

RAPPORT ANNUEL

2  2 2

Directeur Général : Laurent Gäbele



Table des matières

I. INTRODUCTION.....	5
I.1. MOT D'INTRODUCTION.....	5
I.2. COMPOSITION DES ORGANES DE GESTION DU 01/01/2022 AU 31/12/2022.....	7
I.2.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	7
I.2.2. LA DIRECTION.....	9
II. 2022 EN UN CLIN D'OEIL.....	9
III. SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE.....	11
III.1. FINANCES – GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE.....	11
III.1.1. QUEL EST LE RESULTAT COMPTABLE DE L'EXERCICE 2022 ?.....	11
III.1.2 QUEL EST LE CHIFFRE D'AFFAIRES ?.....	11
III.1.3 QUEL EST LE MONTANT DES INVESTISSEMENTS ?.....	11
III.1.4 QUELLE EST L'ÉVOLUTION DES LOYERS DE BASE ?.....	11
III.1.5 QUEL EST LE TAUX DE CRÉANCES LOCATIVES ?.....	11
III.1.6 QUEL EST LE SOLDE DU COMPTE COURANT SLRB ?.....	12
III.1.2 QUEL SONT LES POSTES D'AFFECTATION DES LIQUIDITÉS ?.....	12
III.1.2 QUEL EST LE TAUX D'ENDETTEMENT (ANNUITÉE/RECETTES LOCATIVES) ?.....	12
III.2. RESSOURCES HUMAINES - GESTION.....	12
III.2.1. QUELS ONT ÉTÉ LES GRANDS PROJETS DE L'ANNÉE ?.....	12
III.2.2. QUELS SONT LES TYPES DE CONTRATS PROPOSÉS ?.....	13
III.2.4. QUELS SONT LES PROJETS D'EMPLOI HORS CONTRAT ?.....	13
III.2.5. QUELLES SONT LES NOUVELLES FONCTIONS ?.....	13
III.2.6. QUEL EST LE PROFIL DES MEMBRES DU PERSONNEL ?.....	13
III.2.7. QUELLES SONT LES RAISONS DE DÉPART DES ANCIENS MEMBRES DU PERSONNEL ?.....	15
III.3. IMMOBILIER – PROJETS D'INVESTISSEMENT.....	15
III.3.1. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'IMMEUBLE DES GOUJONS ?.....	15
III.3.2. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES DU SQUARE ALBERT IER ?.....	16
III.3.3. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES DU PETERBOS ?.....	17
III.3.4. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES MAISONS INDIVIDUELLES DE LA ROUE ET DU BON AIR ?.....	20
III.3.5. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES CARPENTIER-BASSIN ?.....	22
III.3.6. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES VAN SOUST-NINOVE ?.....	22
III.3.8. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS DE CONSTRUCTION MENÉS PAR LE PÔLE DE DÉVELOPPEMENT DE LA SLRB ?.....	23
III.3.9. QUELS SONT LES FUTURS PROJETS ?.....	27
III.4. IMMOBILIER – PLAN D'ENTRETIEN.....	30
III.4.1. QUELLE EST LA NOUVELLE ORGANISATION DE LA CELLULE PATRIMOINE ?.....	30
III.4.2. QUELS SONT LES TRAVAUX RÉALISÉS ?.....	31



III.4.3. QUEL ENTRETIEN A ETE OPERE SUR LES ASCENSEURS ?	32
III.4.4. QUEL ENTRETIEN A ETE OPERE SUR LES CHAUDIERES ET CHAUFFAGES ?	32
III.5. IMMOBILIER – INNOVATION	34
III.6. LOCATAIRES – SERVICES	35
III.6.1. L'ENTRETIEN DES ESPACES.....	35
III.6.1.1. Quelle est la quantité d'encombrants enlevés ?	35
III.6.2. L'ENTRETIEN DES COMMUNS	35
III.6.2.1. Quelle est la fréquence de nettoyage dans les immeubles ?	35
III.6.2.2. Quel est le type de matériel utilisé ?	35
III.6.3. LES INTERVENTIONS DANS LES LOGEMENTS DES LOCATAIRES.....	36
III.6.3.1. Quel est le nombre d'interventions dans les logements ?	36
III.6.3.2. Quel est le délai moyen de l'intervention ?	36
III.6.3.3. Quels sont les sites les plus sollicités ?	36
III.6.4. LE TELESECRETARIAT.....	37
III.6.4.1. Quel est le nombre d'appels ?	37
III.6.5. LA REVISION DES LOYERS 2022	37
III.6.5.1. Quel changement par rapport aux deux années précédentes ?	37
III.6.5.2. Quel est le nombre de locataires soumis à la valeur locative normale (VLN) ?	37
III.6.5.3. Quel est le nombre de réduction sociale spécifique (RSS) octroyée en 2022 ?	37
III.6.6. LA VIDEOSURVEILLANCE.....	37
III.6.6.1. Quelle est l'utilité de la vidéosurveillance au Foyer Anderlechtois ?	37
III.6.6.2. Combien de caméras sont-elles installées ?	38
III.7. LOCATAIRES – TRAVAIL SOCIAL.....	38
III.7.1. LE TRAVAIL SOCIAL AUPRES DES LOCATAIRES	38
III.7.1.1. Quels sont les partenariats actifs ?	38
III.7.1.2. Quelles sont les conventions en cours ?	38
III.7.1.3. Quelles sont les thématiques rencontrées par les assistants sociaux ?	40
III.7.1.4. Quel accompagnement est proposé aux locataires dans leurs démarches administratives ?	41
III.7.1.5. Quel accompagnement est proposé dans le cas d'arriérés locatifs et/ou d'un surendettement ?	41
III.7.1.6. Quel est le nombre de mutations et de transferts ?	41
III.7.1.7. Quel est le nombre de dérogations ?	42
III.7.1.8. Combien de locataires ont-ils recours à la travailleuse sociale en santé mentale ?	43
III.7.1.9. Quel est le rôle des animateurs de quartier ?	43
III.7.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE CHANTIER (ASCH).....	43
III.7.2.1. Quelles activités ont été organisées en 2022 ?	43
III.7.3. LES PROJETS COLLECTIFS.....	45



III.7.3.1. Quels sont les projets collectifs entrepris ?	45
III.7.4. LES PROJETS DE COHESION SOCIALE (PCS)	51
III.7.4.1. Quelles actions ont été entreprises ?.....	51
III.7.5. LES LOCATAIRES-PROPRIETAIRES	51
III.7.5.1. Quel est le bilan 2022 ?	51
III.8. LOCATAIRES – CANDIDATS ET ATTRIBUTIONS	52
III.8.1. LA GESTION DES CANDIDATS LOCATAIRES ET DES ATTRIBUTIONS	52
III.8.1.1. Quel est le pourcentage de candidatures régionales traitées par le Foyer Anderlechtois ?.....	52
III.8.1.2. Quelles sont les tranches de revenus des candidats locataires ?	53
III.8.1.3. Quel est le nombre de demandes par type de logements ?	53
III.8.1.4. Quel est le nombre d’attributions ainsi que le type de logement attribué ?.....	54
III.8.2. L’OCCUPATION DES LOGEMENTS	55
III.8.2.1. Quel est l’état des lieux général des logements en 2021 ?.....	55
III.8.2.2. Quel est le nombre de logements adaptés et non-adaptés ?	56
III.8.3. LES RENONS.....	57
III.8.3.1. Quel est le nombre de renons ?	57
III.9. TASK FORCE INCENDIE – SECURITE	57
III.9.1. COMBIEN D’ELEMENTS ET DE SYSTEMES INCENDIE SONT INSTALLES ?	57
III.10. COMMUNICATION	58
III.10.1. QUELLE EST L’ORGANISATION DE LA CELLULE COMMUNICATION ?	58
III.10.2. QUELLES ACTIONS ONT ETE ENTREPRISES EN TERMES DE COMMUNICATION INTERNE ?..	58
III.10.3. QUELLES ACTIONS ONT ETE ENTREPRISES EN TERMES DE COMMUNICATION EXTERNE ? .	59
III.10.4. LES PLAINTES ET LES RECLAMATIONS	60
IV. ANNEXES.....	62
IV.1. LES DONNEES CHIFFREES CONCERNANT LES PROJETS D’INVESTISSEMENT DE RENOVATION ET DE CONSTRUCTION EN COURS DE DEVELOPPEMENT EN 2022	62
IV.2. LES DONNEES CHIFFREES CONCERNANT LES PUBLICATIONS DE LA PAGE FACEBOOK	64
IV.3. L’EVOLUTION DE LA FREQUENTATION DE LA PAGE FACEBOOK	66
IV.4. LE PROFIL DE L’AUDIENCE DE LA PAGE FACEBOOK.....	67



I. INTRODUCTION

I.1. MOT D'INTRODUCTION

L'année 2022 a été synonyme de (re)construction au Foyer Anderlechtois.

Un Logement pour se construire

Telle est la vision que le Comité de Direction élargi a arrêté à l'occasion d'un séminaire qui s'est tenu en octobre 2022.

Après plus de trois années de travail de fondation (nouvel organigramme, nouvelles descriptions de fonction, nouveaux organes de gestion, nouveau règlement de travail, etc.), le tout perturbé par la crise sanitaire de la COVID 19, 2022 nous a permis de débiter la période de reconstruction vers une société stable, forte, tournée vers l'avenir et capable de surmonter les nombreux défis actuels.

Au cours de cette année, tous les postes du Comité de Direction ont été pourvus. Un Comité de Direction élargi aux nouvelles directions adjointes a été créé. Son premier travail a été de réfléchir sur notre mission, mais aussi sur la vision :

Face aux enjeux sociaux, économiques et climatiques, le Foyer Anderlechtois développe, rénove et entretient un patrimoine immobilier, locatif public avec un accompagnement social de qualité, pour améliorer le cadre de vie de tous.

Ce travail important de réflexion a été ensuite partagé avec l'ensemble des membres du personnel du Foyer Anderlechtois qui, dans des groupes de travail, a pu déterminer des objectifs opérationnels en lien avec nos missions, ce travail se poursuit en 2023.

En 2022 nous avons aussi dû traverser une série de crises externes. Au début de l'année des mesures contraignantes étaient toujours d'application pour lutter contre la COVID, ensuite, à la suite de l'invasion de l'Ukraine par la Russie, nous avons subi une explosion des coûts des matières premières et de l'énergie. Dans une société comme la nôtre ces facteurs ont un impact extrêmement important. La crise inflationniste qui a suivi a aussi entraîné des conséquences importantes notamment avec 5 indexations des salaires qui de facto ne pouvaient être compensée par une augmentation de nos recettes.



Malgré ces contextes interne et externe difficiles le Foyer Anderlechtois a engrangé de beaux succès en 2022. Citons notamment la fin du chantier de remplacement des salles de bain et colonnes d'eau de l'immeuble Van Soust-Ninove, l'installation de chauffage central, le remplacement de la toiture et la rénovation complète des appartements sous-toiture à Carpentier-Bassin, la poursuite du chantier Goujons avec la libération des nouvelles terrasses de la phase 1, la fin des travaux d'isolation complète des immeubles du Square Albert I^{er}, ou encore, la rénovation complète de 37 maisons à La roue et à Bon Air. A côté de cela plusieurs chantiers ambitieux ont été initiés tels que le Peterbos 9 avec Beliris, le Peterbos 12 et les Peterbos 4, 7, 13. Par ailleurs, le Foyer a acquis deux projets « clés sur porte » pour près de 300 nouveaux logements et a suivi les projets de nouvelles constructions gérées par la SLRB.

Le locataire reste au cœur de notre travail au quotidien. Que ce soit pour rénover et isoler le logement dans lequel il vit ou pour améliorer le cadre de vie au sens large du terme.

Nous vous invitons à découvrir quels ont été tous les autres projets menés en faveur de nos locataires ainsi que le détails des projets précités dans le présent rapport annuel.

Nous vous souhaitons une agréable et intéressante lecture,

Laurent Gäbele
Directeur Général

I.2. COMPOSITION DES ORGANES DE GESTION DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

I.2.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Lotfi **MOSTEFA**

Président

Membre du Comité de Gestion



Latifa **AHMIRI**

Vice-Présidente

Membre du Comité de Gestion



Hilde **DUROI**

Administratrice

Membre du Comité de Gestion



Pierre-Yves **LUX**

Administrateur

Membre du Comité de Gestion



Francesco **RANDISI**

Administrateur

Membre du Comité de Gestion



Sophie **COCKSHAW**
Administratrice



Anne **BESTARD**
Administratrice



DURAKI
Administratrice



Sylvie **WARNOTTE**
Administratrice Luiza



Patrick **SALM**
Administrateur



Didier **BERTRAND**
Administrateur



Abdurrahman **KAYA**
Administrateur

I.2.2. LA DIRECTION

La direction du Foyer Anderlechtois est composée de :

- ❖ Laurent **GÄBELE**, Directeur général
- ❖ Cédric **SOHET**, Directeur du Département FINANCES
- ❖ Christophe **VERBIEST**, Directeur du Département IMMOBILIER
- ❖ Olivier **LODZIA-BRODZKI**, Directeur du Département LOCATAIRES
- ❖ Stéphane **CRICKX**, Directeur des RESSOURCES HUMAINES (depuis le 01.08.2022)
- ❖ Nazha **ADIL**, Directrice-Adjointe du Département FINANCES
- ❖ Michaël **DUGERNIER**, Directeur-Adjoint du Département IMMOBILIER – Projets (depuis le 01.05.2022)
- ❖ Didier **THOMAS**, Directeur-Adjoint du Département IMMOBILIER – Patrimoine (depuis le 27.06.2022)

II. 2022 EN UN CLIN D’OEIL

- **7969** habitants
- **153** collaborateurs (+11)
- **72%** des 153 travailleurs sont domiciliés à Bruxelles (+3%)
- Chiffre d’affaires de **21.211.605 €** (+2.65%)
- Plus de **35,4 millions** d’€ investis dans les programmes de travaux dont 14,59M€ pour l’acquisition de deux terrains dans le cadre des projets clefs sur porte
- Résultat courant avant impôt de **1.148.383,75 €**
- Bénéfice de **1.750.900 €**
- Cash-flow positif de **1.290.957 €**
- Taux d’endettement (annuité/recettes locatives) à **26 %** (= à 2021)
- Incitants liés au Plan Stratégique versés par la S.L.R.B. de **140.682,22 €**
- Montant des arriérés locatifs des clients sociaux présents de **334.913 €** (+34%)
- Taux de créances locataires (exprimé en pourcentage du chiffre d’affaires) de **1,58 %** contre 1,21 % en 2021.

