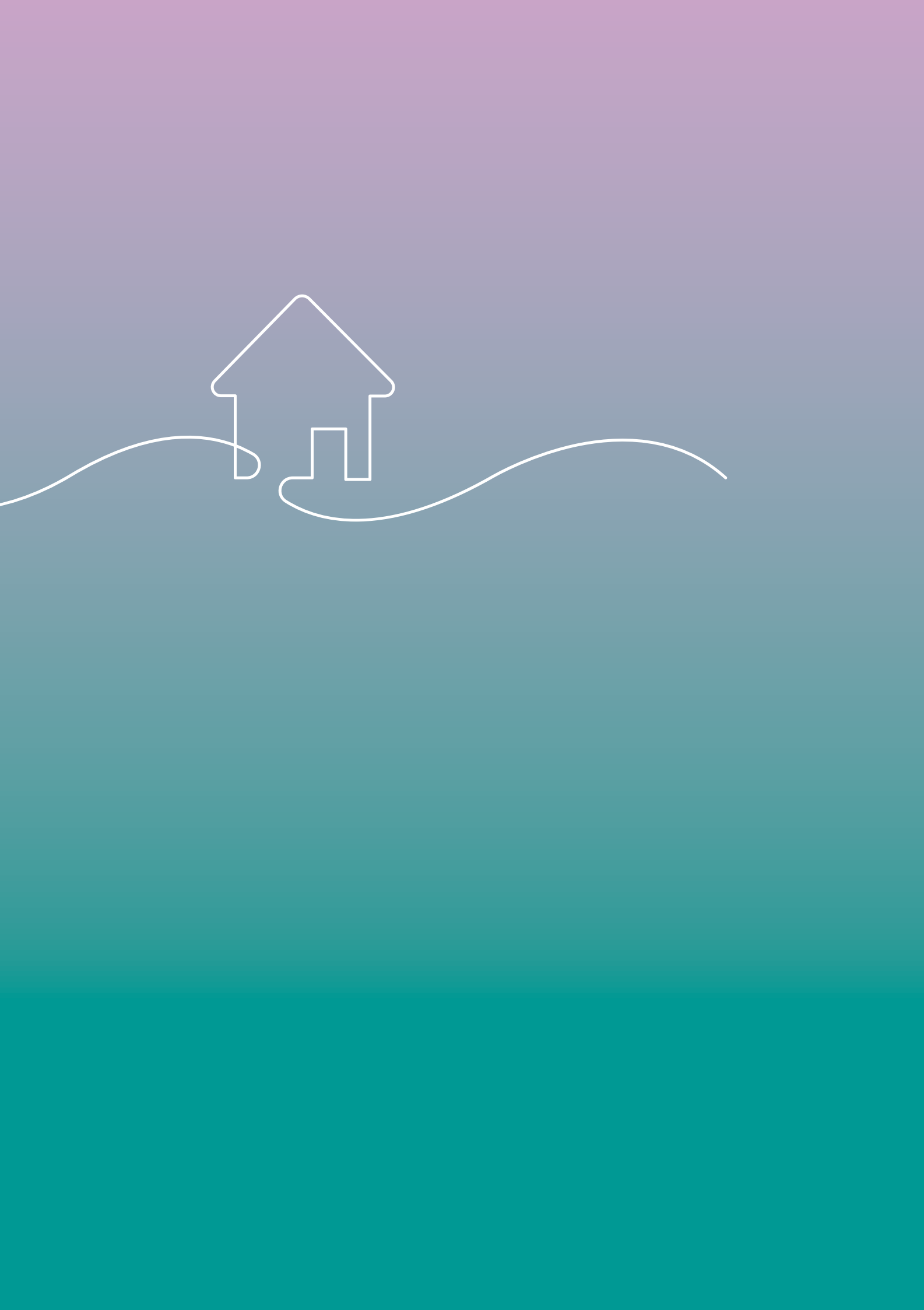




Rapport annuel

**COMME
CHEZ** *toi*



Chiffres clés 2025

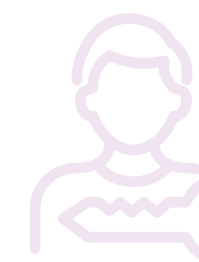
Comme Chez Toi gère

300
logements



44
biens entrants

661
personnes logées



Comme Chez Toi a bénéficié de

9,44
ETP

1,01%
créances douteuses et
irrécupérables



111
entrées et sorties locatives



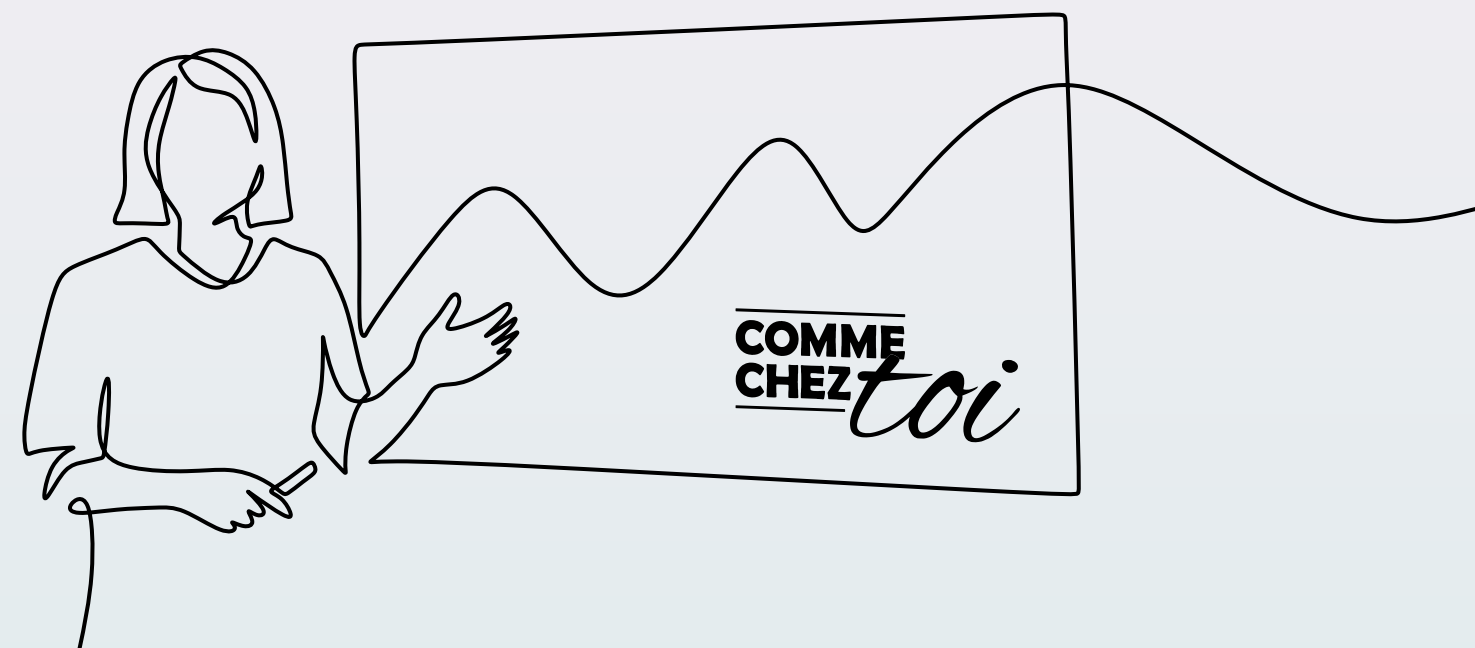
Som maire



1. Présentation de l'AIS Comme Chez Toi	6
2. Introduction	10
Un Gouvernement ! Un quoi ?	12
Primes Renolution	12
Le secteur des AIS	13
Et Comme Chez Toi	13
3. Ligne du temps 2025	14
4. Perles de l'année	18
5. Ressources humaines	22
6. Parc locatif	26
Évolution du parc locatif	28
Nombre de propriétés propres et emphytéoses	28
Répartition géographique des logements	29
Typologie des logements et moyenne des loyers	30
7. Locataires	32
Nombre et profil des locataires	34
Mouvement des locataires	34
Revenus des locataires	34
Accompagnement social et éducation au logement	35
Constitution de la garantie locative	36
Procédures judiciaires pendant l'année	36
Action sociale 2025	36
8. Mutations	38
Sur le terrain	40
D'un point de vue financier	41

9. Propriétaires	42
Services aux propriétaires	44
Profil des propriétaires	44
Types de contrats signés	45
Activités de prospection	45
Procédures de contentieux avec les propriétaires	45
10. Gestion technique	46
Incidents	48
Primes Révolution	49
État des lieux	49
11. Vide locatif	50
12. Créances locatives	54
Prévention et suivi des impayés	56
Modalités de décision face aux créances	57
Taux des créances douteuses, non douteuses et irrécupérables	57
13. Demandes de logement	58
Candidatures	60
Inscriptions	61
Attribution des logements	61
14. Projets particuliers	62
Habitat et Humanisme	64
Maison Josefa	64
15. Partenariats	66
16. Comptabilité	70
Analyse des comptes et bilan	72
Gestion de la comptabilité	72
Sources de financement	72
17. Conclusion	74

01



Présentation de l' AIS Comme Chez Toi

Comme Chez Toi est agréée comme Agence Immobilière Sociale depuis 20 ans et gère 300 logements.

Chaque prise en gestion est une tripartite. Pour la réussir, plusieurs ingrédients sont indispensables, tant d'un point de vue purement qualitatif ou technique, que du point de vue de la responsabilité des parties : propriétaires et locataires.

Aux responsabilités des uns, Comme Chez Toi ajoute la gestion pratique et diligente du bien, la sécurisation des risques locatifs ; de plus, l'action de Comme Chez Toi est enrichie par le suivi régulier et l'accompagnement social mené avec les familles locataires.

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

Comme Chez Toi se distingue par la qualité et l'intensité de l'accompagnement social réalisé. Accompagnement social qui n'est que la concrétisation de nos valeurs.

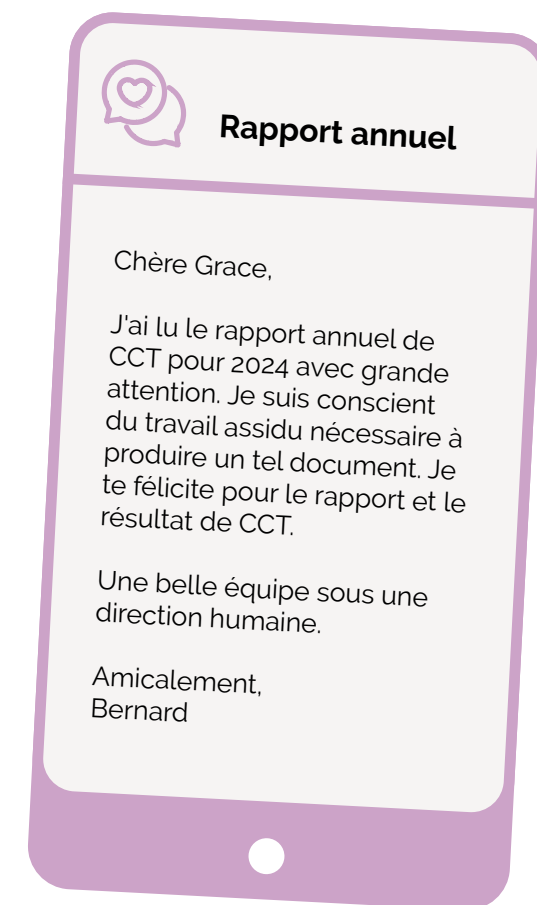
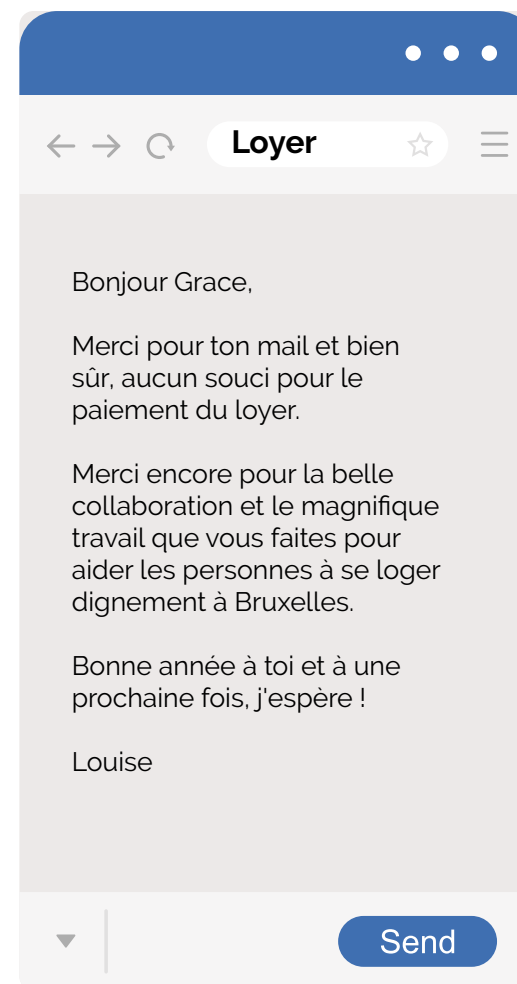
Au-delà de sa propre évolution, Comme Chez Toi a toujours été investi dans la défense du secteur.

Comment se fait-il que les candidats locataires doivent introduire autant de demandes de logements qu'il y a d'AIS ? Une liste d'inscription unique est en projet...

