322,10
700170 MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		19.765,56
700200 LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		1.143.472,28
700210 LOCATION - REDEVANCE TRANSIT		10.495,46
700250 LOCATION PRINCIPALE SANS-ABRI		12.786,50
700260 LOCATION - PROJET PARTICULIER		15.971,41
700270 LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		1.889,82
700300 BIEN EN PROPRIETE - CLASSIQUE AIS		17.759,60
700370 BIEN EN PROPRIETE - HORS SUBVENTION AIS		5.485,44
700500 INTERVENTION OBLIGATOIRE - CLASSIQUE		(158.288,15)
700501 INTERVENTION OBLIGATOIRE - TRANSIT		(1.392,49)
700510 INTERVENTION FACULTATIVE - CLASSIQUE		(4.346,43)
701000 CHARGES LOCATIVES LOCATAIRE		137.747,21
701004 ENTRETIEN CHAUDIERE LOCATAIRE		2.750,70
701006 NETTOYAGE LOCATAIRE		899,00
701008 ELECTRO LOCATAIRE		678,00
701009 REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE		5.888,52
701010 FRAIS COMMUNS LOCATAIRE		540,60
701011 REPARATIONS LOCATAIRE PAR AIS		560,38
701012 FRAIS JDP LOCATAIRE		498,91
702000 DECOMPTE CHARGES PROPRIETAIRES		1.857,16
702008 ELECTRO PROPRIETAIRE		838,00
702009 REPARATIONS PROPRIETAIRE		107.741,95
702010 FRAIS PROPRIETAIRES		1.140,69
702011 REPARATIONS PROPRIETAIRE PAR AIS		5.542,46
702100 PRIME ENERGIE REÇU		16.541,00
702200 PRIME RENOVATION REÇU		57.038,07
704000 CHARGES FORFAITAIRES LOCATAIRES		16.754,11
704001 RÉCUPÉRATION DÉGATS LOCATIFS		1.795,00
704002 INDEMNITÉ RÉSILIATION BAIL		1.119,97
704004 RÉCUPÉRATIONS DIVERSES		2.948,61
704006 INDEMNITÉS TROUBLES DE JOUISSANCE		905,32
704009 RECUP TRAVAUX LOYER PTMA14		3.342,39
704100 FRAIS ADMIN ET GESTION LOCATAIRE		18.982,85
705000 FRAIS DE GESTION		3.813,65
706000 CONSULTANCE SECTORIELLE		28.488,00
707000 HONORAIRES PROPRIETAIRE, SUIVI & SERVICE		3.663,22
Cotisations, dons, legs et subsides (ann. 6.9)	73	699.881,15
732100 DONS POUR ACTION SOCIALE VERS LOCATAIRES		500,00
737000 SUBSIDES AIS RBC		606.487,20

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
737001 SUBSIDES MARIBEL STRUCTUREL		95.647,99
737010 REGUL SUBSIDE RBC ANNEES ANTERIEURES		2.869,46
737020 REGUL SUBSIDE MARIBEL ANNEES ANTERIEURES		(5.623,50)
Autres produits d'exploitation	74	2.951,38
740023 RECUP CHEQUE REPAS		1.649,17
740100 INDEMNITES ASSURANCES		710,10
742000 RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES LOC. IRRÉCUP.		592,11
<b>Coût des ventes et des prestations</b>	60/66A	<b>(2.157.814,08)</b>
Approvisionnements, marchandises	60	(1.628.541,88)
Achats	600/8	(1.628.541,88)
600100 MANDAT - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(47.443,82)
600170 MANDAT - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(20.375,21)
600200 LOCATION - CLASSIQUE PROPRIETAIRE		(1.129.073,93)
600210 LOCATION - REDEVANCE TRANSIT		(10.564,88)
600220 LOCATION PRINCIPALE HANDICAPE		(380,00)
600250 LOCATION PRINCIPALE SANS-ABRI		(14.674,41)
600260 LOCATION - PROJET PARTICULIER		(12.457,21)
600270 LOCATION - HORS SUBVENTION PROPRIETAIRE		(1.585,56)
600900 REGUL LOYERS ANNEES PRECEDENTES		(1.447,06)
601000 DECOMPTE CHARGES LOCATAIRES		(54.032,34)
601001 ELECTRICITE LOCATAIRE		(5.034,43)
601002 EAU LOCATAIRE		(8.996,98)
601003 GAZ LOCATAIRE		(14.454,62)
601004 ENTRETIEN CHAUDIERE LOCATAIRE		(10.479,87)
601005 ASSURANCE LOCATAIRE		(20.060,53)
601006 NETTOYAGE LOCATAIRE		(11.276,22)
601008 ELECTRO LOCATAIRE		(927,00)
601009 REPARATIONS - ENTRETIEN LOCATAIRE		(13.896,21)
601010 FRAIS LOCATAIRES		(9.473,21)
601012 FRAIS PROCEDURE LOCATAIRE		(1.447,13)
601300 FRAIS EDL LOCATAIRE		(3.143,66)
601910 FORFAITS PROPRIETAIRES ET ACP		(13.046,50)
602002 EAU PROPRIETAIRE		(70,03)
602003 GAZ PROPRIETAIRE		(876,71)
602005 ASSURANCE PROPRIETAIRE		(111,07)
602008 ELECTRO PROPRIETAIRE		(162,81)
602009 REPARATIONS PROPRIETAIRE		(107.254,25)
602011 FRAIS ADMINISTRATIFS AIS - PROPRIETAIRE		(10,00)
602100 PRIME ENERGIE PROPRIETAIRE		(15.496,00)
602200 PRIME RENOVATION PROPRIETAIRE		(54.397,90)
602300 ETAT DES LIEUX PROPRIETAIRE		(1.329,49)
603000 CHARGES LOCATIVES AIS COUVERT		(1.584,93)