- Loyers de base moyens de la société inférieurs aux loyers de base moyens du secteur ce qui signifie un manque de moyens de financement en fonds propres de l'ordre de 1.500.000 €/an par rapport au secteur
- Compte courant SLRB de **-18.797.149€** contre -14.960.859€ en fin 2021
- Trésorerie, après déduction de la dette financière en compte courant auprès de la SLRB et rectifications temporelles, de **-5,20M€** (-3,85M € par rapport à la fin de l'exercice 2021)
- Un montant estimé total des travaux de rénovation et de construction des projets en cours de développement de **474.435.620,47 €** (estimation à 100% hors frais)
- **1.023** logements projetés dans les projets de construction (hors 55 logements Pavillons Shakespeare) dont 34 habitats innovants
- **3.007** logements sont concernés par un projet de rénovation en cours de développement
- **60 logements** remis en état par la Régie interne, sans recourir à des entreprises extérieures
- **1.264** bons de commandes ont été émis par le Patrimoine via les demandes d'intervention
- **4.337** demandes d'interventions chez les locataires (soit + de 17 jours ouvrés)
- Les thématiques rencontrées par les assistants sociaux sont les enquêtes de précarité, le premier accueil, l'écoute et le soutien, la guidance pédagogique, l'accompagnement administratif, les conflits de voisinage, les arriérés et le surendettement.
- **5,31%** des candidatures régionales traitées par le Foyer Anderlechtois au 31 décembre 2022.
- **37,86%** des logements inadaptés, pour 38,99% en 2021.
- **19,96%** des logements loués sont trop petits.
- **17,90%** des logements loués sont trop grands.
- **85** demandes de mutation dont 16 en plan de relogement.
- **27** demandes de transfert dont 11 en plan de relogement.
- **11** conventions signées avec des asbl, la commune ou le CPAS d'Anderlecht pour les dérogations.
- **12** logements ont été attribués en dérogation Art33 et 25 en convention avec les partenaires.
- **30** plaintes art.76 dont 3 encore ouvertes avec un délai moyen de traitement de 36 jours.
- **103** réclamations (-30%)
- **292,27 T** de déchets variés et encombrants récoltés par la Brigade entretien des espaces, dont **268.09 T** d'encombrants et dépôts divers et **24.18 T** de déchets verts.



III. SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

III.1. FINANCES – GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

III.1.1. QUEL EST LE RÉSULTAT COMPTABLE DE L'EXERCICE 2022 ?

Le bénéfice de l'exercice 2022 s'élève à 1.750.900€, soit en augmentation de 30.048€ par rapport à l'exercice 2021 qui comportait plusieurs mouvements spécifiques.

Ce bénéfice positif reste un signe de bon état de la structure bilantaire de la société et suit la ligne des prévisions stratégiques.

III.1.2 QUEL EST LE CHIFFRE D'AFFAIRES ?

Le chiffre d'affaires s'élève à 21.211.605€ en 2022, soit une hausse de 546.614€ par rapport à 2021.

III.1.3 QUEL EST LE MONTANT DES INVESTISSEMENTS ?

L'année 2022 est marquée par un fort avancement des travaux d'investissements pour un montant d'un peu plus de 35,4M€ dont 14,59M€ pour l'acquisition de deux terrains dans le cadre des projets clefs sur porte.

III.1.4 QUELLE EST L'ÉVOLUTION DES LOYERS DE BASE ?

Malgré la hausse progressive de +/- 4%/an des loyers de base de la société, nous estimons qu'ils sont restés en moyenne inférieurs de l'ordre de 3 à 5% aux loyers de base moyens du secteur ; ce qui correspond à un manque de moyens de financement en fonds propres de l'ordre de plus d'1.500.000€/an par rapport aux sociétés du secteur disposant des plus hauts loyers de base.

Néanmoins, indépendamment des hausses continues des loyers de base, nous veillons à conserver des loyers réels, charges comprises, abordables pour nos locataires.

III.1.5 QUEL EST LE TAUX DE CRÉANCES LOCATIVES ?

Le taux de créances locataires sociaux présents exprimé en pourcentage du chiffre d'affaires est de 1,58% ; ce taux est en augmentation par rapport à celui de l'exercice 2021 qui était de 1,21%.



III.1.6 QUEL EST LE SOLDE DU COMPTE COURANT SLRB ?

Le compte courant SLRB présente fin 2022 un solde négatif de -18.797.149€ alors qu'il était de -14.960.859€ en fin d'exercice 2021, à défaut de ne pas avoir crédité ce compte du montant de 4.219.278€ disponible sur le compte-courant SLRB Allocation Régionale de solidarité, correspondant à l'ARS 2022 augmentée des intérêts, ainsi que d'un montant de 4.433.054€ perçu début 2023 (et non en 2022 suite au manque de fonds de la Région) pour les réductions des enfants à charges et handicapés majeurs des années 2020 et 2021.

III.1.2 QUEL SONT LES POSTES D'AFFECTATION DES LIQUIDITES ?

La trésorerie, après déduction de la dette financière en compte courant auprès de la SLRB et des rectifications liées au précompte immobilier, aux réductions régionales des enfants à charge et handicapés majeurs et aux régularisations d'impôts des sociétés, est de -5,20M€ en fin d'exercice 2022, en baisse par rapport aux -3,85M€ fin d'exercice 2021.

Bien que la détérioration des liquidités soit sous contrôle, la société ne disposera que des liquidités qui seront générées durant l'exercice 2023 et qui seront prioritairement affectées à l'amélioration de l'état du patrimoine, à la hausse des rémunérations et charges sociales engendrées par l'accroissement du personnel, et à la hausse générale des coûts suite à la forte inflation enregistrée depuis fin 2021 pour laquelle la hausse des recettes ne sera enregistrée qu'à partir de l'exercice 2023 et 2024.

III.1.2 QUEL EST LE TAUX D'ENDETTEMENT (ANNUITE/RECETTES LOCATIVES) ?

L'évolution de l'annuité à rembourser à la Région reste stable par rapport à l'évolution des recettes locatives, à un taux de 26%.

III.2. RESSOURCES HUMAINES - GESTION

III.2.1. QUELS ONT ETE LES GRANDS PROJETS DE L'ANNEE ?

- ❖ Le retour de la fête du personnel après 2 ans d'absence
- ❖ L'organisation du repas du partage
- ❖ Le séminaire de réflexion du Comité de Direction sur la vision, les missions et les objectifs stratégiques en lien avec l'élaboration d'un nouveau Plan Stratégique.

III.2.2. QUELS SONT LES TYPES DE CONTRATS PROPOSES ?

Types de contrats proposés	Nombre	
	Ouvriers	Employés
Intérimaires	0	2
CDD	12	3
CDI	3	9

III.2.4. QUELS SONT LES PROJETS D'EMPLOI HORS CONTRAT ?

- ❖ Article 60 : Un total de 27 travailleurs et travailleuses dont 11 ont rejoint le Foyer Anderlechtois en 2022.

	Nombre
CPAS d'Anderlecht	25
CPAS de Bruxelles	2
Total	27

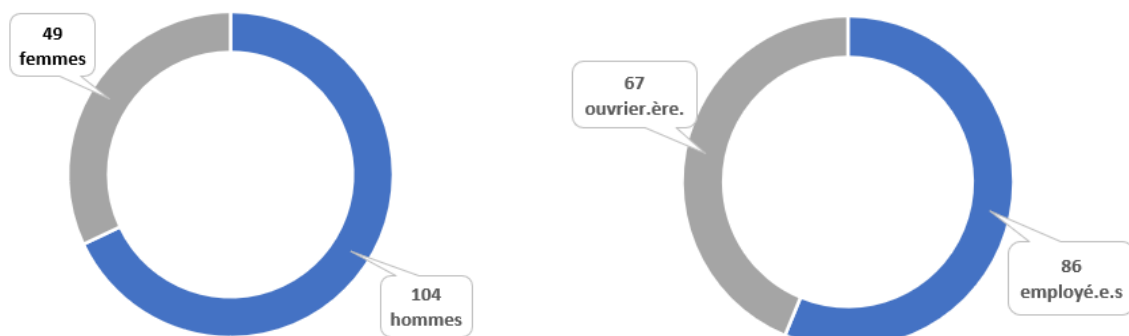
Equipes du Foyer Anderlechtois	Nombre
Régie	5
Brigade nettoyage	19
APS	2
Total	27

- ❖ Partenariat avec l'agence locale de l'emploi (ALE) d'Actiris pour recruter des travailleurs ALE.

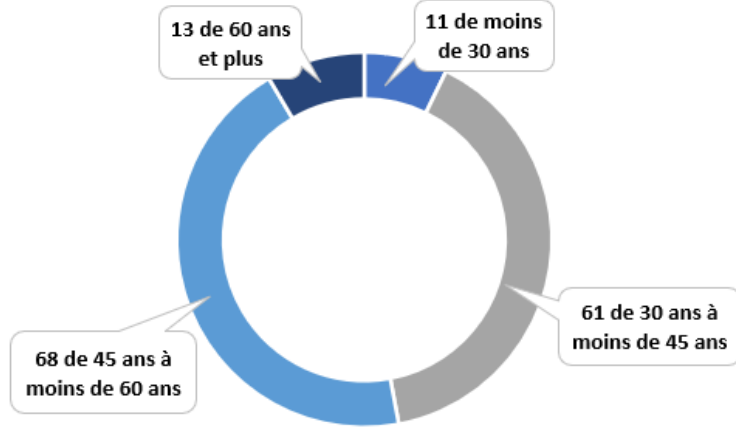
III.2.5. QUELLES SONT LES NOUVELLES FONCTIONS ?

- ❖ Deux nouveaux postes de Directeurs adjoints pour le département Immobilier
- ❖ Des contrats à durée déterminée pour renforcer les effectifs de la Brigade Nettoyage

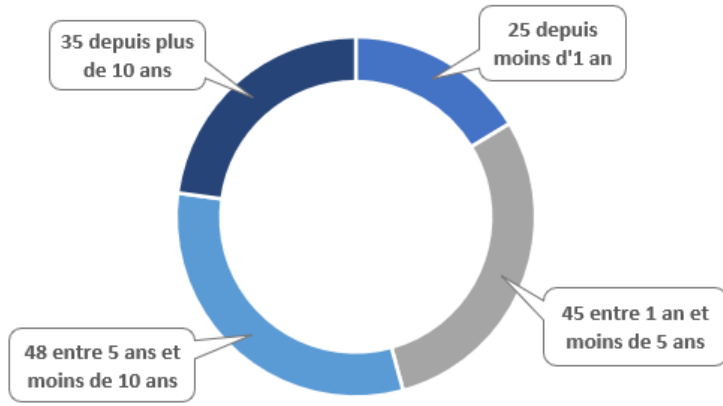
III.2.6. QUEL EST LE PROFIL DES MEMBRES DU PERSONNEL ?



Âge des membres du personnel



Ancienneté au sein du Foyer Anderlechtois



	Ouvriers	Employés	Total	Taux
Anderlecht	47	26	73	47,71%
Bruxelles (hors d'Anderlecht)	13	24	37	24,18%
Flandre	3	20	23	15,03%
Wallonie	4	16	20	13,07%



III.2.7. QUELLES SONT LES RAISONS DE DEPART DES ANCIENS MEMBRES DU PERSONNEL ?

Raisons	Nombre	
	Ouvriers	Employés
Fin de CDD	4	0
Fin de contrat d'un commun accord	0	0
Licenciements	0	3
Démissions	1	3
Départs à la retraite	0	0
Force majeure médicale	0	1
Décès	1	0

III.3. IMMOBILIER – PROJETS D'INVESTISSEMENT

III.3.1. QUEL EST L'ETAT D'AVANCEMENT DE L'IMMEUBLE DES GOUJONS ?

- ❖ La phase 1 a été livrée en juillet 2022 de sorte que les locataires des logements concernés ont pu retrouver l'usage de leurs balcons.
- ❖ La phase 2 est en cours d'exécution sur l'angle du n°63, la façade latérale et une partie de la façade arrière. Les premiers éléments de balcons ont été montés sur site fin 2022 avec 2 mois de retard sur le planning théorique de l'adjudicataire. Des mesures organisationnelles sont envisagées pour limiter au maximum l'incidence pour les locataires des logements concernés par cette phase. Le chantier poursuit malgré tout dans les limites du délai contractuel de sorte que les travaux de rénovation des façades et dans les logements pourraient être terminés à la fin du premier trimestre 2024.
- ❖ Le Conseil d'Administration a approuvé en 2022 le programme d'aménagements des locaux du rez-de-chaussée de l'immeuble et de réaménagement des abords ainsi que l'esquisse proposée. La désaffectation des logements au rez-de-chaussée de l'immeuble a été approuvée par la tutelle et la phase d'avant-projet a pu être développée en 2022. L'objectif poursuivi consiste à pouvoir mettre en œuvre les travaux supplémentaires à la commande initiale début 2024 dans la continuité du chantier en cours.



III.3.2. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES DU SQUARE ALBERT IER ?

- ❖ Installation d'un système de ventilation :
 - La réception définitive a été accordée début 2022 suite à la levée de remarques pour un constat de défaut qui avait donné lieu à un refus de réception fin 2021.
- ❖ Travaux de rénovation de la façade :
 - Les travaux de la phase 1 (immeuble n°15 et n°28) se sont achevés en 2022 tandis que les travaux de la phase 2 (immeuble n°1 et n°14) étaient en voie d'achèvement à la fin de l'année. Les perspectives permettent d'envisager une réception du chantier dans le délai contractuel au courant du premier trimestre 2023 moyennant des mises en conformités à prendre en compte et à inscrire dans le processus de réception.
 - En 2022, les difficultés opérationnelles causées par l'adjudicataire en raison d'une équipe de gestion défaillante ont pu être partiellement résolues suite à un changement de cette équipe. Ce chantier a toutefois encore exigé un

surinvestissement conséquent en matière de suivi par l'équipe de gestion du projet du Foyer Anderlechtois. Au-delà de l'exigence de contrôle accru sur le terrain, il a fallu investir les ressources humaines nécessaires pour maintenir la santé financière du projet en raison des prétentions financières de l'adjudicataire qui étaient recevables pour certains travaux supplémentaires consécutifs à des circonstances imprévisibles mais dont la valorisation était initialement démesurée. La négociation entreprise en novembre 2022 aura permis d'aboutir à une convention de transaction entre les parties.



III.3.3. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES DU PETERBOS ?