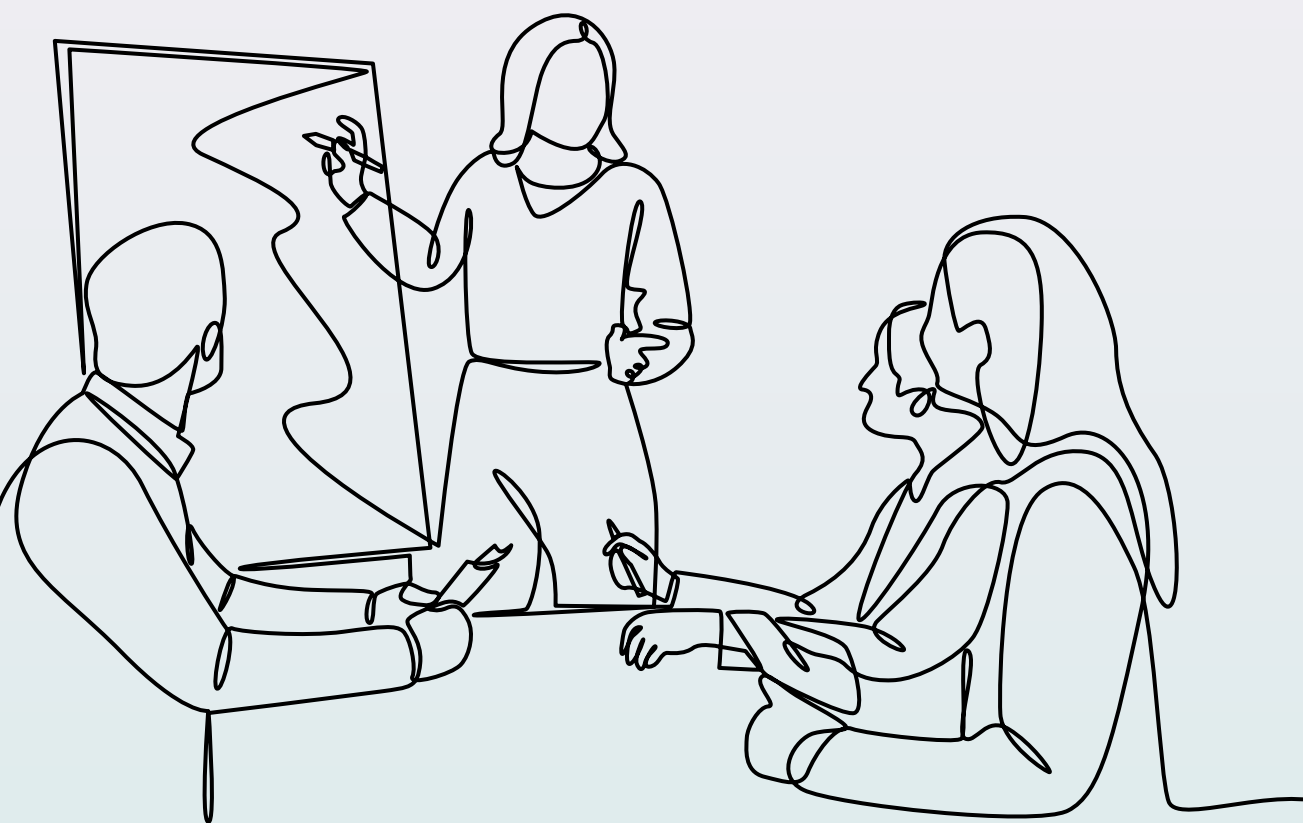
Comment est-il possible que notre outil informatique sectoriel n'est toujours pas à jour avec la réglementation et les besoins sectoriels ? Paradigm ne développe plus...

Comment est-il possible que deux AIS aient dû fermer leurs portes en 2025 ? Leurs mauvais résultats comptables n'ont-ils alerté personne ?

Membre actif au sein de la Fédération des AIS, les enjeux et projets ne manquent pas. Comme Chez Toi s'y investit au quotidien.



02



Introduction

Un Gouvernement ! Un quoi ?

L'année 2025 s'est clôturée sans Gouvernement régional bruxellois.

Cette absence de Gouvernement a gravement fragilisé le tissu associatif bruxellois. Les Agences Immobilières Sociales, dont le cadre est organique, ont été largement protégées durant cette période d'instabilité. Les subsides ont continué de suivre l'évolution des parcs de logements gérés et les modalités pratiques de liquidation des subsides ont été efficaces.

Primes Renolution



Trop souvent, et de manière lacunaire, les AIS sont considérées comme un outil exclusivement dédié aux locataires. C'est faire l'impasse sur le rôle social que les AIS jouent du côté des propriétaires.

Etre propriétaire d'un bien immobilier n'exclut pas d'emblée toute précarité financière, un défaut de connaissance technique et/ou un réel décrochage avec les impératifs de la gestion immobilière.

Les primes Renolution ont été, jusque fin 2024, un outil important de rénovation urbaine.

Bien plus encore. Les primes Renolution sont un outil de sociabilisation de l'offre de logements privés et un moyen radical de maintenir ce parc socialisé !

A tort, elles ont été distribuées sans discernement. Rejeter le dispositif dans son ensemble n'est pas la bonne option. L'outil est judicieux, il doit être ciblé à bon escient. De nombreux groupes de réflexion le martèlent de longue date.

Sohonet relève que depuis 2022, les primes allouées aux propriétaires confiant leur bien à une AIS ne représentent que 3,5 millions d'euros sur les 218 millions totaux consacrés aux primes Renolution¹.

N'y a-t-il pas matière à réflexion ? Les primes Renolution doivent être maintenues pour les propriétaires occupants précarisés et les propriétaires confiant leurs biens à une AIS !

¹ Note du 9 mars 2026 adressée par Sohonet au Gouvernement régional bruxellois, cosignée par le Réseau Habitat, Home Grade, et la Fédération des AIS.

Le secteur des AIS

Le secteur des AIS a tremblé. En 2025, deux Agences Immobilières Sociales ont dû stopper leurs activités. La raison est bien simple : elles ont fait faillite.

Ces faillites entachent la réputation du secteur et mettent à mal les AIS dont la gestion est humainement qualitative et financièrement efficace.

Que dire ? Ces faillites ont fait énormément de dégâts. Toutes les parties en ont pâti : propriétaires, locataires, candidats locataires, sans oublier les équipes de travailleurs.

La Fédération des AIS a tenté, au mieux, de dispatcher tous les dossiers qui pouvaient être repris. La gestion d'un maximum de logements a été transférée aux AIS en fonction. Idem pour les candidats locataires qui se sont vus proposer une inscription à ancienneté équivalente dans une autre AIS. Les CV des équipes en place ont circulé dans le secteur.

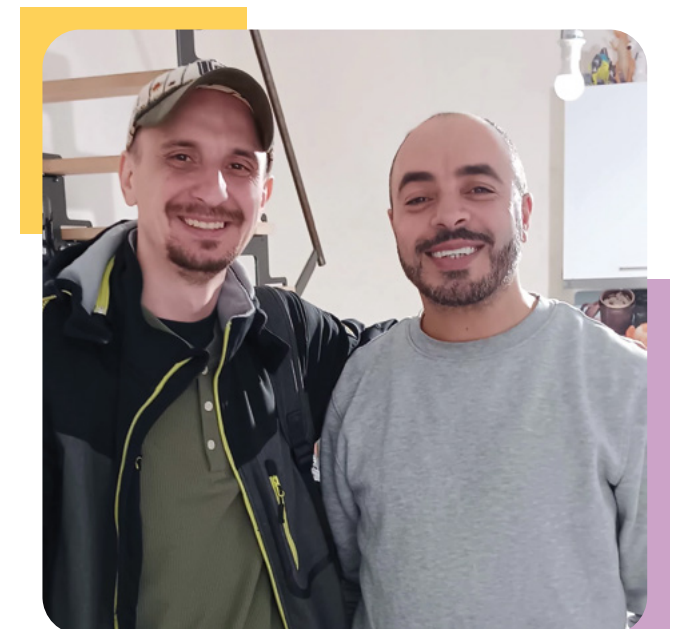
Ceci dit, tout n'a pas pu être « repris ».

Certains logements n'étaient pas conformes au Code du Logement. Leurs propriétaires et locataires n'ont donc pas reçu de proposition de reprise, et pour cause. Non sans dégât. Impayés pour les propriétaires. Fin de bail abrupt pour les locataires.

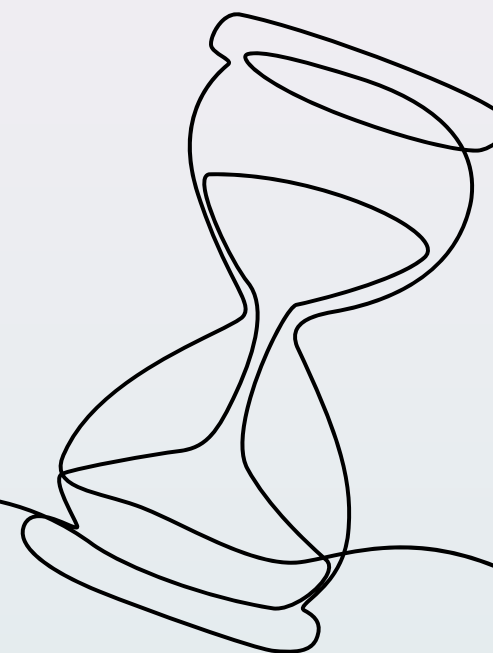
La vie d'une AIS n'est pas un long fleuve tranquille. Les difficultés et les risques de gestion sont nombreux. Toutes les années ne sont pas de bons crus. Cela se comprend. Mais lorsque les mauvaises années se ressemblent et se suivent, il est de la responsabilité des organes de contrôle de tirer la sonnette d'alarme avant qu'il ne soit trop tard. Personne ne l'a fait.

Et Comme Chez Toi

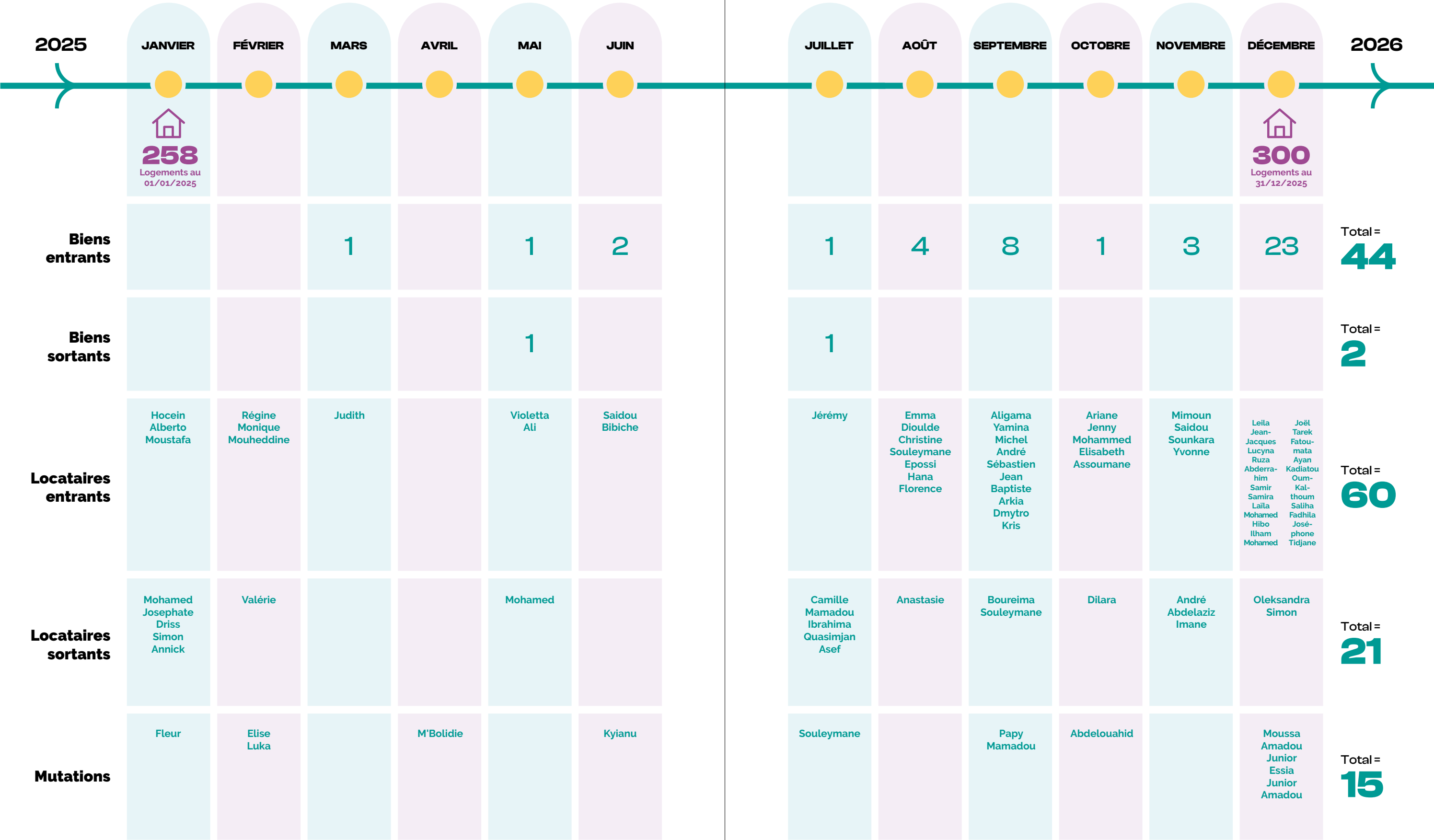
Tous les indicateurs métiers de Comme Chez Toi sont au vert. Que ce soient les créances locatives, les vides locatifs, les dégâts locatifs...



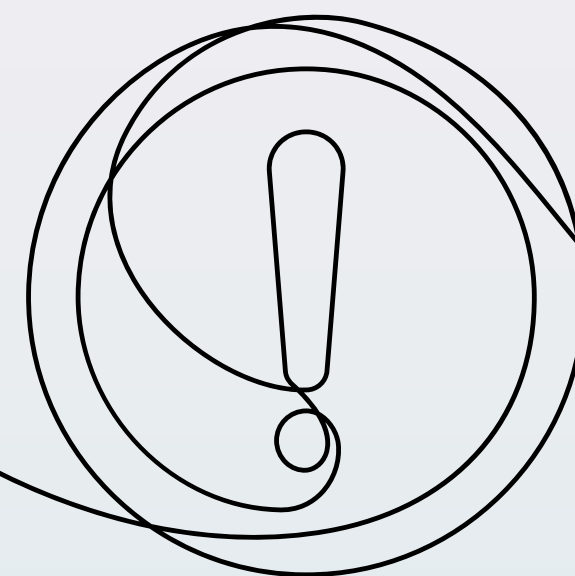
03



Ligne du temps 2025



04



Perles de l'année

Cette rubrique met en évidence les chamboulements, heureux ou parfois malheureux que le quotidien nous apporte....