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
603001 ELECTRICITE AIS COUVERT		(230,15)
603002 EAU AIS COUVERT		(29,15)
603003 GAZ AIS COUVERT		(88,97)
603009 REPARATION AIS COUVERT		(2.050,75)
603100 FRAIS DE REMISE EN ÉTAT DES APPARTEMENTS		(4.461,51)
603200 DÉGATS LOCATIFS		(2.282,09)
603300 ETAT DES LIEUX		(5.815,06)
603400 TROUBLE DE JOUISSANCE		(614,62)
603500 INDEMNITÉS RÉSILIATION BAIL		(360,00)
604003 TRAVAUX A CHARGE AIS NON COUVERT		(1.534,10)
604004 RENO TIEL18 A CHARGE AIS NON COUVERT		(6.193,00)
604005 FRAIS, TAXES, DIVERS NON COUVERT		(2.599,95)
604009 INTERV. DANS LOYER PTMA14 NON COUV.		(572,93)
605000 VIDE LOCATIF (RB)		(16.145,63)
Services et biens divers	61	(70.094,57)
610001 CHARGES BUREAUX		(1.622,11)
610002 ENTRETIEN BUREAUX		(2.568,16)
610003 RÉNOVATIONS BUREAUX		(155,83)
610004 AMÉNAGEMENT BUREAUX		(70,00)
611001 ENTRETIEN VÉHICULE		(757,05)
611002 CARBURANT VÉHICULE		(1.720,79)
611003 RÉPARATION VÉHICULE		(386,02)
612001 FOURNITURES DE BUREAU		(2.260,38)
612002 EQUIPEMENT BUREAU		(2.416,56)
612003 OUTILLAGE ET MATERIEL		(3.981,72)
612004 MATÉRIEL INFORMATIQUE & SOFTWARE		(8.728,59)
612005 VETEMENTS, SÉCURITÉ		(103,42)
612006 FRAIS DE RÉUNIONS		(877,13)
612007 PHOTOCOPIES		(996,21)
612008 TÉLÉPHONE, INTERNET & GSM		(6.277,62)
612009 POSTE		(3.054,84)
613001 HONORAIRES D'AVOCATS		(3.405,67)
613002 FRAIS D'HUISSIERS		(864,73)
613003 FRAIS DE PROCEDURE		(136,00)
613007 FRAIS DE SERVICE INFORMATIQUE		(4.346,35)
613008 AUDIT ET CONS. FISCAUX		(8.641,90)
613009 FRAIS DE NOTAIRE		(1.336,28)
613100 ASSURANCE CITROEN		(1.208,25)
613101 ASSURANCE INCENDIE BUREAUX		(881,42)
613102 ASSURANCE RC PROFESSIONNELLE		(491,44)
613105 ASSURANCE BIEN EN PROPRIETE		(1.115,40)
613300 FRAIS ADMINISTRATIFS DIVERS		(187,72)
614001 DOCUMENTATION & ABONNEMENTS		(220,38)
614002 FORMATION COUVERTES PAR LA SUBVENTION		(505,00)
614500 FRAIS D'ACCOMPAGN. SOCIAL DES LOCATAIRES		(36,00)
614600 ACTION SOCIALE VERS LOCATAIRES		(1.091,84)
615001 FRAIS DE DÉPLACEMENT		(263,08)