- ❖ Parc du Peterbos, n°9 – immeuble :
 - L'ouverture des offres du marché de travaux a eu lieu le 18.10.2021. Le processus d'analyse des offres et d'attribution a abouti en juillet 2022, notamment grâce à un refinancement du projet par Beliris.
 - L'équipe de gestion de projet du Foyer Anderlechtois participe activement au pilotage du chantier en association avec la maîtrise d'ouvrage de Beliris depuis septembre 2022 (phase de préparation du chantier). Les travaux ont démarré en décembre 2022. La gestion de la cohabitation des travaux avec

l'occupation de l'immeuble et le transfert des activités encore présentes au rez-de-chaussée, principalement la pharmacie déplacée dans l'immeuble n°7, exige un investissement conséquent des équipes du Foyer Anderlechtois.



construction



résultat

❖ Parc du Peterbos, n°12 – immeuble :

- Le permis d'urbanisme a été octroyé le 09.06.2021 et une première version du dossier de base d'adjudication a été réceptionnée en octobre 2021. Les contraintes techniques liées aux exigences du SIAMU, qui accompagnent le document de permis, ont interrompu le processus de développement linéaire du projet. En effet, des sondages structurels ont dû être réalisés fin 2021 à la suite d'un processus de négociation entrepris avec le SIAMU. Au début de l'année 2022, les travaux nécessaires conformes aux recommandations et acceptables pour la gestion de l'immeuble (cf. sprinklage à écarter) ont pu être déterminés et le montant des travaux supplémentaires a été identifié. En juin 2022, le Conseil d'Administration a approuvé les conclusions de l'analyse budgétaire menée en partenariat avec la tutelle et donc la poursuite du projet.
- Fin 2022, le développement du dossier accusait un retard en raison de la défaillance de la maîtrise d'œuvre. Malgré l'investissement exceptionnel de l'équipe projet du Foyer Anderlechtois, de son aide à la maîtrise d'ouvrage et de la tutelle, le dossier de base d'adjudication présentait encore des lacunes bloquantes qui ne permettent pas d'obtenir l'approbation de la tutelle pour la publication du marché de travaux. Des mesures administratives ont été entreprises pour responsabiliser la maîtrise d'œuvre et maintenir le cap d'une commande des travaux au début du quatrième trimestre 2023.



❖ Parc du Peterbos, n°4, 7 et 13 – immeubles :

- Le permis d'urbanisme pour les 3 immeubles a été octroyé en février 2022.
- Le Conseil d'Administration a approuvé la stratégie d'accompagnement des chantiers et le Plan de relogement associé afin de proposer la méthodologie de gestion de chantier la plus adaptée possible pour les locataires et à l'efficacité économique de ces projets.
- En marge de cet exercice, les équipes du Foyer Anderlechtois concernées par ces projets ont poursuivi leurs recherches en vue du développement des moyens de support pour garantir le soutien de ces projets (poursuite de la *Team Peterbos*, développement de l'application de communication *Batimize*, préparation d'un marché de service pour une gestion structurée des déménagements etc.).
- En raison des défaillances de la maîtrise d'œuvre (voir supra – Parc du Peterbos, n°12), le développement du dossier de base d'adjudication pour ces immeubles n'a pu être abouti dans le délai escompté. Fin 2022, le dossier finalisé présente des manquements similaires au dossier de l'immeuble n°12. Cette surcharge de pilotage impacte l'avancement des parties du

dossier à préparer par l'équipe projet du Foyer Anderlechtois. Les mesures administratives contractuelles applicables pour ce type de marché de services ont été activées afin de responsabiliser la maîtrise d'œuvre. L'objectif de publication du marché de travaux a été redéfini au second semestre 2023.

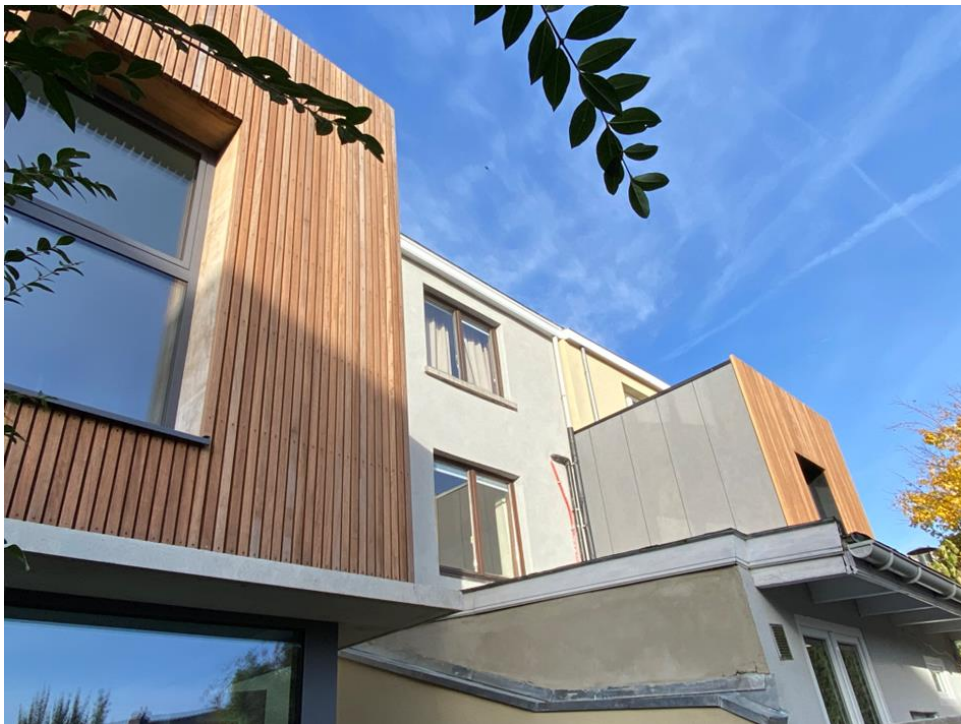


III.3.4. QUEL EST L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES MAISONS INDIVIDUELLES DE LA ROUE ET DU BON AIR ?

- ❖ Rénovation complète de quatre-vingt (80) maisons :
 - Au Bon Air, Dix-sept (17) maisons étaient en cours de rénovation. Les (7) maisons restantes au début de l'année 2022 ont été livrées pour occupation au premier semestre 2022. La réception provisoire a été accordée en mai 2022.
 - À La Roue, dix-huit (18) maisons étaient en cours de rénovation. A la fin de l'année 2022, 15 maisons ont été livrées pour occupation et le solde des livraisons est prévu à la fin du premier semestre 2023. Les deux dernières maisons, qui accusaient un retard, étaient les maisons 3 façades dont l'évolution a été fortement impactée par la pénurie de matériaux qui a caractérisé l'année 2022.
 - Les deux séries de maison à rénover suivantes sont le lot 3 au Bon Air (11 maisons) et le lot 4 à La Roue (10 maisons). Le dossier de base

d'adjudication révisé pour prendre en compte les enseignements des chantiers précédents devait faire l'objet d'une nouvelle approbation par la tutelle. Le dossier a été soumis pour approbation de la SLRB fin décembre 2022 avec pour ambition un démarrage des travaux au quatrième trimestre 2023.

- ❖ Rénovation complète de de quatorze (14) maisons - modèle de rénovation simplifié (sans permis d'urbanisme) :
 - Les travaux, qui ont débutés le 04.10.2021, étaient en cours en 2022. Fin 2022, ces travaux accusaient un retard en raison de découvertes imprévisibles sur les chantiers, et de défaillances de l'adjudicataire dans sa conduite du chantier. Deux (2) maisons ont été livrées pour occupation en 2022 et le planning opérationnel prévoit la livraison des douze (12) maisons restantes pour le premier semestre 2023.



III.3.5. QUEL EST L'ETAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES CARPENTIER-BASSIN ?

- ❖ Rénovation et isolation des toitures /
 - La réception provisoire des travaux a été opérée le 02.12.2021.



- ❖ Travaux d'installation du chauffage central et d'ECS /
 - Le marché des travaux a débuté le 02.08.2021 et a été réceptionné provisoirement le 26.10.2022.
- ❖ Travaux de rénovation des quatorze (14) logements sous-combles /
 - Le marché de travaux a débuté le 04.04.2022 avec une fin de délai contractuel fixé le 11.02.2023. La mise en œuvre du chantier s'est déroulée en 2022 conformément au chemin critique vis-à-vis du délai contractuel de sorte que les 14 logements pourront être mis en location au premier semestre 2023.

III.3.6. QUEL EST L'ETAT D'AVANCEMENT DES IMMEUBLES VAN SOUST-NINOVE ?

- ❖ Deux des trois lots de travaux de remplacements des installations sanitaires ont connu un avancement en 2022.

- Le marché des travaux du lot 1 a débuté le 25.10.2021 et la réception provisoire a été accordée le 15.03.2022
- Le marché des travaux du lot 2 a débuté le 28.03.2022 et la réception provisoire a été accordée le 30.06.2022.
- Le marché des travaux du lot 3 a débuté le 16.06.2021. La réception provisoire a été accordée le 22.10.2021.



III.3.8. QUEL EST L'ETAT D'AVANCEMENT DES PROJETS DE CONSTRUCTION MENES PAR LE POLE DE DEVELOPPEMENT DE LA SLRB ?

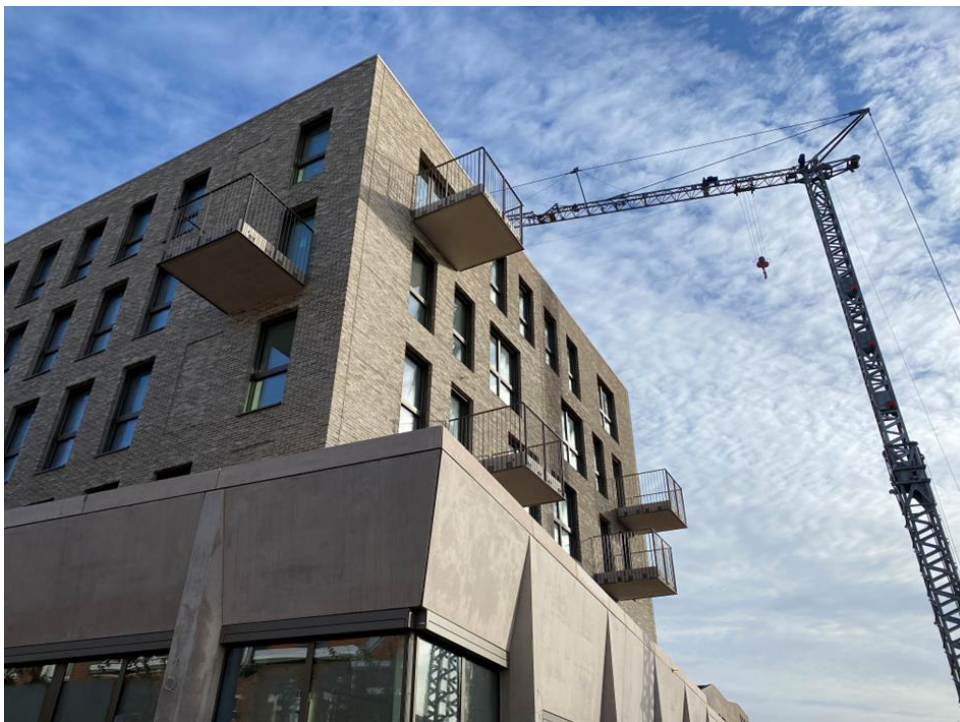
- ❖ Rauter - 32 logements :
 - La demande d'octroi du permis mixte (urbanisme + environnement) a été introduite le 16.12.2021. Une demande de permis avec des documents modificatifs a été introduits le 06.12.2022. Le permis d'urbanisme a été octroyé le 19.12.2022.

- La date de démarrage du chantier n'est pas encore connue fin 2022 mais estimée entre la fin du second trimestre et le quatrième trimestre 2023 en fonction du délai d'approbation du dossier d'exécution par la tutelle.



❖ Gryson - 70 logements :

- Les travaux des logements ont commencé en avril 2021 pour les immeubles à appartements et en septembre 2021 pour une partie des maisons.
- Le chantier se déroule tel que prévu au planning, la réception provisoire est envisagée à la fin du premier semestre 2023.



❖ Prins - 170 logements et une crèche :

- Le marché de travaux a été publié le 08.09.2022 et l'ouverture des offres a eu lieu le 02.12.2022. L'analyse est en cours et ne présage pas de blocage de la procédure d'attribution à ce stade.
- A la demande de la commune le Foyer a investi pas moins de 31.642,38€ € pour nettoyer entièrement le site

❖ Erasmus - 206 logements :

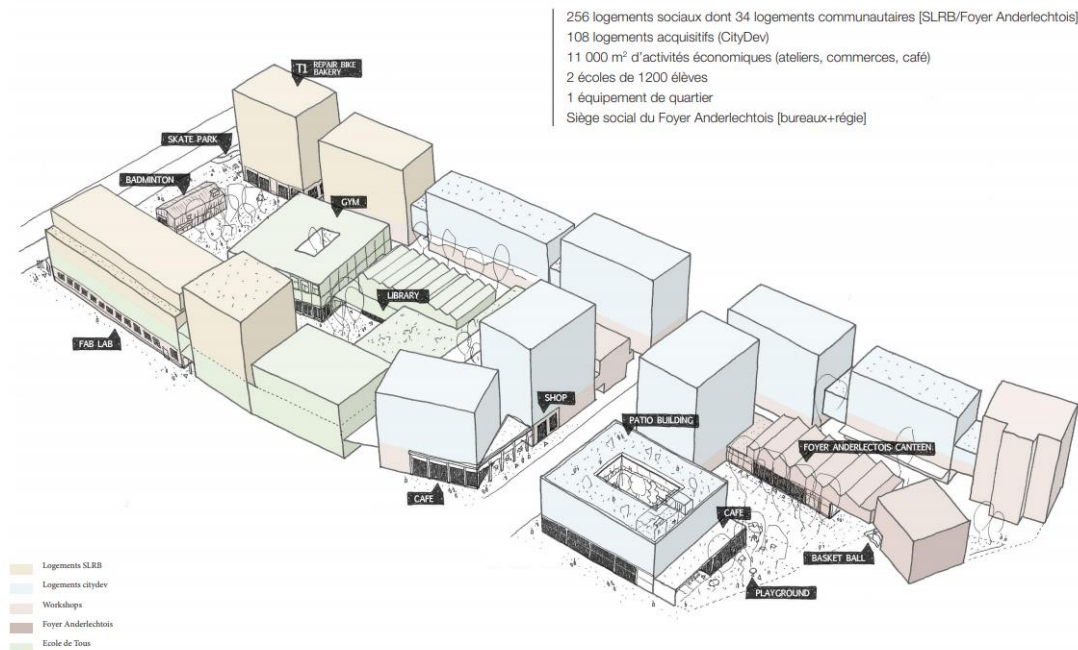
- Le permis d'urbanisme a été octroyé le 04.10.2022.
- Le marché de travaux a été publié le 13.05.2022 et l'ouverture des offres a eu lieu le 14.09.2022. Le Conseil d'Administration de la SLRB a approuvé la désignation du marché de travaux le 15.12.2022. Le démarrage des travaux est prévu au deuxième trimestre 2023.