Maman solo mais pas seule

Souvent les séparations s'accompagnent d'une réorganisation administrative et financière. Une jeune locataire, maman d'un enfant en bas âge s'est retrouvée sans aucun revenu pendant plusieurs semaines suite au départ de son compagnon. Perdue, elle a appelé Comme Chez Toi. Nous avons pu remplir son frigo le temps que sa situation se régularise.



Santé mentale

Arrivé en bout de course dans l'un de nos projets collectifs face au comportement compliqué d'un jeune adulte fragilisé, Comme Chez Toi a tout misé sur sa mise en autonomie. Le dialogue était suffisamment bien installé avec lui pour que nous tentions le tout pour le tout. Puisque les impératifs de la vie en collectivité semblaient compliquer son parcours de mise en logement, plutôt que de le porter, Comme Chez Toi a organisé son déménagement en urgence. L'habitat collectif est soulagé de son départ et l'intégration est réussie dans son logement privatif.

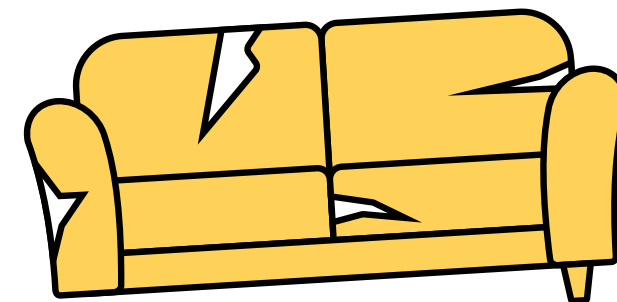


Vous vous souvenez du canapé....

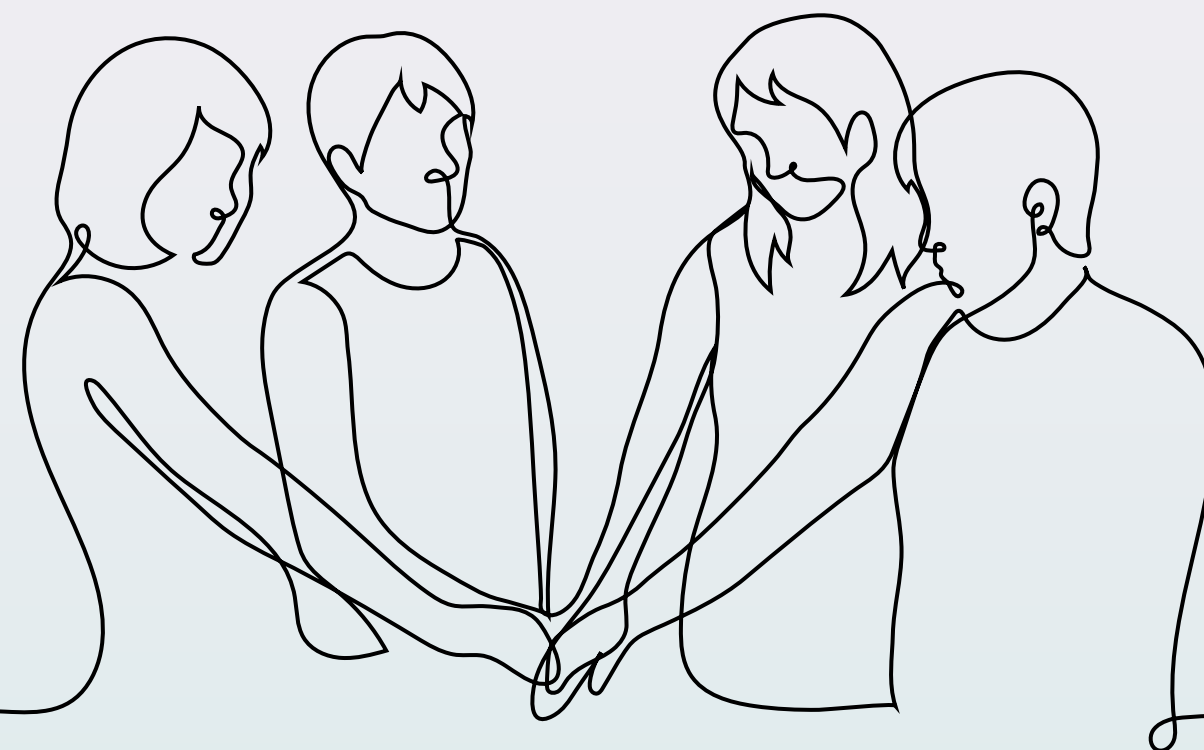
Pour ceux qui suivent les perles d'année en année, en 2024, une de nos locataires avait jugé pertinent de lancer son canapé par la fenêtre du 10^e étage ! Oui, oui.... vous avez bien lu ! Aucun blessé, on vous rassure.

Le canapé était couvert de suie, suite à l'incendie d'un appartement contigu que nous ne gérons pas. Là aussi, on vous rassure aucun blessé.

Contrairement à la locataire, Comme Chez Toi n'a rien lâché et encore moins par la fenêtre. Nous avons obtenu de l'assurance bâtiment de la copropriété la prise en charge du contenu (envoyé par la fenêtre) de notre locataire. Bonne nouvelle.... les amendes de son dépôt sauvage seront apurées par cette indemnité. Espérons qu'à l'avenir elle réfléchisse à deux fois avant de lancer ses meubles....



05



Ressources humaines



Sur l'année Comme Chez Toi
a bénéficié de

9,44
ETP
(hors étudiants)

soit une moyenne de
31,80
logements par ETP



Grace FAES

Directrice / développement de l'AIS / RH / gestion d'équipe / gestion financière, subsides, contentieux / développement parc immobilier / relations externes / Fédération des AIS / décomptes de charges et facturation / 1 ETP



Laura CECCHI

Coordinatrice du service locatif / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / relations avec partenaires et services sociaux / planification globale de la gestion locative et de la coordination technique / suivi des projets particuliers / 0,8 ETP



Elsje COENE

Gestionnaire technique / planning des interventions techniques / gestion des entretiens techniques du parc / gestion des incidents techniques / support aux référents logements / 1 ETP



Jean-François STRYPSTEIN

Ouvrier / interventions de première ligne / travaux de réparation et entretien des logements / 0,6 ETP



Gülgiz GUCLU

Assistante administrative / accueil téléphonique / traitement des demandes de logement / prises de rendez-vous / encodages / tâches administratives diverses / passation des compteurs / récolte preuves de revenus / 0,8 ETP



Julien WILLEMS

Comptable / tenue de la comptabilité / suivi et récupération des arriérés locatifs / encodage Winbooks / facturation / TVA / bilan / 1 ETP



Eva HENDRICKX

Assistante sociale / 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 locatives / 0,8 ETP



Soufiane LOUKILI

Référent logement / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / suivi technique et locatif du parc / 1 ETP



Gaëtan DELFORGE

Référent logement / rédaction des baux / entrées et sorties locatives / suivi technique et locatif du parc / 1 ETP

Sans oublier
l'aide précieuse de...



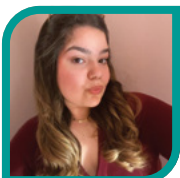
Hassan YAHYA

Aide comptable / Encodage quotidien / Etablissement des factures / 0,6 ETP



Iulian RUSU

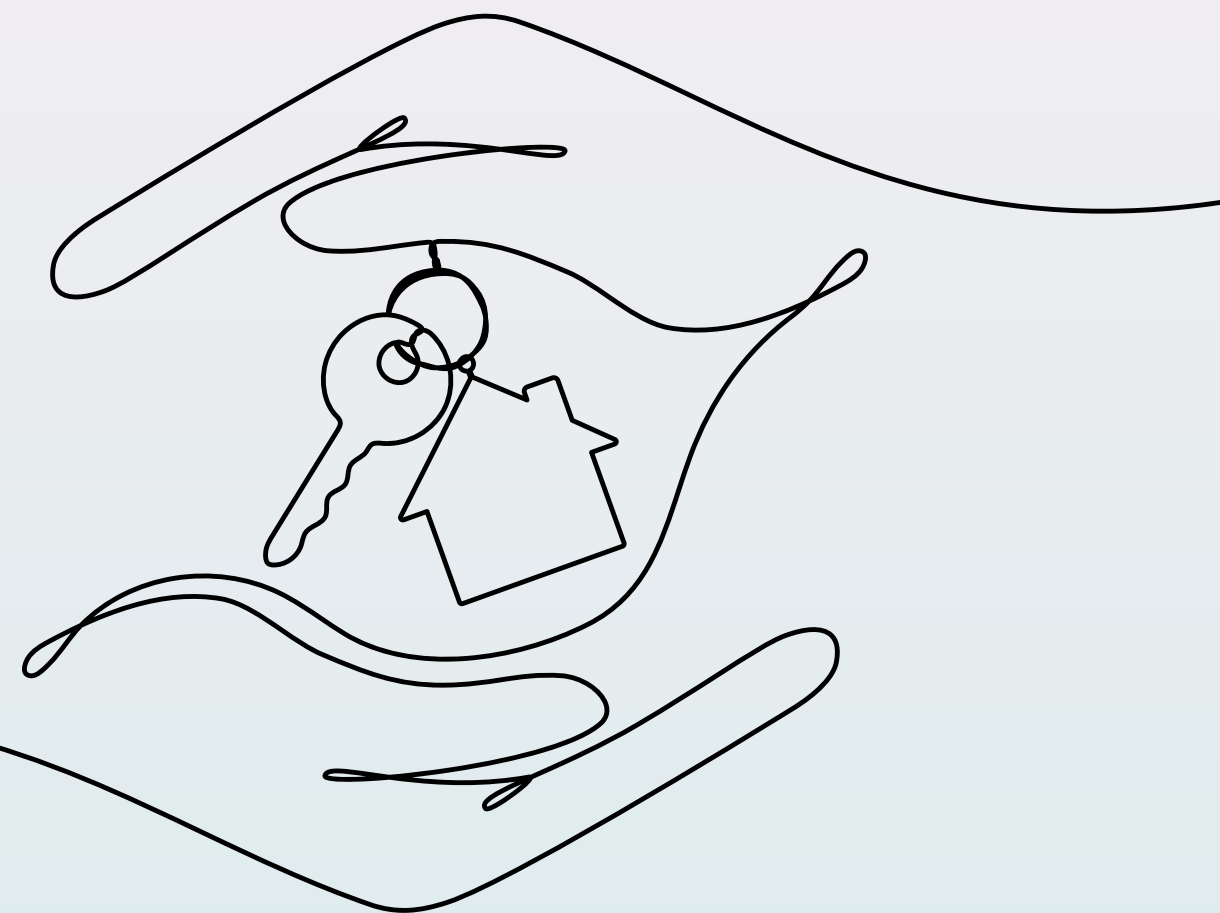
Ouvrier / interventions de première ligne / travaux de réparation et entretien des logements / 0,6 ETP à partir d'avril 2026



Irem GUCLU

Jeune étudiante du secondaire qui nous aide avec divers encodages et des petites tâches quotidiennes pendant ses congés scolaires.

06



Parc locatif

Évolution du parc locatif

Le parc locatif est reparti à la hausse. Comme Chez Toi a augmenté son parc de 42 logements. L'année 2025 se clôture avec 300 logements au compteur.

44 nouveaux logements et 2 logements sortis en 2025 !

Une bonne moitié de la progression de cette année est due au transfert de certains logements anciennement gérés par l'AIS de Saint-Josse et l'AIS d'Anderlecht Cureghem.

Tandis qu'un quart des prises en gestion de l'année 2025 sont le résultat de la réputation de Comme Chez Toi : le bouche à oreille.

Pour le reste, il s'agit principalement de prise en gestion éparses, réparties dans les différents quartiers bruxellois.

Nombre de propriétés propres et emphytéoses

Comme Chez Toi est propriétaire de deux immeubles :

- 

Une maison unifamiliale de 4 chambres, située à Laeken, rue Tielemans, avec un beau jardin, son cerisier... et depuis peu des panneaux solaires flambant neufs !
- 

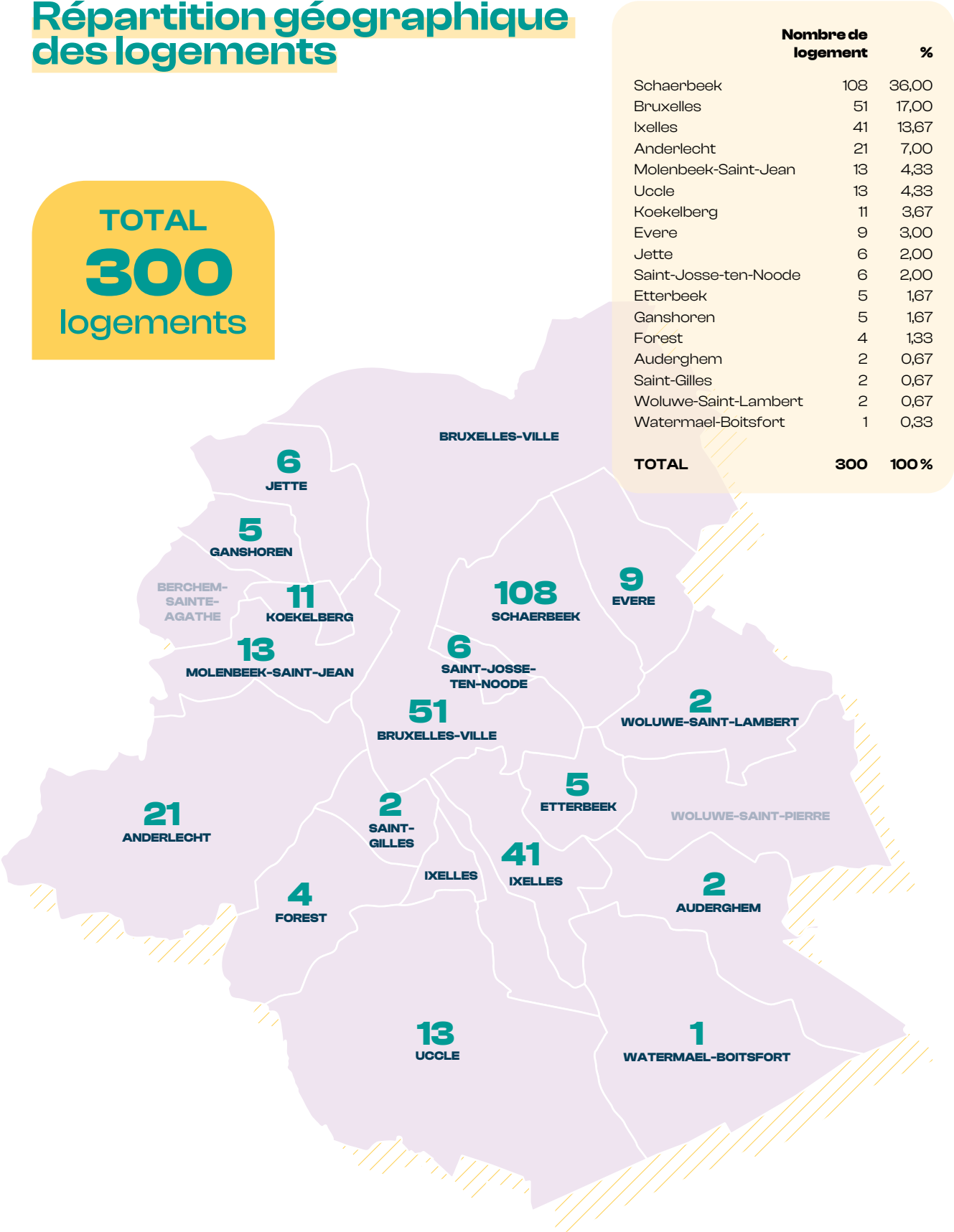
Un immeuble de rap-
port, sis rue Vander-
meersch à Schaerbeek.
Nos bureaux s'y
trouvent, de même que
3 logements affectés à
notre mission d'Agence
Immobilière Sociale.