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
615003 ANNONCE ET PUBLICITÉ		(6.740,04)
615004 FRAIS DE PUBLICATION LÉGALE		(318,75)
615005 COTISATIONS DIVERSES		(475,00)
615007 FRAIS DE PARKING		(1.852,89)
Rémunérations, charges sociales et pensions (ann. 6.9)	62	(417.646,25)
620200 RÉMUNÉRATIONS - EMPLOYÉS		(270.417,90)
620300 RÉMUNÉRATIONS - OUVRIERS		(19.513,15)
620400 RÉMUNÉRATIONS - ÉTUDIANTS		(4.914,00)
621200 COTISATIONS PATRONALES ONSS EMPLOYÉS		(79.980,45)
621300 COTISATIONS PATRONALES ONSS OUVRIERS		(7.799,51)
621301 COTISATIONS VACANCES ANNUELLES		(2.180,07)
621400 COTISATIONS PATRONALES ONSS ETUDIANTS		(266,45)
623000 ASS. ACCIDENTS EMPLOYÉS/OUVRIERS		(2.477,42)
623001 SERVICE EXTERNE PREVENTION		(553,32)
623002 DIVERS PRIMES ETC.		(538,00)
623003 FRAIS DEPLACEMENT SALARIÉS		(4.126,12)
623004 CHEQUES REPAS PERSONNEL		(14.488,58)
623020 FRAIS SECRETARIAT SOCIAL		(5.536,92)
623200 RED PR PR EMPLOYES		747,46
623900 VARIATION PROV PECULE DE VACANCES		(5.601,82)
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	630	(38.534,02)
630200 AMORT IMMEUBLE DONNE EN LOCATION		(19.153,91)
630201 AMORT BUREAUX		(3.332,81)
630202 AMORT AMÉNAGEMENTS DES BUREAUX		(8.591,29)
630203 AMORT MEUBLES DE BUREAU		(960,58)
630204 AMORT VEHICULES		(2.329,06)
630205 AMORT DROITS D'ENR TERRAIN BUREAU		(123,44)
630206 AMORT DROITS D'ENR TERRAIN LOGEMENTS		(683,81)
630210 AMORT AMÉNAGEMENTS PTE MALIBRAN		(1.823,05)
630211 AMORT AMÉNAGEMENTS PIERARD		(171,58)
630212 AMORT AMÉNAGEMENTS AERSCHOT		(414,28)
630213 AMORT AMENAGEMENTS BONS ENFANTS		(459,75)
630214 AMORT AMENAGEMENTS LAITERIE		(129,77)
630215 AMORT AMENAGEMENTS ARBRE BENIT		(360,69)
Réd. de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales (dotations -, reprises +) (ann. 6.9)	631/4	472,36
634000 DOT. RED. DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUT.		472,36
Autres charges d'exploitation (ann. 6.9)	640/8	(3.469,72)

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
642000 CRÉANCES LOCATIVES IRRÉCUPÉRABLES		(3.069,72)
643000 DONS POUR ACTION SOCIALE (RB)		(400,00)
<b>Bénéfice (Perte) d'exploitation (+)(-)</b>	9901	<b>78.015,32</b>
<b>Produits financiers</b>	75/76B	<b>1,24</b>
<b>Produits financiers récurrents</b>	75	<b>1,24</b>
Autres produits financiers (ann. 6.10)	752/9	1,24
754000 DIFFERENCES DE PAIEMENT		1,24
<b>Charges financières</b>	65/66B	<b>(21.220,66)</b>
<b>Charges financières récurrentes (ann. 6.10)</b>	65	<b>(21.220,66)</b>
Charges des dettes	650	(21.006,96)
650001 INTÉRETS PRET COURT TERME CREDAL		(2.248,70)
650002 INTÉRETS PRET HYPO CREDAL VANDERMEERSCH		(11.818,08)
650003 INTÉRETS PRET HYPO CREDAL TIELEMANS		(6.940,18)
Autres charges financiers	652/9	(213,70)
654000 DIFFÉRENCES DE PAIEMENT		(3,55)
659000 FRAIS FINANCIERS ET DIVERS		(210,15)
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)(-)</b>	9903	<b>56.795,90</b>
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice (+)(-)</b>	9904	<b>56.795,90</b>
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)(-)</b>	9905	<b>56.795,90</b>

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021	
<b>AFFECTATIONS ET PRELEVEMENTS</b>		
<b>Bénéfice (Perte) à affecter (+)(-)</b>	9906	<b>10.000,00</b>
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)(-)	9905	56.795,90
Bénéfice (Perte) de l'exercice antérieur reporté (+)(-)	14P	(46.795,90)
<b>Affectation aux fonds affectés et autres réserves</b>	691	<b>(10.000,00)</b>
691000 AFFECTATION RESERVE FONDS RISQUE LOCATIF		(10.000,00)
<b>Bénéfice (Perte) à reporter (+)(-)</b>	14	<b>0,00</b>

**Bilan interne  
Exercice 2021**

19/05/2022

Schéma complet

EUR

01/01/2021 - 31/12/2021

	Ex. 2021 Rep 2021 --> Clô 2021 01/01/2021 - 31/12/2021
<b>Comptes hors PCMN</b>	
<b>Reclassement bilantaire</b>	
Compte original : 606000 Compte reclassé : 605000 (D)	
Compte original : 632200 Compte reclassé : 643000 (D)	

**Comme Chez Toi ASBL**  
Rue Vandermeersch, 53 - 1030 Schaerbeek  
accueil@commecheztoi.org  
02 230 36 14  
BE 0867.293.925

Rédaction par **Grace Faes, Virginia Piludu**  
Mise en page par **Tess-h.be**

Photos fournies par **Comme Chez Toi ASBL**  
Icônes provenant de **flaticon.com**



**Comme Chez Toi ASBL**  
Rapport annuel 2021