❖ Petite île - 254logements :

- La demande d'octroi du permis mixte (urbanisme + environnement) a été introduite le 25.10.2021. Le processus suit son cours, les étapes intermédiaires sont nombreuses et la nécessité d'un permis modificatif a été identifiée. Un octroi est espéré au début de l'année 2024.
- Le dossier de base d'adjudication est en cours de production en 2022 et la phase d'analyse a débutée pour se poursuivre au premier semestre 2023 afin de publier le marché de travaux au second semestre 2023.

Programme général
Work, Live & Play



❖ Shakespeare - 55 logements :

- L'étude de faisabilité a débuté en 2021 pour l'adaptation du projet, initialement prévu sur le site du Parc du Peterbos avec pour objectif de s'accorder avec les autorités compétentes (administration communale, URBAN et Bruxelles Environnement).
- Au premier trimestre 2022, les échanges avec les autorités compétentes ont permis d'aboutir à un compromis qui conclut la faisabilité urbanistique du projet.
- La faisabilité économique a été étudiée par la suite sur base de l'offre de prix du projet adapté. Le rapport final du « Quantity Surveyor » désigné par la SLRB a mis en évidence un surcout anormal du projet, ce qui conditionne sa poursuite. Plusieurs scénarii étaient à l'étude fin 2022 et une stratégie n'a pas encore été arrêtée à ce stade.

III.3.9. QUELS SONT LES FUTURS PROJETS ?

- ❖ Le plan stratégique de rénovation à 10 ans fixe le plan d'investissement pour les rénovations patrimoine sur le période 2022-2032. Ce plan a été revu en 2022 pour se conformer au nouveau cadre budgétaire défini par la SLRB dans le contexte du nouvel Arrêté de Financement qui a été approuvé par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en octobre 2022. Le mode de financement des projets de rénovation a été totalement revu. La planification stratégique des crédits budgétaires et droits de tirage par SISP, ainsi que la capacité d'emprunt sous la forme de prêt à long terme (PLT) est connue pour les 10 années à venir. Le financement se concrétise sous la forme d'un engagement budgétaire au stade de la désignation du marché de travaux. L'engagement budgétaire doit être annoncé l'année précédente. Cette planification budgétaire pour l'année à venir est contraignante car la libération totale de financement annuel est limitée pour le secteur. L'annonce d'engagement doit absolument être concrétisée pour les montants subsidiés sous peine de risque de perte du financement. Ce système de financement fixé par l'Arrêté remplace les programmes quadriennaux. Les principaux projets qui ont complétés le plan d'investissement du Foyer Anderlechtois dans ce contexte de refonte du plan stratégiques sont les suivants :
 - **La rénovation de plus au moins 140 logements** sous la forme d'un marché de travaux en accord-cadre à 4 adjudicataires. Ce projet répond au critère Régional et à l'enjeux du Foyer Anderlechtois vis-à-vis de la résorption du vide locatif. Ce projet est financé par les droits de tirage annuel à partir de 2022. Un financement annuel permettra de reproduire ce marché tous les ans ou de prévoir des marchés pluriannuels selon la formule qui sera la plus avantageuse. Un premier marché a pu être publié en décembre 2022 afin de mettre en œuvre les premières rénovations fines du premier semestre 2023.
 - Des projets qui permettent de rencontrer les objectifs des contrats de gestion 1 et 2 :
 - **Isolation des toitures restantes non isolées** : Maisons Cité Bon Air « Z », maisons site Shakespeare, Sillon 96-100, Démocratie 53--55
 - **Remplacement des menuiseries simples vitrage** restantes : Aster 7 et 8, Orphelinat, Rauter et Colombophile.
 - **Installations de chauffage central** manquantes : Maisons La Roue et Bon air.

A contrario, Certains projets devront être mis en œuvre en phases ou revu dans leur programme compte tenu du modèle de financement actuel contraint par la nouvelle stratégie sectorielle qui limite la capacité d'emprunt sous la forme de prêt à long terme (PLT) :

- Rénovation de l'enveloppe et de l'intérieur des immeubles du **Parc du Peterbos 14 et 15**. Le montant de travaux sera plus réduit que pour les autres rénovations d'immeubles du Parc du Peterbos afin de conserver du financement pour les autres rénovations urgentes au sein du patrimoine.
 - La rénovation de l'enveloppe des immeubles sur les sites **Aster, Orphelinat, Dauphinelles et Shakespeare** ne pourra pas être finalisée dans le plan actuel car les financements nécessaires ne sont pas disponibles avant 2032. Un phasage des interventions (ex : priorité remplacement menuiseries extérieure et ventilation doit être envisagé).
 - Le modèle de rénovation des **maisons des cités La Roue et Bon Air** doit être revu selon un programme soutenable financièrement dans le cadre budgétaire. La conformité aux objectifs Régionaux en termes de performance énergétique devient le curseur de l'ambition du programme à définir bien que l'habitabilité et la cohérence urbanistique restent indissociables au programme.
- ❖ Les programmes d'acquisition de la SLRB (logements clés sur portes, PHP, etc.) :

En 2022, onze (11) projets ont été présentés à l'analyse par la SLRB sans avoir abouti à ce stade à une validation. Huit (8) projets ont été invalidés techniquement ou économiquement. Un (1) projet, validé techniquement (Kuborn), est en négociation de prix entre la SLRB et le promoteur pour éventuellement aboutir en 2023.

Deux (2) projets se sont concrétisés en 2022 :

- **Trèfles** (120 logements) : le compromis de vente a été signé en octobre 2022 pour un démarrage du chantier en octobre 2022.



- **City Dox lot 5** (171 logements) : le compromis de vente a été signé en décembre 2022 pour un démarrage du chantier début 2023.





III.4. IMMOBILIER – PLAN D'ENTRETIEN

III.4.1. QUELLE EST LA NOUVELLE ORGANISATION DE LA CELLULE PATRIMOINE ?

En 2022, suite à l'engagement d'un nouveau directeur adjoint du département immobilier en charge de la cellule Patrimoine, l'équipe s'est réorganisée. Elle comprend désormais :

- ❖ Un directeur adjoint
- ❖ Un coordinateur des responsables de site
- ❖ Un responsable énergie (réfèrent PLAGE)
- ❖ Une coordinatrice administrative
- ❖ Trois assistantes projets
- ❖ Quatre Responsables de Sites qui effectuent désormais les états de lieux de sortie et les remises en état des logements
- ❖ Une équipe dite la *Régie* :
 - Un responsable
 - Deux conducteurs de chantiers
 - Neuf peintres
 - Trois menuisiers
 - Deux plombiers
 - Deux maçons
 - Quatre électriciens
 - Deux ouvriers polyvalents
 - Quatre travailleurs adaptés

La Régie est divisée en deux axes : l'entretien locatif qui a pour mission de remettre en état certains logements entre deux locations et l'entretien des communs.

Une révision et simplification des processus ont été mises en œuvre lors de workshops regroupant la cellule dans son entièreté. Cette action concerne essentiellement la gestion des remises en état des logements, le traitement des interventions d'urgence ainsi que la gestion des sinistres. Afin de garantir un meilleur dérivable, les responsables de site seront davantage spécialisés sur un des processus.

En prévision de la réalisation des investissements (sous financement SLRB), l'équipe du Patrimoine se verra complétée en 2023 par un gestionnaire de projets, un ingénieur en techniques spéciales ainsi qu'un conducteur de chantier. Ce dernier sera impliqué dans le marché en accord-cadre de remise en état d'environ 140 logements.

III.4.2. QUELS SONT LES TRAVAUX REALISES ?

Régie	
Remise en état locatif :	
	Nombre
Remise en état (uniquement Régie)	60
Interventions (bons de commandes relatifs aux els)	152
Entretien des communs	
	Nombre
Peinture (communs, bureaux, hall d'entrée, ...)- Nombre de blocs	2
Electricité (nombre de blocs)	
Placements de nouveaux câbles	6
Placement de câbles data	4
Vérification d'installations	0
Remplacements / réparations	10
Autres	
Remplacement de taques électriques chez les locataires	10

Patrimoine	
Projet RQA:	
	Nombre
Maisons réceptionnées :	11
Maisons en cours de réception	0
Appartement en cours de travaux	2
Autres	
	Nombre
Remise en état locatif	109
Sinistres	67
Marchés publics lancés en 2022	6
Evaluation des conformités de remise en état des logements (75 contrôles SLRB) / côte CREL sur 10	9,70
Inspection Régionale du Logement (IRL)	1

Nombre de bons de commande réalisés :		
Les communs, tous sites confondus :		
	Nombre	Budget
Demandes d'intervention dans les communs : commandes tout corps de métier (régularisation).	1.099	381.793,01 €
Les Privatifs, tous sites confondus :		
	Nombre	Budget
Commandes tout corps de métier (via régularisation.)	675	384.168,52 €
Commandes tout corps de métier (excepté peinture-menuiserie-maçonnerie) via devis	254	463.658,64 €
Commandes peinture (via marché)	43	99.427,47 €
Commandes menuiserie (pas de marché)	0	€
Commandes maçonnerie (via marché)	14	11.175,15 €
Nombre total de bons de commande (tout type confondu comprenant ascenseurs, débouchages, jardins, etc.) :		5.354*

III.4.3. QUEL ENTRETIEN A ETE OPERE SUR LES ASCENSEURS ?

	Nombre
Maintenances planifiées	449
Réparations	401
Dépannages	586
Déblocages de personnes	57
Contrôles préventifs	568
Interventions 24/7	384

III.4.4. QUEL ENTRETIEN A ETE OPERE SUR LES CHAUDIERES ET CHAUFFAGES ?

Contrat de Performance Energétique – CPE 2021	
Consommation en énergie primaire (EP) 2021	
Electricité	2.353.771 kWh
Gaz	24.046.922 kWh
Différence par rapport aux valeurs de références (2012-2014)	
Electricité	-57,05%
Gaz	-1,97%
Différence par rapport aux valeurs de références (2012-2014)	
Electricité	-3.126.427 kWh
Gaz	-534.219 kWh
Diminution de CO2	
Electricité	275 tonnes
Gaz	121 tonnes
Estimatif Contrat de Performance Energétique – CPE 2022	
Consommation en énergie primaire (EP) 2022	
Electricité	
	2.366.430 kWh
Gaz	20.269.080 kWh
Différence par rapport aux valeurs de références (2012-2014)	
Electricité	-56,82%
Gaz	-8,79%
Différence par rapport aux valeurs de références (2012-2014)	
Electricité	-3.113.768 kWh
Gaz	-2.384.201 kWh

Diminution de CO2	
Electricité	274 tonnes
Gaz	541 tonnes

Entretiens	
Luminus solution :	
CPE (y compris sous-stations)	45 pc
Chaufferies collectives	8 pc
Delta thermique :	
Chaudières individuelles	83pc
Convecteurs	24 pc

PLAGE (Plan Local d'Action pour la Gestion Énergétique)
La phase de programmation, qui avait débuté en 2021, a continué en 2022 et sera clôturée pour le 1 ^{er} trimestre 2023

III.5. IMMOBILIER – INNOVATION

Dans le cadre de l'appel à projets « Brussels Retrofit Living Labs 2017 » organisé par Innoviris, le projet « Prio-Climat » porté par le Foyer Anderlechtois en partenariat avec le CSTC, La VUB, Velux et la Régie des quartiers d'Anderlecht a été sélectionné par le jury.

La question centrale de ce projet est d'identifier les différentes solutions de ventilation applicables à la rénovation des logements, de les optimiser le cas échéant, et de les classer en termes de performances (IAQ et Energie) et de satisfaction des occupants, afin de développer un outil de choix du concept de ventilation le plus approprié à chaque cas de rénovation.

Les résultats du projet ont fait l'objet d'une diffusion et d'une valorisation par le CSTC (devenu « Buildwise ») :

- ❖ Workshop organisé le 26 avril à l'attention des installateurs ventilation, concepteurs et gestionnaires, fabricants, architectes et bureaux d'étude, conseillers en énergie, autorités et sociétés de logement sociaux.
- ❖ Plusieurs articles scientifiques publiés
- ❖ Sensibilisation des différentes autorités régionales en charge de la réglementation énergétique
- ❖ Publication approfondie de type « Innovation paper » prévue en juin 2023 en cours de rédaction.

Au niveau du Foyer Anderlechtois, l'installation de systèmes simplifiés sera étudiée pour les futurs programmes de rénovation des maisons des cités jardin dans un souci d'économie et d'efficacité pour garantir une qualité d'air optimale pour les locataires.

III.6. LOCATAIRES – SERVICES

III.6.1. L'ENTRETIEN DES ESPACES

III.6.1.1. Quelle est la quantité d'encombrants enlevés ?

Année	Déchets verts (T)	Autres (T)	Total (T)
2019	79,34	199,15	278,49
2020	48,6	292,02	340,62
2021	78,34	257,49	335,83
2022	24,18	268,09	292,27

En 2022, le nombre total de déchets enlevés s'élève à **292.27 T**, soit une quantité presque équivalente à l'année 2019, avec cependant une plus petite quantité de déchets verts et plus d'encombrants. Cette évolution est liée à l'absence de personnel de la Brigade Verte en 2022.

Cela représente un coût de **73.230EUR**

III.6.2. L'ENTRETIEN DES COMMUNS

III.6.2.1. Quelle est la fréquence de nettoyage dans les immeubles ?

Lorsque l'équipe est au complet (25 articles 60 encadrés par 4 responsables), un nettoyage par semaine (couloirs + escaliers + caves) et par immeuble est prévu. Les halls sont nettoyés chaque jour. Dans certains immeubles de petite taille, il est prévu que ce sont les locataires qui procèdent au nettoyage (sites du Shakespeare et d'Itterbeek).

III.6.2.2. Quel est le type de matériel utilisé ?

Les produits de nettoyage utilisés sont *écologiques* c'est-à-dire les moins nocifs possibles pour la planète, les locataires et le personnel du Foyer Anderlechtois.

Le travail est réalisé à l'aide de :

- ❖ 7 autolaveuses

- ❖ 2 cireuses
- ❖ 2 aspirateurs
- ❖ 1 aspirateur poussière-eau
- ❖ 1 nettoyeur à vapeur
- ❖ 1 kärcher

III.6.3. LES INTERVENTIONS DANS LES LOGEMENTS DES LOCATAIRES

III.6.3.1. Quel est le nombre d'interventions dans les logements ?