Pour compléter l'arrière maison qui était déjà affectée à nos bureaux, le rez-de-chaussée avant a été entièrement rénové et aménagé. L'organisation des espaces a été pensé pour garantir à la fois le confort de l'équipe et l'efficacité des missions de chacun.



Répartition géographique des logements

TOTAL
300
logements



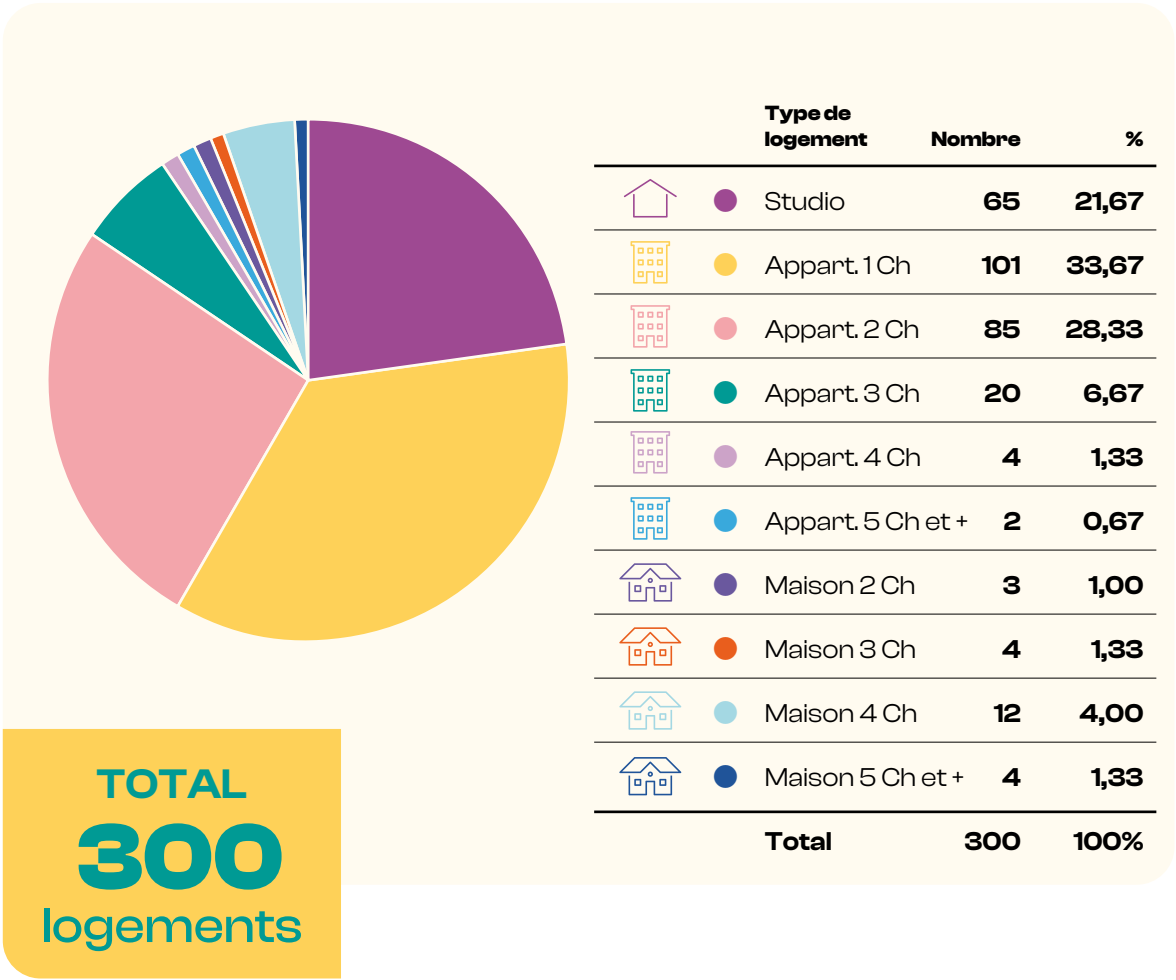
Typologie des logements et moyenne des loyers

La typologie des logements reste constante année après année : ce sont majoritairement des logements de petite taille.

Augmenter la part de logements de deux chambres ou plus est difficile vu le morcellement de l'habitat bruxellois. Diminuer la part de petits logements est lent et difficile.

En 2024, Comme Chez Toi était descendu en dessous de 60% de petits logements gérés.

En 2025, l'effort se confirme avec 55% de studios et d'appartements d'une chambre.



Comme Chez Toi négocie les montants des loyers en tenant compte des caractéristiques qualitatives des logements proposés. Voici les montant moyens des loyers de l'année 2025. Du côté des propriétaires ces montants s'entendent déduction faite des frais de gestion.

Type de logement	Loyer moyen propriétaire	Loyer moyen locataire
Studio	478 €	429 €
Appart. 1Ch	562 €	499 €
Appart. 2 Ch	678 €	583 €
Appart. 3 Ch	818 €	692 €
Appart. 4 Ch	994 €	854 €
Appart. 5 Ch et +	1.221€	1.009 €
Maison 2 Ch	683 €	560 €
Maison 3 Ch	966 €	760 €
Maison 4 Ch et +	1.165 €	1.024 €

07



Locataires

Nombre et profil des locataires

Lorsque les candidats locataires sont enfin contactés après des années d'attente pour visiter un logement, ils doivent faire preuve d'une grande flexibilité et de réactivité. Le règlement d'attribution prévoit que chaque candidat se voit proposer deux logements. D'autre part les délais de déménagement sont souvent très courts.

Les locataires de Comme Chez Toi ont ainsi dû faire preuve d'une grande patience et d'une vraie persévérance avant de se voir attribuer un logement. L'attente se chiffre en plusieurs années. Ceux qui arrivent à la fin du processus voient leur pugnacité et leur patience récompensées.

Le nouveau logement a un impact positif sur l'ensemble de la famille. Certaines familles nous témoignent du changement de vie positif induit par ce nouvel habitat.

Mouvement des locataires

Les mouvements de locataires se présentent comme suit en 2025 :

- ▶ 60 nouvelles mises en location
- ▶ 15 mutations au sein de notre parc
- ▶ 35 nouveaux ménages locataires
- ▶ 21 ménages sortants

Cette année 2025 a été un peu particulière. Chaque mise en location n'a pas nécessité d'attribution puisque les logements repris des AIS défaillantes étaient déjà habités et n'ont donc pas nécessité d'attribution en tant que telle.

Revenus des locataires

Les AIS s'adressent aux ménages disposant de revenus inférieurs au seuil d'admission du logement social. L'écrasante majorité de nos locataires sont dans ce cas de figure. Cependant, pour certains, la vie évolue et leurs revenus dépassent ce seuil en cours de location.

Lorsque les revenus excèdent les limites définies, les locataires perdent l'intervention financière de Comme Chez Toi dans leur loyer. Ce dépassement de revenus n'entraîne pas la perte immédiate du logement. La situation est évaluée chaque année, et si le dépassement de revenus se confirme au-delà d'un certain seuil, le bail est résolu à sa première échéance légale.

Les familles concernées sont accompagnées à travers ce processus. Pour certaines cela peut être l'occasion de se diriger vers un projet acquisitif.

Accompagnement social et éducation au logement

Comme Chez Toi a toujours placé l'accompagnement des ménages locataires au cœur de son engagement. Convaincue que la qualité des relations locatives est essentielle, l'association consacre une part importante de ses ressources à l'accompagnement social des familles.

Cet accompagnement ne profite pas uniquement aux locataires. S'il bénéficie prioritairement aux familles qui en ont besoin, il génère également des retombées positives pour Comme Chez Toi. En favorisant une relation de collaboration, plutôt que de confrontation, nous établissons un climat de confiance et de coopération avec les familles logées. Notre objectif est commun : garantir un logement de qualité et durable pour tous sur un long terme.

Cet accompagnement côté locataires a des retombées positives pour les propriétaires. Lorsqu'une famille se sent bien dans son logement, elle en prend soin. Ainsi, un locataire épanoui et soutenu est la meilleure des garanties pour le bon entretien et la pérennité du bien loué. Concrètement, comment Comme Chez Toi procède-t-il ?

Les nouveaux locataires signent un bail d'un an. Durant cette première année, Comme Chez Toi les accompagne dans de nombreuses démarches essentielles : demande de prêt pour la garantie locative auprès du Fonds du Logement, ouverture du compte bloqué pour cette garantie, reprise des compteurs d'eau et d'énergie, vérification des droits d'accès au tarif social de l'énergie, gestion des allocations de relogement, installation dans le logement, conseils sur l'usage optimal des lieux, et visites à domicile. Si tout se passe bien, à défaut de résiliation, le contrat de location se prolonge et devient un bail de 9 ans.

Durant cette première année, l'assistant.e sociale effectue au minimum une visite à domicile. L'objectif est de garantir la pérennité de la location et de repérer d'éventuels besoins supplémentaires : aide administrative, analyse des factures d'énergie, éducation au logement, soutien alimentaire, ou encore aide à l'ameublement.

Tout au long de la location, nous restons disponibles pour répondre à toute nouvelle demande d'aide ou pour traiter des problèmes spécifiques rencontrés par les familles.



Constitution de la garantie locative

La garantie locative exigée par Comme Chez Toi correspond à deux mois de loyer. Conscients que la plupart des candidats locataires ne disposent pas des économies nécessaires pour couvrir cette somme, Comme Chez Toi facilite cette démarche en prenant en charge les dossiers de crédit auprès du Fonds du Logement. Cette approche permet aux locataires de bénéficier d'un logement sans avoir à supporter une charge financière insurmontable dès le début de leur location.

Pour les familles ayant les fonds nécessaires, plusieurs modalités de blocage existent, dont le système e-DEPO mis en place par le SPF Finances.

Procédures judiciaires pendant l'année

Six requêtes en justice ont été déposées cette année par Comme Chez Toi.

Quasiment toutes ces affaires ont été plaidées par une administratrice de Comme Chez Toi. Les deux avantages de cette représentation sont l'extrême rapidité du dépôt des requêtes et l'économie certaine des frais d'avocats. Les arriérés locatifs sont la cause de la majeure partie des affaires.

Cinq requêtes concernaient des arriérés locatifs. Deux ont été résolues avant l'audience et n'ont pas nécessité de plaidoirie. Tous les locataires ont pu être maintenus dans les lieux à l'exception d'un seul, qui, malheureusement a dû être expulsé par Comme Chez Toi.

La sixième requête a été plaidée par un bureau d'avocat. Il s'agissait d'une locataire qui refusait le départ des lieux loués après avoir reçu son préavis. Le Juge a validé le préavis donné par Comme Chez Toi et la locataire a quitté les lieux suite à l'audience.

Action sociale 2025

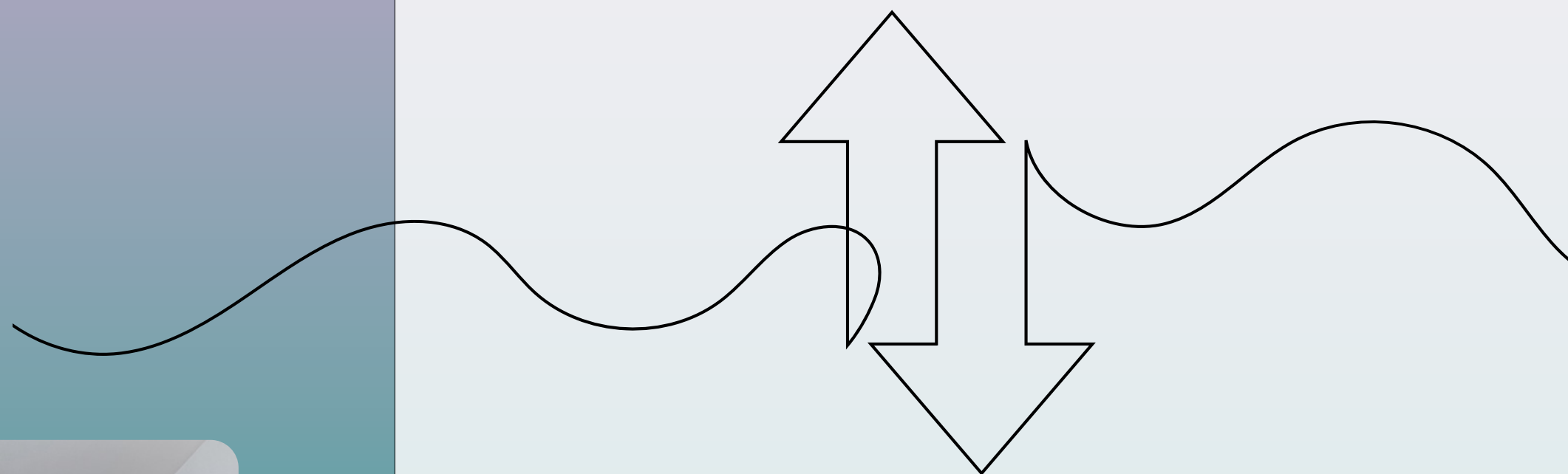
Début septembre Comme Chez Toi a invité tous ses locataires et ses partenaires à la Ferme Nos Pilifs. Au programme : visite de la ferme, soins aux animaux et goûter des produits de Nos Pilifs.