4.337 interventions ont été réalisées dans les logements contre 2.600 en 2021.

Site	Nombre d'interventions
Craps / Bon Air	409 (9%)
Sillon	258 (6%)
Goujons	567 (13%)
Carpentier	159 (4%)
Peterbos	687(16%)
Asters	86(2%)
Orphelinat	244(6%)
La Roue	570(13%)
Rauter	255 (6%)
Dauphinelles	209 (5%)
Semence	102 (2%)
Shakespeare	207 (5%)
Trèfles	176 (4%)
Square Albert	395(9%)
Nellie Melba	13 (0%)
Total général	4.337 (100%)

III.6.3.2. Quel est le délai moyen de l'intervention ?

Le délai moyen est de 8 jours contre 7 jours en 2021.

III.6.3.3. Quels sont les sites les plus sollicités ?

Les sites les plus sollicités sont ceux du Peterbos , des Goujons et La Roue.

III.6.4. LE TELESECRETARIAT

III.6.4.1. Quel est le nombre d'appels ?

En 2021, le télésecrétariat a reçu 3.428 appels, soit une moyenne de 9,4 appels par nuit ou jour férié de garde.

III.6.5. LA REVISION DES LOYERS 2022

III.6.5.1. Quel changement par rapport aux deux années précédentes ?

En 2020 et 2021, à la suite de la crise sanitaire, une procédure plus légère avait été instaurée par la SLRB. Les locataires devaient juste remettre quelques documents.

En 2022, la procédure normale a été reprise, et les locataires ont dû remettre l'ensemble des documents habituellement demandés. Cette procédure a amené une charge de travail très importante pour l'équipe des Chargé de Gestion Locative.

III.6.5.2. Quel est le nombre de locataires soumis à la valeur locative normale (VLN) ?

41 locataires ont été pénalisés par le calcul d'une VLN.

III.6.5.3. Quel est le nombre de réduction sociale spécifique (RSS) octroyée en 2022 ?

2022	Nombre	Montant	Critères retenus
Réductions suivant l'article 57§1	365	38.899,92	Privation balcons Goujons (353) + trouble jouissance travaux Sq. Albert Ier (10) + RSS hors ARS (2)
RSS Covid	0	0	
Réductions suivant l'article 61§4	0	0	

III.6.6. LA VIDEOSURVEILLANCE

III.6.6.1. Quelle est l'utilité de la vidéosurveillance au Foyer Anderlechtois ?

Les images des caméras de vidéosurveillance peuvent être utilisées comme élément de preuve lorsqu'une incivilité ou un délit est constaté. Seuls la Police et les membres autorisés du Foyer Anderlechtois ont la possibilité de visionner les images. Toutes les consultations sont reprises dans un registre.

III.6.6.2. Combien de caméras sont-elles installées ?

132 caméras sont installées sur 11 sites différents.

III.7. LOCATAIRES – TRAVAIL SOCIAL

III.7.1. LE TRAVAIL SOCIAL AUPRES DES LOCATAIRES

III.7.1.1. Quels sont les partenariats actifs ?

- ❖ Services d'aides ménagères : **Familiehulp vzw, Solidaritel asbl**
- ❖ L'équipe mobile en santé mentale du **SASLS**
- ❖ Service de santé mentale **l'Eté**
- ❖ **Dionysos asbl**
- ❖ **Adret asbl**
- ❖ **Service de médiation Communal Anderlecht**
- ❖ **PFCSM** (Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale)
- ❖ Les Centres psychiatriques des hôpitaux bruxellois et les maisons médicales d'Anderlecht
- ❖ Le C.P.A.S d'Anderlecht

Outre les partenaires extérieurs, le travail des assistants sociaux induit une collaboration régulière et continue avec les autres services du Foyer Anderlechtois.

III.7.1.2. Quelles sont les conventions en cours ?

- ❖ **Maison d'accueil l'Escale** (art.36/37) : maison d'accueil ayant une capacité de 35 places, réparties en 20 chambres. Dans leur maison d'accueil cohabitent des

femmes seules, des pères, des mères et des couples avec leurs enfants, filles et garçons, sans limite d'âge. Les problématiques rencontrées par ces personnes sont variées et souvent nombreuses : perte ou expulsion du logement, violences conjugales et intrafamiliales, surendettement, problèmes de santé physique et de santé mentale, solitude et exclusion sociale.

- ❖ **Le CPAS d'Anderlecht** (art.37) : centre public d'action sociale de la commune d'Anderlecht.
- ❖ **Bru4Home** (art.37) : projet pilote de la Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale dont l'objectif est de faciliter l'accès au logement aux personnes provenant des secteurs de la santé mentale, la toxicomanie, la précarité, de l'aide au justiciable, de handicap et de l'action sociale globale.
- ❖ **L'asbl Transit** (art.37): centre d'accueil et d'hébergement d'urgence, spécialisé dans la prise en charge des personnes adultes souffrant d'assuétudes aux drogues licites et illicites (stupéfiants, médicaments, alcool, ...).
- ❖ **L'asbl Diogènes** (art.37): depuis 2016, l'asbl Diogène porte un nouveau projet appelé « Housing First STATION LOGEMENT ». Ce programme Housing First a pour objectif la remise en logement et l'accompagnement de sans-abri vulnérables qui se trouvent en situation de précarité en raison d'un cumul de problématiques, souvent sur le long terme, et qui ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes.
- ❖ **L'asbl l'Equipe** (art.37): centre psycho-socio-thérapeutique de jour qui accueille des adultes ayant d'importants antécédents psychiatriques. Ces patients nécessitent un accompagnement thérapeutique à moyen ou à long terme. Ils ont souvent vécu des trajectoires particulièrement difficiles, multipliant les séjours hospitaliers et aboutissant à une désorganisation de la personnalité qui aboutit à un enfermement personnel et relationnel.
- ❖ **L'Accueil Montfort** (art.37) : l'ASBL est destinée à héberger et soutenir, pour une période maximale de 2 ans des femmes âgées de 18 à 50 ans, afin qu'elles puissent surmonter les situations de précarité et d'exclusion qu'elles vivent et (re)construire un projet. Ces situations de précarité sont caractérisées par des problèmes multiples et complexes tels que : absence de logement, rupture sociale et familiale, violences sexistes et intrafamiliales, difficultés administratives et financières, troubles de la santé physique et mentale, dépendances ou encore sorties d'institutions pénales, de la jeunesse, médicales. Au bout maximum de deux ans les femmes doivent se trouver un autre logement. Le choix de l'ASBL d'avoir une SISF proches géographiquement de la maison d'accueil est de préserver le réseau social qui a été



construit tout au long de leur séjour à l'Accueil Montfort.

- ❖ **L'asbl Lhiving** (art.37) : offre un accompagnement psycho-social et administratif sur mesure pour des personnes atteintes d'une maladie chronique/sévère et leur famille vivant dans une situation précaire.
- ❖ **L'asbl SASLS** : le service d'accompagnement social des locataires sociaux, SASLS, détaché auprès de la SISP des assistants sociaux afin de soutenir la SISP dans sa mission de bailleur social et de répondre aux besoins des locataires en matière d'accompagnement social.
- ❖ **Commission d'attribution logements de la Commune d'Anderlecht** : pour l'attribution en location des logements communaux, une commission indépendante est créée par le Conseil Communal, conformément au code du logement. Le Foyer Anderlechtois est membre de cette Commission.
- ❖ **Coordination Sociale du CPAS d'Anderlecht** : la Coordination Sociale est un espace de rencontre, de débat, de réflexion et d'échanges de pratiques professionnelles entre les partenaires sociaux et locaux dont le but est de réunir les compétences de ceux-ci pour élaborer des stratégies de mise en place d'une politique sociale répondant aux besoins de la population.
- ❖ **101% S.L.R.B.**
- ❖ **SAAMO Brussels** (PCS Peterbos)
- ❖ **Syndicat des Locataires sociaux** (PCS Square Albert Ier)
- ❖ **Union des Locataires Anderlecht-Cureghem** (PCS Goujons)

III.7.1.3. Quelles sont les thématiques rencontrées par les assistants sociaux ?

Les thématiques rencontrées par les assistants sociaux portent essentiellement sur :

- ❖ Des enquêtes de précarité
- ❖ Une écoute et un soutien
- ❖ Une guidance pédagogique
- ❖ Un accompagnement administratif
- ❖ Un conflit de voisinage
- ❖ Un arriéré de loyer et du surendettement
- ❖ Une aide pour la révision des loyers

III.7.1.4. Quel accompagnement est proposé aux locataires dans leurs démarches administratives ?

L'accompagnement proposé aux locataires dans leurs démarches administratives se traduit, en fonction du besoin, par la transmission d'informations sur les procédures propres à la SISP / services externes ou à encore au travers d'un accompagnement direct des locataires dans des démarches spécifiques.

Ainsi, les locataires bénéficient d'un accompagnement varié qui peut, à titre d'exemples, être l'aide à l'introduction d'une requête pour la désignation d'un administrateur de biens, une information concernant les procédures de réclamation et de plainte, un soutien pour compléter des documents ou rédiger des courriers (formulaire, demande, etc.), aide à la prise de rendez-vous, des prises de contacts avec différents collaborateurs de la société afin de connaître l'état d'avancement de leur demande, etc.

III.7.1.5. Quel accompagnement est proposé dans le cas d'arriérés locatifs et/ou d'un surendettement ?

L'équipe sociale intervient également en matière d'arriérés locatifs.

Elle tend à prévenir si possible les arriérés en proposant par exemple une réductions sociales spécifiques si le locataire rencontre une difficulté financière temporaire ou en invitant les locataires à prendre contact avec des organismes externes existants tel que des services de guidance budgétaire, le CPAS, etc.

Les assistants sociaux contactent également les locataires ayant reçu une mise en demeure afin de s'assurer qu'ils aient bien pris connaissance de leur arriéré locatif, ou manquement à leurs engagements de remboursement, et proposent un soutien aux locataires qui en exprime le besoin.

III.7.1.6. Quel est le nombre de mutations et de transferts ?

Depuis 2019, et ce conformément au plan de mutation, il a été décidé de privilégier le transfert pour les locataires rencontrant un problème de santé ou technique et qui nécessitent, de ce fait, un nouveau logement adapté tout en laissant au locataire la possibilité de garder son ancienneté en cas de demande de mutation.

Depuis plusieurs années, la société a fait le choix de ne plus pratiquer de mutations en urgence vers un logement plus grand afin de respecter l'ordre chronologique des inscriptions. La majorité des familles sur les listes d'attente pour une mutation vers un logement plus grand

vivent des situations difficiles avec des conséquences plus ou moins graves sur leur bien-être et celui de leur ménage. Le maintien d'un dispositif de dérogation pour ces listes d'attentes aurait eu comme effet pervers de faire une catégorisation dans les difficultés vécues par les uns et les autres, avec pour conséquence d'exclure une partie de nos locataires pouvant bénéficier d'une mutation, mais ne recoupant pas certains critères décidés par la SISP elle-même.

Malgré cette décision de nombreux locataires tentent pourtant encore de déroger à la liste d'attente des mutations.

En 2022, 85 mutations (dont 16 pour le Plan de relogement) et 27 transferts (dont 11 pour le Plan de relogement) ont été accordées.

III.7.1.7. Quel est le nombre de dérogations ?

	Attributions effectives	
Foyer Anderlechtois (art.33)	12	
CPAS (art. 37)		11
Victor Dupré (art.36)		2
Montfort (art.37)	2	
Bru4Home (art.37)	2	
Escale (art.37)	2	
Transit (art.37)	1	
Housing First (art.37)	1	
L'équipe (art.37)	1	
Porte Ouverte (art.36)	1	
Talita (art.36)	11	
TOTAL	37	

Depuis l'année 2021 et dans un souci d'amélioration continue, la procédure liée aux demandes de dérogation a été modifiée. Actuellement, chaque mois, l'ensemble des dossiers (tant ceux avec un avis favorable que ceux avec un avis défavorable de l'équipe sociale) sont présentés au Comité de Dérogation. Ce comité est composé du Président et de la Vice-Présidente, de la Direction Générale et d'un représentant de l'équipe sociale. C'est ce comité restreint qui

dorénavant pose l'avis définitif (favorable ou défavorable) à la demande de dérogation des candidats. Le Conseil d'Administration maintient son pouvoir décisionnel final lors de la proposition d'attribution d'un logement, en validant ou non les dérogations ayant obtenu un avis favorable de ce comité.

III.7.1.8. Combien de locataires ont-ils recours à la travailleuse sociale en santé mentale ?

En 2022, 30 locataires ont eu recours à la travailleuse en santé mentale. Le nombre de demandes est potentiellement supérieur. Des AS spécialisés en "santé mentale" viendront renforcer cette équipe à l'avenir.

III.7.1.9. Quel est le rôle des animateurs de quartier ?

Acteur du développement et de la cohérence sociale sur les sites, l'animateur social, accompagne les locataires dans la mise en place de projets sociaux. C'est par l'écoute et le dialogue, qu'il crée un climat de confiance et propose des activités en fonction des besoins et difficultés rencontrés par les locataires.

Ses missions principales se définissent ainsi :

- ❖ Socialiser par l'échange d'idées et les activités de groupe.
- ❖ Proposer des activités sportives, culturelles, sociales, artistiques ou récréatives pour les locataires.
- ❖ Sensibiliser son public à des préoccupations relatives à l'environnement et au logement.
- ❖ Développer de la créativité et de l'expression collective et individuelle du public.
- ❖ Aider les enfants en difficulté scolaire via les EDD des PCS.
- ❖ Conseiller les locataires en difficulté et les orienter vers d'autres travailleurs sociaux.
- ❖ Créer des synergies avec les associations de quartier.
- ❖ Participer activement aux différents projets du Foyer Anderlechtois, des PCS et des associations partenaires.

III.7.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE CHANTIER (ASCH)

III.7.2.1. Quelles activités ont été organisées en 2022 ?



Depuis 2020, la mise en place de la fonction ASCH a permis de définir les contours de la mission et de développer un processus adapté et amélioré lors de nouveaux chantiers. Son approche permet de favoriser le dialogue avec les locataires et de relayer les difficultés rencontrées par ceux-ci lors des interventions dans le logement. En 2022, l'ASCH a couvert 4 chantiers.

Pour chaque chantier, diverses tâches sont réalisées pour satisfaire la réalisation des travaux. Par conséquent, tous les locataires sont contactés dès le début du chantier pour identifier les besoins et problématiques rencontrées et un contact est maintenu tout au long du chantier pour favoriser les échanges et les interventions. En fonction des demandes et difficultés relevées (PMR, seniors, absence, maladie, etc.), l'ASCH met en place un accompagnement social, en partenariat avec les autres services internes et les partenaires de quartier.

En 2022, l'organisation du groupe "ambassadeurs des Goujons" composé de 8 locataires et d'un membre CoCoLo et du PCS Goujons, a permis de renforcer le lien avec les locataires. Par ce travail collaboratif, les ambassadeurs sont devenus porte-paroles des locataires et facilitateurs dans le relais des informations chantier. Une rencontre est organisée toutes les 6 semaines, en présence des acteurs de chantier comme le chargé de projet et le responsable de site, etc., ce qui permet de privilégier les échanges et les discussions sur les aménagements possibles pour améliorer la vie en chantier.

Les diverses tâches de l'ASCH en 2022 :

GOUJONS
Administratif (courrier, préparation support, tableau loc.),
Contact locataires (appel + visite) : 375 locataires
Réunion (interne + externe)
Permanence (présence terrain + permanence)
Etat des lieux
Organisation groupe ambassadeur (toutes les 6 semaines)
Appartement relais
VAN SOUST - NINOVE
Administratif (courrier, préparation support, tableau loc.)
Contact locataires (appel + visite) : 54 locataires
Appartement relais
SQ. ALBERT
Administratif (courrier, préparation support, tableau loc.)

Contact locataires (appel + visite) : 290 locataires
PETERBOS
Contact locataires (appel + visite) : 90 locataires
Permanence

III.7.3. LES PROJETS COLLECTIFS

III.7.3.1. Quels sont les projets collectifs entrepris ?

- ❖ **Les Initiatives Locataires** : une enveloppe de 25 000€ a été mis à disposition des locataires souhaitant porter un projet sur leur site. Ces projets devaient répondre à l'une des trois thématiques proposées :

Développement d'activités et/ou de projets visant à l'embellissement de site de logements du Foyer Anderlechtois en vue d'améliorer le cadre de vie des locataires.

Développement et soutien aux initiatives sociales, sportives ou culturelles en faveur des locataires du Foyer Anderlechtois

Soutien aux projets visant à relancer une dynamique de fête de quartier incluant la participation des locataires à l'organisation et à la préparation.

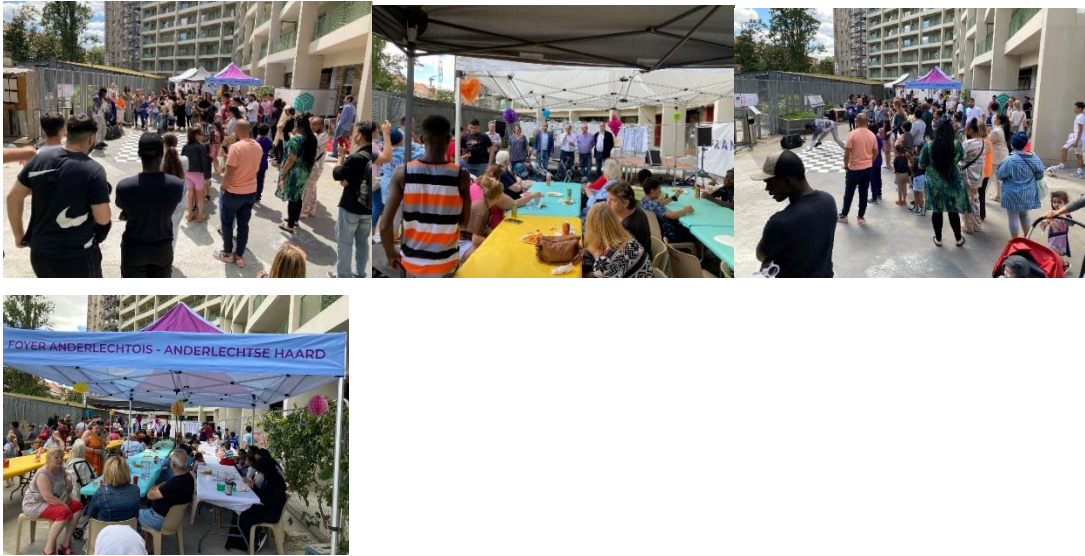
Voici quelques exemples :

Vert-tige : atelier floral pour séniors - Site Orphelinat



Cancer et beauté : confection de bonnet et perruque pour femmes atteintes d'un cancer par asbl La Colombe et l'atelier de couture de Nadia – Site Peterbos

Mini-jeux Goujons : projet porté par un jeune locataire des Goujons - moments conviviaux
+ fête de quartier – Site Goujons



Académie des Arts : ateliers de musique porté par un locataire – Site Trèfles

Autres projets portés et soutenus par le Foyer Anderlechtois :

❖ **Jobistes 2022**

Recrutement de 16 jobistes durant les vacances scolaire d'été pour mener des actions d'embellissement des sites.



❖ Halloween

Tradition d'halloween au Peterbos en collaboration avec le CoCoLo



❖ Opération chaussettes

En collaboration avec le Comité de quartier Ninove-Scheut



❖ Incendie

Organisation en collaboration avec le CoCoLo: réunion d'information à propos de la prévention incendie – Site Orphelinat



Soutien révision

Ouverture de salles pour la révision des examens pour les étudiants.

Espace de Révisions
Revisieruimte



Réussissez tous vos examens avec notre petit coup de pouce!
Slaag voor al je examens met onze kleine hulp!

Du/Van 16-05-2022 au/tot 25-05-2022

PETERBOS
Du lundi au jeudi de 13h à 21h au bloc 4/local du CoCoLo
Maandag t/m donderdag van 13.00 tot 21.00 uur in blok 4/lokaal CoCoLo

LENNIK/TREFLES
Du lundi au jeudi de 13h à 21h au local du Foyer Anderlechtsois 278b
Maandag t/m donderdag van 13.00 tot 21.00 uur in de Anderlechtse Haard 278b

DAUPHINELLES
Du lundi au jeudi de 13h à 21h à Avenue des Dauphinelles n°13.
Maandag t/m donderdag van 13.00 tot 21.00 uur in de Avenue des Dauphinelles n°13

GOUJONS
Du lundi au jeudi de 18h30 à 21h à Rue des Goujons n°59, local PCS
Maandag t/m donderdag van 18.30 tot 21.00 uur in PCS GOUJONS n° 59

Pour toutes informations, contactez/Neem voor informatie contact op met Esem 0483/44.89.76
In functie des plans d'urgence (régie sanitaire en signal)
Afhankelijk van de beschikbare plaatsen (gezondheidszorg en signal)

Le Foyer Anderlechtsois en collaboration avec le CoCoLo et les PCS, met à votre disposition un espace pour vos révisions.
De Anderlechtse Haard, stelt u een ruimte ter beschikking voor uw herzieningen in samenwerking met CoCoLo en PCS

❖ **Projet « Rauterдам »**

Porté par l'ASBL *Toestand* dans le cadre du futur chantier Rauter. Un projet pour informer les habitants du Rauter et du quartier sur la future rénovation du site Rauter.



❖ **Fête de quartier Albert – Cirque au balcon**





❖ **Viva for Life**

En collaboration avec le CoCoLo



❖ **Kermesse du Peterbos:**

A l'initiative du collectif Peterbos, en partenariat avec les ASBL du quartier, Comensia et le Foyer Anderlechtois



❖ Centenaire des cités-jardins de BON AIR et de LA ROUE

En partenariat avec la commune.



- ❖ **Cureghem Propre :** Initié par le PCS Albert et un groupe de partenaires associatifs et communaux, le groupe Cureghem Propre mène des actions de sensibilisation et de propreté sur le quartier du Cureghem. Diverses actions sont menées tout au long de l'année pour sensibiliser les habitants du quartier à la propreté du site.
- ❖ **Mascotte FEFA :** soutien au projet porté par la FEFA pour sensibiliser les habitants de Cureghem à la propreté.
- ❖ **Projet fracture numérique :** Mise à disposition d'espace au Peterbos et au square Albert 1^{er}.



III.7.4. LES PROJETS DE COHESION SOCIALE (PCS)

III.7.4.1. Quelles actions ont été entreprises ?

Le Foyer Anderlechtois est signataire de 3 conventions relatives aux Projets de Cohésion Sociale (PCS) sur les sites des Goujons, du Square Albert Ier et du Peterbos. Les équipes en place développent des projets collectifs et communautaire dans le but d'améliorer la cohabitation et le vivre ensemble. Pour cela, elles poursuivent les objectifs suivants :

- ❖ Renforcer la cohésion sociale au départ des quartiers de logements sociaux.
- ❖ Développer le pouvoir d'agir individuel et collectif dans une visée émancipatrice et d'autodétermination des personnes.
- ❖ Soutenir les habitants dans l'amélioration de leur qualité de vie
- ❖ Contribuer à la mise en réseau des acteurs locaux et développer des partenariats.

III.7.5. LES LOCATAIRES-PROPRIETAIRES

III.7.5.1. Quel est le bilan 2022 ?

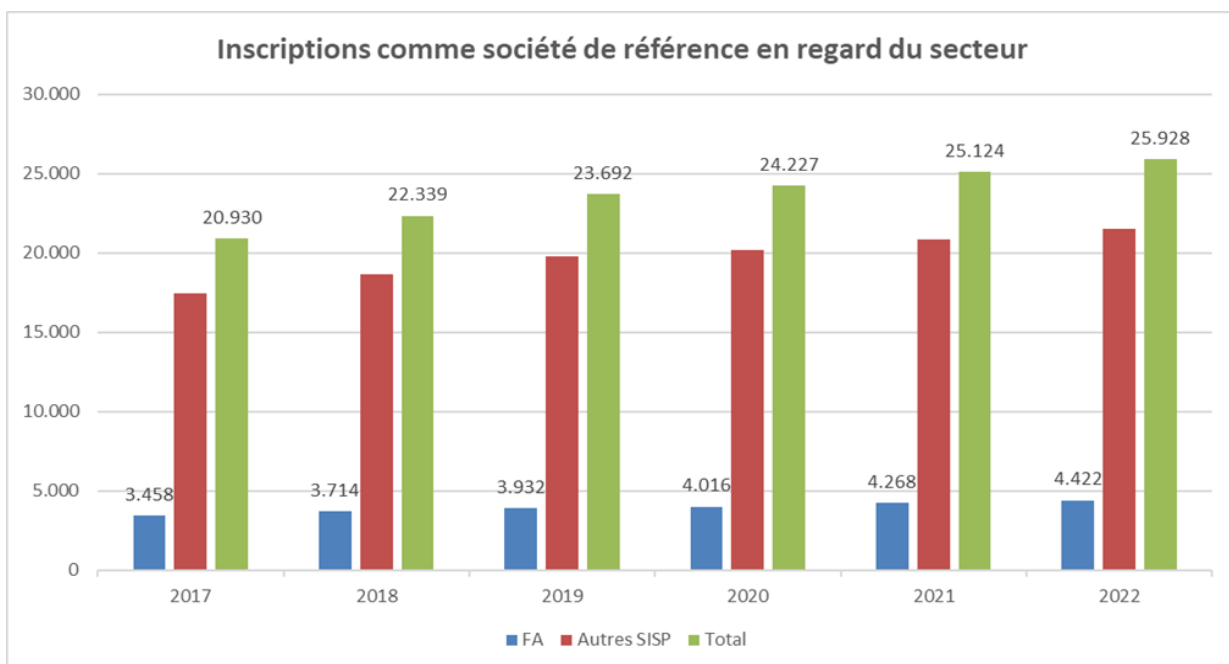
Le suivi de 24 cas problématiques s'est poursuivi.

III.8. LOCATAIRES – CANDIDATS ET ATTRIBUTIONS

III.8.1. LA GESTION DES CANDIDATS LOCATAIRES ET DES ATTRIBUTIONS

III.8.1.1. Quel est le pourcentage de candidatures régionales traitées par le Foyer Anderlechtois ?

Inscriptions par SISF au 31/12/2022										
Sisp	Sté. Référence				Sté. Fille				Totaux	
	Années précédentes	Année	Total	Taux	Années précédentes	Année	Total	Taux	Total	Taux
2580	5.126	330	5.456	10,32%	17.042	1.599	18.641	4,28%	24.097	4,93%
2140	4.246	643	4.889	9,25%	25.914	2.126	28.040	6,44%	32.929	6,74%
2500	4.316	418	4.734	8,96%	15.508	1.344	16.852	3,87%	21.586	4,42%
2400	4.266	362	4.628	8,76%	26.393	2.458	28.851	6,62%	33.479	6,85%
2020	4.019	403	4.422	8,37%	19.761	1.745	21.506	4,94%	25.928	5,31%
2560	3.850	400	4.250	8,04%	21.399	1.899	23.298	5,35%	27.548	5,64%
2410	3.871	274	4.145	7,84%	26.248	2.143	28.391	6,52%	32.536	6,66%
2170	3.736	244	3.980	7,53%	39.831	3.630	43.461	9,98%	47.441	9,71%
2270	3.434	191	3.625	6,86%	28.285	2.549	30.834	7,08%	34.459	7,05%
2160	3.064	264	3.328	6,30%	26.914	2.354	29.268	6,72%	32.596	6,67%
2800	1.824	210	2.034	3,85%	22.967	1.918	24.885	5,71%	26.919	5,51%
2570	1.706	103	1.809	3,42%	16.238	1.516	17.754	4,07%	19.563	4,00%
2810	1.658	89	1.747	3,31%	34.085	2.945	37.030	8,50%	38.777	7,94%
2700	1.249	157	1.406	2,66%	25.191	2.244	27.435	6,30%	28.841	5,90%
2040	1.203	200	1.403	2,65%	28.627	2.482	31.109	7,14%	32.512	6,65%
2070	877	117	994	1,88%	26.054	2.290	28.344	6,51%	29.338	6,01%
Total	48.445	4.405	52.850	100,00%	400.457	35.242	435.699	100,00%	488.549	100,00%



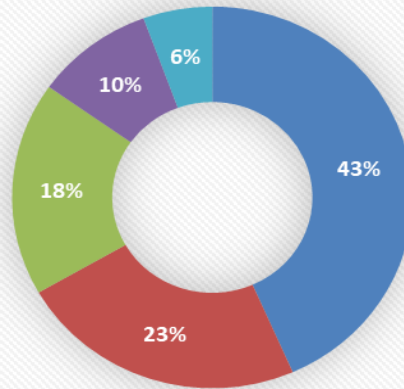
III.8.1.2. Quelles sont les tranches de revenus des candidats locataires ?