Une cinquantaine de locataires sont venus. Ce moment super chaleureux a été l'occasion de créer du lien social, de se rencontrer et d'échanger dans un cadre informel et familial.

L'action a été financée avec la rétrocession de l'indexation concédée par certains propriétaires en 2022 lors de l'envol de l'inflation.



08



Mutations

Sur le terrain

Mettre en exergue l'importance des mutations dans le travail de Comme Chez Toi est indispensable. Les familles se forment et se défont, les enfants arrivent et repartent, alors que les bâtiments sont figés.

Comme Chez Toi opte toujours, en début de location, pour l'attribution la moins dense possible. De sorte qu'une seule chambre à coucher ne sera pas destinée à trois enfants même si la superficie du logement et l'âge des enfants le permettent. Un parent célibataire ne se verra pas attribuer un salon en lieu et place d'une chambre à coucher. Cette politique tend à augmenter l'adéquation du logement dans le temps.

Mais cette anticipation ne suffit pas. Les naissances sont rapides et nombreuses. Les grands logements manquent. Les délais de mutation sont aussi longs que les délais d'attribution d'un logement. Par la force des choses les logements se surpeuplent.

Dans l'absolu, Comme Chez Toi aimerait pouvoir satisfaire toutes les demandes de mutation justifiées. Dans la pratique c'est impossible. Pourtant, le bien-être des locataires est en tête de nos préoccupations.

Le règlement d'attribution de Comme Chez Toi régule les (trop) nombreuses demandes de mutation :

- ▶ La demande de mutation doit être motivée par une inadéquation entre le budget du ménage et le coût du logement, par la surpopulation ou la sous-occupation du logement ou par un certificat médical pertinent.
- ▶ Une mutation doit concerner l'ensemble des membres du ménages, à défaut, il s'agit d'une nouvelle demande de logement pour l'un ou l'autre des membres.
- ▶ Aucune exclusion de Commune n'est acceptée.
- ▶ Enfin, aucune mutation ne sera proposée à un ménage dont les revenus dépassent le seuil d'admission du logement social.

Seules deux propositions de mutation seront faites au locataire.

En cas de fin de gestion du logement, Comme Chez Toi mettra tout en œuvre pour proposer une mutation à la famille concernée par le préavis, pour autant que le ménage soit en ordre de loyer.



D'un point de vue financier

Enfin, sans entrer dans des considérations trop techniques, il est important de noter, que lorsqu'un logement est réservé à une mutation cela induit une perte directe de subside. Cette perte de subside est contraire à l'esprit de la mutation qui poursuit l'objet social légitime d'octroyer à la famille un logement adapté.

La deuxième difficulté financière liée aux mutations porte sur le vide locatif. Qui dit mutation dit deux fois plus d'entrées et de sorties, donc un vide locatif potentiellement doublé !

Aujourd'hui le cadre légal ne prend pas ce besoin social en compte puisque l'Agence Immobilière Sociale qui s'y attaque perd une partie de ses subsides tout en doublant ses risques de vide locatif.

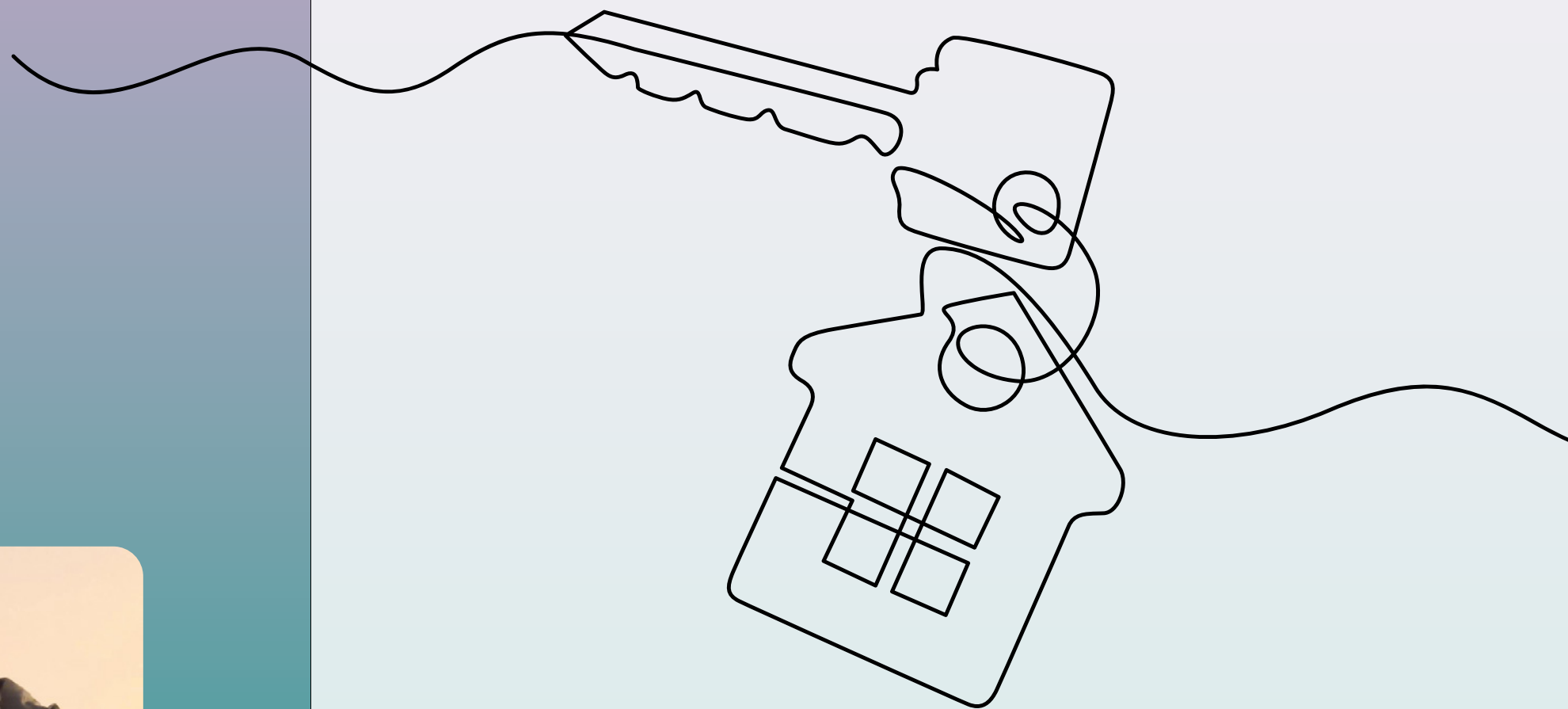
Enfin, dernier surcoût lié aux mutations, la surcharge de travail en elle-même. Si tout est doublé, il en est de même du travail de gestion locative à réaliser. Double entrée en location, double sortie de location....

En 2025, Comme chez Toi a réalisé 15 mutations sur un total de 111 entrées ou sorties de logement.

	2021	2022	2023	2024	2025
Nbre de mutations réalisées	16	6	10	23	15
Nbre total entrées et sorties	74	97	80	77	111
% de mutation sur entrées et sorties	22 %	6 %	12 %	30%	13%



09



Propriétaires

Services aux propriétaires

La location par une Agence Immobilière Sociale a de nombreux avantages pour les propriétaires. 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. L'ensemble des obligations locatives sont garanties et ce jusqu'à l'état des lieux de sortie.

Divers avantages fiscaux ont été mis en place : exonération du précompte immobilier et régime TVA plus favorable dans certains cas de figure.

Comme Chez Toi s'occupe de toute la gestion administrative (rédaction des documents contractuels, établissement des états des lieux, enregistrement des conventions, passation des compteurs, attribution des logements, remise des clés, visites régulières pendant la location, établissement des décomptes de charges, souscription des assurances, ... jusqu'à la gestion des sinistres éventuels).

Du côté technique également, l'ensemble de la gestion incombant aux occupants est garantie (les entretiens de tout type : des appareils de chauffe jusqu'aux jardins, en passant par les châssis, les extincteurs, les ramonages de cheminées, le détartrage régulier 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 ou de rafraîchissement (établissement de devis, analyse comparative des coûts et des travaux, suivi du chantier).

Profil des propriétaires

Type de propriétaire	Nb de propriétaires	Nb de logts confiés	Nb de logts/ propriétaire
Personne physique	138	229	1,66
Personne morale	12	63	5,25
Commune	1	4	4
Propre parc	1	4	4
	152	300	2,32

Parmi les propriétaires nous ayant confiés le plus de biens en gestion se trouvent une personne physique qui a confié 14 biens à Comme Chez Toi et une personne morale pour 19 biens.

Types de contrats signés

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

Depuis sa création, Comme Chez Toi travaille essentiellement avec le bail. Ce contrat est plus familier aux propriétaires qui sont rassurés par les engagements qui en découlent. Le mandat reste cependant le choix privilégié de certains propriétaires qui souhaitent nous donner une marge d'action supplémentaire.

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

En plus des 300 logements dédiés à notre mission d'Agence Immobilière Sociale, Comme Chez Toi gère également 11 biens tels que garages, locaux collectifs, bureaux, salles de réunion.

Logements AIS	300
Garages	4
Salles de réunion / bureaux	4
Local collectif	2
Logements hors AIS	1
Total biens en gestion	311

Activités 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. Les fins de non-recevoir opposées par les propriétaires portent principalement sur la durée de la gestion ou le montant du loyer.

Lorsque, 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 indispensable, 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.

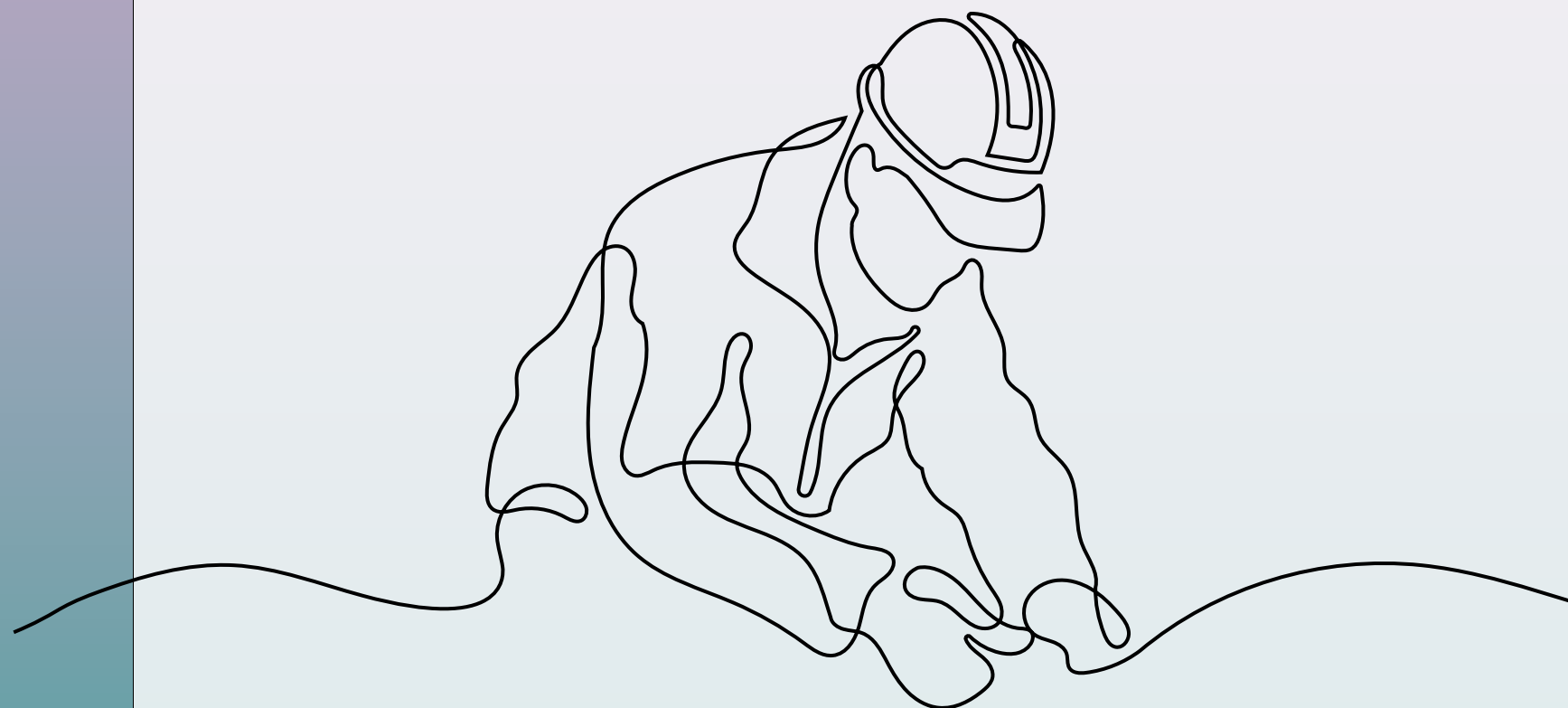
Ainsi, la majorité des prospections n'aboutissent pas. Seuls les biens qui répondent aux critères du Code du Logement, ou dont les propriétaires sont disposés à réaliser les travaux nécessaires pour la mise en conformité, sont retenus.

Procédures de contentieux avec les propriétaires

Aucun conflit juridique n'est à déplorer avec l'un de nos propriétaires.