Tranches de revenus (€)	Nombre par tranche en 2020	Taux %	Nombre par tranche en 2021	Taux %	Nombre par tranche en 2022	Taux %
<= 2.500	1298	5,36%	1420	5,65%	1718	6,63%
2.501 - 5000	341	1,41%	350	1,39%	383	1,48%
5001 - 7500	1338	5,52%	1326	5,28%	851	3,28%
7.501 - 10.000	2383	9,84%	2404	9,57%	1604	6,19%
10.001 - 12.500	4646	19,18%	4726	18,81%	2833	10,93%
12.501 - 15.000	6505	26,85%	6508	25,90%	5578	21,51%
15.001 - 17.500	2769	11,43%	3227	12,84%	4470	17,24%
17.501 - 20.000	1865	7,70%	1930	7,68%	3300	12,73%
20.001 - 22.500	1336	5,51%	1412	5,62%	1843	7,11%
22.501 - 25.000	710	2,93%	744	2,96%	1137	4,39%
25.001 - 27.500	471	1,94%	488	1,94%	819	3,16%
27.501 - 30.000	278	1,15%	291	1,16%	568	2,19%
30.001 - 32.500	125	0,52%	139	0,55%	355	1,37%
32.501 - 35.000	79	0,33%	79	0,31%	229	0,88%
35.001 - 37.500	49	0,20%	48	0,19%	136	0,52%
37.501 - 40.000	15	0,06%	13	0,05%	53	0,20%
40.001 - 42.500	7	0,03%	8	0,03%	25	0,10%
42.501 - 45.000	5	0,02%	4	0,02%	12	0,05%
45.001 - 47.500	2	0,01%	2	0,01%	3	0,01%
47.501 - 50.000	0	0,00%	0	0,00%	4	0,02%
> 50.000	5	0,02%	5	0,02%	7	0,03%
	24.227	100%	25.124	100%	25.928	100%

III.8.1.3. Quel est le nombre de demandes par type de logements ?

Nombre de demandes par type de logement	2018	2019	2020	2021	2022
1 chambre	9.847	10.576	10.870	11.312	11.257
2 chambres	5.638	5.792	5.662	5.668	6.038
3 chambres	4.072	4.258	4.339	4.503	4.699
4 chambres	1.836	2.002	2.160	2.310	2.487
5 chambres ou +	946	1.064	1.196	1.331	1.447
TOTAL	22.339	23.692	24.227	25.124	25.928

Nombre de demandes par type de logement 2022



■ 1 chambre ■ 2 chambres ■ 3 chambres ■ 4 chambres ■ 5 chambres ou +

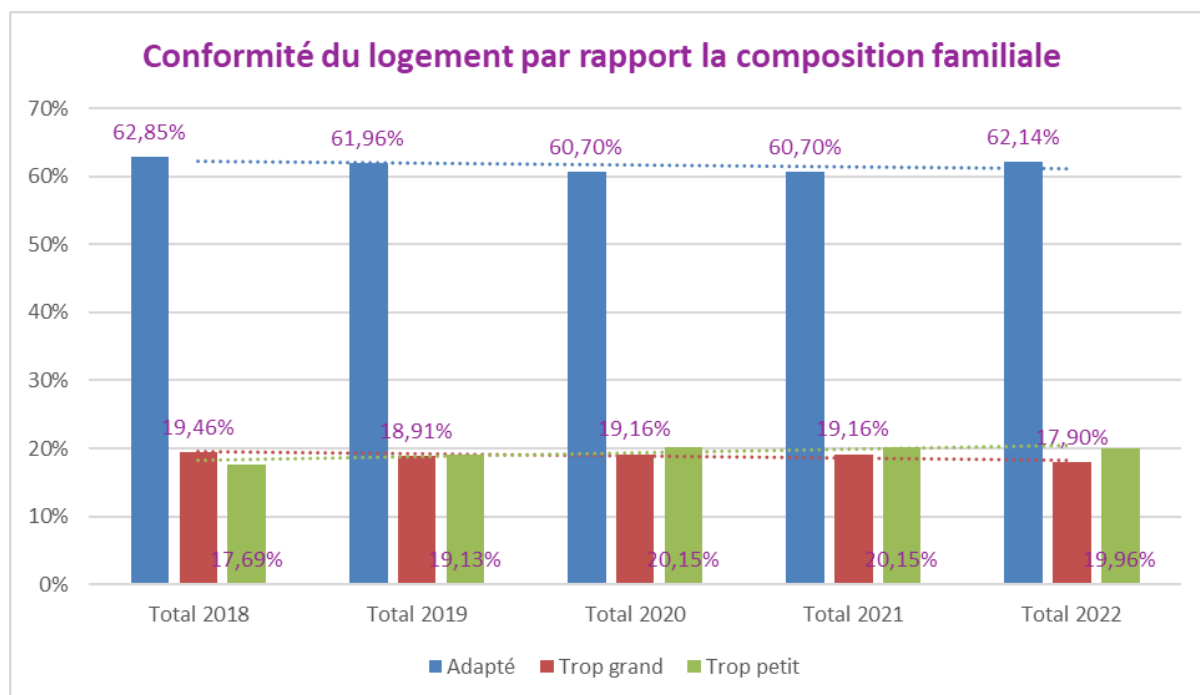
III.8.1.4. Quel est le nombre d'attributions ainsi que le type de logement attribué ?

Type d'attribution	Attributions					Type de logement				
	2018	2019	2020	2021	2022	0/1 Ch	2 Ch	3 Ch	4 Ch	5 Ch
ART33 (dérogations)	22	16	17	11	12	8	2	2		
ART37 (Conventions)	8	30	31	29	21	13	6	2		
ART36 (Maisons d'accueil)	3	2	2	2	4	1	2	1		
OC	132	96	62	29	38	33	3	1	1	
MUTATION	31	23	26	34	69	30	27	11		1
TRANSFERT	8	5	12	16	16	7	7	2		
MUTATION PLAN RELOGEMENT				23	16	3		8	5	
TRANSFERT PLAN RELOGEMENT				10	11		11			
Totaux	105	204	172	150	187	95	58	27	6	1
	2018	100%	42,65%	30,88%	18,14%	7,35%	0,98%			
	2019	100%	47,09%	34,30%	15,70%	2,33%	0,58%			
	2020	100%	54,67%	36,67%	10,00%	0,00%	1,33%			
	2021	103%	53,25%	35,71%	9,74%	0,00%	1,30%			
	2022	100%	50,80%	31,02%	14,44%	3,21%	0,53%			

III.8.2. L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

III.8.2.1. Quel est l'état des lieux général des logements en 2021 ?

	Adaptation			Total 2022
	Adapté	Trop grand	Trop petit	
Total 2022	2.114	609	679	3.402
	62,14%	17,90%	19,96%	100,00%
Total 2021	2.100	640	698	3.438
	60,70%	19,16%	20,15%	100,00%
Total 2020	2.145	677	712	3.534
	60,70%	19,16%	20,15%	100,00%
Total 2019	2.212	675	683	3.570
	61,96%	18,91%	19,13%	100,00%
Total 2018	2.235	692	629	3.556
	62,85%	19,46%	17,69%	100,00%



III.8.2.2. Quel est le nombre de logements adaptés et non-adaptés ?

Répartition par nombre de chambres 2022	0	1	2	3	4	5	Total	
Nombre de logements trop petits	0	64	335	253	26	1	679	19,96%
Nombre de logements trop grands	0	0	333	247	24	5	609	17,90 %
Nombre de logements inadaptés	0	64	668	500	50	6	1288	37,86 %
Nombre de logements adaptés	165	1213	487	212	29	8	2114	62,14%
Total des logements loués au 31/12							3402	100,00%

Répartition par nombre de chambres 2021	0	1	2	3	4	5	Total	
Nombre de logements trop petits	1	78	342	248	28	1	698	20,30%
Nombre de logements trop grands	0	0	355	256	24	5	640	18,62%
Nombre de logements inadaptés	1	78	697	504	52	6	1338	38,92%
Nombre de logements adaptés	164	1182	498	220	28	8	2100	61,08%
Total des logements loués au 31/12							3438	100,00%

2022									
Ecart en nombre de chambres	1	2	3	4	5	Total			
Nombre de logements trop petits	452	203	22	2	0	679	19,96%		
Nombre de logements trop grands	460	142	7	0	0	609	17,90%		
Nombre de logements inadaptés	912	345	29	2	0	1288	37,86%		
Nombre de logements adaptés						2114	62,14%		
Total des logements loués au 31/12						3402	100%		

2021							
Ecart en nombre de chambres	1	2	3	4	5	Total	
Nombre de logements trop petits	489	187	20	2	0	698	20,30%
Nombre de logements trop grands	479	154	7	0	0	640	18,62%
Nombre de logements inadaptés	968	341	27	2	0	1338	38,92%
Nombre de logements adaptés						2100	61,08
Total des logements loués au 31/12						3438	100,00%

III.8.3. LES RENONS

III.8.3.1. Quel est le nombre de renons ?

Motif	Nombre
Décès	25
Expulsion (administrative)	4
Mutation – Transfert	104
Renon FA	4
Renon normal	65
Succession vacante	10
Total	212

III.9. TASK FORCE INCENDIE – SECURITE

III.9.1. COMBIEN D'ÉLEMENTS ET DE SYSTÈMES INCENDIE SONT INSTALLÉS ?

Equipements	Nombre
Extincteurs	1835
Exutoires de fumée	110
Blocs secours	6055
Centrales incendies	35
Centrales d'évacuation	24
Détecteurs incendies raccordés	3920

Groupes de surpression	20
Groupes secours	21
Hydrants – dévidoirs 20m	92
Hydrants – dévidoirs 30m	451
Robineets incendie armés	657
Centrales de gaz	16
Pictogrammes	+/- 3500

III.10. COMMUNICATION

III.10.1. QUELLE EST L'ORGANISATION DE LA CELLULE COMMUNICATION ?

La cellule communication a été créée en avril 2021 à la création de la fonction de chargé de communication. Elle dépend directement de la Direction Générale.

La cellule communication est composée de deux membres du personnel : Madame Laura Desmedt au poste de chargée de communication et Monsieur Abdoul-Karim Cissé au poste de gestionnaire des plaintes et des réclamations. Madame Desmedt a quitté le Foyer Anderlechtois à la fin de l'année 2022.

Les missions de la cellule communication sont orientées sur deux axes : la communication interne et la communication externe.

- ❖ La communication interne est destinée exclusivement aux membres du personnel. Elle inclut plusieurs aspects tels que les avis au personnel, la rédaction d'un journal d'entreprise ou encore la (co)organisation d'événements.
- ❖ La communication externe est destinée aux locataires du Foyer Anderlechtois, à la presse et au grand public. Elle inclut plusieurs aspects tels que les avis aux locataires, la gestion des plaintes et des réclamations, la rédaction d'un magazine et de communiqués de presse ou encore l'organisation d'événements.

III.10.2. QUELLES ACTIONS ONT ETE ENTREPRISES EN TERMES DE COMMUNICATION INTERNE ?

- ❖ Rédaction d'un bulletin bimensuel à destination des membres du personnel : *Le Foyer*. Le but de ce magazine est de proposer un média (virtuel et papier) qui regroupe des informations importantes à connaître et de créer une communauté



incluant tous les membres du personnel. Plusieurs rubriques sont proposées : un éditorial de la Direction Générale et de la Présidence, les dernières nouvelles des départements et des services, un portrait d'un salarié et, enfin, un espace de libre expression (« la machine à café »). Quatre éditions ont été publiées en 2022. La publication est pour l'instant suspendue depuis le départ de l'une des membres du binôme constituant la cellule communication.

- ❖ Envoi régulier de mails aux membres du personnel disposant d'une adresse mail et création d'affiches destinés aux ouvriers. La cellule communication souhaite une communication interne transparente et inclusive. Elle s'efforce donc d'avertir et de renseigner les membres du personnel d'informations impactant leur quotidien ou leur fonction au sein du Foyer Anderlechtois. La cellule communication continue de rédiger ainsi des mails sur divers sujets telle que l'annonce de l'auberge espagnole.
- ❖ Réalisation ponctuelle de brochures d'affiche d'événements comme l'annonce de la fête du personnel, le tirage au sort de cadeaux à destination du personnel.

III.10.3. QUELLES ACTIONS ONT ETE ENTREPRISES EN TERMES DE COMMUNICATION EXTERNE ?

- ❖ Rédaction d'un magazine trimestriel à destination des locataires du Foyer Anderlechtois : *Babeleer*. Le but de ce magazine est de proposer un média sous forme papier qui regroupe des informations importantes à connaître et de créer une communauté incluant tous les locataires. Plusieurs rubriques sont proposées : un éditorial commun de la Direction Générale et de la Présidence, l'actualité, un article/dossier centré soit sur un chantier soit sur un sujet d'actualité alors développé, des trucs et astuces ainsi qu'un espace de libre expression où la cellule communication invite les locataires à partager leur avis (par mail) et de construire le magazine avec eux. Quatre magazines ont été publiés en 2022.
- ❖ Animation de la page Facebook. En 2022, la page Facebook était toujours le seul média en ligne disponible (voir infra). Il s'agit donc de l'unique plateforme virtuelle en activité. La cellule communication a donc apporté une attention particulière à la page *Foyer Anderlechtois*. 104 publications ont été créées et publiées (tableaux reprenant toutes les données en annexe).

- ❖ Rédactions d’avis et de courriers. 201 avis aux locataires et 34 publipostages ont été émis.
- ❖ Organisation des rencontres entre le Conseil d’Administration et les locataires. Les premiers mois de l’année ont encore été marqués par la COVID et l’interdiction de réunions, toutefois, en 2022, 9 rencontres ont été organisés sur pour les différents sites de la SISP.
- ❖ Mise à jour du site internet permanent. De dernières modifications sont en cours pour la mise en place du nouveau site dans le courant de l’année 2023.
- ❖ Organisation de visites des sites en chantier/rénovation. En novembre 2022, une visite de site de chantiers a été organisée afin de présenter les projets de rénovation du Foyer Anderlechtois à notre Conseil d’administration.
- ❖ Rédaction de communiqués de presse. En 2022, un communiqué de presse a été réalisé concernant la sécurité incendie sur les sites. Un reportage à ce sujet a été réalisé par Bxl.

III.10.4. LES PLAINTES ET LES RECLAMATIONS

III.10.4.1. Quels sont les types de plaintes et de réclamations ?