10



Gestion technique

La gestion technique est une grosse partie du travail de Comme Chez Toi. Les sollicitations sont quotidiennes : référents logement et gestionnaire technique sont au taquet pour assurer une réponse / intervention / solution qui soit la plus rapide et efficace possible.

Incidents

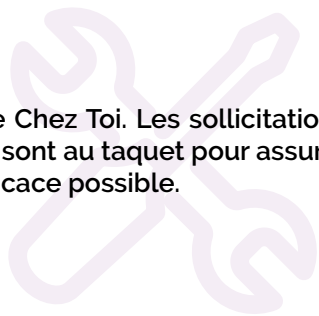
En 2025, on relève 750 incidents techniques déclarés et traités. Cela correspond à plus de deux incidents techniques par logement en moyenne par an.

Parmi ces interventions on retrouve les dépannages de première ligne (fuites aux robinets/ chasses/remplacement des piles des thermostats et détecteurs de fumée/ déblocage des vannes thermostatique/remise sous pression des installations de chauffage), les menus entretiens qui incombent aux locataires (remplacement des joints souples/huilage des quinquailleurs des châssis/remplacement des vitres cassées/débouchages/interventions contre les parasites/remplacement d'ampoules), les services d'accompagnement aux locataires (installation de barres de rideaux/montage de meubles/évacuation d'encombrants/raccordement d'électroménagers/détartrages/entretien des jardins).

Les entretiens obligatoires (chaudières/cheminées/VMC/protection incendie/adoucisseurs) sont confiés aux professionnels.

En outre Comme Chez Toi s'occupe de faire établir les devis de réparation pour les interventions qui relèvent de la responsabilité des propriétaires.

Chaque année quelques chantiers majeurs sont suivis en interne, y figurent les rénovations et isolations de toiture, les remplacements de châssis ou de systèmes de chauffage, la mise en conformité des installations électriques, etc.



Primes - Renolution



Si en 2024, cinq rénovations importantes ont été menées par Comme Chez Toi, en 2025 il n'en est plus rien !

Fini les isolations de façades, les rénovations de toiture, les rénovations complètes de biens : l'absence de gouvernement bruxellois et l'arrêt des primes Renolution ont enterré le processus de rénovation urbaine auquel les AIS participaient.

Quelques reliquats de primes ont encore été perçus en 2025, mais ils concernent tous des projets réalisés en 2024.

État des lieux

Comme Chez Toi mandate des experts extérieurs pour tous les états des lieux d'entrée.

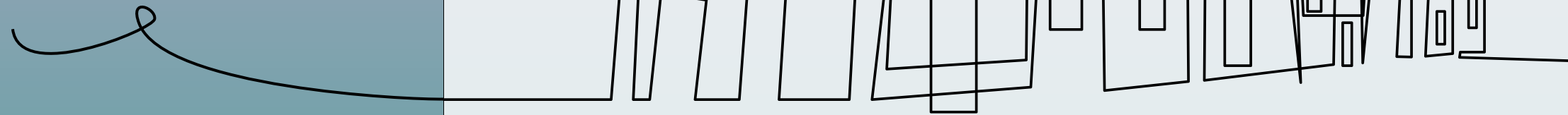
La sécurité juridique est assurée puisque les procès-verbaux d'entrée réalisés par les géomètres experts sont exhaustifs : tout est littéralement décrit dans les détails.

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.

Les états des lieux de sortie sont généralement établis par Comme Chez Toi. A la sortie du locataire, nous essayons de faire l'économie des frais d'expert, la quasi-totalité des sorties locatives étant réalisées à l'amiable.



11



Vide locatif

Le vide locatif dépend bien évidemment de toute une série de facteurs. Comme Chez Toi ne les maîtrise pas tous. Il n'est pas toujours possible de reloger le locataire exactement à la date de fin du bail qui nous lie au propriétaire.

Pas toujours facile non plus d'attribuer un logement. Oui, cela peut sembler étonnant, mais Comme Chez Toi rencontre parfois des difficultés d'attribution. Les refus de logements sont nombreux : « la chambre n'est pas assez grande pour mes meubles », « c'est trop loin de l'école des enfants », ...

Enfin, le nombre d'entrées et sorties locatives réalisé sur une année influe sur les risques de vide locatif. Eliminer totalement les vides locatifs entre deux locataires n'est tout simplement pas possible. Chaque déménagement est une source éventuelle de vide locatif.

Au-delà des difficultés d'attributions et des temporalités propres à chaque contrat propriétaire / locataire, la maîtrise du vide locatif est le fruit d'un travail d'équipe important.

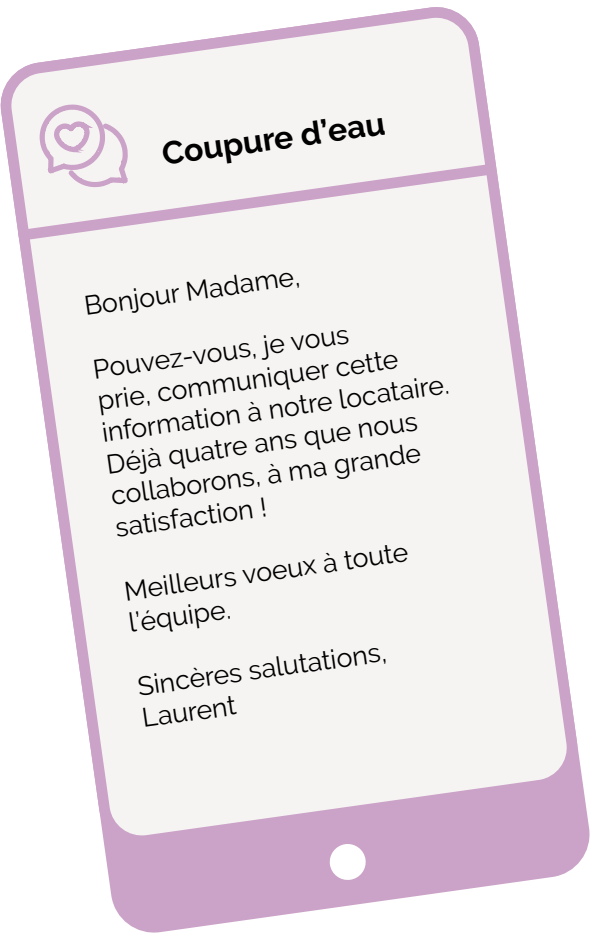
D'un point de vue technique il est indispensable d'anticiper autant que faire se peut les remises en état afin de maîtriser les délais entre occupants.

Par ailleurs, une fois le nouveau locataire sélectionné, il faut que tout soit réglé comme du papier à musique : signature des baux, constitution de la garantie locative, état des lieux, gestion des trousseaux de clé, remise des clés et passation des compteurs.

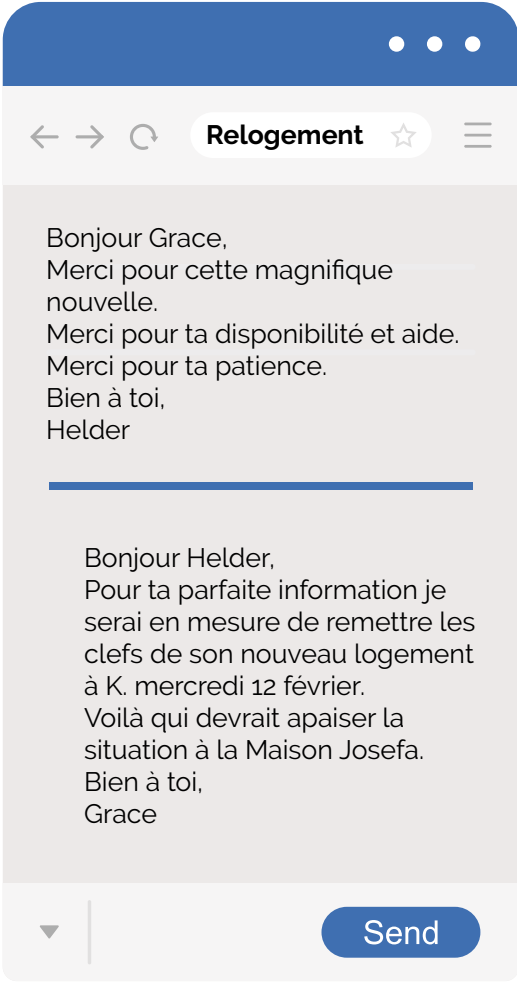
A ces étapes inévitables se greffe toujours du travail en surplus qui lui aussi participe à la diminution du vide locatif (aide au déménagement, réservation des panneaux de stationnement, recherche de lift, aide administrative diverse,...).

Comme Chez Toi affiche un vide locatif tout à fait maîtrisé cette année 2025.

	2021	2022	2023	2024	2025
VIDE LOCATIF / LOYERS + CHARGES	1,13%	0,20%	0,18%	0,56%	0,57%
VIDE LOCATIF / SUSBDIES (max 7%)	2,66%	0,45%	0,39%	1,15%	1,32%
MONTANT DU VIDE LOCATIF	16.145,63 €	2.986,81 €	3.050,74 €	10.560,45 €	11.615,23 €
NBRE ENTRÉE / SORTIE	74	97	80	77	111
VIDE LOCATIF/ ENTRÉES/SORTIES	218,18 €	30,79 €	38,13 €	137,15 €	104,64 €

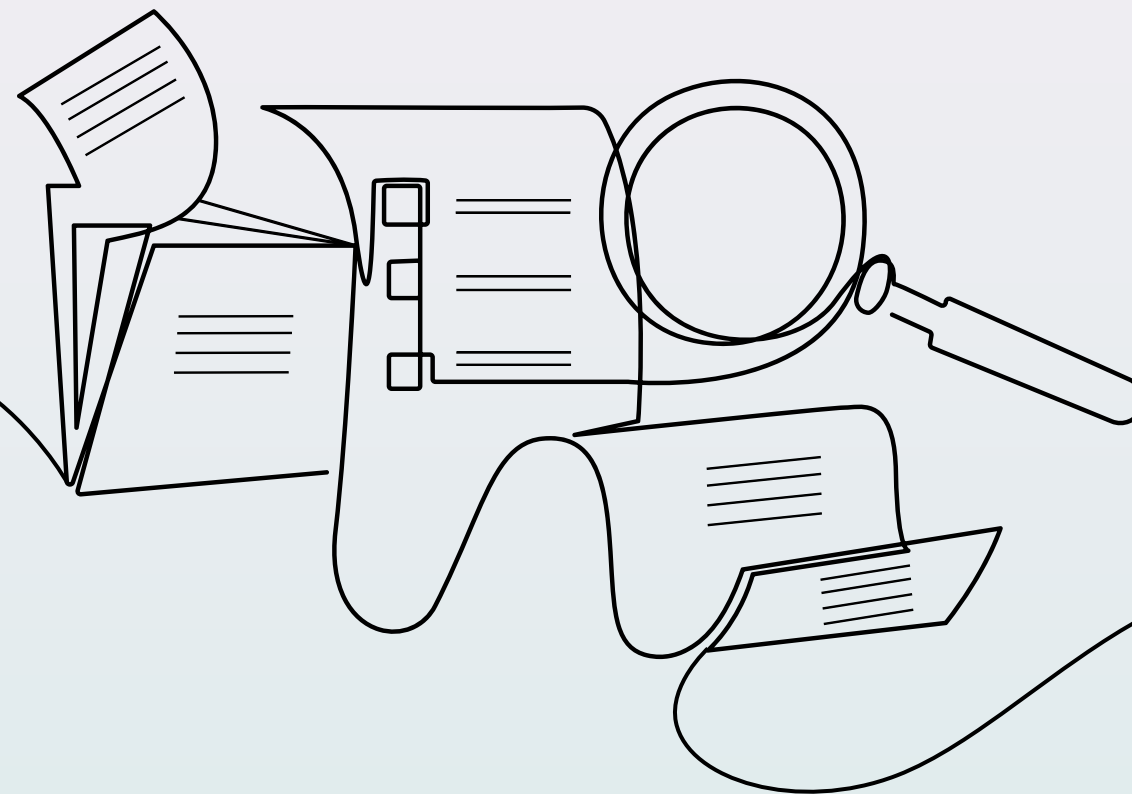


Thank you very much Laura. The door operation was completed successfully. Have a good day 👍



Oh Bon Dieu! Que je suis très contente! Merci beaucoup pour tous Les efforts que vous avez mis sur mon dossier! Que Dieu vous bénisse abondamment! Belle journée à vous Eval Merci

12



Créances locatives

Comme Chez Toi a toujours maintenu ses créances à des taux exceptionnellement bas.

Cette année le total des créances s'élève à 3,51 %. Ce chiffre bien que supérieur aux cinq dernières années n'est pas inquiétant. La majeure partie de ces créances (2,5%) constituent des créances non douteuses, tandis que les créances douteuses et irrécupérables sont stables à travers les années et dépassent à peine 1% du total des loyers et charges.

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, assistante sociale 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, une procédure est d'emblée introduite en Justice de Paix.

En plus des arriérés locatifs, Comme Chez Toi continue 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 ! 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.

Par ailleurs, Comme Chez Toi sécurise les créances en veillant systématiquement à ne pas sous-estimer les provisions pour charges mensuelles demandées aux locataires en début de bail. De sorte que lorsque le décompte annuel des consommations arrive, il présente un solde créditeur en faveur du locataire et non l'inverse. Ce solde constitue alors une bonne nouvelle pour le locataire, ou permet, si nécessaire, de clôturer ou de diminuer un plan d'apurement qui était en cours pour cause d'arriérés de loyers. Cette politique contribue grandement à la maîtrise des créances.

J'ai bien reçu votre mise en demeure, vous vous rendez bien compte que je ne saurais pas payer la totalité de cette somme pour le 16/04 ! Il y aura un plan d'apurement. Je ne sais pas ce que vous allez me proposer mais en ce moment et au vu de mon nouveau contrat j'ai un salaire qui ne dépassera pas les 1500 euros donc je ferais mon possible pour épurer cette dette le plus rapidement possible.
Annick

Comme je vous l'expliquais dans mon mail précédent, cette mise en demeure était inévitable compte tenu de la situation, mais elle ne veut pas dire que nous allons introduire une requête en justice de paix de façon automatique. Il est évident que si vous reprenez vos paiements de façon régulière et qu'un plan de paiement est mis en place et respecté, nous n'avons aucune raison d'amener ce dossier devant un juge. Et quand bien-même nous irions en justice de paix, ce serait uniquement dans le but d'acter une solution d'un commun accord. Nous ne sommes pas dans une logique de confrontation mais bien de conciliation. Dans l'immédiat, payez tout ce qu'il vous est possible et une fois vos paiements de mars et d'avril effectués, nous ferons un point sur la situation et déterminerons ensemble un plan d'apurement.
Bonne journée,
Bien à vous,
Julien

Modalités des décisions 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.

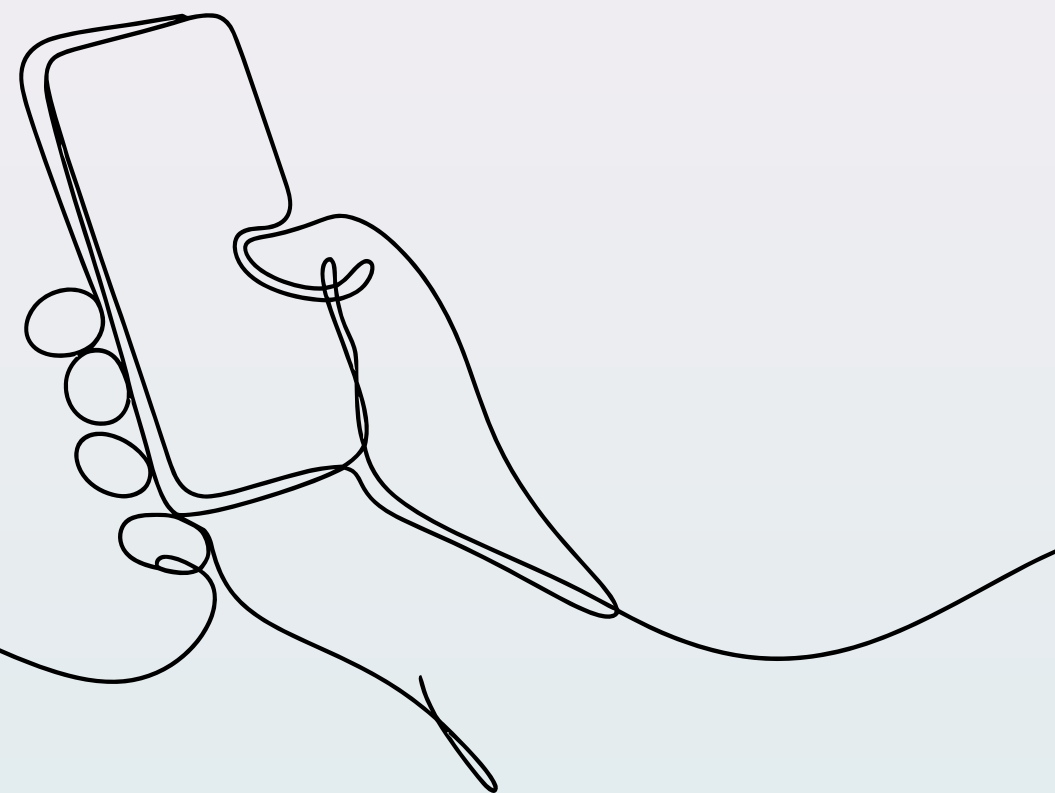
Les créances douteuses deviennent irrécupérables si une des conditions ci-dessous est remplie :

- ▶ 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.

Taux de créances douteuses, non douteuses et irrécupérables

	2021	2022	2023	2024	2025
TOTAL CREANCES LOCATIVES	1,64%	2,45%	1,77%	2,60%	3,51%
Créances non douteuses / loyers + charges	0,77%	1,13%	1,20%	1,64%	2,49%
Créances douteuses / loyers + charges	0,63%	0,83%	0,34%	0,77%	0,92%
Créances irrécuperables / loyers + charges	0,24%	0,49%	0,23%	0,19%	0,23%
Total créances douteuses et irrécupérables	0,87%	1,32%	0,57%	0,96%	1,01%
Créances irrécupérables sur subsides (max 5% admis)	0,51%	1,11%	0,46%	0,38%	0,22%
Moyenne des créances locatives / logement	93,81 €	154,50 €	113,03 €	187,62 €	236,51 €

13



Demandes de logement

Candidatures

Les conditions d'accession à un logement auprès de Comme Chez Toi sont les mêmes que pour le logement social (conditions de revenus, de non-propriété et de titre de séjour).

Comme Chez Toi dispose donc d'un registre de candidatures. Certaines familles étant en attente depuis plusieurs années. Une fois le ménage dûment inscrit, celui-ci a la responsabilité de communiquer tout changement d'adresse, de mail ou de téléphone, dans un objectif évident de communication avec Comme Chez Toi.

Comme Chez Toi n'exige pas de mise à jour annuelle automatique et intégrale de chaque dossier de demande de logement. Cette mise à jour administrative complète et systématique de tous les dossiers, dont la majeure partie ne sont de toute façon pas en ordre utile pour une attribution (vu les délais d'attente), semble une perte de temps et d'argent pour tout le monde.

Comme Chez Toi met à jour le dossier des candidats locataires de manière pro-active lorsque la demande gagne suffisamment en ancienneté que pour pouvoir être reprise lors d'une attribution. Malheureusement, nombreux sont les candidats locataires qui deviennent injoignables, parce qu'ils ne nous tiennent pas informés des changements de téléphone, d'adresse mail ou d'adresse postale. Dans ces cas, il devient difficile d'avancer. Nous tentons de joindre ces candidats par tous les moyens disponibles, et si nous échouons, leur demande de logement est radiée.



Inscriptions

Chaque année, les registres de candidatures de comme Chez Toi sont ouverts du 1er janvier au 30 juin.

846 ménages se sont inscrits cette année.

Les inscriptions se font soit par courrier postal, par mail ou encore directement sur notre site internet via un google form et le téléchargement des documents nécessaires.



Fin décembre 2025, Comme Chez Toi totalisait 2775 demandes de logement actives.

Au total, 107 demandes de logement ont été radiées en 2025, soit en raison de refus répétés de logements, soit parce que les candidats sont devenus injoignables, soit parce qu'ils nous ont informés avoir trouvé une solution par eux-mêmes.

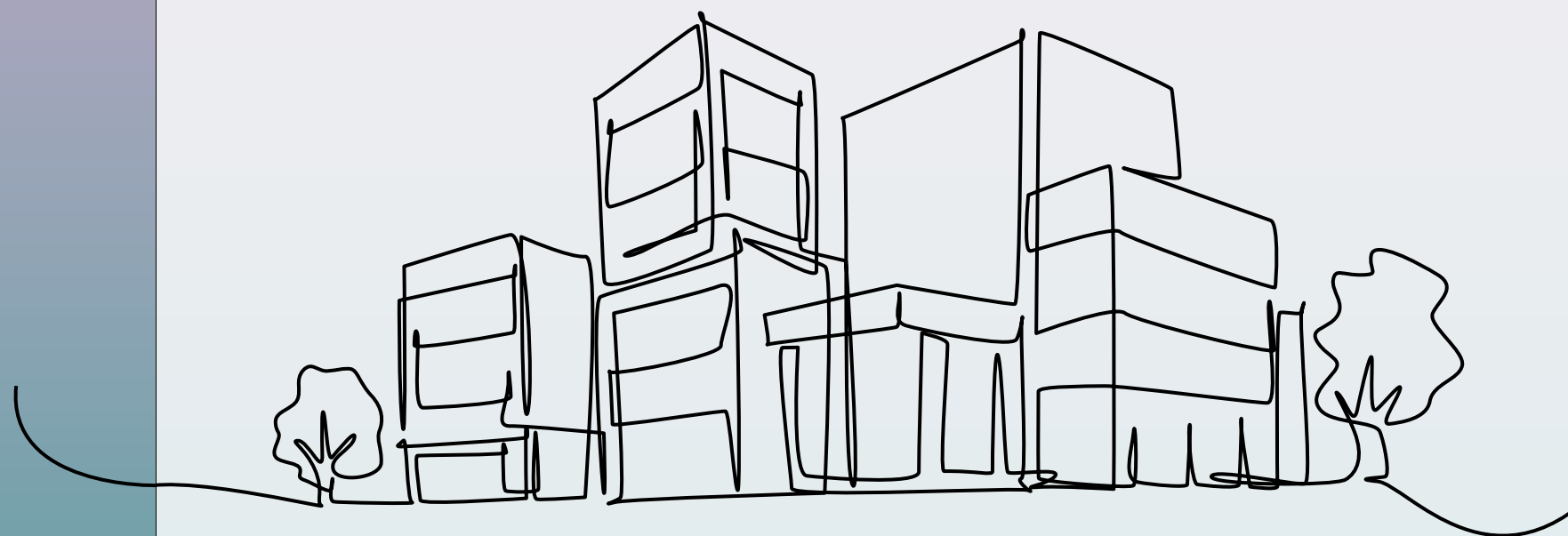
Attribution des logements

Les candidats locataires, dont la composition familiale correspond aux critères du logement disponible, sont contactés selon l'ordre d'ancienneté de leur demande. Une proposition leur est faite, suivie d'une visite pour découvrir le bien. Cependant, Comme Chez Toi reste souvent interpellée par le nombre de refus sachant que les délais d'attente se comptent en années.

Ces refus s'expliquent probablement par la perte du caractère urgent de la demande. Lorsqu'un ménage s'inscrit, il a cruellement besoin d'un logement. Commence alors la longue attente du logement tant espéré. Les années passent. Bon an, mal an, la famille se débrouille, souvent mal logées ou logée trop cher. Cependant, quand enfin le logement arrive, le déménagement tombe mal, le logement proposé est loin de l'école des enfants, Toutes sortes de raison font que les refus de logement sont multiples et fréquents.

Certains logements sont spécifiquement destinées à nos partenaires, dans le but de garantir un accès au logement pour des personnes particulièrement fragilisées. Cela inclut des publics tels que les victimes de la traite des êtres humains, les sans-abris, et d'autres publics confrontés à des situations de plus grande précarité.

14



Projets particuliers

Habitat & Humanisme

Comme Chez toi a la chance de collaborer avec Habitat et Humanisme au logement d'une vingtaine de familles précarisées au sein de deux immeubles neufs situés respectivement à Schaerbeek (Jolly) et à Uccle (Van Hamme).

Chaque projet développé par Habitat & Humanisme en plus que d'être architecturalement qualitatif (taille des logements, qualité des matériaux, performance énergétique...), vise l'excellence en terme de cohésion sociale : espaces collectifs, jardin, potager partagé, vie de maison, ludothèque, bibliothèque, ... le tout soutenu par une large équipe motivée.



Jolly - La vie de l'immeuble

Construit par Habitat et Humanisme et habité depuis avril 2022, l'immeuble de la rue Jolly compte neuf logements, une salle communautaire et un jardin partagé. Les locataires se sont approprié la salle commune et l'occupent depuis peu de manière totalement autonome, marquant un vrai changement dans la vie collective.

L'année 2025 a toutefois apporté plusieurs défis : actes de vandalisme dans la belle cage d'escalier en bois naturel, ainsi que des effractions sur les portes des communs et ce pour la deuxième fois dans la vie de l'immeuble. Les difficultés administratives n'ont pas été légères non plus. Vivaqua n'a affecté les compteurs d'eau de l'immeuble qu'en 2025, c'est-à-dire, trois ans après l'entrée des habitants (!), et ce uniquement suite aux très longues heures passées au téléphone, une vraie bataille... Les locataires ont donc reçu, en une seule fois, la facture de trois années de consommation. Un accompagnement a été mis en place afin d'aider chacun à établir des plans de paiement.

Enfin, des relations de voisinage houleuses entre deux familles au sujet de nuisances sonores ont également impacté la vie collective. Malgré les efforts des partenaires et toutes les solutions apportées et/ou proposées, le conflit n'est toujours pas apaisé. La mésentente perdure.

Bien que la vie collective ne soit pas une évidence ; nous restons toutefois optimistes et continuons à explorer différentes pistes, tout en gardant le respect des lieux comme fondement essentiel.



Van Hamme – la suite des débuts

Le projet Van Hamme continue d'évoluer et de prendre forme. Le potager en toiture, mis en place progressivement, au prix de nombreux ajustements, commence aujourd'hui à porter ses fruits, reflet de l'implication de quelques habitants et des partenaires.

Un accompagnement de 18 mois au logement passif, mené en collaboration avec l'asbl Une Maison en Plus, a également marqué cette période. À travers des séances collectives et des suivis individuels, les habitants ont pu mieux comprendre leur logement et en appréhender les spécificités. Cet accompagnement, précieux pour renforcer les bonnes pratiques au quotidien, se poursuivra jusqu'en 2026.



La phase de réception définitive a quant à elle demandé un investissement important, avec plusieurs interventions nécessaires dans les logements. Dans ce contexte, les locataires ont fait preuve d'une grande patience et d'une réelle compréhension, malgré les désagréments rencontrés... et c'est n'est pas fini !

Si certains défis structurels persistent encore, ils sont abordés avec détermination. Ensemble, habitants et partenaires poursuivent leurs efforts, avec confiance et une belle détermination, pour faire de ce lieu un véritable cadre de vie épanouissant.