Le Foyer Anderlechtois a reçu en 2022, 103 réclamations et 30 plaintes article 76 (dont 7 fondées). Les réclamations les plus fréquemment reçues sont d’ordre techniques (43) suivies des contestations de facture (12) et des demandes de transferts/mutations (8). La majeure partie des plaintes article 76 relevaient de questions de radiation ou de dédoublement de candidatures (7). Il est à noter que 8 plaintes multiples ont été formulées par un seul plaignant (problèmes techniques, calcul du loyer, décomptes des charges...).

III.10.4.2. Quel est le nombre de plaintes et de réclamations clôturées ?

- ❖ 82 réclamations clôturées
- ❖ 30 plaintes article 76 clôturées



III.10.4.3. Quel est le délai moyen de réponse ?

Le délai de réponse moyen est de 36 jours. Nous sommes au-dessus de la limite des délais de réponse de 30 jours mais moins que le délai de l'année précédente. Des efforts sont fournis afin d'encore réduire ce délai en 2023 par la venue d'une personne spécifiquement dédiée à la gestion des plaintes et réclamations.

III.10.4.4. Quel est le nombre de courriers de rappel au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) ?

Hors publipostages à destination de tous les locataires, chose réalisée à une reprise, 186 courriers ont été envoyés au cours de l'année 2022.

IV. ANNEXES

IV.1. LES DONNEES CHIFFREES CONCERNANT LES PROJETS D'INVESTISSEMENT DE RENOVATION ET DE CONSTRUCTION EN COURS DE DEVELOPPEMENT EN 2022

Données chiffrées concernant les projets d'investissement de rénovation et de construction en cours de développement en 2022 (montants connus en mars 2023)	
<p>Les montants communiqués infra correspondent au :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant estimé des travaux à 100% hors frais et hors tva ; • Montant estimé des travaux au stade de l'étape approuvée / finalisée en cours au moment de l'édition du rapport (cf. financement obtenus - avant-projets - dossier base d'adjudication (DBA) / publication marché de travaux - désignation marché de travaux (DMT) / commande travaux - décompte final chantier) 	
Montant estimé total des travaux de rénovation et de construction des projets en cours de développement en 2022 (estimation à 100% hors frais)	474.335.620,47 €
Projets de rénovation	
Montant estimé total des projets de rénovation en cours de développements qui sont totalement ou partiellement financés (cf. certains projets de rénovation d'immeubles au Parc du Peterbos visant un financement complémentaire programmé dans le plan d'investissement)	150.967.679,97 €
Nombre de logements (totalité les logements du bâtiment considérée) concerné par un projet de rénovation dans le cadre des programmes d'investissements en cours (hors sécurisation incendie - rénovation intérieure des logements et études de faisabilité)	3007

Focus sur les projets de rénovation sur les sites "Bon Air - La Roue - Peterbos - Square Albert 1er - Goujons"	
Montant total rénovation maisons des cités "Bon Air" et "La Roue"	12.952.194,27 €
Montant total des projets de rénovation d'immeubles sur le site du Parc du Peterbos (n°4-7-9-12-13-14 et 15) - montant partiellement financé en 2020	75.350.459,90 €
Montant total des projets de rénovation sur le site du Square Albert 1 ^{er}	9 511 078,06 €
Montant total des travaux de l'immeuble rue des Goujons	23.644.956,03 €
Montant total pour ces 4 sites	121.458.688,26 €

Pourcentage des montants de projets en cours pour ces 4 sites par rapport au montant estimé total des projets de rénovation en cours (financé / partiellement financés)	80,45%
---	--------

Focus sur la résorption du vide locatif

Montant total des marchés de travaux en accord-cadre projetés entre 2022 et 2031 pour la rénovation intérieure des logements (estimation à 100% hors frais)	15.668.610,95 €
Pourcentage des montants de travaux projetés pour ces marchés de rénovation intérieure de logements par rapport au montant estimé total des projets de rénovation en cours (financé / partiellement financés)	10,38%

Focus sur l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments rénovés

Montant total pour les projets de rénovation visant une amélioration de la performance énergétique des bâtiments rénovés (estimation à 100% hors frais)	121.115.116,80 €
Pourcentage des montants de projets en cours visant une amélioration de la performance énergétique du bâtiment rénové par rapport au montant estimé total des projets de rénovation en cours (financés / partiellement financés)	80,23%
Nombre de logements (total bâtiments considéré) concernés par un projet visant une amélioration de la performance énergétique du bâtiment rénové dans le cadre des programmes d'investissements en cours	2403

Projets de construction

Montant total des projets de construction en cours de développement	323.367.940,50 €
Nombre de nouveaux logements construits (hors 55 logements Pavillons Shakespeare)	1023
dont nombre d'habitat innovant	34

IV.2. LES DONNEES CHIFFREES CONCERNANT LES PUBLICATIONS DE LA PAGE FACEBOOK

Date de publication	Couverture (nombre de personnes ayant vu au moins 1x la publication)	Mentions "j'aime" et réactions	Clics sur le lien	Commentaires	Partages
11-01-22	391	8	-	0	4
28-01-22	408	13	-	0	2
04-02-22	320	10	11	5	4
07-02-22	2068	80	-	19	6
08-02-22	306	12	18	5	0
15-02-22	1808	104	140	10	8
18-02-22	375	15	-	0	2
08-03-22	2231	158	-	29	5
15-03-22	2115	71	-	12	3
16-03-22	353	11	-	3	2
17-03-22	1524	61	-	12	3
18-03-22	283	7	-	0	2
18-03-22	269	6	-	0	1
25-03-22	366	9	-	0	1
29-03-22	490	26	-	2	2
30-03-22	374	17	-	0	2
01-04-22	686	40	-	6	4
04-04-22	1400	71	-	13	4
06-04-22	422	7	17	0	3
25-04-22	210	3	3	0	0
26-04-22	1178	68	-	8	1
28-04-22	299	3	1	0	2
29-04-22	1240	60	-	17	4
02-05-22	312	15	7	1	1
05-05-22	1495	80	-	18	4
10-05-22	537	17	-	4	1
12-05-22	1693	24	3	14	7
13-05-22	1180	33	-	5	6
24-06-21	424	20	27	0	1
28-06-21	2310	101	276	16	5
29-06-21	2535	95	470	3	11
29-06-21	1171	37	91	2	7
01-07-21	372	6	9	0	2
06-07-21	1516	13	62	1	12
06-07-21	1782	62	109	9	7
07-07-21	1402	65	155	6	4
16-07-21	6164	124	293	58	74

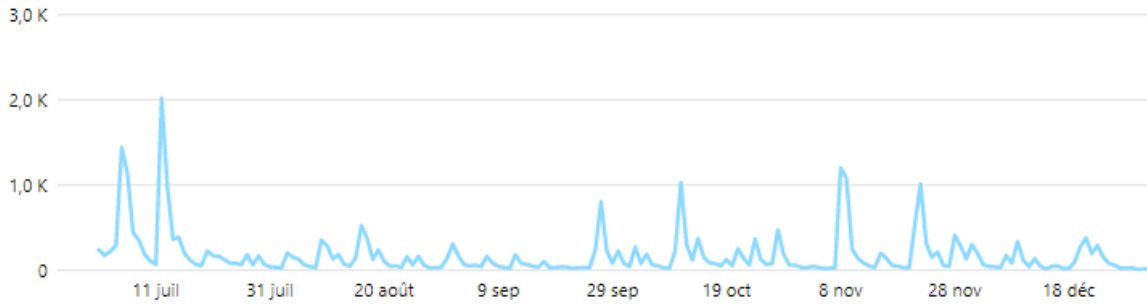


19-07-21	1426	67	110	12	7
20-07-21	1460	93	165	16	7
24-07-21	5609	171	736	39	21
29-07-21	2099	117	184	16	4
04-08-21	645	38	106	11	2
10-08-21	361	7	4	1	2
12-08-21	1159	56	89	11	3
25-08-21	1267	50	100	10	4
09-09-21	1091	64	77	15	1
10-09-21	404	12	26	3	2
23-09-21	279	5	6	0	1
23-09-21	1122	56	108	11	2
28-09-21	291	10	11	0	2
28-09-21	389	19	41	3	3
29-09-21	307	11	9	0	2
30-09-21	539	18	42	2	3
01-10-21	397	20	57	2	1
01-10-21	1182	85	114	4	5
05-10-21	319	8	4	0	2
08-10-21	372	18	38	0	0
13-10-21	256	10	5	4	0
19-10-21	1353	28	42	1	7
20-10-21	486	17	16	1	3
21-10-21	1608	89	122	14	5
26-10-21	336	7	6	0	2
28-10-21	1085	60	282	13	3
03-11-21	1791	92	133	13	7
04-11-21	2501	104	353	13	6
05-11-21	361	15	32	0	3
08-11-21	398	16	47	4	3
15-11-21	609	22	17	3	9
19-11-21	811	60	62	9	3
30-11-21	1615	66	351	5	4
01-12-21	1845	72	281	5	7
13-12-21	681	38	32	7	12
14-12-21	563	12	12	1	4
17-12-21	509	23	51	4	2
20-12-21	418	24	11	1	1
23-12-21	624	24	23	6	4

IV.3. L'ÉVOLUTION DE LA FREQUENTATION DE LA PAGE FACEBOOK

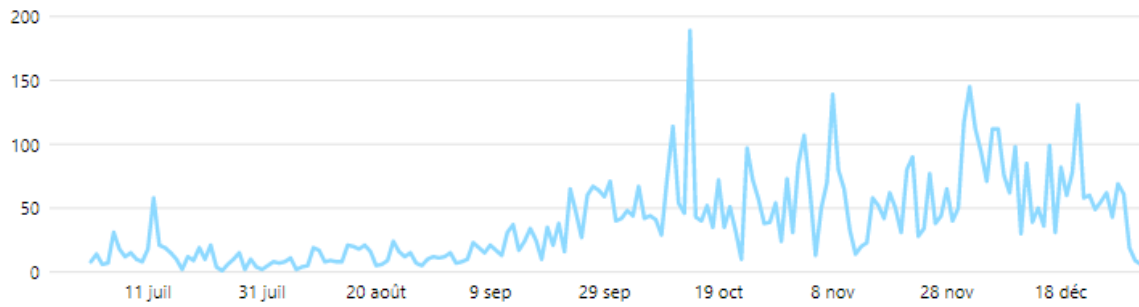
Couverture de la Page Facebook ⓘ

11 492 ↓ 2,5



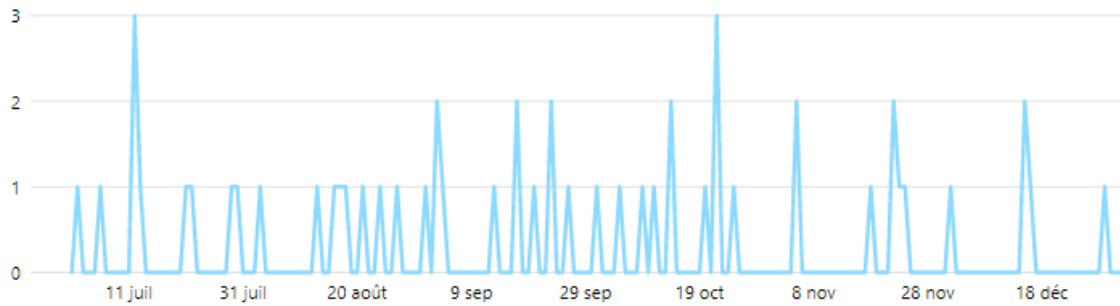
Visites sur la Page Facebook ⓘ

7 197 ↑ 334,9



Nouvelles mentions J'aime de la Page Facebook ⓘ

52 ↑ 6,1

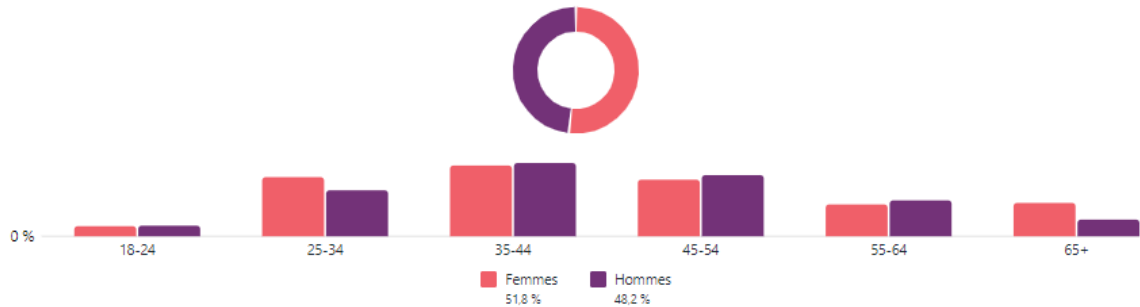


IV.4. LE PROFIL DE L'AUDIENCE DE LA PAGE FACEBOOK

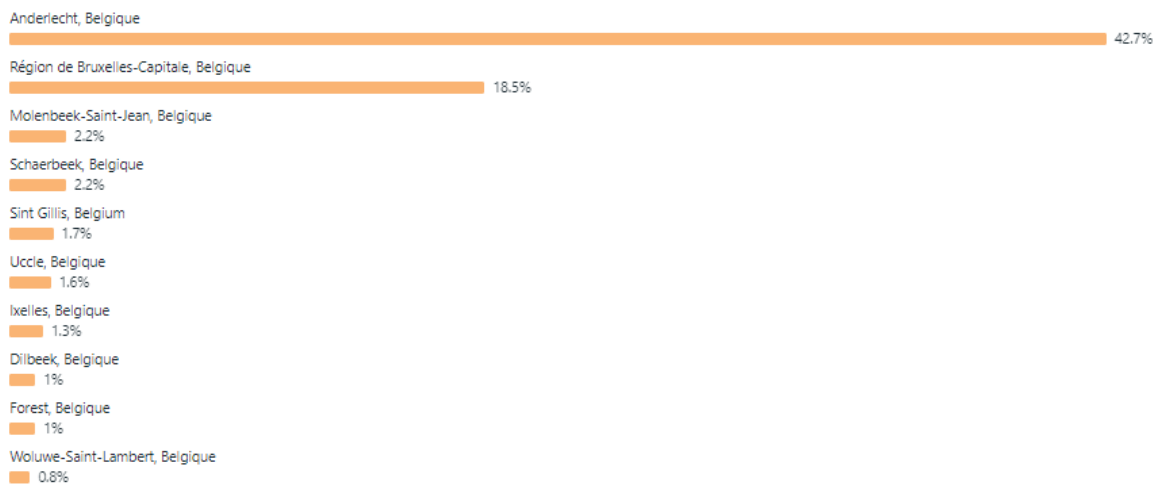
Followers de la Page Facebook (1)

829

Âge et genre (1)



Principales villes



Principaux pays