Maison Josefa

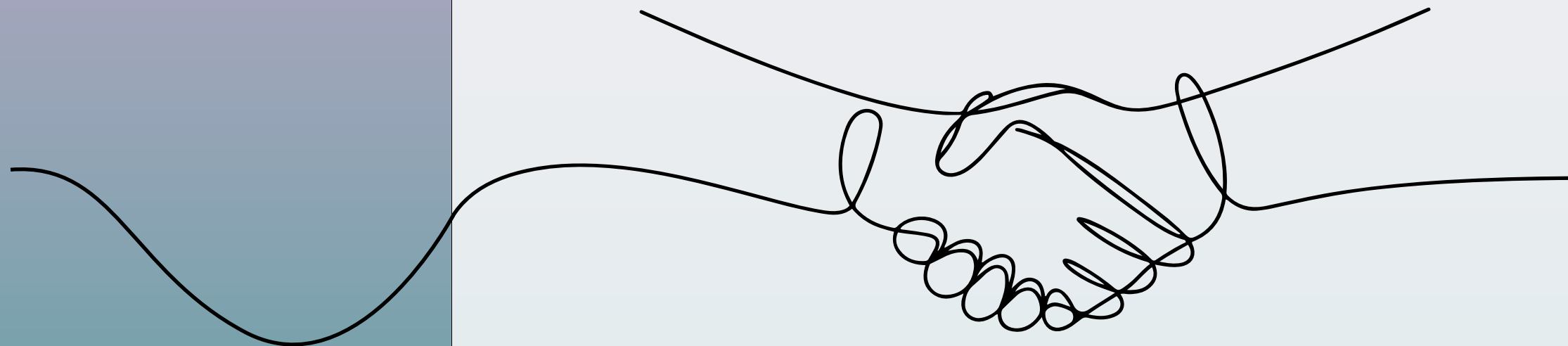
Projet hors norme initié par la Fondation Josefa grâce à la mise à disposition des lieux par le Carmel Saint-Joseph, La Maison Josefa regroupe 14 chambres individuelles et 5 appartements tous destinés à soutenir l'intégration de personnes nouvellement réfugiées en Belgique.

Là aussi la qualité architecturale des lieux sert la cohésion sociale tandis que la Fondation Josefa assure l'animation et la gestion quotidienne de la vie à la Maison Josefa.



MAISON JOSEFA

15



Partenariats

Au fil des années, Comme Chez Toi a noué des partenariats avec diverses associations dédiées à l'accompagnement de publics cibles définis. Il peut s'agir de problématiques aussi variées que les assuétudes, la traite des êtres humaines, LGBTQI+, de décrochage administratif, de santé mentale...

Au-delà des accompagnements de ces publics précis, Comme Chez Toi collabore et/ou est soutenu par

16



Comptabilité

Analyse des comptes et bilan

L'ensemble des indicateurs financiers et métiers - les uns étant liés aux autres - sont parfaitement tenus.

Le résultat de l'exercice est en équilibre, légèrement bénéficiaire. Cette année 2025 les fonds affectés n'ont pas pu être renforcés comme les années précédentes. L'ensemble des points qui pourraient s'avérer dangereux pour Comme Chez Toi tels que les vides locatifs et les créances sont contrôlés et affichent des taux sectoriellement excellents.

Gestion de la comptabilité



Notre programme de gestion est en lien direct avec le programme comptable Winbooks, de sorte que les écritures de loyers sont générées automatiquement par l'un et importé dans l'autre, et à l'inverse les situations comptables des locataires sont tenues à jour dans le programme de gestion grâce à la comptabilité.

Le mode de gestion comptable reste le même : encodage en interne, supervision annuelle par le bureau Cofilindi sprl et tandis que la révision des comptes est effectuée par la SRL Contrôle Légal des Comptes & Consultance.

Sources de financement

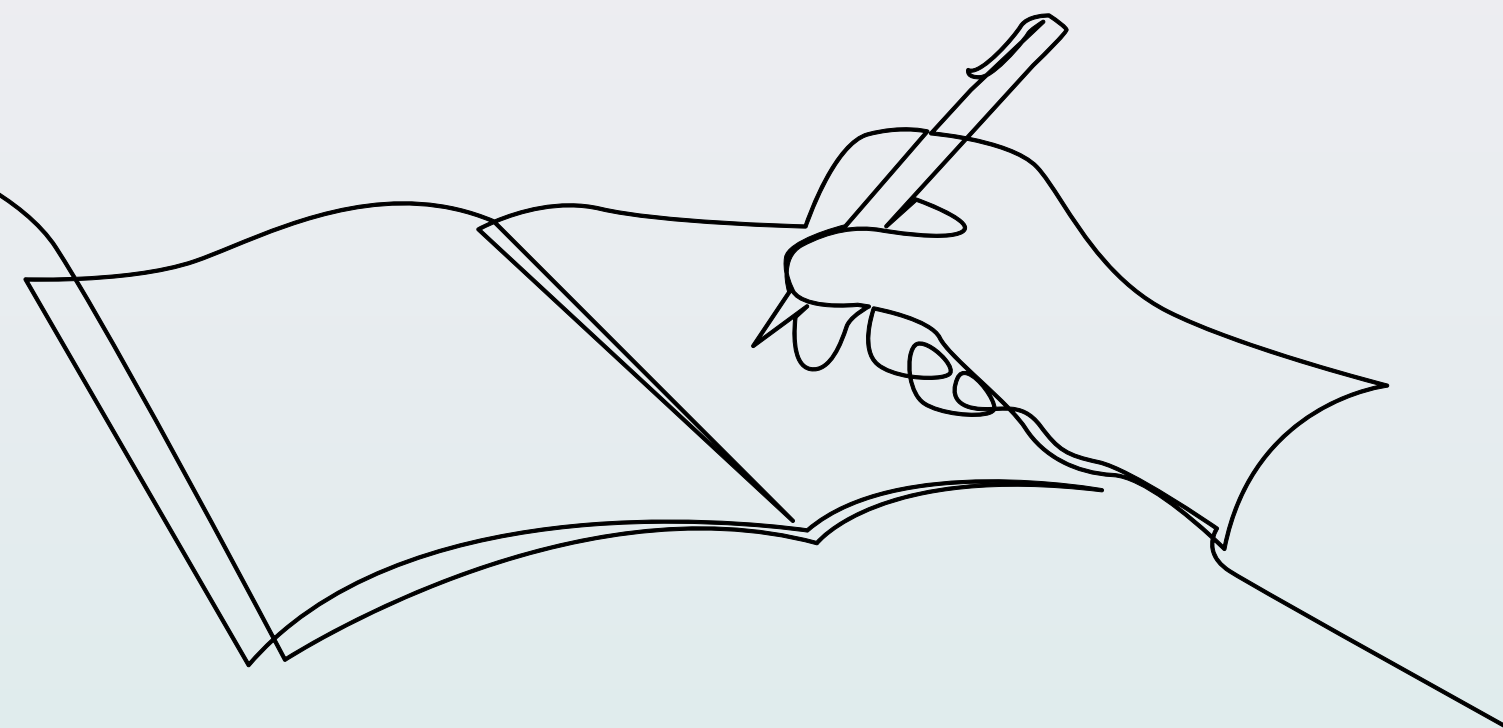


Les sources de financement de Comme Chez Toi se sont diversifiées.

Aux subsides régionaux structurels et au soutien important du Fonds Maribel Social qui finance une partie de nos frais de personnels s'ajoute une aide financière de la Commune de Schaerbeek.



17



Conclusion

Les familles déjà fragilisées subissent à nouveau la crise : inflation, énergie, loyers, réforme du chômage, ... La classe moyenne aussi trinque. Comment les propriétaires (occupants ou non) vont-ils assumer les rénovations énergétiques sans aide publique ?

Et le Gouvernement fut !

Face à l'avenir incertain et aux économies budgétaires futures, une seule certitude : la Région de Bruxelles-Capitale est maintenant dotée d'un Gouvernement !

Et les AIS ? Dépenser moins, dépenser mieux !

Comment faire pour que cette courte législature marque un tournant au sein des AIS ? Pour améliorer l'efficacité, il faut avoir le courage de se confronter aux **disfonctionnements**. Pour diminuer les coûts il faut affronter les **dépenses inutiles**. Essayons-nous à l'exercice !

Notre programme informatique – HMS

Notre programme sectoriel, développé par Paradigm, communément appelé Housing Management Service (HMS) n'est ni finalisé, ni adapté à nos besoins. Il existe depuis 2019 et représente un coût important pour les pouvoirs publics sans pour autant apporter satisfaction au secteur.

En Région bruxelloise, depuis 2022, les règles d'indexation des loyers ont été modifiées. HMS n'a pas été adapté.

Depuis 2024, le secteur est organisé par un nouvel arrêté gouvernemental qui a modifié nos fondements tels que les types de logements, les publics cibles ou encore les loyers pratiqués. Là encore HMS reste obsolète.

A l'heure de l'efficacité numérique, ces délais sont difficilement compréhensibles pour l'utilisateur. Et pourtant l'outil était prometteur : génération de nos écritures de loyers, uniformisation des données et des pratiques, contrôle facilité pour l'Administration, gain de temps dans la gestion, sécurité de gestion renforcée par le biais d'alertes automatisées, ...

La législature est courte, mais si elle pouvait atteindre ses **objectifs de rationalisation et d'efficacité** et rendre HMS performant, ce serait une grande victoire !

D'autres pistes de mutualisation ?

Au-delà d'un outil informatique fonctionnel, les AIS espèrent pouvoir mettre en place une liste centralisée pour tous les candidats locataires. Aujourd'hui ce n'est pas le cas. Chaque famille doit introduire autant de demandes de logement qu'il y a d'AIS.

La mise en place de cette liste centralisée n'est pas compliquée, conceptuellement la Fédération des AIS est prête. Reste à le mettre en œuvre. Là aussi le numérique devra être de la partie.

L'effectivité de la centralisation des inscriptions est un bel **objectif de lisibilité et de simplification** pour le public candidat locataire. Gageons qu'elle puisse voir le jour durant cette législature.

Quelles économies faire ?

Pour économiser, il faut supprimer les tâches les plus chronophages et les moins utiles socialement. Les attributions de logements, les prospections de logement, les inscriptions de candidats locataires, la gestion locative, l'accompagnement social, ... sont le cœur de notre action sociale. Par contre, les AIS sont toutes empêtrées dans un cercle vicieux administratif et sont obligées d'allouer des ressources humaines disproportionnées à la récolte des preuves de revenus et de domiciliation de nos locataires !

Là encore, la Fédération des AIS est prête. Nous avons obtenu l'accès aux sources authentiques (un accès circonstancié aux impôts et compositions de ménage de nos locataires). Tout comme la centralisation des inscriptions, il suffit de mettre en place la plateforme informatique qui permette aux AIS de requérir les documents probants plutôt que d'être dépendantes du bon vouloir des locataires qui depuis toujours doivent nous transmettre annuellement ces informations. Les locataires proactifs n'ont d'autres options que les vieilles méthodes telles que photocopies, rendez-vous au bureau, mails incomplets, photos whatsapp illisibles, courriers postaux onéreux, ... Tandis que les locataires de mauvaise volonté multiplient les forces vives nécessaires à la récolte de ces documents purement administratifs !

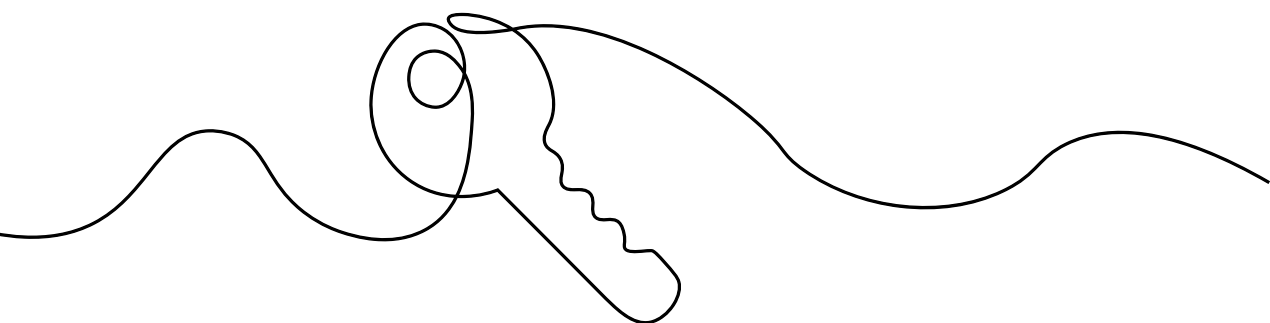
Il n'y a aujourd'hui plus aucun obstacle à l'accès aux sources authentiques pour les AIS. Atteindre **cet objectif, ira de pair avec des économies de personnel, une simplification pour le public locataire, sans parler de la facilité du contrôle pour l'Administration.**

Voilà donc les trois premiers objectifs sectoriels : HMS – Centralisation des inscriptions - Accès aux sources authentiques !

Les atteindre dans le courant de cette courte législature sera synonyme d'économie, de rationalisation, de lisibilité et de professionnalisation au sein du secteur AIS !

Une fois ces trois volets fondamentaux réalisés, il faudra élargir la réflexion. Gagnerait-on à mutualiser le suivi des projets de rénovation menés par les AIS ? Qu'en est-il de leur travail de syndic au sein des grands ensembles ? Et leur travail juridique (plaidoiries, requêtes, ...) ?

Les pistes d'amélioration ne manquent pas. Vu les impératifs budgétaires, vu la courte législature, commençons par réaliser les urgences identifiées !



Rédaction :

Comme Chez Toi asbl - Grace FAES - Laura CECCHI

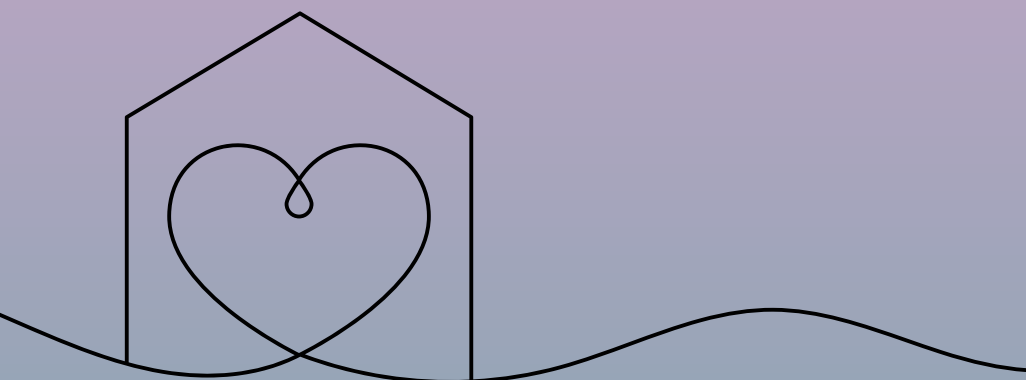
Éditrice responsable :

Grace FAES

Graphisme :

polygraph.be

© Juin 2026



**COMME
CHEZ** *toi*

Rue Vandermeersch 53
1030 Schaerbeek

02 230 36 14
info@commecheztoi.org
commecheztoi.org